

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Klantenadviseur
Afdeling – Dienst	Afdeling onthaal en dienstverlening
Functiefamilie	Klantenadviseurs
Niveau	B
Graad	B1 – B3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Afdeling onthaal en dienstverlening
Leiding krijgen van	Afdelingshoofd afdeling onthaal en dienstverlening
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie

Als klantenadviseur kom je terecht bij team dienstverlening meer bepaald team omgeving. Team omgeving is verantwoordelijk voor de procedurele opvolging van omgevingsvergunningsaanvragen. Als klantenadviseur ben jij in dit team eigenaar van de procesopvolging van omgevingsvergunningen van A tot Z. Je begeleidt de klant in eerste instantie in een voortraject, je duidt hem op de te volgen procedure en je bent eigenaar van het juridische proces. Je vraagt de noodzakelijke interne en externe adviezen en bundelt de totaliteit in een voorstel van beslissing dat je met ondersteuning van de omgevingsambtenaar voorbereid. Je weet bestaande beleidsplannen hierin te vertalen. Je neemt een dienstverlenende rol op en zet de klant centraal.

Om dit te kunnen realiseren zal je je moeten inwerken in de specifieke regelgeving en de complexe materie moeten eigen maken. Kennis verwerven en geïntegreerd denken en toepassen is een continue aandachtspunt in deze functie.

Je werkt zeer nauw samen met je teamgenoten en de omgevingsambtenaren.

4. Kernresultaatsgebieden

1. Voorbereiden, plannen, uitvoeren, opvolgen en bijsturen van de strategische en operationele planning zodat de beleidsdoelstellingen gerealiseerd worden

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- o Op basis van indicatoren, wetenschappelijk onderzoek en maatschappelijke evoluties, beleidsvoorstellen voorbereiden voor de beleidsorganen*
- o Bepalen van ken- en stuurgetallen, kwantitatieve en kwalitatieve meetcriteria voor de dienstverlening*
- o Regelmatig aftoetsen van de strategische visie aan de realiteit en aanpassen waar nodig*
- o Aanbrengen van nieuwe beleidsitems*
- o Op regelmatige tijdstippen een evaluatie opstellen met het oog op vernieuwing/optimalisering van de werking en het gevoerde beleid*

2. Uitwerken van beleidsvoorstellen en adviezen zodat de beleidsdoelstellingen van de (sub)dienst/afdeling gerealiseerd worden

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- *Analyseren van relevante signalen uit het werkveld (cultuurraad, vrijwilligers, ...)*
- *Beleidsvoorbereidende dossiers en nota's opmaken voor de beleidsverantwoordelijken*
- *Spontaan beleidsadviezen formuleren en inhoud geven aan de beleidsnota's*
- *Evalueren van de effecten van het gevoerde beleid*

3. Coördineren van de werking van projecten met het oog op een efficiënte en effectieve dienstverlening

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- *Vertalen van strategie en beleid naar concrete doelstellingen, acties...*
- *Zorgen voor de aan- en bijsturing van processen en projecten*
- *Bewaken en opvolgen van de voortgang van projecten, activiteiten... en indien nodig acties nemen om bij te sturen*
- *Waken over een effectieve en efficiënte aanpak van het project*
- *Organiseren en leiden van vergaderingen met medewerkers naar aanleiding van de uitwerking van een specifiek dossier of behandeling van een probleem of knelpunt*
- *Afstemmen van systemen, procedures, middelen, tijd en mensen*
- *Instaan voor budgetbeheer en -controle van het project in functie van een financieel gezond beleid*
- *Werken met vrijwilligers binnen projecten waar nodig*

4. Ontwikkelen en stimuleren van samenwerkingsverbanden en instaan voor de vertegenwoordiging van de afdeling met het oog op een optimale externe communicatie

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- *Stimuleren en ontwikkelen van samenwerkingsverbanden met het OCMW, buurgemeenten...*
- *Deelnemen aan diverse werkgroepen buiten het gemeentebestuur*
- *Fungeren, op vlak van de werkdomeinen als contactpersoon naar toezichthoudende overheid en andere openbare besturen, particuliere instellingen of organisaties*

5. Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat de medewerkers goed geïnformeerd en betrokken zijn

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- *Organiseren van een werkoverleg of een overleg naar aanleiding van een specifiek project of evenement*
- *Ervoor zorgen dat iedere medewerker over alle informatie beschikt die hij/zij nodig heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren*
- *Rapporteren aan de leidinggevende/verantwoordelijke(n) in verband met de werking van de (sub)dienst, de uitvoering van de beleidsdoelstellingen, de voortgang van projecten, activiteiten,...*
- *Verzorgen van top-down en bottom-up communicatie tussen de overlegfora (bvb. werkoverleg en diensthoofdenoverleg)*

6. Informeren, helpen en begeleiden van de klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening

Dit omvat ondermeer volgende taken :

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- *Onthalen van de klant op een vriendelijke en gepaste manier*
- *Geven van inlichtingen*
- *Doorverwijzen van de klant indien nodig*
- *Uitleg geven omtrent de procedure*
- *Meedenken naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures*

- Afleveren van de vereiste documenten
- Opvolgen van de informatie die de klant opvraagt

7. Realiseren van een collegiale samenwerking

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Fungeren als aanspreekpunt
- Helpen en begeleiden van collega's, bvb. bij het uitvoeren van (moeilijke) opdrachten
- Geven van duidelijke uitleg aan collega's

8. Ontwikkelen, (laten) implementeren en opvolgen van de organisatie van interne controleprocedures en kwaliteitsprojecten teneinde doelgerichte en kwaliteitsvolle diensten en producten af te leveren.

