ADMINISTRATIEF MEDEWERKER

Algemene Afvaardiging van de Vlaamse Regering in Londen

Beleidsdomein: internationaal Vlaanderen
Graad: Deskundige
Standplaats: Londen

1 IDENTIFICATIE VAN DE FUNCTIE

1.1 ORGANISATIE

- **Entiteit:** Departement Buitenlandse Zaken
- **Afdeling:** Diplomatiek Netwerk, Algemene Afvaardiging van de Vlaamse Regering in Londen

---

1.2 FUNCTIECONTEXT

Vlaanderen is meer en meer vervlochten met het buitenland. Internationale handel en toerisme nemen toe en ook de Vlaamse bevolking is steeds meer op het buitenland georiënteerd. De internationale dimensie is voor Vlaanderen belangrijker dan ooit. Binnen de Vlaamse overheid is het Departement Buitenlandse Zaken de centrale spil van een beleid dat bewust over de grenzen kijkt. Het Departement brengt beleidsadviezen uit ten behoeve van de minister en evalueert het beleid. Daarnaast coördineert het Departement de invulling van de bilaterale en multilaterale relaties tussen Vlaanderen en zijn buitenlandse partners en coördineert zij de Vlaamse besluitvorming m.b.t. EU-dossiers en Europese richtlijnen. Een netwerk van Algemeen Afgevaardigden van de Vlaamse Regering in het buitenland brengt de missie van het Departement mee in de praktijk.
Het officiële Vlaamse netwerk in het buitenland bestaat uit de Vlaamse Economische Vertegenwoordigers, de vertegenwoordigers van Toerisme Vlaanderen, en de Algemeen Afgevaardigden van de Vlaamse Regering in het buitenland.
Op dit ogenblik zijn er twaalf Algemeen Afgevaardigden van de Vlaamse Regering in het buitenland, nl. in Berlijn, Brussel (Permanente Vertegenwoordiging bij de EU), Genève, Den Haag, Londen (met als ambtsgebied het VK en Ierland), New York, Parijs (ambtsgebied Frankrijk en de Permanente Vertegenwoordiging bij de OESO, UNESCO en de Raad van Europa), Pretoria (met als ambtsgebied Zuid- Afrika, Mozambique, Lesotho, Malawi, Swaziland, Namibië en Botswana), Rome, Wenen (met als ambtsgebied Oostenrijk, Hongarije, de Tsjechische Republiek, Slowakije en Slovenië) en Warschau (met als ambtsgebied Polen, Estland, Letland en Litouwen).

De betrokken functie situeert zich in de Algemene Afvaardiging van de Vlaamse Regering in Londen.

1.3 FUNCTIEFAMILIE

Administratief ondersteunende functie

2 DOEL VAN DE FUNCTIE EN RESULTAATSGEBIEDEN

2.1 DOEL VAN DE FUNCTIE

Verlenen van administratief ondersteunende diensten aan de Algemene Afgevaardigde van de Vlaamse Regering (AAVR) **teneinde** bij te dragen tot een vlotte, efficiënte administratieve werking van de Algemene Afvaardiging van de Vlaamse Regering.

2.2 RESULTAATSGEBIEDEN

2.2.1 Informatieverzameling en -verwerking

Verzamelen, invoeren, verwerken en actueel houden van gegevens met betrekking tot een duidelijk omlijnd onderwerp of vraagstuk teneinde op elk ogenblik correcte en recente informatie ter beschikking te hebben.
Voorbeelden van activiteiten:

- Periodiek verzamelen en invoeren van vaste, operationele gegevens en cijfers
- Nagaan of de gegevens correct en volledig zijn
- Detecteren, lezen en samenvatten van relevante documenten
- Info verzamelen met het oog op het voorbereiden van aanpassingen aan de verslagen, jaarprogrammaties en allerlei documenten
- Nakijken van documenten op volledigheid, correctheid en wettelijkheid
- Opzoekwerk op internet.
- Rapporten opstellen
- Zelf inlichtingen inwinnen bij andere instanties (telefonisch, schriftelijk of via e-mail)

2.2.2 Informatiebeheer

Verzorgen en ontsluiten van een klassement teneinde zichzelf en anderen in staat te stellen snel de gevraagde informatie terug te vinden.

