

## Functiebeschrijving officemanager

### Doel

Het realiseren van een efficiënte en effectieve ondersteuning van de Raad van Commissarissen, de directie en het management.

### Plaats in de organisatie

Werkt onder de directe leiding van de manager Bedrijfsvoering.

### Resultaatgebieden

#### *Bureauorganisatie*

- Beheert de agenda(s) van de Raad van Commissarissen, directie en management.
- Budgetbewaking op schriftelijk overeengekomen onderdelen.
- Is mede verantwoordelijk voor de administratieve, secretariële en organisatorische werkzaamheden voor de Raad van Commissarissen, directie en management.

#### *Secretarieel*

- Draagt zorg voor de organisatie van vergaderingen (van de Raad van Commissarissen, managementteam (MT), klachtencommissie en huurdersorganisatie) vanaf de voorbereiding, uitwerking tot en met de opvolging.
- Is mede verantwoordelijk voor de correspondentie, het (digitale) archief, het distribueren van stukken en de afhandeling van (actie) post.
- Is mede verantwoordelijk voor het correct en tijdig afhandelen van het telefoonverkeer.

#### *Optimalisering bedrijfsvoering*

- Is mede verantwoordelijk voor de ontwikkeling en implementatie van verbeterplannen met betrekking tot zijn/haar verantwoordingsvelden.
- Draagt mede bij aan het beleid inzake het officemanagement en facilitaire zaken en realiseert mede de daarin gestelde doelen.
- Draagt mede zorg voor de realisatie van de jaarplannen.

#### *Rapportages*

- Draagt mede zorg voor het periodiek aanleveren van managementinformatie met betrekking tot zijn/haar verantwoordingsvelden.
- Stelt mede de jaarstukken op onderdelen samen.

#### *Digitale informatievoorziening*

- Draagt zorg voor het juist en tijdig verwerken van informatie in digitale systemen (waaronder website, intranet en (bedrijfs-)software), voor de onderdelen en systemen binnen het eigen werkveld.

Voor akkoord:

Voor akkoord:

R.J. Mascini  
directeur-bestuurder  
Datum:

medewerker  
Datum:

## **Contacten**

### *Intern*

De officemanager heeft contact met alle collega's gericht op informatie-uitwisseling, het oplossen van dagelijkse problemen en voortgang van de werkzaamheden.

### *Extern*

De officemanager onderhoudt contacten met derden (zoals relaties, leveranciers en diverse instanties) gericht op informatie-uitwisseling, oplossen van eventuele problemen en het organiseren van diverse zaken.

Voor akkoord:

R.J. Mascini  
directeur-bestuurder  
Datum:

Voor akkoord:

medewerker  
Datum:

## Funcctie-eisen

### Kennis

- MBO+/HBO werk- en denkniveau.
- Kennis van processen binnen de organisatie.
- Kennis van en ervaring in de volkshuisvesting.
- Ruime kennis en ervaring op het gebied van secretariële werkzaamheden.
- Uitstekende beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.

### Competentieprofiel

<b>Klant- en servicegericht</b>	<p><b>Definitie</b> Onderzoekt wensen, logica en behoeften van de (interne en externe) klant en handelt daarnaar. Toont integriteit en eerlijkheid in het contact en maakt heldere afspraken over service, kwaliteit en levering. Is gericht op vlotte, efficiënte en effectieve service aan de klant.</p> <p><b>Gedrag</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Herkent behoeften en belangen van de (interne of externe) klanten.</li> <li>• Toont respect voor de wensen van de klant en doet moeite om behoeften en belangen van de klant te onderzoeken en is duidelijk naar de klant waar de grenzen liggen.</li> <li>• Komt met voorstellen waarin nadrukkelijk rekening is gehouden met de belangen van de klant.</li> <li>• Bij al zijn activiteiten staat de klant centraal maar verlies daarbij de belangen van de organisatie niet uit het oog.</li> </ul>
<b>Samenwerken</b>	<p><b>Definitie</b> Werkt samen om doelen van de organisatie (afdeling, team, werkgroep, eigen functie etc.) te realiseren, ook wanneer het een onderwerp betreft dat niet direct betrekking heeft op het eigen werk. Levert een zichtbare bijdrage aan de groepsprestatie en het groepsverband, zodanig dat men van elkaar leert.</p> <p><b>Gedrag</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagt bij aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer dit niet van direct persoonlijk belang is. Stelt gezamenlijk belang boven eigen belang.</li> <li>• Zet zich in om samen met anderen doelen te bereiken. Maakt optimaal gebruik van kennis en expertise van anderen.</li> <li>• Speelt informatie die voor anderen van belang kan zijn tijdig door.</li> <li>• Neemt initiatief tot samenwerking, stuurt op gemeenschappelijke belangen – heeft oog voor en levert actieve bijdrage aan het proces en geeft opbouwende kritiek.</li> <li>• Overziet het proces, houdt rekening met kwaliteiten van anderen bij de inzet en betrokkenheid van de ander.</li> </ul>

