

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Teamleider Facility
Afdeling – Dienst	Onthaal en Dienstverlening – Team Facility
Functiefamilie	Teamleider
Niveau	B
Graad	B1-B3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Teamleider Facility
Leiding krijgen van	Coördinator Facility
Leiding geven aan	Ploegleiders Facility

3. Doel van de functie

Als Teamleider Facility ben jij hét aanspreekpunt voor jouw ploegleiders en assistenten wat betreft opvolging, uitvoering en evaluatie van het jaarplan binnen jouw team. Dit in samenspraak met de Coördinator Facility. Je maakt bestekken en lastenboeken op en steunt hierbij op de expertise van de Expert aankopen.

4. Kernresultaatsgebieden

1. 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*

2. 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 diensthooftenoverleg)*

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

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

4. Coachen en begeleiden van de medewerkers zodat de (sub)dienst beschikt over gemotiveerde en competente medewerkers

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Begeleiden van de medewerkers door middel van de instrumenten uit de evaluatiecyclus (plannen, functioneren, evalueren) en door middel van regelmatige feedback
- Zorgen voor een duidelijke formulering van taken, rollen, opdrachten, verantwoordelijkheden
- Openstaan voor vragen van de medewerkers
- Helpen oplossen van conflicten indien nodig
- Versterken van de samenhang en de goede sfeer (binnen) de dienst
- Leiden van de dienst naar een gezamenlijk resultaat

5. 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

6. 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

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

Dit omvat ondermeer volgende taken :

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

8. 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
- Beleidsvoorbereidende doDssiers 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

9. 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

10. Coördineren van de werking van de (sub)dienst 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 dienstverlening van de (sub)dienst
- 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 de afdeling in functie van een financieel gezond beleid

11. Instaan voor de dagdagelijkse coördinatie van de activiteiten en het toezien op een kwalitatieve uitvoering van administratief uitvoerende (dossieropvolging en –beheer) of operationele taken.

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Opstellen van de planning (op weekbasis of dagbasis), dienstroosters
- Instaan voor de taakverdeling
- Beantwoorden van vragen betreffende de uit te voeren taken
- Oplossen van operationele problemen, bijspringen bij moeilijke dossiers of opdrachten

12. 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

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

- In samenspraak met de Coördinator Facility het voorbereiden, opmaken en communiceren van een jaarplan.
- Aankoopprocedures: Opmaken van bestekken en lastenboeken alsook opvragen van offertes in samenspraak met de Expert aankopen.

5. Gedragscompetenties

Kerncompetentie

Integriteit

Integer handelen in complexe situaties en onder druk, stimuleren van integer gedrag

- Blijft correct en integer in complexe situaties en onder (externe) druk
- Signaleert niet integer gedrag en onderneemt actie
- Handelt integer in een veelheid aan situaties, ook waar er geen eenduidige richtlijnen voor bestaan
- Stimuleert respect en openheid voor anderen

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

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

Creëren van samenwerkingsverbanden met en tussen andere diensten

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