

## FUNCTIEPROFIEL

### I. IDENTIFICATIEGEGEVENS

<b>Functiebenaming</b>	Verantwoordelijke Klusdienst
<b>Weddeschaal</b>	B4-B5
<b>Graad</b>	Celhoofd
<b>Directie - dienst</b>	Directie Kotee – Klusdienst
<b>Functiefamilie</b>	Staf leidinggevend

### II. DOEL VAN DE FUNCTIE

Coördinatie van de klusdienst binnen de dienst Kotee zodat de toevertrouwde klanten optimaal ondersteund zijn in het preventief-, curatief- en groenonderhoud en zodat Motena een performant en geïntegreerd aanbod kan bieden en zo een toonaangevende positie kan aanhouden in de markt.

### III. PLAATS IN DE ORGANISATIE

<b>Rapporteert aan:</b>	directeur Kotee
<b>Geeft leiding aan:</b>	alle medewerkers binnen de Klusdienst
Visuele weergave: zie intranet	

*Vastgesteld bij besluit van directeur HR op 12 juni 2020.*

## IV. RESULTAATSGBIEDEN

### **1. Meehelpen uitwerken en implementeren van een operationeel en financieel beleid binnen de dienst in nauwe samenwerking met de directe leidinggevende opdat Motena kan inspelen op de noden van haar doelgroepen.**

Dit omvat onder meer de volgende taken:

- Meewerken aan de vertaling van de strategische beleidsplanning naar operationele doelstellingen en acties: concretiseren, opvolgen, uitvoeren, evalueren en rapporteren.
- Opmaken van een ontwerp van budget in nauw overleg met de budgethouder
- Opvolgen en bewaken van het budget van de verschillende activiteitencentra.
- Bijsturen van de budgetten in samenspraak met de budgethouder.
- Meeschrijven aan de strategische beleidsplanning / meerjarenplan en deze mee opvolgen.
- Instaan voor methodiekontwikkeling en verfijning hiervan.
- Ontwikkelen van unieke, onderscheidende kenmerken van de dienst door in te spelen op marktfragen en door een nieuwe identiteit/services te creëren om zo nieuwe klanten te werven.
- ...

### **2. Instaan voor de dagelijkse organisatie, coördinatie en planning van de activiteiten van het team/afdeling en toezien op een kwalitatieve uitvoering van duidelijk omschreven taken om een efficiënte en effectieve dienstverlening te verzekeren.**

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Opstellen van de planning en taakverdeling voor technische opdrachten (dringende interventies, depannages, herstellingen aan de gebouwen...) en logistieke opdrachten (verhuis, sneeuwruimen, groenopruiming, afvalverwijdering...).
- Delegeren van technische opdrachten naargelang de competenties binnen het team.
- Plannen van prioriteiten; zorgen voor een duidelijke formulering van taken, rollen, opdrachten geven van werkinstructies aan medewerker rekening houdend met de competenties en mogelijkheden van de medewerkers; beantwoorden van vragen betreffende de uit te voeren taken.
- Oplossen van operationele problemen, adviseren en ondersteunen bij moeilijke dossiers of opdrachten.
- Opvolgen van de voortgang van de taakuitvoering op het werkterrein en de kwaliteit van de uitgevoerde werken.
- Afspraken maken met interne of externe klanten met betrekking tot de gewenste dienstverlening en waken over de afgesproken hersteltermijnen.
- Instaan voor het plaatsen van bestellingen of het delegeren van aankopen betreft de benodigde werkmaterialen.
- Transparant beheer van de opdrachten en werkbonden in het service management programma; opvolgen van de bestelcyclus en het beschikbaar budget.
- Organiseren en leiden van vergaderingen.
- Organisatie van het technisch magazijn.
- ...

**3. Instaan voor personeelsbeleid-gerelateerde taken om er voor te zorgen dat er een continue en efficiënte werking van de dienst is en de prestaties van de medewerkers verhogen.**

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Coachen en bijsturen van medewerkers en stagiairs.
- Informatiebeheer (personeelsdossier, verlof, afwezigheden ...).
- Opmaken en bijsturen van de personeelsplanning.
- Evaluatie- en functioneringsgesprekken voeren, opleidingsnoden detecteren.
- Rapporteren aan verantwoordelijken m.b.t. personeelsdossiers.
- Toezien op arbeidsveilige werkomstandigheden.
- ...

