



## Functiebeschrijving en selectiereglement Externe werving contractuele functie - voorbehouden betrekking

VDAB  
zoekt een administratief medewerker  
via voorbehouden betrekking (100% of 80%)

Contractueel: contract onbepaalde duur  
Niveau: C  
Rang: C1  
Graad: medewerker

Met standplaats: VDAB Brussel, Astro (Sterrenkundelaan 14, 1210 Brussel)  
Vacaturenummer: 14672  
Teamleider: Renske Tondeur

### 1. DE VACATURE IN HET KORT

Opgelet, **deze vacature richt zich uitsluitend tot personen met een handicap of chronische ziekte** die voldoen aan de specifieke voorwaarden, die verderop worden opgesomd. Het gaat namelijk om een **voorbehouden betrekking**, met als doel kansen te geven aan werkzoekenden die het omwille van hun handicap of ziekte moeilijker hebben op de arbeidsmarkt. Een deeltijds arbeidsregime van 80% is bespreekbaar.

Wil jij mee je schouders zetten onder de professionele organisatie van cursussen binnen Business Support, retail, ICT en NT2 (Nederlands als tweede taal)? Ben je nauwgezet, klantvriendelijk en hou je ook van onthaaltaken? Ben je flexibel en stressbestendig? Ben je een teamplayer en schrikt spreken voor een groep je niet af? Dan is onderstaande vacature misschien iets voor jou!

### 2. FUNCTIECONTEXT

Als administratief medewerker ondersteun je de opleidingen in het **team BUSRIT** (Business support, Retail & ICT) en **NT2**:

- Je registreert de gegevens nauwkeurig en tijdig
- Je maakt documenten en attesten op volgens de onderrichtingen
- Je volgt de externe klant of interne medewerker administratief op

- Je verbetert voortdurend de kwaliteit van de (klanten)dossiers
- Je informeert klanten over hun administratieve rechten en plichten
- Je zorgt samen met de collega's voor een permanente dienstverlening
- Je vangt externe bezoekers of interne medewerkers klantgericht op
- Je maakt deel uit van een administratieve pool
- Je neemt je rol op binnen de onthaal equipe
- Je geeft duidelijke en correcte info, zowel bij telefonische, face-to-face als online contacten
- Je probeert zelf een antwoord te geven op een vraag of klacht. Zo nodig verwijst je door en zoek je hulp
- Je verricht administratieve ondersteuning van de dienst
- Je staat in voor een correcte archivering en de postbedeling
- Hiervoor beschik je over een gedegen kennis van Word, Excel, Gmail
- Je past procedures en richtlijnen op een correcte manier toe
- Je draagt actief bij aan het realiseren van de team- en dienstdoelstellingen.
- Je komt terecht in een team van 16 collega's

VDAB is de publieke tewerkstellingsdienst van Vlaanderen en heeft een van de grootste jobsites van Vlaanderen.

- Het is onze taak om vraag en aanbod op de arbeidsmarkt zo efficiënt mogelijk op elkaar af te stemmen. We doen dit via arbeidsbemiddeling, het organiseren van opleidingen en het aanbieden van loopbaandienstverlening.
- Om onze doelstellingen te realiseren, rekenen we op de dagelijkse inzet van onze medewerkers verspreid over Vlaanderen en Brussel.
- Daarnaast hebben we ook tal van partners. Samen met hen zoeken we manieren om de arbeidsmarkt nog transparanter en dynamischer te maken.
- Bekijk het filmpje: 'Werken bij VDAB'.

### 3. FUNCTIEBESCHRIJVING

De functiebeschrijving kan je in bijlage terugvinden.