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Toezien op een effectieve en efficiënte dienstverlening
- Implementeren en opvolgen van kwaliteitszorg

9. Instaan voor de praktische organisatie van projecten, manifestaties, colloquia, evenementen of andere bijeenkomsten.

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Inwinnen van informatie
- Uitvoeren van onderzoek, bvb. op vlak van reglementering, of detecteren van behoeften bij klanten
- Opmaken van planningen/draaiboeken en initiëren en opvolgen van samenwerking met anderen
- Uitvoeren van allerlei formaliteiten of procedures
- Verzorgen van allerhande communicatie, zowel voor als tijdens het project of het evenement (intern, leveranciers,...)
- Reserveren van accommodaties, materiaal en materieel
- Bewaken van de voortgang van het project of het evenement
- Evalueren van uitgevoerde projecten

10. Instaan voor het beheren en autonoom afhandelen van dossiers in het kader van de toepassing van (een beperkte reglementering of een duidelijk afgebakend kennisdomein).

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Onderzoek uitvoeren op basis van de reglementering
- Opvolgen van alle procedures in het kader van het dossier
- Inwinnen van informatie noodzakelijk voor de afhandeling
- Verzamelen en invullen van noodzakelijke documenten
- Rapporteren over de stand van zaken aan alle betrokkenen (mondeling of schriftelijk, bvb. collegedossiers)
- Controleren en klasseren van afgewerkte dossiers

11. Indien de werking en dienstverlening dit vereisen kunnen bijkomende taken en verantwoordelijkheden opgenomen worden

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Integriteit (2: discreet handelen)

- Neemt verantwoordelijkheid voor eigen werk en komt open uit voor fouten
- Gaat zorgvuldig en discreet om met gevoelige en vertrouwelijke informatie
- Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- Toont voorbeeldgedrag in respect, eerlijkheid en betrouwbaarheid

Inzet (3: inzet)

- Werkt met enthousiasme en gedrevenheid
- Stelt zich positief op
- Neemt het werk ter harte
- Durft verantwoordelijkheid te nemen
- Zet door, ook wanneer het moeilijker gaat of bij tegenslagen

Klantgerichtheid (2: actief meedenken, inspelen op vragen van de klant)

- Leeft zich in de situatie van klanten
- Speelt in op vragen van klanten en houdt zich aan de regels of afspraken
- Denkt spontaan mee met de klant
- Zoekt naar oplossingen bij problemen
- Neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten

Samenwerken (3: creëren van samenwerkingsverbanden met en tussen andere afdelingen)

- Werkt actief aan het creëren van een vertrouwenband met andere afdelingen
- Creëert structuren om de samenwerking met andere afdelingen te verbeteren
- Creëert een draagvlag voor problemen of beslissingen die de eigen afdeling overschrijden
- Draagt samenwerking als een belangrijke waarde uit en spreekt anderen hierop aan

Essentiële competenties

Adviseren (3: complexe analyse maken, bevorderen van het omgevingsbewustzijn, kennis produceren)

- Ziet grote lijnen, tilt vragen op een hoger abstractieniveau
- Brengt complexe zaken, soms tegenstrijdige informatie, tot de kern terug
- Kadert advies in een lange termijn beleid
- Ondersteunt en stimuleert anderen om informatie en adviezen uit te wisselen

Plannen en organiseren (niveau 2: structuur aanbrengen in eigen werk en dat van anderen, coördineren)

- Brengt structuur aan in eigen werk en dat van anderen: plant taken en projecten
- Bepaalt objectieven en prioriteiten (korte / midlange termijn)
- Past de planning aan indien veranderende omstandigheden dit eisen, ook voor anderen
- Zet mensen en middelen op de best mogelijke manier in
- Plant meetmomenten in om te toetsen of prestaties/resultaten voldoen aan de verwachtingen en stuurt bij indien nodig
- Verzekert continuïteit van het werkt en behoudt overzicht

Kwaliteitsvol werken (3: streven naar continue kwaliteitsverbetering, anderen hiertoe stimuleren, kwaliteitsborging)

- Ontwikkelt en benoemt kwaliteitscriteria
- Stimuleert de kwaliteitsvolle uitvoering van taken en projecten en volgt de (tussentijdse) resultaten op
- Stelt de geleverde kwaliteit regelmatig ter discussie en spreekt anderen aan op de kwaliteit van het geleverde werk
- Stimuleert verbeteringsvoorstellen

Belangrijke competenties

Ondernemen (2: je handelt verbeteringsgericht en vernieuwend en ondersteunt anderen)

- Onderzoekt behoeften en neemt acties om de dienstverlening te optimaliseren
- Ziet nieuwe toepassingsmogelijkheden voor bestaande instrumenten
- Betrekt personen (binnen of buiten de eigen dienst) die te maken zullen hebben met de gevolgen van de verandering
- Stimuleert en ondersteunt anderen om verbeteringsgericht en / of vernieuwend te werken

Onderhandelen (2: onderhandelen in complexe situaties, verenigen van belangen)

- Weerlegt de mening of bezwaren van anderen door middel van argumenten
- Brengt uiteenlopende visies, behoeften en standpunten samen
- Zoekt actief naar gemeenschappelijke belangen
- Hanteert argumenten die zoveel mogelijk aansluiten bij de belangen van de ander

Resultaatsgericht werken (3: sturen op resultaat, anderen ondersteunen)

- Formuleert uitdagende doelstellingen die een impact hebben op de wekring van anderen (ook buiten de afdeling)
- Maakt afspraken met alle betrokkenen om de gestelde doelstellingen te bereiken
- Realiseert verbeteringen in werkzaamheden en randvoorwaarden, zowel binnen als buiten het eigen werkgebied
- Ondersteunt anderen en neemt obstakels weg voor anderen