

SECRETARESSE I, II, III

FUNCTIEPROFIEL

Functiecode: 0.1	Afdeling: divers	Datum : xxx 2017
------------------	------------------	------------------

Contextinformatie

Organisatiebeschrijving xxxx. De functie secretaresse komt op meerdere plaatsen in de organisatie voor. De functie is erop gericht de werkzaamheden van een leidinggevende (en via deze soms van een gehele groep of afdeling) te faciliteren en efficiënt te laten verlopen. Primair betreft dit het faciliteren van het functioneren van de opdrachtgever, in- en externe informatievoorziening alsook operationele secretariële ondersteuning en dienstverlening. De aard en inhoud van de functie verschilt op basis van de positionering en rol/bijdrage. Er worden drie niveaus onderscheiden die zijn uitgewerkt in de Niveau Onderscheidende Kenmerken (NOK) matrix die is opgenomen in de bijlage.

Resultaatprofiel

RESULTAATGEBIED	RESULTAAT / TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN / KPI'S
Faciliteren van het functioneren van de opdrachtgever	De leidinggevende is effectief gefaciliteerd en ondersteund, bijvoorbeeld door het beschikbaar stellen van relevante informatie, plannen van activiteiten, opvolgen van afspraken, etc., zodanig dat de leidinggevende zich kan focussen op de eigen bijdragen.	<ul style="list-style-type: none"> - kwaliteit van de ondersteuning in termen van: <ul style="list-style-type: none"> . tijdig attenderen op relevante zaken; . opvolging van afspraken; - aansluiting op gewenste ondersteuning door de professionals/ afdelingsmedewerkers.
In- en externe informatievoorziening	De in- en externe informatievoorziening voor de betreffende leidinggevend en/of organisatieonderdeel is effectief uitgevoerd, zodanig dat alle in- en extern betrokkenen tijdig beschikken over de voor hun relevante informatie.	<ul style="list-style-type: none"> - kwaliteit van de informatievoorziening: <ul style="list-style-type: none"> . juistheid, volledigheid, tijdigheid; - juiste afweging van prioriteiten, belangen.
Operationele secretariële ondersteuning en dienstverlening	Er is effectief invulling en uitvoering gegeven aan de diverse operationele, secretariële activiteiten, zoals het: <ul style="list-style-type: none"> . redigeren en opmaken van correspondentie en documentatie . organiseren, voorbereiden van vergaderingen, maken van verslagen en opvolgen van actiepunten . beheren en actueel houden van archieven . etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - kwaliteit van de uitvoering in termen van: <ul style="list-style-type: none"> . geldende procedures; . regelingen; . gebruik systemen; . conform huisstijl; - toegankelijkheid stukken voor collega's; - terugvindbaarheid van stukken; - tevredenheid contactpersonen.

SECRETARESSE I, II, III

Niveau Onderscheidende Kenmerken

KENMERK	Secretaresse (I)	Secretaresse plus / management assistente (II)	Directiesecretaresse (III)
Niveau/scope opdrachtgever	<ul style="list-style-type: none"> - opdrachtgever is operationeel leidinggevende - scope is werkgebied van de afdeling 	<ul style="list-style-type: none"> - opdrachtgever is manager - scope is werkgebied van de afdeling met een sterke focus op interne en externe afstemming 	<ul style="list-style-type: none"> - opdrachtgever is directeur - scope is organisatie als geheel en het netwerk van directeur, inclusief de daarbij geldende 'commerciële', 'politieke' gevoeligheid
Aard /inhoud van de ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> - volgend aan activiteiten/processen binnen het team - nadrukkelijke aansturing leidinggevende - werkzaamheden kennen een repeterend/standaard-matig patroon - intern samenwerkend 	<ul style="list-style-type: none"> - opvolgen van genomen besluiten - anticiperen op processen, behoeften aan ondersteuning - intern sturend, extern samenwerkend 	<ul style="list-style-type: none"> - vooruitlopend op activiteiten, initiatief nemen en anticiperen op ontwikkelingen, issues - organiseren/faciliteren van besluitvormingsprocessen - informele sturing van in- en externe processen en betrokkenen - optreden als intermediair tussen bestuur/directeur en in- en extern betrokkenen
Gevoeligheid contactenveld	<ul style="list-style-type: none"> - primair bekende contactpersonen - feitelijke informatie-uitwisseling 	<ul style="list-style-type: none"> - stabiel in- en extern relatiepatroon - zeker stellen van de juiste overdracht van de boodschap 	<ul style="list-style-type: none"> - intensief en gevarieerd relatiepatroon - inschatting van belang en betekenis is vereist
Kennis en ervaring	<ul style="list-style-type: none"> - relevante MBO-4 niveau - specifieke op de functie gerichte kennis (kantoorautomatisering, secretariaat, archief etc.) 	Aanvullend op niveau I: <ul style="list-style-type: none"> - MBO-plus werk- en denkniveau - inzicht in het intern en extern relatiernetwerk 	Aanvullend op niveau II: <ul style="list-style-type: none"> - HBO werk- en denkniveau - inzicht in het 'commerciële', 'politiek' belang van externe relaties en issues
Functiegroep	xxx	xxx	xxx

