

Competentieprofiel

| | |
|--|--|
| Competentieprofiel | Directiesecretaresse/Officemanager |
| Datum vaststelling | 20 december 2013 |
| Functie | Directiesecretaresse/Officemanager |
| Essentie van de functie | <p>De Directiesecretaresse / Officemanager</p> <ul style="list-style-type: none"> - stelt plannen van aanpak op (in het kader van voorbereiding, mede aan de hand van beschikbare formats) voor de uitvoering van secretariële werkzaamheden; - verricht zaakscoördinatie; - voert zelfstandig secretariële werkzaamheden uit; - bouwt en onderhoudt (nieuwe) netwerken voor gezamenlijke aanpak van secretariële werkzaamheden; - maakt uitvoeringsafspraken; - doet voorstellen vanuit de uitvoeringspraktijk ter verbetering van de aanpak van secretariële werkzaamheden; - implementeert vastgestelde verbeteringen; - bevordert als mentor de professionaliteit van collega's. |
| Competenties | Coachen, flexibel gedrag, initiatief, klantgerichtheid, kwaliteitsgerichtheid, organisatiesensitiviteit, organisatievermogen, samenwerken. |
| Omschrijving van de competenties volgens de competentietaal | |
| Coachen | Verkent de ontwikkelbehoeften van medewerkers en stimuleert, motiveert en coacht hen om hun vakbekwaamheid op een hoger niveau te brengen en de medewerkers zo verder te ontwikkelen. |
| Gedragsindicatoren | <ul style="list-style-type: none"> • Zet anderen aan tot ontwikkeling in hun professioneel en persoonlijk functioneren, <i>gericht op vakvolwassenheid</i>. • Motiveert anderen om nieuwe uitdagingen aan te gaan. • Geeft ruimte en gelegenheid aan anderen om hun vakbekwaamheid te ontwikkelen <i>en draagt kennis en vaardigheden over</i>. • Geeft heldere feedback op prestaties en gedrag <i>en laat blijken open te staan voor feedback en evaluatie van anderen</i>. |
| Flexibel gedrag | Staat open voor en speelt adequaat en doelgericht in op verander(en)de en snel wisselende omstandigheden. |
| Gedragsindicatoren | <ul style="list-style-type: none"> • Past zijn benadering of handelen soepel aan als de situatie dat vraagt. • Verandert van aanpak als de oorspronkelijke niet effectief of haalbaar blijkt. • Kan geijkte patronen en werkwijzen loslaten. • Hervindt na een verstoring snel zijn normale ritme en routine. |
| Initiatief | Signaleert kansen. Handelt ernaar en durft daarbij risico's te nemen om uiteindelijk een bepaald herkenbaar voordeel voor de organisatie te behalen. Begint liever uit zichzelf dan passief af te wachten. |
| Gedragsindicatoren | <ul style="list-style-type: none"> • Toont zich ondernemend ten aanzien van kansen of voordelen voor de werkeenheden of de organisatie. • Begint uit zichzelf, wacht niet af. |

| | |
|---------------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Draagt uit eigen beweging ideeën en voorstellen aan. • Neemt het voortouw bij acties of projecten. |
| Klantgerichtheid | Herkent en onderzoekt de wensen en behoeften van anderen en speelt daarop in. |
| Gedragsindicatoren | <ul style="list-style-type: none"> • Onderzoekt samen met de klant zijn werkelijke vraag of behoefte. • Zoekt samen met de klant naar de best passende oplossing voor de klantvraag. • Is duidelijk naar de klant over de (grenzen van de) mogelijkheden. • Neemt verantwoordelijkheid voor een snelle en correcte uitvoering van de klantvraag. • Is in zijn contacten (doorgaans) vriendelijk en behulpzaam. • Blijft rustig en begripvol, ook wanneer de ander zich niet behoorlijk gedraagt. • Komt pro-actief met voorstellen die inspelen op andermans belangen. |
| Kwaliteitsgerichtheid | Stelt hoge eisen aan de kwaliteit van het eigen werk. Is voortdurend op zoek naar mogelijkheden om de kwaliteit te verbeteren. |
| Gedragsindicatoren | <ul style="list-style-type: none"> • Levert werk van hoge kwaliteit. • Toetst en evalueert regelmatig de kwaliteit van het werk, <i>ook van anderen</i> • Komt met voorstellen en initiatieven gericht op kwaliteitsverbetering <i>vanuit de uitvoeringspraktijk</i>. • Onderneemt actie om herhaling van fouten te voorkomen. • Anticipeert op kansen en mogelijkheden in de omgeving om de kwaliteit van de dienst en/of het product te verbeteren. |
| Organisatiesensitiviteit | Speelt in op interne politiek en is alert op veranderingen binnen de organisatie. Onderkent de invloed en de gevolgen van eigen beslissingen of activiteiten op de andere organisatieonderdelen. |
| Gedragsindicatoren | <ul style="list-style-type: none"> • Weet wat er speelt in de verschillende onderdelen van de organisatie. • Houdt bij uitingen rekening met gevoelens en bestaande verwachtingen van de mensen in de organisatie. • Houdt bij afspraken en beslissingen rekening met de praktische uitvoerbaarheid. • Betrekt de juiste mensen in de organisatie om iets voor elkaar te krijgen. |
| Organisatievermogen | Bepaalt prioriteiten en geeft de benodigde acties, tijd en middelen aan om ervoor te zorgen dat activiteiten plaats vinden en zaken geregeld worden. Evalueert de voortgang en stelt waar nodig de planning en opzet bij. |
| Gedragsindicatoren | <ul style="list-style-type: none"> • Werkt planmatig en gestructureerd. • Zorgt voor een werkbare verdeling tussen lopende zaken, projecten en bijzondere activiteiten. • Behoudt het overzicht binnen een groter geheel van diverse werkzaamheden. • Controleert de voortgang van het werk. |

| | |
|--------------------|--|
| Samenwerken | Heeft oog voor het groepsbelang en draagt actief bij aan het gemeenschappelijke resultaat. |
| Gedragsindicatoren | <ul style="list-style-type: none"> • Zoekt samenwerking en overleg, <i>heeft hierin een voorbeeldfunctie en stimuleert anderen dit ook te doen.</i> • Geeft het gezamenlijke resultaat voorrang boven het persoonlijke belang. • Deelt uit eigen beweging informatie met anderen. • Staat open voor ideeën en inbreng van anderen. • Draagt positief bij aan de sfeer en onderlinge verhoudingen, <i>zeker ook als er tegenslagen zijn.</i> • Is collegiaal; ondersteunt collega's waar mogelijk en nodig. • Benut specialistische mogelijkheden binnen de organisatie; werkt samen met anderen om zaken en problemen op te lossen. |