

FUNCTIEBESCHRIJVING

1. Functiebenaming

Teamcoach organisatiebreed onthaal
Functiefamilie 4: aansturende administratieve functies

2. Plaats in de organisatie

Je bent tewerkgesteld binnen de dienst stadsmarketing.
Je rapporteert aan het diensthoofd stadsmarketing.

3. Basisdoelstelling

- Je draagt bij tot de realisatie van de beleidsdoelstellingen van het dienstonderdeel
- Je staat in voor het management van je dienstonderdeel
- Je beheerst en ontwikkelt je eigen materie

4. Specifieke resultaatgebieden

- Je staat mee in voor het uitrollen van een organisatiebreed onthaalbeleid. Je vertaalt dit beleid in concrete gecoördineerde acties en bedt deze in de dagelijkse werking van onze onthaalbalies in
- Je bent verantwoordelijke voor de directe aansturing van het team onthaalmedewerkers actief binnen deze onthaalbalies

5. Generieke resultaatgebieden

Je vertegenwoordigt je dienst.

Dit omvat onder andere volgende taken:

- Je neemt deel aan werkgroepen binnen en buiten het bestuur
- Je fungeert als contactpersoon op vlak van je werkdomein
- Je communiceert de activiteiten van je dienst

Je informeert en adviseert de klant in het kader van dossierbehandeling.

Dit omvat onder andere volgende taken:

- Je geeft inlichtingen en adviezen
- Je geeft uitleg omtrent de procedure
- Je denkt mee naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures
- Je volgt de informatie op die de klant opvraagt



Je staat in voor een optimale informatiedoorstroming.

Dit omvat onder andere volgende taken:

- Je neemt constructief deel aan werkoverleg
- Je rapporteert aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of evenement...
- Je formuleert suggesties of brengt verbeterinitiatieven aan die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening
- Je signaleert onregelmatigheden, defecten, klachten, ... die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben

Je stuurt en begeleidt collega's op het werkterrein zodat de taken kwaliteitsvol uitgevoerd worden.

Dit omvat onder andere volgende taken:

- Je fungeert als aanspreekpunt
- Je geeft korte, duidelijke werkinstructies
- Je helpt collega's bij het uitvoeren van (moeilijke) taken
- Je volgt de voortgang van de taakuitvoering op het werkterrein op
- Je grijpt in in de taakuitvoering bij tegenslag of moeilijkheden

Dossierbehandeling.

Dit omvat onder andere volgende taken:

- Je voert onderzoek uit op basis van reglementering
- Je volgt alle procedures in het kader van het dossier op
- Je wint informatie noodzakelijk voor de afhandeling in
- Je verzamelt en vult noodzakelijke documenten in
- Je rapporteert over de stand van zaken aan alle betrokkenen (mondeling of schriftelijk)
- Je controleert en klasseert afgewerkte dossiers
- Je documenteert taken en opdrachten en maakt draaiboeken op

6. Profiel

I. Kerncompetenties

- Klantgerichtheid

- Je leeft je in in de situatie van klanten
- Je speelt in op vragen van klanten en je houdt je aan de regels of afspraken
- Je denkt spontaan mee met de klant
- Je zoekt naar oplossingen bij problemen
- Je neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten



- **Integriteit**
 - Je kent, begrijpt en respecteert de bestaande regels en afspraken
 - Je neemt verantwoordelijkheid voor je eigen werk en je komt open uit voor fouten
 - Je gaat zorgvuldig en discreet om met gevoelige of vertrouwelijke informatie
 - Je houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor jezelf niet de meest gunstige keuze is
 - Je toont voorbeeldgedrag in respect, eerlijkheid en betrouwbaarheid

- **Permanente ontwikkeling**
 - Je kent je eigen sterktes en zwaktes
 - Je wil leren in werksituaties en zoekt kansen voor je eigen ontwikkeling
 - Je past nieuw opgedane inzichten en vaardigheden in de praktijk toe
 - Je leert uit je eigen ervaring of fouten
 - Je leert van ervaren collega's

II. Gedragscompetenties

- **Leidinggeven en delegeren**
 - Je zorgt voor een goede werkverdeling en duidelijke prioriteiten
 - Je geeft duidelijke feedback en stuurt bij indien nodig
 - Je legt uit hoe en waarom taken uitgevoerd worden
 - Je voorkomt conflicten of helpt ze op te lossen
 - Je zorgt voor een goede samenwerking en sfeer in het team
 - Je zorgt dat afspraken en concrete doelstellingen nageleefd worden
 - Je kent je eigen sterke en minder sterke punten en die van de medewerkers en je beslist wat men zelf doet of laat doen
 - Je geeft concrete informatie en duidelijke afgelijnde taken
 - Je stelt instructies en procedures op om de uitvoering op te volgen
 - Je legt uit hoe medewerkers moeten rapporteren

- **Plannen en organiseren**
 - Je brengt structuur aan in eigen werk en dat van anderen: je plant taken en projecten
 - Je bepaalt objectieven en prioriteiten (korte/middellange termijn)
 - Je past de planning aan indien veranderende omstandigheden dit eisen, ook voor anderen
 - Je zet mensen en middelen op de best mogelijke manier in
 - Je plant meetmomenten in om te toetsen of prestaties/resultaten voldoen aan de verwachtingen en je stuurt bij indien nodig
 - Je verzekert continuïteit van het werk en je behoudt overzicht



- **Besluitvaardigheid**
 - Je kunt snel een doordacht standpunt innemen
 - Je verdedigt een standpunt of beslissing
 - Je neemt beslissingen met een beperkt risico op tijd en stelt ze niet onnodig uit
 - Je informeert alle betrokkenen
 - Je beargumenteert de genomen beslissingen
 - Je betreft anderen bij de besluitvorming

- **Probleemoplossend werken**
 - Je onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
 - Je kunt tot synthese/beoordeling komen
 - Je bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen
 - Je onderbouwt je oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
 - Je betreft de juiste mensen of instanties bij het probleem

- **Samenwerken**
 - Je gaat respectvol om met andere(n) en je toont waardering
 - Je overlegt en je maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
 - Je blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
 - Je stelt je positief op, je brengt energie en dynamiek in de groep
 - Je stimuleert anderen om informatie of ideeën met elkaar te delen

- **Flexibiliteit**
 - Je bent bereid om andere taken op te nemen
 - Je springt, als dit nodig is bij op een andere werkplek
 - Je bent bereid om extra inspanningen te leveren
 - Je verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
 - Je herkent weerstand en je gaat hier gepast mee om

III. Vaktechnische competenties

- Je hebt kennis van MS-office, de gangbare softwarepakketten en de hedendaagse communicatiemiddelen
- Je hebt kennis van algemene secretariaatstechnieken en communicatietechnieken
- Je hebt kennis van projectmanagement
- Je hebt kennis van het decreet lokaal bestuur
- Je bent bereid je in te werken in de specifieke materie van de toegewezen dienst

