

08 BUREAUONDERSTEUNING NIVEAU C

Doel:

Algemene secretariële en administratieve ondersteuning bieden aan afdelingen/medewerkers.

Voorbeeld activiteiten:

Sorteert binnenkomende post. Handelt uitgaande post af. Notuleert. Verzorgt secretariaatsarchieef en eventueel andere archieven. Houdt voorraden kantoorbenodigdheden bij en plaatst zo nodig bestellingen. Bedient telefoon. Verricht typewerk. Verricht allerhande duidelijk omschreven ondersteunende werkzaamheden.

Relevante competenties:

Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid, schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid, respect/integriteit, initiatief, klantgerichtheid, organisatievermogen, resultaatgerichtheid, zelfdiscipline, nauwkeurigheid, taalkundig inzicht.

KARAKTERISTIEKEN

Complexiteit

Secretariële functie, gericht op het verwerken van gegevens en uiteenlopende stukken, postverzorging, archivering en bediening van de telefoon. Voor een gedeelte betreft het routinematig werk. Schakelt vrij regelmatig om. Accuratesse is soms vereist. Werkt soms onder tijddwang.

Vooropleiding op ten minste VMBO niveau, aangevuld met een type-diploma en oriëntatie op het werk.

Regelcapaciteit

Deelt de eigen tijd in op basis van een gegeven schema; bepaalt daarbinnen gedeeltelijk zelf prioriteiten. Is bij de aanpak gebonden aan procedures en protocollen. Overwegend direct toezicht. De problemen zijn van redelijk eenvoudige aard.

Heeft interne contacten met eigen en andere afdelingen. De contacten zijn van belang voor een vlotte communicatie.

Afbreukverantwoordelijkheid

Heeft vooral routinematige externe contacten. Verstoringen werken hinderlijk en wekken irritaties op.

Fouten veroorzaken verstoringen in de voortgang en eventueel imago-verlies. Fouten worden door vrij goed uit te voeren zelfcontrole en door controle van anderen vrijwel altijd tijdig ontdekt en hersteld.

Discretie is vereist ten aanzien van bedrijfs- of persoonlijke gegevens.

Werkomstandigheden

Kantooromstandigheden. Grootste gedeelte van een dag beeldschermwerk.



08 BUREAUONDERSTEUNING NIVEAU D

Doel:

Algemene secretariële en administratieve ondersteuning bieden aan afdelingen/medewerkers/projecten. (Eventueel) werkzaamheden met betrekking tot bediening telefoon en receptie.

Voorbeeld activiteiten:

Handelt binnenkomende en uitgaande post af. Notuleert. Verzorgt secretariaatsarchief en overig archiefwerk. Houdt voorraden kantoorbenodigdheden bij en plaatst zo nodig bestellingen. Bedient telefoon. Verricht typewerk en voert correspondentie. Beheert de bureau- of projectagenda. Beheert digitale bestanden. Ontvangt gasten. Is betrokken bij de organisatie van bijeenkomsten.

Relevante competenties:

Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid, schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid, respect/integriteit, initiatief, klantgerichtheid, organisatievermogen, resultaatgerichtheid, zelfdiscipline, nauwkeurigheid, taalkundig inzicht.

KARAKTERISTIEKEN

Complexiteit

Secretariële functie, gericht op het uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden van uiteenlopende aard, inclusief bediening telefoon en receptiewerkzaamheden. Schakelt regelmatig om. Verhoogde accuratesse is soms vereist. Werkt soms onder tijddwang.

Vooropleiding op HAVO niveau, aangevuld met een secretaresse opleiding en een ruime oriëntatie op het werk.

Regelcapaciteit

Deelt de eigen tijd in op basis van richtlijnen en schema's; bepaalt daarbinnen de prioriteiten. Is bij de aanpak gebonden aan procedures

en protocollen, maar heeft enige vrijheid in de inhoudelijke aanpak. Gedeeltelijk direct toezicht. De problemen zijn van vrij eenvoudige aard en niet altijd concreet.

