FUNCTIEBESCHRIJVING

ADMINISTRATIEF BEDIENDE FORUM ADVOCATEN

ALGEMEEN

Deze functiebeschrijving biedt een helder overzicht van de verantwoordelijkheden, taken en verwachtingen die verbonden zijn aan de functie van Administratief Bediende. Het dient als een belangrijke leidraad voor zowel jou als werknemer, als voor ons als organisatie om duidelijkheid te scheppen over de rol, de doelstellingen en de vereiste competenties.

Door een functiebeschrijving op te maken, bevorderen we de transparantie, ondersteunen we jouw groei binnen de functie van Administratief Bediende en bieden we een basis voor evaluatie en professionele ontwikkeling. Hiermee dragen we bij aan de efficiëntie en de effectiviteit van onze organisatie.

FUNCTIEPROFIEL

Doel van de functie

De functie van Administratief Bediende ondersteunt de organisatie door middel van administratieve, organisatorische en klantgerichte taken.

Als administratief medewerker binnen ons kantoor ben je een sleutelfiguur in de dagelijkse ondersteuning van onze werking. Je bent verantwoordelijk voor een breed scala aan administratieve, organisatorische en logistieke taken. Het merendeel van je taken situeert zich op het snijvlak van interne processen en extern cliënteel. Je combineert nauwkeurigheid met discretie, en je draagt klantvriendelijkheid hoog in het vaandel.

Een klantgerichte houding aan het onthaal is een absolute must. Je bent immers vaak het eerste aanspreekpunt van onze organisatie – zowel fysiek als telefonisch – en fungeert als visitekaartje van het kantoor. Vriendelijkheid, professionaliteit en behulpzaamheid zijn daarbij essentieel.

Rapportage en back-up

Je rapporteert aan de verantwoordelijke vennoot, Jana Kern.

Jouw back-up is een collega Administratief Bediende

Resultaatsgebieden

1. Klantenonthaal -en beheer

Je bent verantwoordelijk voor het onthaal en beheer van klanten

- **Telefonisch en fysiek onthaal**: Je bent eerste aanspreekpunt voor klanten, je doet een eerste analyse van de vragen en problemen van klanten en verwijst door naar de juiste afdeling. Daarnaast ontvang je klanten of andere externe partijen op kantoor, je biedt hun koffie of iets anders aan en installeert hen in de juiste vergaderzaal.
- **Mailboxbeheer**: Je behandelt klantvragen die binnenkomen in de toegewezen mailboxen en dispatcht naar de juiste verantwoordelijke.
- **Beheer leveranciers**: Je zorgt voor tijdige plaatsing van bestellingen en zorgt voor een goede opvolging.
- **Beheer vergaderruimtes**: Je beheert de planning van de vergaderruimtes en zorgt ervoor dat er geen dubbele boekingen zijn.

2. Dossieraanmaak en administratie

Je bent verantwoordelijk voor het administratief beheer van klantendossiers

- Je zorgt voor de aanmaak van dossiers in het interne systeem op basis van de instructies die je doorkrijgt van de advocaten (inclusief identificatieplicht, witwasformaliteiten, kantoorvoorwaarden, enz.).
- Je doet de input van alle relevante dossierinformatie zoals onder meer klantgegevens en gegevens van de tegenpartij.
- Je volgt de digitale contractondertekening nauwgezet op.
- Je verwerkt en controleert bepaalde documenten zoals het uitpakken, controleren en toevoegen van zip-bestanden.
- Je scant papieren documenten en voegt deze toe aan de klantendossiers en zorgt voor een correcte archivering in het systeem.
- Documentopmaak: brieven, rapporten, presentaties, enz.
- Klassement en archivering van dossiers en documenten

3. Officemanagement en facilities

Je zorgt voor het algemeen beheer van de operationele en praktische werking van het kantoor

