

**Context**

De functie is gepositioneerd binnen een sportbond die zich inzet voor (plm. 120) aangesloten verenigingen en (top)sporters (plm. 35.000) op het gebied van accommodatie, opleiding, promotie van de sport en sportontwikkeling (breedtesport). Daarnaast behartigt ze de belangen van de topsport ten behoeve van uitzendingen naar EK's, WK's en Olympische spelen. Binnen de bond zijn, naast een bestuur, ongeveer 15 medewerkers op het bondsbureau actief, aangevuld met veel vrijwilligers in commissies en werkgroepen. De telefoniste/receptioniste II is verantwoordelijk voor de aanname en het doorzetten van telefoongesprekken alsmede voor de zogenaamde terugvallende gesprekken (het gekozen doorkiesnummer is bezet) vanuit de organisatie. De bezoekersontvangst heeft betrekking op bezoekers van het kantoor. De voertaal is Nederlands. Met evt. voorkomende buitenlandse contacten wordt in het Engels gecommuniceerd.

**Doel**

Verlenen van algemeen facilitaire ondersteuning aan de organisatie m.b.t. het ontvangen van bezoekers en afhandelen van telefoonverkeer.

**Rapportagestructuur**

Direct leidinggevende: teamleider facilitair  
Geeft leiding aan: niet van toepassing

**Resultaat/bijdrage****Resultaatindicatoren****1. Afwikkeling telefonische contacten**

Inkomende telefoongesprekken zijn aangenomen en bellers zijn adequaat doorverbonden met de gevraagde of voor het onderwerp meest geëigende persoon. Voor terugvallende gesprekken zijn terugbelverzoeken aangemaakt of boodschappen doorgegeven.

- correcte telefonische doorverbinding;
- juistheid, volledigheid terugbel-verzoeken.

**2. Ontvangst van bezoekers**

Bezoekers zijn ontvangen, geregistreerd en bezochte medewerkers zijn geïnformeerd over de aankomst van hun bezoek.

- correct te woord staan van gasten;
- mate van gastvrijheid en representativiteit van optreden;
- geregistreerde kantoorbezoekers.

**3. Verwerking in- en uitgaande post**

Inkomende (digitale en fysieke) post is verwerkt en doorgezet naar de juiste persoon. Uitgaande post is correct gefrankeerd en verstuurd.

- tijdige, juiste verwerking post;
- correcte wijze van verzending, frankering.

**4. Facilitaire zaken**

Volgens geldende procedures is opvolging en uitvoering gegeven aan diverse facilitair ondersteunende zaken, zoals het reserveren van vergaderruimten, het op orde houden van de ontvangstruimte e.d.

- conform procedures, richtlijnen, voorschriften;
- dienstverlening aansluitend op vragen, behoeften vanuit de organisatie.

**5. Administratieve ondersteuning**

Gevraagde administratieve ondersteuning (gegevensverwerking, archivering, repro-activiteiten) is conform opdracht verleend.

- conform opdracht, instructie;
- juistheid, volledigheid, tijdigheid.

**Bezwarende werkomstandigheden**

- Enerverend werk bij opeenhoping van telefoongesprekken en gelijktijdig ontvangen van bezoekers.

KENMERK	-	RECEPTIONISTE/TELEFONISTE I	RECEPTIONISTE/TELEFONISTE II	+
<b>Context</b>	Geen referentiefunctie beschikbaar	- Functiehouder werkt voor een regionale sportserviceorganisatie, waarbij in principe geen sprake is van buitenlandse contacten.	- Functiehouder werkt voor een sportbond (pl. 120 verenigingen, plm. 35.000 leden, plm. 15 medewerkers), waarbij eventueel sprake is van buitenlandse contacten.	Zie referentiefunctie en NOK medewerker afdelingsondersteuning
<b>Focus</b>		- Focus van de functie ligt op: <ul style="list-style-type: none"> <li>. het ontvangen van bezoekers;</li> <li>. afhandelen van telefoonverkeer ;</li> <li>. verwerken van post.</li> </ul>	- Gelijk aan I, en het (op verzoek) verlenen van licht-facilitaire/administratieve ondersteuning (onder meer gegevensverwerking, repro-activiteiten, plannen van vergaderzalen).	
<b>Functiegroep</b>		2	3	

## SO.01 RECEPTIONISTE/TELEFONISTE II

### **Kennis en betekenisvolle ervaring**

- (V)MBO werk en denkniveau (richting administratie, secretariael);
- kennis van de Nederlandse en Engelse taal;
- kennis van de gangbare/gehanteerde kantoorautomatisering en -applicaties;
- enige jaren relevante werkervaring in een soortgelijke functie.

### **Competenties/gedragsvoorbeelden**

#### **Samenwerken (ontwikkelingsstap I)**

Levert de benodigde bijdrage aan de werkzaamheden die in teamverband of andere samenwerkingsvormen uitgevoerd worden.

- deelt kennis, ervaring en informatie met anderen;
- geeft eigen mening en opvattingen duidelijk weer;
- komt afspraken na die door anderen in de groep gemaakt zijn;
- toont betrokkenheid en denkt mee over oplossingen;
- staat open voor feedback van anderen en leert hiervan.

#### **Doelgericht communiceren (ontwikkelingsstap I)**

Brengt informatie op een gestructureerde en begrijpelijke manier over op lezers en of toehoorders. Vereenvoudigt complexe materie.

- luistert en vraagt of informatie goed begrepen is;
- zorgt voor duidelijkheid: stelt vragen, vat kort samen wat gezegd is etc.;
- brengt informatie op een nauwkeurig en goed te begrijpen wijze over.

#### **Nauwkeurig werken (ontwikkelingsstap I)**

Werkt volgens de geldende procedures en richtlijnen.

- houdt orde: archiveert en gooit weg;
- levert correcte en volledige output;
- controleert het eigen werk op onvolkomenheden en laat het indien nodig door anderen controleren.

*Dit document (functie-eisen en competentieprofiel) heeft geen invloed op het functieniveau*