Heeft interne contacten met eigen en andere afdelingen op soms verschillende niveaus. De contacten zijn van belang voor een ongestoord verloop van de informatiestroom.

Afbreukverantwoordelijkheid

Heeft regelmatig vooral routinematige externe contacten. Verstoringen belemmeren de voortgang en wekken irritaties op.

Fouten en incorrect optreden veroorzaken verstoringen in de voortgang, irritaties en imagooverlies. Fouten worden door zelfcontrole en door controle van anderen vrijwel altijd tijdig ontdekt en hersteld.

Discretie is vereist ten aanzien van bedrijfs- en persoonlijke gegevens.

Werkomstandigheden

Kantooromstandigheden. Eventueel achter de balie. Groot deel van de dag beeldschermwerk.



08 BUREAUONDERSTEUNING NIVEAU E

Doel:

Algemene secretariële en administratieve ondersteuning bieden aan afdelingen/medewerkers/projecten en eventueel aan directie. Eventueel werkzaamheden met betrekking tot bediening telefoon en receptie.

Voorbeeld activiteiten:

Handelt binnenkomende en uitgaande post af. Notuleert. Verzorgt secretariaatsarchief en overig archiefwerk. Houdt voorraden kantoorbenodigdheden bij en plaatst zo nodig bestellingen. Bedient telefoon. Verricht typewerk en voert correspondentie mede ten behoeve van de projectmanager en eventueel directie. Beheert de bureau- (en project) agenda en eventueel de directie-agenda. Beheert digitale bestanden. Ontvangt gasten, organiseert mede bijeenkomsten.

Relevante competenties:

Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid, schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid, respect/integriteit, initiatief, klantgerichtheid, organisatievermogen, resultaatgerichtheid, zelfdiscipline, nauwkeurigheid, taalkundig inzicht.

KARAKTERISTIEKEN

Complexiteit

Secretariële functie, gericht op verschillende, gedeeltelijk samenhangende werkzaamheden inclusief bediening telefoon, secretariële projectondersteuning en receptie-werkzaamheden. Schakelt zeer regelmatig om. Verhoogde accuratesse is soms vereist. Werkt soms onder tijddwang.

Vooropleiding op HAVO niveau, aangevuld met een secretaresse opleiding en een ruime oriëntatie op het werk en enige kennis van projecten.

Regelcapaciteit

Deelt de eigen tijd in binnen richtlijnen en schema's. Is bij de aanpak gebonden aan procedures en enkele protocollen, maar heeft enige vrijheid bij de inhoudelijke aanpak en bij de organisatie van het werk. Neemt ook initiatieven; werkt aan de hand van concepten. Beperkt direct toezicht. De aanmerkelijke problemen vereisen enige ervaring. Heeft interne contacten met eigen en andere afdelingen op vaak verschillende niveaus. De contacten zijn van belang voor het adequaat functioneren van de betrokken afdeling.

Afbreukverantwoordelijkheid

Heeft regelmatig externe contacten. Verstoringen belemmeren de voortgang en efficiency.

Fouten en incorrect optreden veroorzaken verstoringen in de voortgang, in- en extern irritaties en imagooverlies. Fouten worden door zelfcontrole en controle van anderen vrijwel altijd tijdig ontdekt en hersteld.

Discretie is vereist ten aanzien van bedrijfs- en persoonlijke gegevens.

Werkomstandigheden

Kantooromstandigheden. Eventueel achter de balie. Groot deel van de dag beeldschermwerk.



08 BUREAUONDERSTEUNING NIVEAU F

Doel:

Algemene secretariële en administratieve ondersteuning bieden aan directie en afdelingen/medewerkers/projecten.

