

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Ploegleider
Afdeling – Dienst	Team Facility
Functiefamilie	Ploegleider
Niveau	D
Graad	D4 - D5

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Team Facility
Leiding krijgen van	Teamleider
Leiding geven aan	Assistenten team Facility niveau E

3. Doel van de functie

Als ploegleider poets neem je een centrale rol op in de operationele werking van het poetsteam met het oog op een kwalitatieve, efficiënte en effectieve dienstverlening. Je staat in voor de dagelijkse leiding, planning en coaching van de poetsassistenten die werkzaam zijn over verschillende gemeentelijke gebouwen.

Je leidt nieuw personeel op in het uitvoeren van werkplannen, technieken, werkmethodes, gebruik van materiaal en toepassen van ergonomische- en veiligheidsvoorschriften. Je voert kwaliteitsmetingen uit en stuurt je assistent, ploeg of werkplanning indien nodig bij of zoekt naar oplossingen.

Je bent het aanspreekpunt voor poets voor zowel interne klanten als voor jouw poetsteam en je fungeert als fiere ambassadeur van het poetsteam. Het beheren van de voorraad poetsproducten en plaatsen van bestellingen behoort ook tot je takenpakket. Je bent bereid om, wanneer nodig, in te springen en zo de schoonmaak te waarborgen. Je hebt notie van informaticatoepassingen zoals Outlook, Excel en Word. Je rapporteert aan de teamleider logistiek.

4. Kernresultaatsgebieden

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

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- o Organiseren van een gestructureerd en regelmatig werkoverleg en briefing moment
- o Ervoor zorgen dat iedere medewerker over alle informatie beschikt die hij/zij nodig heeft om zijn/haar taken effectief en efficiënt te kunnen uitvoeren
- o Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de werking van de ploeg en de voortgang van planning en activiteiten

2. Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een optimale samenwerking en klantgerichte dienstverlening

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- o Constructief en actief deelnemen aan het werkoverleg

- Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering
- Formuleren van suggesties of verbeter initiatieven die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening
- Signaleren van onregelmatigheden, defecten, klachten,... die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben

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

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Geven van inlichtingen
- Doorverwijzen van de klant indien nodig
- Uitleg geven omtrent de procedure
- Meedenken naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures
- Opvolgen van de informatie die de klant opvraagt
- Controleren van de kwaliteit van externe dienstverleners

4. Aansturen en begeleiden van de medewerker(s) op het werkterrein zodat de taken kwaliteitsvol uitgevoerd worden

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Geven van korte, duidelijke werkinstructies
- Helpen van de medewerker(s) bij het uitvoeren van (moeilijke) taken
- Opvolgen van de voortgang van de taakuitvoering op het werkterrein
- Ingrijpen in de taakuitvoering bij tegenslag of moeilijkheden
- Toezicht uitvoeren op het beleid inzake preventie en bescherming op het werk, gaande van communicatie en preventieve maatregelen tot het rapporteren van onveilige situaties of inbreuken
- Evalueren van medewerkers volgens gestandaardiseerde en terugkerende patronen

5. 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
- In teamverband werken met collega ploegleiders

6. Instaan voor de werkplanning en de dagdagelijkse coördinatie van de activiteiten in functie van een kwaliteitsvolle en vlotte uitvoering van de dienstverlening

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Opstellen van de planning
- Ervoor zorgen dat iedereen over de juiste middelen beschikt
- Instaan voor de taakverdeling
- Toezien op veilig werken en onderhoud van materiaal
- Beantwoorden van vragen betreffende de uit te voeren taken

5. Gedragscompetenties

Kerncompetentie

Integriteit

- Zin voor verantwoordelijkheid
- Zorgvuldig en discreet
- Respectvol en betrouwbaar

Inzet

- Enthousiast en gedreven
- Motiveert anderen
- Steekt de handen uit de mouwen
- Stimuleert anderen zich positief op te stellen en zich in te zetten
- Doorzetter

Klantgerichtheid

- Empatisch
- Speelt in op vragen van klanten en houdt zich aan de regels of afspraken

Samenwerken

- Po-actief en flexibel werken aan een gezamenlijk resultaat met de verschillende ploegleiders
- Gestructureerd en regelmatig overleggen met ploeg

Essentiële competenties

Leidinggeven

- Zorgt voor een goede werkverdeling en duidelijke prioriteiten binnen een flexibel kader
- Geeft duidelijke feedback en stuurt bij indien nodig
- Legt uit hoe en waarom taken uitgevoerd worden
- Voorkomt conflicten of helpt ze op te lossen
- Zorgt voor een goede samenwerking en sfeer in het team
- Zorgt dat afspraken en concrete doelstellingen nageleefd worden

Kwaliteitsvol werken

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

Plannen en organiseren

- Brengt structuur aan in eigen werk en dat van anderen
- Bepaalt prioriteiten
- Past de planning aan indien veranderende omstandigheden dit eisen
- 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 werk en behoudt overzicht

Belangrijke competenties

Probleemoplossend werken

- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten

- Betrekt de juiste mensen of instanties bij problemen en toetst deze af bij de juiste beslissingsnemer(s)

Resultaatgericht werken

- Legt de lat hoog en stelt zichzelf haalbare doelen
- Zoekt naar de meest optimale werkmethoden
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Spreekt anderen aan om doelen te bereiken