### 4. PROFIEL

#### 4.1 FORMELE DEELNEMINGSVOORWAARDEN

Op de uiterste inschrijvingsdatum voldoe je aan onderstaande voorwaarden:

- Je bent minimum in het bezit van een hoger secundair diploma of een ander diploma of getuigschrift dat toegang geeft tot niveau C binnen de Vlaamse overheid <sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Als je je diploma in het buitenland behaalde, moet je bij aanwerving een attest van de Vlaamse overheid kunnen voorleggen waaruit blijkt dat je diploma gelijkwaardig verklaard is met het vereiste niveau. Je kunt dit aanvragen bij NARIC-Vlaanderen: <http://www.ond.vlaanderen.be/naric>

Als je het vereiste diploma hebt behaald in een andere taal dan het Nederlands, moet je bij aanwerving aantonen geslaagd te zijn in een taalexamen "artikel 7" bij Selor ([www.selor.be](http://www.selor.be)).

- Het gaat om een **voorbehouden betrekking voor personen met een handicap of chronische ziekte** die voldoen aan de onderstaande voorwaarden:
  - personen met een bijstandsveld W2 of W3, toegekend door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap; EN/OF
  - personen van wie de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding beslist dat zij voor onbepaalde duur recht hebben op Bijzondere Tewerkstellingsondersteunende Maatregelen (BTOM); EN/OF
  - personen van wie de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding beslist dat zij recht hebben op collectief maatwerk of een Vlaamse ondersteuningspremie (VOP) voor een duur van vijf jaar.

Meer info hierover vind je via: <https://overheid.vlaanderen.be/voorbehoudenbetrekkingen>

Na aanwerving wordt er een integratieprotocol opgemaakt met daarin afspraken en/of maatregelen om tot een optimale integratie binnen de organisatie te komen.

Je kunt deelnemen via horizontale mobiliteit als je op de uiterste inschrijvingsdatum voldoet aan de volgende voorwaarde:

Je bent contractueel tewerkgesteld binnen de diensten van de Vlaamse overheid in een betrekking met een salarisschaal of geldelijke loopbaan die overeenstemt met dezelfde of een hogere rang als deze van de vacante functie.

- Wie als ambtenaar een contractuele functie opneemt, krijgt een arbeidsovereenkomst en krijgt ambtshalve onbetaald verlof voor de duur van de contractuele betrekking.
  - o Opgelet, het opnemen van een contractuele functie als ambtenaar heeft belangrijke gevolgen op het vlak van de sociale zekerheid:
    - gedurende de eerste twaalf maanden ben je niet gedekt door de ziekteverzekering;
    - er zijn ook gevolgen voor je pensioen. Voor meer info over jouw concrete situatie, contacteer PDOS op het gratis nummer 1765.

## 4.2 COMPETENTIES

### 4.2.1 Technische competenties

Deze kan je terugvinden in de functiebeschrijving in bijlage.

### 4.2.2 Persoonsgebonden competenties

- **Verantwoordelijkheid nemen:** Je handelt in overeenstemming met de belangen,

waarden en normen van de organisatie.

- **Samenwerken:** Je levert een bijdrage aan een gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is.
- **Analyseren:** Je duidt problemen in zijn verbanden en gaat op een efficiënte wijze op zoek naar aanvullende relevante informatie.
- **Klantgerichtheid:** Je onderkent de wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie en je kan er adequaat op reageren.
- **Plannen & organiseren:** Je kan op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en de nodige acties, tijd en middelen aangeven om deze op een efficiënte wijze te kunnen bereiken.
- **Zorgvuldigheid:** Je handelt met aandacht voor kwaliteit en gericht op het voorkomen van fouten.
- **Oordeelsvorming:** Mening uiten en zicht hebben op de consequenties ervan, op basis van een afweging van relevante criteria.

Bijkomende informatie over de gedragscompetenties bij de Vlaamse overheid kan je op volgende website vinden: <https://overheid.vlaanderen.be/competentieboek-vlaamse-overheid>.

#### 4.2.3 Bijkomende voorwaarden en verwachting

- Je bent PC-vaardig
- Telefonische en schriftelijke klantvriendelijkheid liggen in je natuurlijke aard
- Kennis Frans is een troef voor deze functie
- Je hebt een hands-on mentaliteit: je bent een doener. Je merkt zelf werk op en pakt zaken meteen aan.