Voorbeeld activiteiten:

Handelt binnenkomende en uitgaande post af. Notuleert. Verzorgt secretariaatsarchief en overig archiefwerk. Houdt voorraden kantoorbenodigdheden bij en plaatst zo nodig bestellingen. Verricht typewerk en voert correspondentie mede ten behoeve van de directie. Beheert de bureauagenda en de directie- of projectagenda. Beheert digitale bestanden. Ontvangt gasten, organiseert mede bijeenkomsten. Verricht toegevoegde taken die verband houden met werkorganisatie, public relations en representatie.

Relevante competenties:

Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid, schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid, respect/integriteit, initiatief, klantgerichtheid, organisatievermogen, resultaatgerichtheid, zelfdiscipline, nauwkeurigheid, taalkundig inzicht.

KARAKTERISTIEKEN

Complexiteit

Secretariële functie, gericht op zeer veel, gedeeltelijk samenhangende werkzaamheden, waaronder ook de praktische organisatie, public relations en representatie. Schakelt frequent om. Verhoogde accurate is soms vereist. Werkt soms onder tijddwang.

Vooropleiding op VWO niveau, aangevuld met een secretaresse opleiding en een ruime oriëntatie op het werk en kennis van projecten.

Regelcapaciteit

Deelt de eigen tijd in binnen algemene richtlijnen. Is bij de aanpak gebonden aan procedures, maar heeft een redelijke vrijheid bij de inhoudelijke aanpak en organisatie van het werk. Redigeert aan de hand van summier gegevens. Overwegend indirect, niet intensief toezicht. De aanmerkelijke problemen vereisen ervaring, met name inzake toegevoegde taken.

Heeft veelal interne contacten met alle medewerkers van de organisatie. De contacten zijn van belang voor een goede informatievoorziening en het adequaat functioneren van de organisatie.

Afbreukverantwoordelijkheid

Heeft regelmatig externe contacten. Verstoringen vertroebelen de relaties.

Fouten en incorrecte afhandeling veroorzaken verstoringen in de voortgang, in- en extern irritaties en imagooverlies. Fouten worden door zelfcontrole en door controle van anderen vrijwel altijd tijdig ontdekt en hersteld.

Discretie is vereist ten aanzien van belangrijke bedrijfs- en persoonlijke gegevens.

Werkomstandigheden

Kantooromstandigheden. Groot deel van de dag beeldschermwerk.



08 BUREAUONDERSTEUNING NIVEAU G

Doel:

Ondersteuning bieden aan de directie of complexe projecten op het terrein van secretariële, administratieve en algemene zaken met aspecten van management, public relations, marketing, personeelsbeheer e.d.

Voorbeeld activiteiten:

Handelt binnenkomende en uitgaande post af. Notuleert. Verzorgt secretariaatsarchief en overig archiefwerk ten behoeve van directie of projectmanager. Verricht typewerk en voert correspondentie ten behoeve van de directie en eventueel van de projecten. Beheert de directieagenda en eventueel de bureau- en projectagenda. Beheert digitale bestanden. Ontvangt gasten, organiseert mede bijeenkomsten. Verricht zo nodig factureringwerk. Verzorgt eventueel specifieke overige werkzaamheden op het terrein van bijv. marketing, personeelsbeheer, public relations, management.

Relevante competenties:

Mondelinge uitdrukingsvaardigheid, schriftelijke uitdrukingsvaardigheid, respect/integriteit, initiatief, klantgerichtheid, organisatievermogen, resultaatgerichtheid, zelfdiscipline, nauwkeurigheid, taalkundig inzicht.

KARAKTERISTIEKEN

Complexiteit

Secretariële functie, gericht op het bieden van ondersteuning op een breed terrein. Naast secretariële en administratieve taken is er veel aandacht voor andere specifieke werkzaamheden. Schakelt frequent om. Hoge accuratesse is soms vereist. Werkt soms onder tijddwang. Vooropleiding op ten minste VWO niveau, aangevuld met een secretarisse opleiding, verschillende cursussen (o.a. management assistent(e)) en een brede oriëntatie op het werk, projectprocessen, het bedrijf en eventuele extra aspecten van het werk.