Voorbeelden van activiteiten:

- Aanleggen van een inventaris van beschikbare documenten, rapporten en naslagwerken
- Klasseren van facturen, brieven, rapporten,…

- Archiefbeheer, mede op basis van de instructies van het hoofdbestuur
- Artikels/documenten rond één bepaald onderwerp verzamelen in een documentatiemap
- Verslagen van vergaderingen archiveren
- Documenten en informatie bewaren in een geordend systeem
- Collega's informeren over waar gegevens, documenten en informatie terug te vinden zijn

2.2.3 Dossierbehandeling ondersteunen

Dossiers helpen opmaken, administratief verwerken en aan de verantwoordelijke bezorgen teneinde bij te dragen tot een correcte en volledige afhandeling van een dossier.
Context: conform procedures, wetgeving en regelgeving

Voorbeelden van activiteiten:

- Berekenen van gegevens in dossiers rond boekhouding, personeelsadministratie,economaat …
- Administratief opvolgen van dossiers: bv. opvolgen van timing, tijdig versturen van documenten/nota's …
- Voorbereiding van boekhouding
- Nagaan welke formulieren ontbreken in een dossier en eventueel vervolledigen
- Doorsturen van gegevens naar het hoofdbestuur
- Beantwoorden van vragen met betrekking tot een bepaald dossier
- Dossiers inschrijven in opvolgingssysteem

2.2.4 Opstellen van documenten

Voorbereiden, opstellen en nazien van documenten (verslagen, rapporten, formulieren, lijsten, statistieken, presentaties …) **teneinde** de informatie vast te leggen voor verder gebruik door anderen.

Voorbeelden van activiteiten:

- Opstellen of vervolledigen van briefwisseling, memo's, dienstroosters, attesten, schuldvorderingen, afrekeningsstaten, bestelbrieven, facturen …
- Opmaak van prijsstudies en opvragen van offertes
- Publiceren van informatie op het internet
- Opstellen van vergaderagenda en uitnodigingen, verslag en notulen
- Opmaken van lay-out van typedocumenten
- Synthese maken van rapporten, afleveren standaardrapporten en resultaten zoekopdrachten

2.2.5 Ondersteunende taken

Uitvoeren van allerhande operationeel ondersteunende taken teneinde bij te dragen tot een vlotte werking van de dienst of afdeling.

Voorbeelden van activiteiten:

- Verzorgen van het persoonlijke secretariaat van de Algemeen Afgevaardigde
- Fungeren als aanspreekpunt voor de andere diensten van de Vlaamse Overheid binnen het ambtsgebied
- Beheer van de boekhouding van het kantoor
- Ondersteuning bij de organisatie van representatieve activiteiten (bv planning van het evenement, opstellen en versturen van uitnodigingen, opvolgen ervan, opvragen van offertes bij en contacten met cateringfirma's, opstellen bestelbrief, enz.)
- Verzorgen van allerlei tekst en lay-out van documenten
- Fotokopies/scans nemen en verspreiden
- Instaan voor klein onderhoud van fax- en kopieertoestel
- Aankoop van kantoor- en andere materialen die nodig zijn voor de uitvoering van de dagelijkse taken, projecten en evenementen
- Uitvoeren van de afspraken i.v.m. kantoorbeheer
- Helpen bij het versturen van zendingen, bv. opvolging en verdeling van promotiemateriaal
- Informatie opzoeken en tijdig bezorgen aan de verantwoordelijke
- Beheer van de inventaris en de stock van klein materiaal
- Ondersteunen HR aangelegenheden incl. CV beheer en aanwerven van stagiairs in lijn met de door BUZA opgelegde criteria
- Events Management: medeorganiseren en/of logistiek ondersteunen, bv. opmaak van de gastenlijst, beheer van de opbergruimte en de stock, sponsoring, zorgen voor drank en broodjes …
- Praktische voorbereiding van dienstreizen van de leidinggevende

2.2.6 Post

Sorteren, eventueel filteren en verdelen van post teneinde de briefwisseling snel op de juiste plaats te krijgen.

Voorbeelden van activiteiten:

- Registreren/beheren van de inkomende post van de entiteit
- Openen van briefwisseling en doorsturen aan betrokkenen
- Opvolgen van correspondentie
- Nakijken of te verzenden stukken ondertekend en volledig zijn
- Versturen van uitgaande stukken (in enveloppe steken, frankeren en adresseren)

2.2.7 Onthaal en telefoon

Verzorgen van een vriendelijk en correct onthaal **teneinde** bij te dragen tot een positief en klantgericht imago van de dienst of afdeling.