#### 4.3 TOELATINGSVOORWAARDEN

Op datum van aanwerving dien je te voldoen aan de volgende voorwaarden:

1. Je hebt een gedrag dat in overeenstemming is met de eisen van de beoogde betrekking;
2. Je geniet van de burgerlijke en politieke rechten;
3. Je voldoet aan de voorwaarden vermeld onder paragraaf formele deelnemingsvoorwaarden;
4. Je slaagt in de selectieprocedure.

**Jouw talent is belangrijker dan je geslacht, gender, afkomst, leeftijd, geaardheid, handicap of chronische ziekte. Stel je kandidaat en bouw mee aan het diverse Vlaanderen van morgen.**

#### 5. AANBOD

- Je komt terecht in een dynamische organisatie die oog heeft voor innovatie en die een permanente verbetering van de dienstverlening nastreeft.
- Je krijgt ruime mogelijkheden wat vorming, bijscholing en ondersteuning met moderne ICT-middelen betreft.
- Je werkdruk kan hoog zijn, maar er worden ernstige inspanningen geleverd om het werk zo optimaal mogelijk te combineren met de privésituatie: zo bieden wij je 35 dagen vakantie per

jaar en een systeem van glijdende werktijden.

- Je woon-werkverkeer met het openbaar vervoer en je hospitalisatieverzekering zijn gratis.
- Alle personeelsleden ontvangen maaltijdcheques (per gewerkte dag).
- Je wordt aangeworven in de graad van medewerker (rang C1) met de bijbehorende salarisschaal C111. Anciënniteit verworven bij overheidsdiensten wordt gevaloriseerd. Klik [hier](#) voor extra informatie over arbeidsvoorwaarden.
- Je krijgt een contract van onbepaalde duur.
- Relevante beroepservaring in de private sector of als zelfstandige kan worden erkend door de lijnmanager op basis van de functievereisten en kan tot maximaal 7 jaar verloond worden. Je aanvangssalaris is minimaal 1988,54 euro (brutomaandsalaris, aangepast aan de huidige index), reglementaire toelagen niet inbegrepen.
- Op [www.werkenvoorvlaanderen.be/salarissimulator](http://www.werkenvoorvlaanderen.be/salarissimulator) kan je je nettosalaris berekenen, aangepast aan je individuele situatie.
- Als je solliciteert via horizontale mobiliteit, wordt de functie opgenomen ten laatste 3 maanden na datum van de selectiebeslissing.
- Deze selectieprocedure verloopt via een objectief wervingsstelsel. Het slagen ervoor kan later toegang geven tot het meedingen naar een statutaire bevorderingsfunctie of naar een statutaire functie via de horizontale mobiliteit.

**Meer weten over werken bij de Vlaamse Overheid? [www.werkenvoorvlaanderen.be](http://www.werkenvoorvlaanderen.be)**

## 6. SELECTIEPROCEDURE

### 6.1 CV-SCREENING

Aan de hand van het door jou ingevuld sollicitatieformulier/CV gaan we na of je al dan niet aan de formele deelnemingsvoorwaarden voldoet. De deelnemingsvoorwaarden zijn terug te vinden onder punt 4.1. Enkel kandidaten die aan deze voorwaarden voldoen, kunnen deelnemen aan het vervolg van de selectieprocedure.

De cv-screening vindt plaats binnen de 14 dagen na afsluiting van de publicatie.

Indien er 7 kandidaten of meer zijn, kan er beslist worden om een voorselectie uit te voeren. De voorselectie gebeurt op basis van volgende criteria zoals de aanwezigheid van een verzorgd CV, een gegronde motivatie, relevante werkervaring, specifieke functievereisten, passend in de organisatiecultuur (volgens de VDAB waarden). Daarnaast kan de voorselectie aangevuld worden met een verkennend gesprek, een computergestuurde oefening of een case...