Regelcapaciteit

Deelt grotendeels de eigen tijd in. Is bij de aanpak gebonden aan kaders, maar heeft een redelijke vrijheid om zelf inhoudelijke aanpak en werkorganisatie te bepalen. Veel zaken moeten worden doorzien en vereisen eigen beslissingen. Indirect, weinig intensief toezicht. De aanmerkelijke problemen vereisen inzicht en ervaring om onverwachte complicaties het hoofd te bieden, met name inzake toegevoegde taken.

Heeft interne contacten met alle medewerkers van de organisatie, maar vooral met de directie. De contacten zijn van belang voor een goede informatievoorziening en het adequaat functioneren van de organisatie.

Afbreukverantwoordelijkheid

Heeft frequent externe contacten met bedrijven en instellingen. Verstoringen staan het verzamelen van specifieke informatie in de weg en vertroebelen de relaties.

Fouten en incorrecte afhandeling veroorzaken verstoringen in de voortgang, in- en extern irritaties, imagooverlies en eventueel financiële schade. Fouten worden door zelfcontrole en door controle van anderen meestal tijdig ontdekt en hersteld.

Strikte discretie is vereist ten aanzien van belangrijke bedrijfs- en persoonlijke gegevens.

Werkomstandigheden

Kantooromstandigheden. Groot deel van de dag beeldschermwerk.



08 BUREAUONDERSTEUNING NIVEAU H

Doel:

De directie en eventueel projectmanager assisteren inzake administratieve, secretariële en algemene of specifieke zaken.

Voorbeeld activiteiten:

Handelt binnenkomende en uitgaande post af. Notuleert. Verzorgt secretariaatsarchief en overig archiefwerk ten behoeve van de directie. Verricht typewerk en voert correspondentie ten behoeve van de directie (en projectmanager). Beheert de directie- en projectagenda. Beheert digitale bestanden. Ontvangt gasten, organiseert mede bijeenkomsten. Verricht factureringswerk. Verzorgt specifieke overige werkzaamheden op het terrein van bijv. marketing, personeelsbeheer, public relations, management e.d.

Relevante competenties:

Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid, schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid, respect/integriteit, initiatief, klantgerichtheid, organisatievermogen, resultaatgerichtheid, zelfdiscipline, nauwkeurigheid, taalkundig inzicht.

KARAKTERISTIEKEN

Complexiteit

Secretariële functie, gericht op het bieden van uitgebreide ondersteuning op een breed terrein. Naast secretariële en administratieve taken is er veel aandacht voor organisatorische zaken en zeer specifieke werkzaamheden van verschillende aard. Schakelt zeer regelmatig om. Hoge accuratesse is vereist. Werkt regelmatig onder tijddwang. Vooropleiding op ten minste VWO niveau, aangevuld met een secretaresse opleiding, verschillende cursussen (o.a. management assistent(e)) en een heel uitvoerige oriëntatie op het werk, het bedrijf, projectprocessen en aspecten van public relations, personeelsbeleid e.d.

Regelcapaciteit

Deelt grotendeels de eigen tijd in. Is bij de aanpak gebonden aan kaders, maar heeft een redelijke vrijheid om zelf inhoudelijke aanpak en werkorganisatie te bepalen. Veel zaken moeten worden doorzien en vereisen eigen beslissingen. Indirect, weinig intensief toezicht. De aanmerkelijke problemen vereisen veel inzicht en ervaring om de vrij regelmatig optredende complicaties het hoofd te bieden, ook inzake toegevoegde taken.

Heeft interne contacten met alle medewerkers van de organisatie, maar hoofdzakelijk met de directie. De contacten zijn van belang voor een goede informatievoorziening, gegevenscontrole en het adequaat functioneren van de organisatie.

Geeft eventueel leiding aan een medewerker.