Voorbeelden van activiteiten:

- Ontvangen en begeleiden van bezoekers
- Verschaffen van algemene inlichtingen en standaardinformatie
- Uitdelen en verspreiden van informatiepakketten
- Aanbieden van drankjes en hapjes aan genodigden
- Beantwoorden en gericht doorgeven van telefonische oproepen

2.2.8 Agendabeheer

Beheren van de agenda van de leidinggevende(n) **teneinde** bij te dragen tot een goed beheer van hun tijd en een efficiënte organisatie van het werk.

Voorbeelden van activiteiten:

- Afspraken maken
- Signaleren of herinneren aan afspraken
- Beheer van de vergaderzalen en de kalender incl. opvolgen van “meeting room agreements”
- Reserveren van zalen, catering voor recepties/ontvangsten, restaurants, hotels,
- trein-/vliegtickets, taxi’s, enz.
- Bij agendawijzigingen, de betrokkenen informeren en de nodige stappen zetten om afspraken te verzetten, derden verwittigen,enz.

3 COMPETENTIES

3.1 GEDRAGSCOMPETENTIES

3.1.1 Voortdurend verbeteren

Voortdurend verbeteren van het eigen functioneren en van de werking van de entiteit, door de bereidheid om te leren en mee te groeien met veranderingen

Ontwikkelt zich binnen de eigen functie en werkt actief mee aan het verbeteren van de uitvoering van taken

- Maakt zich vertrouwd met nieuwe materies die relevant zijn voor de eigen taak (bv. nieuwe regelgeving, informaticatoepassingen, werkmethoden …)
- Informeert zich over nieuwe ontwikkelingen met betrekking tot de eigen functie (leest vakliteratuur, neemt deel aan congressen …)
- Past nieuwe richtlijnen, kennis, informatie en inzichten toe in de praktijk
- Gaat na of en hoe nieuwe tendensen en ontwikkelingen in de eigen functie ingezet kunnen worden
- Zoekt actief naar mogelijkheden om de uitvoering van het takenpakket te verbeteren en werkt die mogelijkheden verder uit tot concrete voorstellen

3.1.2 Klantgerichtheid

Met het oog op het dienen van het algemeen belang, de legitieme behoeften van verschillende soorten (interne en externe) klanten onderkennen en er adequaat op reageren

Onderneemt acties om voor de klant de meest geschikte oplossing te bieden bij vragen en problemen die minder voor de hand liggen

- Past binnen de bestaande procedures en planning de dienstverlening of het product aan om de klant verder te helpen
- Geeft de klant waar hij recht op heeft op de best mogelijke wijze
- Levert, rekening houdend met bestaande procedures, sneller of meer dan afgesproken is aan de klant
- Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening
- Probeert zelf een antwoord te geven op een vraag of klacht. Verwijst zo nodig door of zoekt hulp
- Biedt een zo optimaal mogelijke oplossing voor de klant

3.1.3 Samenwerken

Met het oog op het algemeen belang een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat op het niveau van een team, entiteit of de organisatie, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is

Helpt anderen en pleegt overleg.

- Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Stemt de eigen inbreng/prioriteiten/aanpak af op de behoeften van de groep
- Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid van mensen
- Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder de eigen opdracht
- Vraagt spontaan en proactief de mening van anderen

3.1.4 Betrouwbaarheid"consequent en correct handelen

Handelen vanuit de codes van integriteit, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie uitgaande van de basisregels, sociale en ethische normen (diversiteit, milieuzorg…). Afspraken nakomen en zijn verantwoordelijkheid nemen

Brengt sociale en ethische normen in de praktijk

- Neemt de verantwoordelijkheid op zich voor zijn eigen handelen (past geen paraplupolitiek toe)
- Leeft de deontologie na die eigen is aan de functie of het functieniveau
- Spreekt anderen erop aan als ze niet conform bestaande regels en afspraken handelen
- Handelt consequent: neemt in soortgelijke omstandigheden soortgelijke standpunten in of een soortgelijke houding aan.
- Kan inschatten of informatie al dan niet verder kan of mag worden verspreid
- Vertoont voorbeeldgedrag rond basisregels en afspraken

3.1.5 Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid

Een schrijfstijl hanteren die past bij de boodschap en de doelgroep

Structureert zijn boodschap en hanteert een gepast taalgebruik afhankelijk van de situatie of het publiek