Tijdens deze selectiefase worden volgende punten beoordeeld:

- *Inzicht in de functie*
- *Analyseren*
- *Nauwkeurig werken*

- *Zorgvuldigheid*

Deze selectiefase is eliminerend

## 6.2 SELECTIEGESPREK

Deze selectiefase bestaat uit een competentiegericht gesprek aangevuld met één of meerdere cases. Het selectiegesprek gaat na of de kandidaat over de competenties beschikt die nodig zijn voor deze functie.

De competenties kan je terugvinden onder punt 4.2 of in de functiebeschrijving.

De competenties worden beoordeeld met een score en een motivering:

Score 1: competentie is niet aangetoond en niet ontwikkelbaar binnen korte termijn

Score 2: competentie is potentieel aanwezig en ontwikkelbaar binnen korte termijn

Score 3: competentie is aanwezig op het gevraagde niveau

1x score 1 is “niet geslaagd”

Tijdens deze selectiefase worden ook volgende punten beoordeeld:

- Motivatie
- Visie en inzicht in de functie
- Passend in de organisatie

Deze selectiefase wordt gevoerd met een jury. Deze jury bestaat minstens uit een leidinggevende en een HR-afgevaardigde en eventueel aangevuld met één of meerdere experts in het vakgebied en bestaat tenminste uit drie personen. De HR-afgevaardigde is de voorzitter van de jury.

## 6.3 PSYCHOTECHNISCHE SCREENING

De psychotechnische screening gebeurt op basis van de gevraagde competenties. Daarnaast zijn er redeneer proeven en persoonlijkheidsvragenlijsten voorzien. Het resultaat is adviserend aan de jury.

## 6.4 EINDELIBERATIE

De jury beslist op basis van het verkregen totaalbeeld van alle resultaten over geschikt / niet geschikt van de kandidaat.

**De Vlaamse overheid wil de samenleving waarvoor zij zich inzet zo goed mogelijk weerspiegelen. Je wordt geselecteerd op basis van je kwaliteiten en vaardigheden, ongeacht je geslacht, gender, afkomst, leeftijd of handicap. Als je een handicap hebt, laat ons dat vooraf weten. De Vlaamse overheid voorziet redelijke aanpassingen voor personen met een handicap tijdens de selectieprocedure. Heb je bepaalde aanpassingen nodig om deel te kunnen nemen aan een selectie? Neem dan zo vroeg mogelijk in de procedure contact op met de contactpersoon vermeld in de vacature.**

## 6.5 VRIJSTELLING EN NIET NODELOOS HERTESTEN

### **Vrijstelling**

Heb je in het verleden een vrijstelling behaald in een vorige procedure en is die ook van toepassing in deze procedure? Voeg dan bij je sollicitatie de stavende documenten toe.

### **Niet nodeloos hertesten**

Nam je na 1 december 2014 al eens deel aan een selectieprocedure bij een dienst van de Vlaamse overheid en werd je toen beoordeeld op gelijkaardige competenties, dan kan dit aanleiding geven tot toepassing van het principe 'niet nodeloos hertesten' in een andere procedure. Dat betekent dat eerdere testresultaten hergebruikt kunnen worden. Het is echter de selector die in overleg met de lijnmanager daarover beslist. Voeg bij je sollicitatie de stavende documenten toe, d.w.z. een rapport van de eerder afgelegde testen.

## 7. HOE KAN JE SOLLICITEREN?

Heb je interesse in deze functie? Solliciteer ten laatste op 25 augustus 2019.

Je sollicitatie met CV én motivatiebrief moet online ingediend worden via de link "solliciteer online". Zorg dat je beide documenten klaar en bewaard hebt op je pc alvorens op de link te klikken.

Wie solliciteert via horizontale mobiliteit, moet bij inschrijving ook volgend document toevoegen:

- je aanstellingsbesluit bij de huidige overheidsinstelling.