SECRETARESSE I, II, III

Competentieprofiel

COMPETENTIES	Secretaresse (I)	Secretaresse plus / management assistente (II)	Directiesecretaresse (III)
Accuratesse Gedurende langere periode nauwkeurig en zorgvuldig werken, met oog voor detail, gericht op het voorkómen van fouten en slordigheden, zowel in eigen als andermans werk.	<u>Gedragsvoorbeelden:</u> - is grondig, controleert eigen werkzaamheden; - werkt volgens vaste procedures, voert de nodige controles uit.	<u>Gedragsvoorbeelden:</u> - is ordelijk en werkt overzichtelijk, ook bij overdracht van werkzaamheden.	n.v.t.
Flexibiliteit (proactief) Wanneer zich problemen of kansen voordoen zo nodig de eigen gedragsstijl veranderen om een gesteld doel te bereiken.	<u>Gedragsvoorbeelden:</u> - accepteert dat werk door anderen of omstandigheden wordt bepaald.	<u>Gedragsvoorbeelden:</u> - staat open voor veranderingen die anderen voorstellen.	<u>Gedragsvoorbeelden:</u> - staat open voor veranderingen; - schakelt snel tussen verschillende werkzaamheden en/of omstandigheden.
Samenwerken Een actieve bijdrage leveren aan het werk voor gemeenschappelijke doelen, ook wanneer dat geen direct persoonlijk belang dient. Daartoe de onderlinge communicatie bevorderen.	<u>Gedragsvoorbeelden:</u> - gaat uit van het motto 'vele handen maken licht werk'; - heeft een prettige en plezierige omgang met collega's.	<u>Gedragsvoorbeelden:</u> - stelt het gezamenlijke belang boven het eigen belang; - helpt collega's ook zonder dat ze er om vragen.	<u>Gedragsvoorbeelden:</u> - stimuleert intern samenwerken.
Betrouwbaarheid Nakomen van gemaakte afspraken en de consequenties ervan aanvaarden. Bij in gebreke blijven de gevolgen voor eigen rekening nemen en nadelige gevolgen voor anderen zo goed mogelijk wegnemen.	n.v.t.	<u>Gedragsvoorbeelden:</u> - gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie; - komt beloften en afspraken na, staat voor wat hij zegt.	<u>Gedragsvoorbeelden:</u> - heeft de moed achter zijn/haar daden te staan.
Plannen en organiseren Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en benodigde acties, tijd en middelen plannen om de gestelde doelen te kunnen bereiken.	n.v.t.	<u>Gedragsvoorbeelden:</u> - begint uit zichzelf, wacht niet af; - kijkt in het eigen werk vooruit en komt in actie als dat nodig is; - ziet als zaken (ook buiten het eigen werk) blijven liggen en pakt ze op als dat kan.	<u>Gedragsvoorbeelden:</u> - organiseert een grote diversiteit aan werk op een zodanige wijze dat alert ingesprongen kan worden op actuele, dringende zaken; - stelt op effectieve wijze prioriteiten; - plant op effectieve wijze en coördineert activiteiten om doelstellingen te behalen.
Omgevingsbewustzijn Laten blijken goed geïnformeerd te zijn over ontwikkelingen en of andere omgevingsfactoren. Onderlinge verhoudingen binnen een organisatie erkennen en deze kennis effectief benutten.	n.v.t.	n.v.t.	<u>Gedragsvoorbeelden:</u> - stipt zaken tactisch aan bij anderen; - kan makkelijk omschakelen/aanpassen; - begrijpt hoe een (informele) organisatie functioneert; - houdt bij acties rekening met de gevolgen voor de eigen organisatie of de klant.

SECRETARESSE I, II, III

FITCH PROFIEL	Secretaresse (I)	Secretaresse plus / managementassistente (II)	Directiesecretaresse (III)
<p>Het FITCH-profiel maakt het mogelijk door middel van assessment het gedrag en de waarden van de functiehouder te vergelijken met het doelprofiel behorende bij de functie.</p>	<p>The Fitch profile for Secretaresse (I) is a radar chart with eight axes. The outermost line (green) indicates the highest score for each trait. The traits and their approximate scores are: Dynamisch (High), Onafhankelijk (High), Realistisch (Medium-High), Stabiel (Medium), Loyal (Medium-Low), Saamhorig (Low), Geïnspireerd (Low), and Relatief (Low).</p>	<p>The Fitch profile for Secretaresse plus / managementassistente (II) is a radar chart with eight axes. The outermost line (green) indicates the highest score for each trait. The traits and their approximate scores are: Dynamisch (High), Onafhankelijk (High), Realistisch (Medium-High), Stabiel (Medium), Loyal (Medium-Low), Saamhorig (Low), Geïnspireerd (Low), and Relatief (Low).</p>	<p>The Fitch profile for Directiesecretaresse (III) is a radar chart with eight axes. The outermost line (green) indicates the highest score for each trait. The traits and their approximate scores are: Dynamisch (High), Onafhankelijk (High), Realistisch (Medium-High), Stabiel (Medium), Loyal (Medium-Low), Saamhorig (Low), Geïnspireerd (Low), and Relatief (Low).</p>

Voorbeeld