- Stelt eenduidig leesbare documenten op die beknopt en ter zake zijn
- Levert teksten met een duidelijke structuur (zowel inhoudelijk als vormelijk, en de inhoud en vorm zijn op elkaar afgestemd)
- Gebruikt een stijl die aangepast is aan de situatie (zakelijk, onderhoudend, informatief …)
- Gebruikt een taal die aan het publiek aangepast is (bv. licht jargon toe, schrijft leesbare teksten …)

- Houdt in taalgebruik en boodschap rekening met de behoeften en beperkingen van de verschillende doelgroepen

3.1.6 Nauwgezetheid

Taken nauwgezet en met zin voor detail volbrengen. Gepast omgaan met materialen

Blijft onder verhoogde druk kwaliteitsvol werk afleveren.

- Levert onder druk kwaliteitsvol werk af
- Weet snelheid met nauwkeurigheid te combineren
- Kiest de exacte methode of procedure afhankelijk van de gevraagde nauwkeurigheid
- Combineert kwantiteit met kwaliteit
- Blijft oog voor detail hebben onder tijdsdruk

3.1.7 Plannen

Structuur aanbrengen in tijd, ruimte en prioriteit bij het aanpakken van taken of problemen

Plant eigen werk en dat van anderen effectief

- Brengt structuur aan in eigen werk en dat van anderen (bv. bepaalt werkterreinen, prioriteiten, termijnen)
- Houdt bij het inplannen van taken rekening met deadlines
- Maakt goede werkschema's en tijdsplanningen op (werkbaar, volledig, overzichtelijk)
- Geeft op een duidelijke en eenduidige manier aan welke de prioriteiten zijn

3.1.8 Initiatief

Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen of ondernemen

Neemt het initiatief om structurele problemen binnen het eigen takendomein op te lossen (reactief en structureel)

- Heeft oog voor zaken waar de hiërarchie eventueel niet aan denkt en handelt ernaar of brengt ze onder de aandacht
- Formuleert voorstellen om bestaande situaties te verbeteren
- Stelt zelf documentatie samen om efficiënt te kunnen werken
- Zoekt naar alternatieve oplossingen als hij met structurele problemen wordt geconfronteerd
- Geeft aan waar het afgeleverde resultaat mogelijk verbeterd kan worden

3.1.9 Flexibel gedrag

De eigen gedragsstijl kunnen veranderen om een gesteld doel te bereiken. In verschillende situaties of ten aanzien van verschillende personen op een efficiënte wijze zijn gedrag kunnen aanpassen.

Past zijn aanpak of gedrag aan als de concrete situatie dat vereist

- Verandert zijn agenda en operationele planning afhankelijk van tijdsdruk, nieuwe prioriteiten, dringende vragen of behoeften
- Verhoogt het werktempo als de omstandigheden dat vragen (bv. gewijzigde deadline, tegenslagen, plots extra taken)
- Zoekt tijdig een alternatieve oplossing of aanpak als blijkt dat de gekozen aanpak niet geschikt was
- Is bereid taken uit te voeren die niet tot het normale takenpakket behoren, als de omstandigheden dat vereisen

3.1.10 Omgaan met stressfactoren

Efficiënt gedrag vertonen in situaties met hoge complexiteit, tijds- of werkdruk of bij tegenslag, teleurstelling of kritiek

Blijft kalm en rustig bij incidenteel verhoogde druk die eigen is aan de functie.

- Reageert kalm bij wijzigingen in de planning, bij wijzigende prioriteiten, bij nieuwe gegevens ed.
- Blijft doelmatig en effectief handelen in situaties van verhoogde tijdsdruk of sociale druk
- Vertoont geen uiterlijke tekenen van stress bij tijdelijke verhoging van de druk
- Reageert rustig bij persoonlijke tegenstand of verwijten, negatieve feedback
- Bewaakt zijn eigen grenzen van kennen en kunnen

3.2 VAKTECHNISCHE COMPETENTIES

Diploma: je beschikt minimum over een diploma hoger secundair onderwijs.

Functiespecifieke kennis:

- Zeer grondige mondelinge en schriftelijke kennis van het Engels en van het Nederlands
- Uitvoeringsgerichte kennis van methoden, werkwijzen, feiten en gegevens
- Gevoel voor administratie en cijfers;
- Affiniteit met financiële procedures;
- Goede beheersing van Microsoft Office (Access, Excel, Outlook, Word);
- Kennis van SharePoint is een pluspunt