## 8. VRAGEN

Indien je bijkomende uitleg over de **functie-inhoud** wenst, kun je contact opnemen met:

Renske Tondeur, teamleider  
[Renske.tondeur@vdab.be](mailto:Renske.tondeur@vdab.be) of tel. 02/235 18 42

Indien je bijkomende uitleg over de **selectieprocedure en deelnemingsvoorwaarden** wenst, kun je contact opnemen met:

Els Kenens, HR-consulent  
[els.kenens@vdab.be](mailto:els.kenens@vdab.be) of tel. 016/29 88 96

Indien je bijkomende uitleg over de **arbeidsvoorwaarden** wenst, kan je terecht op [www.werkenvoorvlaanderen.be](http://www.werkenvoorvlaanderen.be)

## 9. FEEDBACK

Na elke eliminerende selectiestap wordt de kandidaat uiterlijk binnen de 2 weken verwittigd.

De HR-dienst stelt de kandidaten schriftelijk in kennis van het eindoordeel.

De HR-dienst doet de kandidaten binnen de maand na het ontvangen van hun resultaten een voorstel tot feedbackgesprek.

De kandidaten die een psychotechnische screening aflegden, kunnen voor feedback over dit gedeelte terecht bij de dienst gespecialiseerde screening.

## 10. RESERVE EN GELDIGHEID

Er wordt naar aanleiding van deze selectie een wervingsreserve aangelegd die bestaat uit de lijst van

geschikten met rangschikking. De hoogst gerangschikte kandidaat krijgt als eerste de kans om in te gaan op concrete vacatures die zullen worden aangeboden.

Deze reserve heeft een geldigheidsduur van 2 jaar (en gaat in vanaf de datum van het proces-verbaal van de selectieprocedure). De afdeling kan je gedurende deze periode voorstellen om in dienst te komen als administratief medewerker. Desgevallend kan de lijnmanager beslissen om de geldigheidsduur van deze reserve te verlengen.

De wervende entiteit kan optioneel beslissen om kandidaten uit de wervingsreserve uit te nodigen voor een bijkomend gesprek waarin motivatie, wederzijdse verwachtingen en de inzetbaarheid in de functie aan bod kunnen komen.

Indien je in eerste instantie een aanbod accepteert, maar nadien je mening herziet en niet in dienst komt, verlies je je plaats in de reserve. Het is evident dat je eenmaal in dienst niet langer tot de reserve behoort.





# Takenpakketprofiel

(24-7-2019)

Administratief medewerker

## Algemene informatie

Nummer profiel	A11N
Omschrijving profiel	Administratief medewerker

## Doel van de functie

Verlenen van administratief ondersteunende diensten aan één of meer personen binnen de entiteit teneinde bij te dragen tot een vlotte, efficiënte administratieve werking van de entiteit.

## Resultaatgebieden

Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
<p><b>Agendabeheer</b></p> <p>Beheren van de agenda van de leidinggevende of groep van medewerkers teneinde bij te dragen tot een goed beheer van hun tijd en een efficiënte organisatie van het werk</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Afspraken maken</b></li> <li>• <b>Bij agenda wijzigingen, de betrokkenen informeren</b> <i>Bij agenda wijzigingen, de betrokkenen informeren en de nodige stappen zetten om afspraken te verzetten, derden verwittigen,...</i></li> <li>• <b>Reserveren van zalen, hotels, vliegtickets,...</b></li> <li>• <b>Signaleren of herinneren aan afspraken</b></li> </ul>
<p><b>Dossierbehandeling ondersteunen</b></p> <p>Dossiers helpen opmaken, administratief verwerken en aan de verantwoordelijke bezorgen teneinde bij te dragen tot een correcte en volledige afhandeling van een dossier</p> <p>Context: conform procedures, wetgeving en regelgeving</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>registreert de gegevens nauwkeurig en tijdig.</b></li> <li>• <b>Administratief opvolgen van dossiers</b> <i>Administratief opvolgen van dossiers: bv. opvolgen van timing, tijdig versturen van documenten,...</i></li> <li>• <b>Beantwoorden van vragen mbt een bepaald dossier</b></li> </ul>

Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
	<p><i>Beantwoorden van vragen met betrekking tot een bepaald dossier</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dossiers inschrijven in opvolgingsstelsel</b> <i>Verbeterd de kwaliteit van de klantendossiers</i></li> <li>• <b>Draagt actief bij aan realiseren team- of dienstdoelstellingen</b></li> <li>• <b>Maakt documenten en attesten op volgens de onderrichtingen</b></li> <li>• <b>Nagaan welke formulieren ontbreken in een dossier</b> <i>Nagaan welke formulieren ontbreken in een dossier en eventueel vervolledigen</i></li> <li>• <b>Past procedures en richtlijnen op een correcte manier toe</b></li> <li>• <b>Verbeterd voortdurend de kwaliteit van de (klanten)dossiers.</b></li> <li>• <b>Volgt de externe klant of interne mdw administratief op.</b></li> </ul>
<p><b>Informatiebeheer</b></p> <p>Verzorgen en ontsluiten van een klassemment teneinde zichzelf en anderen in staat te stellen snel de gevraagde informatie terug te vinden</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aanleg inventaris beschikb documenten, rapporten...</b> <i>Aanleggen van een inventaris van beschikbare documenten, rapporten en naslagwerken</i></li> <li>• <b>Collega's informeren over waar gegevens te vinden zijn</b> <i>Collega's informeren over waar (elektronische) gegevens terug te vinden zijn</i></li> <li>• <b>Klasseren van facturen, brieven, rapporten,...</b></li> <li>• <b>Verslagen van vergaderingen archiveren</b></li> </ul>
<p><b>Informatieverzameling en -verwerking</b></p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Een adressenbestand contactpersonen;organisaties bijhouden</b> <i>Een adressenbestand van contactpersonen en organisaties bijhouden, administratief opvolgen van de externe klant of interne medewerker</i></li> <li>• <b>Nakijken doc op volledigheid, correctheid en wettelijkheid</b> <i>Nakijken van documenten op volledigheid, correctheid en wettelijkheid, voortdurend verbeteren van de kwaliteit van de (klanten)dossiers</i></li> <li>• <b>Opzoekwerk in bibliotheek, op internet,...</b></li> <li>• <b>Verricht de administratieve ondersteuning van de dienst.</b></li> <li>• <b>Verzamelen;invoeren van operationele gegevens en cijfers</b></li> </ul>

Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
	<p><i>Periodiek verzamelen en invoeren van vaste, operationele gegevens en cijfers, nauwkeurig en tijdig registreren van de gegevens</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Zelf inlichtingen inwinnen (telef, schrift of via e-mail)</b> <i>Zelf inlichtingen inwinnen (telefonisch, schriftelijk of via e-mail)</i></li> </ul>
<p><b>Kennisdelen</b></p> <p>(Enkel voor specialist) Helpt collega's vakinhoudelijk; bouwt de kennis verder uit en stelt die ter beschikking om het kennisniveau van het team op peil te houden</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Informeert</b> <i>Informeert over de dienstgebonden softwaretoepassingen en biedt ondersteuning bij het gebruik hiervan</i></li> </ul>
<p><b>Ondersteunende taken</b></p> <p>Uitvoeren van allerhande operationeel ondersteunende taken teneinde bij te dragen tot een vlotte werking van de dienst of afdeling</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fotokopies nemen en verspreiden</b></li> <li>• <b>Helpen bij het versturen van zendingen, bv promotiemateriaal</b> <i>Helpen bij het versturen van zendingen, bv. opvolging en verdeling van promotiemateriaal</i></li> <li>• <b>Informatie opzoeken; bezorgen aan collega's, diensten,...</b> <i>Informatie opzoeken en tijdig bezorgen aan collega's, diensten, chef,..., externe bezoekers klantgericht opvangen, zorgen voor permanente dienstverlening</i></li> <li>• <b>Instaan voor klein onderhoud van fax- en kopieertoestel</b></li> <li>• <b>Verzorgen van allerlei typwerk en lay-out van documenten</b></li> </ul>
<p><b>Onthaal en telefoon</b></p> <p>Verzorgen van een vriendelijk en correct onthaal teneinde bij te dragen tot een positief en klantgericht imago van de dienst of afdeling</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aanbieden van drankjes en hapjes aan genodigden</b></li> <li>• <b>Beantwoorden en gericht doorgeven van telefonische oproepen</b></li> <li>• <b>Beantwoorden vragen.</b> <i>Probeert zelf een antwoord te geven op een vraag of klacht. Verwijst zo nodig door of zoekt hulp.</i></li> <li>• <b>Info geven</b> <i>Geeft duidelijke en correcte info, zowel bij telefonische, face-to-face als online-contacten</i></li> <li>• <b>Ontvangen en begeleiden van bezoekers</b> <i>Ontvangen en begeleiden van bezoekers (bv. op beurzen of andere speciale evenementen)</i></li> <li>• <b>Uitdelen en verspreiden van informatiepakketten</b></li> </ul>

Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vangt externe bezoekers of interne medewerkers klantgericht op</b></li> <li>• <b>Verschaffen van algemene inlichtingen en standaardinformatie</b></li> <li>• <b>Vertoont positief gedrag tav gelijke kansen en diversiteit</b> <i>Vertoont positief gedrag ten aanzien van gelijke kansen en diversiteit</i></li> <li>• <b>Verwelkomen van cursisten en docenten</b></li> <li>• <b>Zorgt samen met de collega's voor permanente dienstverlening</b></li> </ul>
<p><b>Opstellen van documenten</b></p> <p>Vorbereiden, opstellen en nazien van documenten (verslagen, rapporten, formulieren, lijsten, statistieken, presentaties, etc.) teneinde de informatie vast te leggen voor verder gebruik door anderen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Publiceren van informatie op het internet</b></li> </ul>
<p><b>Post</b></p> <p>Sorteren, eventueel filteren en verdelen van post teneinde de briefwisseling snel op de juiste plaats te krijgen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Circulatiemappen verspreiden</b></li> <li>• <b>Nakijken of te verzenden stukken ondertekend+ volledig zijn</b> <i>Nakijken of te verzenden stukken ondertekend en volledig zijn</i></li> <li>• <b>Openen van briefwisseling en doorsturen aan betrokkenen</b></li> <li>• <b>Opvolgen van correspondentie in PC-systeem</b></li> <li>• <b>Registreren van post van de eigen entiteit</b></li> <li>• <b>Soms briefwisseling doornemen en relevante zaken aanduiden</b></li> <li>• <b>Versturen van uitgaande stukken</b> <i>Versturen van uitgaande stukken (in enveloppe steken, frankeren en adresseren)</i></li> </ul>

## Competentieprofiel

### Gedragscompetenties

Competentie	Vereist niveau
Verantwoordelijkheid nemen	Niveau I

Competentie	Vereist niveau
Samenwerken	Niveau I
Plannen en organiseren	Niveau I
Klantgerichtheid	Niveau I
Flexibiliteit	Niveau I
Communiceren	Niveau I

### ***Vaktechnische competenties***

Competentie	Vereist niveau
Kennis van de arbeids- en opleidingmarkt	B - Basiskennis
Operationele kennis van het totale dienstenaanbod van VDAB	C - Professionele Kennis
Dienstspecifieke software	C - Professionele Kennis
Intern mailsysteem	B - Basiskennis
Intranet / Internet	B - Basiskennis
Werking van VDAB (structuur, bevoegdheden en organogram)	B - Basiskennis