Voor akkoord:

Voor akkoord:

R.J. Mascini  
directeur-bestuurder  
Datum:

medewerker  
Datum:

<p><b>Schriftelijk communiceren en mondeling communicatief</b></p>	<p><b>Definitie</b> Schrijft begrijpelijk en correct Nederlands; stemt schrijfstijl af op beoogde doel of doelgroep. Drukt zich zodanig uit dat de essentie van de boodschap bij de ontvanger overkomt en de relatie goed blijft. Brengt ideeën en meningen duidelijk over, zowel verbaal als non-verbaal. Neemt belangrijke informatie op in gesprekken, gaat in op wat wordt gezegd, vraagt door en vat samen. Reageert op non-verbaal gedrag.</p> <p><b>Gedrag</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schrijft helder en begrijpelijk Nederlands.</li> <li>• Hanteert een duidelijke structuur in geschreven teksten.</li> <li>• Past in notities en stukken de formulering aan bij de doelgroep.</li> <li>• Schrijft beknopt en to-the-point.</li> <li>• Is goed te verstaan en te volgen door anderen.</li> <li>• Beantwoordt inhoudelijke vragen afdoende.</li> <li>• Maakt complexe inhoudelijke boodschappen begrijpelijk door een heldere uitleg.</li> <li>• Spreekt to-the-point, wijdt niet onnodig uit en past terminologie aan op het niveau van de ander.</li> <li>• Geeft regelmatig samenvattingen en toetst of de gesprekspartner het heeft begrepen.</li> </ul>
<p><b>Nauwkeurig</b></p>	<p><b>Definitie</b> Kan geconcentreerd en zonder fouten werken met details. Controleert de kwaliteit van het werk secuur.</p> <p><b>Gedrag</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt kwaliteitsgericht volgens geldende procedures en regels. Controleert en verbetert de juistheid van eigen werk.</li> <li>• Werkt zorgvuldig en gestructureerd en blijft ook onder tijdsdruk oog hebben voor details.</li> <li>• Stelt zich consciëntieus, georganiseerd en secuur op onder druk van meerdere belangen, tijd of impact van meerdere fouten.</li> </ul>
<p><b>Resultaatgericht</b></p>	<p><b>Definitie</b> Gericht op effectief handelen en het op tijd leveren van afgesproken werk. Is veerkrachtig en volhoudend in het bereiken van doelen.</p> <p><b>Gedrag</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Levert resultaten binnen de afgesproken tijd. Werkt doelgericht, efficiënt en binnen budget. Laat zich niet afleiden.</li> <li>• Ziet hoe deze resultaten samenhangen met organisatie-resultaat en overziet de gevolgen van eigen handelen.</li> <li>• Maak taken waaraan hij begint ook af. Maakt dit inzichtelijk voor collega's.</li> <li>• Houdt zich aan afspraken.</li> </ul>

Voor akkoord:

Voor akkoord:

R.J. Mascini  
directeur-bestuurder  
Datum:

medewerker  
Datum:

**Speciale eisen**

Discretie is vereist bij het omgaan met privacygevoelige gegevens van zowel huurders als collega's binnen de organisatie. Geheimhouding is vereist bij bedrijfsinformatie, personeelsgegevens en beleidsvoornemens.

Het verstrekken van privacygevoelige informatie aan derden is niet toegestaan.

Voor akkoord:

Voor akkoord:

R.J. Mascini  
directeur-bestuurder  
Datum:

medewerker  
Datum: