| **Functienaam: Management Assistent**  |
| --- |
|  |
| **Algemene kenmerken** |
| De functie van Management Assistent komt voor binnen de functiefamilie Staf en Ondersteuning en levert secretariële en organisatorische ondersteuning aan medewerkers en/of management binnen de organisatie. De Management Assistent is verantwoordelijk voor het verzorgen van uiteenlopende werkzaamheden zoals het verrichten van administratieve handelingen, opstellen en verwerken van correspondentie en stukken en verstrekken van informatie. Verder wordt er zorggedragen voor het beheren van agenda’s, communicatie, voorbereiden van vergaderingen en bijeenkomsten en ontvangen van bezoekers. De Management Assistent A ontvangt hiërarchisch leiding van het betreffende Hoofd/Manager en de Management Assistent B van de betreffende Directeur. De Management Assistent B kan eventueel Management Assistenten A functioneel en/of operationeel aansturen. |
| **Doel van de functie** |
| Draagt zorg voor een effectieve en efficiënte secretariële ondersteuning van medewerkers en/of het management, met als doel een bijdrage te kunnen leveren aan het optimale verloop van de activiteiten binnen de organisatie. |

| **Resultaatgebieden**  |
| --- |
|  |
| **Kernactiviteit & Resultaat** | **Processtappen** |
| 1. **Informatie verstrekken**
 |
| *Efficiënte en doelgerichte interne en externe communicatie met belanghebbenden, conform gemaakte afspraken.*  | * Fungeert als aanspreekpunt voor medewerkers en management voor zowel in- als externe contacten.
* Ontvangt bezoekers/ contacten van medewerkers en/of management en leveranciers.
* Neemt inkomende telefoongesprekken en (digitale) vragen aan voor medewerkers en/of management/directie, handelt dit zoveel mogelijk zelfstandig af en verstrekt zowel schriftelijk digitaal als mondeling informatie en/of verbindt of zet vragen door naar de juiste persoon.
* Zorgt voor een goed verloop van de in- en externe communicatie door het vastleggen en doorgeven van informatie en afspraken.
 |
| 1. **Correspondentie en stukken opstellen en verwerken**
 |
| *Correcte vastlegging van zakelijke informatie, afspraken en overeenkomsten, ter goedkeuring van de opdrachtgever.* | * Verricht tekstverwerkings- en vertalingswerkzaamheden aan de hand van een onvolledig concept, waarin globale verwijzingen naar bij te zoeken gegevens voorkomen.
* Stelt op en verwerkt zelfstandig correspondentie en andere bescheiden (mededelingen, verzoeken om informatie en dergelijke).
* Stelt inhoudelijke documenten op aan de hand van bescheiden met betrekking tot de inhoud.
* Handelt de correspondentie (kopiëren, registreren, distribueren en/of verzenden) en documenten (bijvoorbeeld het grafisch vormgeven met behulp van daarvoor bestemde software) af en controleert uitgaande correspondentie op huisstijl, grammatica en spelling.
* Stelt specifieke overzichten op.
 |
| 1. **Overlegmomenten organiseren**
 |
| *Overlegmomenten gerealiseerd, zodanig dat overlegmomenten correct en adequaat zijn verlopen en betrokkenen tijdig van de juiste informatie zijn voorzien.* | * Organiseert op verzoek van betrokkene(n) in- en externe bijeenkomsten, evenementen, vergaderingen, en bijbehorende reizen en accommodaties.
* Bereidt bijeenkomsten/ vergaderingen voor door het opstellen van de agenda en maakt vergaderstukken gereed en distribueert deze.
* Attendeert op gemaakte afspraken en/of te ondernemen acties.
* Notuleert bijeenkomsten, maakt verslagen en/of samenvattingen en distribueert deze.
* Maakt afspraken voor management en (eventueel) de medewerkers, bewaakt de agenda en attendeert op gemaakte afspraken.
* Bewaakt de afhandeling van besluiten en stelt planningen op.
 |
| 1. **Werkprocessen faciliteren**
 |
| *Werkprocessen gefaciliteerd, zodanig dat medewerkers en/of management naar tevredenheid zijn ondersteund.* | * Selecteert de (digitale) inkomende post naar prioriteit, zoekt eventueel dossiers/stukken bij en legt de stukken ter afhandeling voor aan de betreffende medewerker of manager.