Afbreukverantwoordelijkheid

Heeft frequent externe contacten met bedrijven, instellingen en opdrachtgevers. Verstoringen staan het verzamelen van specifieke (beleids)informatie in de weg en vertroebelen de relaties. Fouten en incorrecte afhandeling veroorzaken verstoringen in de voortgang, in- en extern irritaties, imagooverlies en eventueel financiële schade. Fouten worden door zelfcontrole en door enige controle van anderen meestal tijdig ontdekt en hersteld.

Strikte discretie is vereist ten aanzien van belangrijke bedrijfs- en persoonlijke gegevens.

Werkomstandigheden

Kantooromstandigheden. Groot deel van de dag beeldschermwerk.



08 BUREAUONDERSTEUNING NIVEAU J

Doel:

De directie (en/of management) assisteren en adviseren inzake algemene of specifieke zaken en daarnaast enkele administratieve zaken.

Voorbeeld activiteiten:

Adviseert directie/management en verzorgt specifieke inhoudelijke werkzaamheden op het terrein van bijv. marketing, personeelsbeheer, public relations, management e.d. Bereidt beleidsbeslissingen voor. Organiseert bijeenkomsten. Verricht factureringswerk. Verzorgt diverse ondersteunende secretariële werkzaamheden (notuleren, archiveren, communicatie, agendabeheer, ontvangst e.d.).

Relevante competenties:

Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid, schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid, respect/integriteit, initiatief, klantgerichtheid, organisatievermogen, resultaatgerichtheid, zelfdiscipline, nauwkeurigheid, taalkundig inzicht.

KARAKTERISTIEKEN

Complexiteit

Managementondersteunende en adviserende functie, gericht op het bieden van inhoudelijke ondersteuning en advisering op een specifiek terrein en uitgebreide ondersteuning op een breed terrein. Voornamelijk organisatorische en specifiek inhoudelijke werkzaamheden, daarnaast secretariële en administratieve taken. Schakelt zeer regelmatig om. Hoge accuratesse is vereist. Werkt regelmatig onder tijddwang. Vooropleiding op ten minste HBO-niveau, aangevuld met verschillende specifiek op de functie gerichte cursussen (o.a. managementassistent(e)) en een heel uitvoerige oriëntatie op het werk, het bedrijf, relevante processen en aspecten van public relations, personeelsbeleid e.d.).

Regelcapaciteit

Deelt grotendeels de eigen tijd in. Is bij de aanpak gebonden aan mede opgestelde kaders, en heeft hierbij vrijheid om zelf inhoudelijke aanpak en werkorganisatie te bepalen. Veel zaken moeten worden doorzien en vereisen eigen beslissingen. Indirect toezicht door terugkoppeling en overleg. De aanmerkelijke problemen zijn soms specialistisch en tactisch van aard en vereisen veel inzicht en ervaring om de vrij regelmatig optredende complicaties het hoofd te bieden. Met name inzake de 'specialistische' toegevoegde taken. Heeft interne contacten met alle medewerkers van de organisatie, maar hoofdzakelijk met de leidinggevenden en directie. De contacten zijn van belang voor een goede beleidsadvisering, -uitvoering en -voortgang, informatievoorziening en het adequaat functioneren van de organisatie. Geeft eventueel leiding aan één of enkele medewerker(s).

Afbreukverantwoordelijkheid

Heeft frequent externe contacten met bedrijven, instellingen, opdrachtgevers en adviseurs. Verstoringen staan het verzamelen van specifieke (beleids)informatie in de weg, vertraging van de werkprocessen en vertroebelen de relaties. Fouten en incorrecte afhandeling veroorzaken verkeerde beleidsbeslissingen, in- en extern irritaties, imagooverlies en eventueel financiële schade. Fouten worden door zelfcontrole en door enige controle van anderen meestal tijdig ontdekt en hersteld. Strikte discretie is vereist ten aanzien van belangrijke bedrijfs- en persoonlijke gegevens.

Werkomstandigheden

Kantooromstandigheden.