- Je voert administratieve en ondersteunende taken uit zoals het beheer van de KMO-portefeuille, de opvolging van boekhoudkundige taken en het uitschrijven/updaten van de richtlijnen rond de onboarding van nieuwe werknemers.
- Je zorgt voor de postverwerking waarbij je post ontvangt, scant, agendeert en doorstuurt naar de betrokken collega's.
- Je beheert de inventaris door het structureren van interne systemen, steeds in overleg met de vennoten.
- Je plant en organiseert teambuildings, seminaries en recepties onder leiding van de verantwoordelijke vennoot.
- Je houdt het privacybeleid up-to-date door een correct klassement bij te houden en de nodige documenten te archiveren.
- Je ondersteunt bij specifieke PA-taken.

- Je bent verantwoordelijk voor de algemene orde en netheid op kantoor. Je volgt poetswerken en onderhoud nauwgezet op.
- Je doet de bestellingen kantoorbenodigdheden, kantoormaterialen en eten. Daarnaast doe je ook de bestelling van het werkmateriaal van nieuwe werknemers.

4. Financiële en operationele opvolging

Je ondersteunt bij de financiële opvolging van het kantoor

- Opvolging van facturatie na goedkeuring door vennoten
- Verwerking en opvolging leveranciersfacturen in samenspraak met de CFO
- Rappelleren bij openstaande betalingen en opvolgen van debiteuren met externe advocaat

5. Social media & PR

Je zorgt voor het uitvoeren van het social media en pr-beleid

- Je post social media content op basis van de richtlijnen van de vennoten.
- Je maakt collages en posts voor speciale gelegenheden zoals bijvoorbeeld Vrouwendag. Je verzamelt de nodige input van collega's waar nodig.
- Je beheert de verjaardagskalender en zorgt voor de bestellen van gadgets.
- Je volgt de website van de organisatie op en vraagt aan de externe leverancier om aanpassingen te doen onder leiding van de bevoegde vennoot.

Wanneer de operationele werking van de organisatie of de afdeling dit vereist, kunnen er in overleg tijdelijke taken worden opgelegd.

→ Jouw Profiel samengevat

Must-have: klantgerichtheid aan het onthaal

- Je beschikt over uitstekende communicatieve vaardigheden en straalt vertrouwen uit.
- Je verwelkomt elke bezoeker of beller met oprechte interesse, respect en discretie.
- Je blijft kalm en professioneel, ook bij drukte of onverwachte situaties.

Overige kwalificaties

- Relevante ervaring in een administratieve of juridische omgeving is een pluspunt
- Nauwkeurig, zelfstandig en stressbestendig
- Sterke organisatorische vaardigheden

- Proactieve en oplossingsgerichte ingesteldheid
- Grondige kennis van MS Office (Word, Excel, Outlook, PowerPoint)
- Vertrouwd met digitale postverwerking en documentbeheer
- Talenkennis: Nederlands (vloeiend), Frans/Engels (meer dan basis), Duits (basis is een plus)

Ons Aanbod

- Een boeiende en gevarieerde functie binnen een professioneel advocatenkantoor
- Een aangename werkomgeving met ruimte voor initiatief
- Marktconform loon en bijkomende voordelen
- Mogelijkheid tot verdere ontwikkeling binnen het team

COMPETENTIES

Functie Competenties

Mondeling en schriftelijk communiceren

Het vermogen om ideeën en meningen in een begrijpelijke taal aan anderen duidelijk te maken, zodat de boodschap door de doelgroep begrepen wordt. En dit zowel mondeling als schriftelijk.