* Draagt zorg voor het inrichten en beheren van het archief.
* Verricht archiefwerkzaamheden waaronder het opbergen/opzoeken van (vertrouwelijke) stukken en het toekennen van ingangen of codes conform de daarvoor geldende (centrale) richtlijnen.
* Pakt (organisatorische) werkzaamheden op ten behoeve van de werkprocessen en projecten, zoals het regelen van reizen.
* Signaleert verbeteringen in de werkprocessen en voert deze door na overleg met medewerkers en managers.
* Verricht diverse ondersteunende werkzaamheden, zoals het bijhouden van de afdelingsvoorraad/ inkoopadministratie/ kantoorbenodigdheden en kasbeheer.
 |

**Indelingscriteria**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Management Assistent A** | **Management Assistent B** |
| **Aard van de werkzaamheden** | * Ondersteuning van het management.
* Handelt aangelegenheden zelfstandig af of doet een voorstel voor afhandeling.
* Stelt op en verwerkt correspondentie en controleert uitgaande correspondentie op huisstijl, grammatica en spelling.
* Stelt specifieke periodieke overzichten op.
* Selecteert de inkomende (elektronische) post naar prioriteit.
* Beheert (digitale en fysieke) archiefsystemen.
 | * Ondersteuning van het management **en directie/Raad van Bestuur**.
* Handelt **meer complexe** aangelegenheden **met een meer inhoudelijke component** zelfstandig af of doet een voorstel voor afhandeling.
* Stelt op en verwerkt correspondentie en controleert uitgaande correspondentie op huisstijl, grammatica en spelling: **geeft eventueel inhoudelijk foutieve informatie aan.**
* Stelt specifieke periodieke overzichten **en ad hoc overzichten op.**
* Selecteert de inkomende (elektronische) post naar prioriteit **en brengt spoedeisende stukken onder de aandacht.**
* Beheert (digitale en fysieke) archiefsystemen **en richt deze in.**
* **Bewaakt de afhandeling van besluiten en stelt planningen op.**
* **Houdt enkele administraties c.q. registraties bij.**
* **Geeft eventueel functionele en/of operationele aansturing aan één of enkele medewerkers.**
 |
| **Invloed / impact** | * Ondersteunende werkzaamheden.
* Voorstellen hebben impact op de resultaten van de eigen afdeling/management: voert operationele verbeteringen eventueel door binnen de werkprocessen.
 | * Ondersteunende werkzaamheden.
* Voorstellen hebben impact op de resultaten van de eigen afdeling/management: **voert meer complexe verbeteringen door binnen de werkprocessen die tevens andere organisatieonderdelen kunnen raken.**
 |
| **Contacten** | * Attendeert op gemaakte afspraken en/ of te ondernemen acties.
* Wisselt in- en extern informatie uit conform de richtlijnen.
* Handelt veelal operationele in- en externe contacten correct af.
 | * **Treedt eventueel op als gastvrouw/ -heer.**
* **Handelt diverse complexe zaken met externe contacten af conform de richtlijnen.**
* Handelt in- en externe contacten **op alle niveaus** correct af: **kan onderhandelen binnen kaders met externen of hen aansturen.**
* **Geeft functionele aanwijzingen aan collega’s of coördineert operationele werkzaamheden, indien nodig.**
 |
| **Werk- en denkniveau en kenniselementen** | * Mbo werk- en denkniveau
* Kennis van de producten/diensten van de organisatie.
* Inzicht in het/de relevante vakgebied(en) van het eigen onderdeel.
* Kennis van administratieve verwerking.
* Kennis van organisatorische processen.
* Kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten.
 | * **Mbo+/hbo** werk- en denkniveau
* Kennis van de producten/diensten van de organisatie.
* Inzicht in het/de relevante vakgebied(en) van het eigen onderdeel.
* Kennis van administratieve verwerking.
* Kennis van organisatorische processen.
* Kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten.
* **Kennis van archiverings- en documentatietechnieken.**
 |
| **Competenties / vaardigheden** | * Kwaliteitsgerichtheid
* Klantgerichtheid
* Mondelinge en schriftelijke vaardigheid
 | * Kwaliteitsgerichtheid
* Klantgerichtheid
* Mondelinge en schriftelijke vaardigheid
* **Coaching vaardigheden**
 |