niveau A	Slaagt er niet in een boodschap op een begrijpelijke en gestructureerde wijze over te brengen. Heeft een gebrekkig taalgebruik, komt niet vlot over.
niveau B	Brengt de inhoud en de bedoeling van een eenvoudige boodschap over in individuele contacten of in kleine groepen mensen met vergelijkbare achtergrond als de spreker (opleidingsniveau/ervaring). Hanteert correcte taal, maar moet soms achter de gepaste woorden of zinsconstructie zoeken.
niveau C	Brengt eenvoudige boodschappen vlot, correct en gestructureerd over op kleine groepen mensen, ook wanneer deze een andere achtergrond hebben (leken). Hanteert een correct woordgebruik.
niveau D	Brengt ook de bedoeling van een complexe boodschap doordacht, logisch en vlot over op groepen. Hanteert hierbij een correct en helder woordgebruik.
niveau E	Brengt de bedoeling van een complexe boodschap vlot over. Past zijn communicatie aan, zowel aan het kennis/ervaringsniveau als aan de grootte van de groep. Hanteert een correct woordgebruik, formuleert klaar en duidelijk, verheldert een probleem aan de hand van voorbeelden of beeldspraak. Toetst of zijn boodschap goed is overgekomen.

Nauwkeurigheid

Het vermogen om taken op een correcte manier uit te voeren met aandacht voor alle deelaspecten, hoe klein ook.

niveau A	Maakt veelvuldig vermijdbare fouten en/of herhaalt ze. Heeft onvoldoende oog voor details. Vergeet zaken.
niveau B	Fouten worden niet herhaald wanneer er op gewezen wordt. Levert accuraat werk af.

niveau C	Kan zelfstandig eigen taken uitvoeren zonder strikte controle. Werkt minder complexe taken correct af.
niveau D	Werkt ook complexere taken correct af. Staat voortdurend kritisch tegenover de kwaliteit van het eigen werk. Controleert de eigen resultaten grondig.
niveau E	Is punctueel op het eigen werk. Heeft oog voor de nauwkeurigheid in een ruimere context dan alleen het eigen verantwoordelijkheidsgebied. Zoekt naar nieuwe werkwijzen om de kwaliteit in de toekomst nog te verhogen.

Informatieverwerking en -beheer

Het vermogen om informatie(-stromen) te verzamelen, op te slaan en te beheren in functie van een optimale beschikbaarheid en hanteerbaarheid van de gegevens.

Niveau A	Is niet ordelijk en nauwgezet in het verzamelen en beheren van gegevens, zodat deze niet tijdig voorhanden zijn, voor zichzelf of collega's.
Niveau B	Maakt in het geheel van de informatie een selectie tussen relevante en niet relevante, dringende en niet dringende zaken. Gebruikt niet alleen bestaande procedures maar werkt ook persoonlijke methodes uit om data op een systematische wijze te beheren.
Niveau C	Gebruikt niet alleen bestaande procedures, maar werkt ook persoonlijke methodes uit om data op een systematische wijze te beheren, zodat de gewenste informatie tijdig beschikbaar is voor de gepaste gebruikers.
Niveau D	Past proactief methodes aan in functie van het gebruik van gegevens. Signaleert procesverbeteringen m.b.t. bestaande procedures om aldus tot een optimaler informatiebeheer te komen.
Niveau E	Gebruikt en onderhoudt informatiesystemen om eigen en gemeenschappelijke info beschikbaar te stellen voor de gepaste gebruikers. Stimuleert anderen om systemen en procedures m.b.t. informatiebeheer op een efficiënte wijze te gebruiken.

Initiatief

Het vermogen om kansen te signaleren en ernaar te handelen. Liever uit zichzelf beginnen dan passief af te wachten. Geen aanmoediging nodig hebben om tot actie te komen.

niveau A	Doet louter wat verwacht wordt, treedt niet pro-actief op. Verwacht duidelijke instructies om tot actie over te gaan.
niveau B	Neemt binnen de eigen functie de nodige initiatieven om tot een vlotte taakuitvoering te komen. Signaleert hindernissen aan anderen, zodat ze weggenomen kunnen worden.
niveau C	Gaat in op opportuniteiten die zich aanbieden en neemt vooral op korte termijn actie om het eigen functioneren te verbeteren.
niveau D	Zoekt opportuniteiten op, onderneemt actie en anticipeert op korte en middellange termijn. Doet voorstellen voor structurele verbeteringen van het eigen functioneren en/of dat van het team of de afdeling.
niveau E	Anticipeert op mogelijke problemen of ontwikkelingen op lange termijn. Komt uit eigen beweging met uitgewerkte en doordachte voorstellen of oplossingen die het eigen vakgebied overstijgen.

Externe Klantgerichtheid

Het vermogen om de klant op de eerste plaats te stellen, aan zijn noden tegemoet te komen en een goede service te leveren.

niveau A	Onderneemt geen actie om de klantentevredenheid te bevorderen, zelfs niet indien er expliciete en duidelijk geformuleerde klachten of problemen zijn.
niveau B	Levert een service rekening houdend met de gestelde specificaties. Behandelt expliciete klachten volgens de afgesproken richtlijnen.
niveau C	Onderneemt actie om de klant tevreden te stellen. Houdt de klant op de hoogte van de stand van zaken. Zorgt ervoor dat klachten worden opgelost.
niveau D	Neemt initiatief om tegemoet te komen aan klantenbehoeften, ook wanneer hierbij andere personen of afdelingen betrokken zijn. Anticipeert op problemen met het oog op een samenwerking die de korte termijn overstijgt.
niveau E	Evalueert zelf op een permanente en diepgaande wijze de samenwerking in het kader van een partnership. Spoort anderen in zijn omgeving aan om klanttevredenheid te bevorderen.

Probleemoplossend denken

Het vermogen om een situatie in te schatten en alternatieven tot oplossing uit te werken.

niveau A	Verzamelt onvoldoende informatie om inzicht te krijgen in een probleem. Handelt weinig doordacht, trekt overhaaste en/of foutieve conclusies. Komt niet tot werkbare oplossingen.
niveau B	Komt op basis van de beschikbare informatie tot een werkbare korte termijn oplossing voor een minder complex probleem.
niveau C	Benadert een iets complexere situatie of probleem vanuit meerdere invalshoeken; komt tot een werkbare oplossing die de korte termijn gevolgen overstijgt. Vertaalt deze in concrete acties.
niveau D	Vormt op basis van een analyse snel een coherent beeld van een complex probleem. Komt tot realistische en haalbare oplossingen, rekening houdend met mogelijke korte en middellange termijn consequenties. Vertaalt deze in een uitvoerbaar actieplan.
niveau E	Vormt op basis van een analyse snel een coherent beeld van een zeer complex probleem. Zorgt voor structurele oplossingen, rekening houdend met lange termijn consequenties (kosten, baten, …). Houdt hierbij ook rekening met de belangen van andere betrokkenen. Bekomt de nodige steun voor een succesvolle implementatie.

Plannen en organiseren

Het vermogen om structuur te brengen in tijd, ruimte en prioriteiten. De benodigde acties opzetten evenals de middelen aanreiken en beheren om de vooropgestelde doelen te bereiken.

niveau A	Slaagt er niet in een geheel van activiteiten en resources (mensen, tijd, middelen…) te plannen en efficiënt in te zetten. Legt niet de juiste prioriteiten, werkt niet naar een concrete doelstelling.
niveau B	Ziet op korte termijn vooruit. Zorgt voor de aanwezigheid van de nodige middelen voor het efficiënt uitvoeren van het eigen takenpakket.

niveau C	Houdt rekening met de beschikbaarheid van werkmiddelen en met de agenda's van anderen bij het plannen van werkzaamheden. Werkt met veranderende prioriteiten, maakt onderscheid tussen urgentie en belangrijkheid, en past aanpak hieraan aan.
niveau D	Beheert in functie van de korte en middellange termijn beschikbare resources en workflow en past vlot prioriteiten aan. Stelt een gestructureerde planning op, rekening houdend met middelen en mankracht en realiseert een systematische voortgangscontrole.
niveau E	Beheert optimaal de beschikbare resources rekening houdend met lange termijn perspectieven. Anticipeert hierbij op externe factoren, voorziet bottlenecks en zorgt voor alternatieven.