**4. Realiseren van een optimale informatiedoorstroming en communicatie zodat de leidinggevende en medewerkers goed geïnformeerd en betrokken zijn.**

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Organiseren en deelnemen aan het werkoverleg.
- Delen van kennis en expertise en ervoor zorgen dat iedere medewerker over alle informatie beschikt.
- Spontane feedback en communicatie naar de klanten over de stand van zaken betreffende de ingediende meldingen.
- Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of evenement ...
- Formuleren van suggesties of aanbrenge van verbeterinitiatieven 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.
- Samenwerken met collega's technisch medewerkers en externen.
- ...

**5. Beheren en administratief verwerken van dossiers om bij te dragen tot een correcte en volledige afhandeling van een dossier.**

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Proactief verzamelen, verwerken en actueel houden van gegevens met betrekking tot een complex onderwerp of vraagstuk om op elk ogenblik correcte en recente informatie ter beschikking te hebben.
- Kwaliteitscontrole van documenten, gegevens en dossiers opgemaakt door anderen, met het oog op verdere verwerking.
- Analyseren en interpreteren van elementen die deel uitmaken van het dossier, en indien nodig bijkomende stappen ondernemen (bijkomende informatie inwinnen, verzoek om bepaalde elementen te verduidelijken, vraag naar specifieke documenten,...)
- Berekenen van gegevens in dossiers rond personeelsadministratie, boekhouding, economaat...
- Opvolgen van dossiers (voortgang, tijdig versturen van documenten ...).
- Voeren van de boekhouding.
- Beantwoorden van diverse niet-gestandaardiseerde vragen m.b.t. bepaalde dossiers.
- ...

**6. Onderhouden van goede interne en externe contacten met relevante personen of instanties om de dienstverlening en/of de werking te optimaliseren en de interne expertise verder uit te bouwen.**

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Onderhouden van goede contacten met collegae van andere organisatie; formeel (samenwerkingsverbanden) of informeel (uitwisseling van ervaring, advies, ...).
- Onderhouden van contacten (zelf of via de medewerkers) met externe experts (advocaten, projectontwikkelaars, studiebureaus, schuldbemiddelaars, consultants,...).
- Deelnemen aan symposia, werkgroepen, congressen...
- Delen van kennis en expertise.
- Fungeren als contactpersoon naar toezichhoudende overheid en andere openbare besturen, particuliere instellingen of organisaties.
- ...

**7. Opzetten en uitdragen van een kwaliteitssysteem in de eigen entiteit zodat de diensten beantwoorden aan de noden van de klanten en de kwaliteit van de dienstverlening permanent gewaarborgd is.**

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Opzetten van kwaliteitssystemen, bijsturen van kwaliteitssystemen binnen de eigen entiteit.
- Implementeren en opvolgen van kwaliteitszorg.
- Opmaken en beheren van een kwaliteitshandboek.
- ...

**8. Informeren, sensibiliseren en maximale toeleiding van (potentiële) klanten m.b.t. de diensten van Motena. Uitbouwen van een sterk netwerk en op basis van de eigen expertise een zo laagdrempelig mogelijke toegang tot de kwaliteitsvolle en geïntegreerde zorg voor de klant bekomen.**

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Ontwikkelen van unieke, onderscheidende kenmerken van de verschillende diensten van Kotee door in te spelen op marktfragen en door een nieuwe identiteit/services te creëren om zo nieuwe klanten te werven.
- Het uitvoeren en opvolgen van actieve prospectie en toeleiding in de regio om zowel de huidige klant als de potentiële klanten te werven voor (extra) dienstverlening van Motena.
- Public-relations functie: meewerken aan beeldvorming van de organisatie. Dat behelst ook actief reclame maken en informatie geven aan verschillende personen/diensten in de eerstelijns contacten en informatie geven op diverse fora.
- Een rol opnemen in het sociaal netwerk van de klant.
- Uitvoeren van behoefteanalyse bij zowel potentiële als bestaande klanten.
- Signaleren van noden, behoeften en tekorten in de hulpverlening aan de leidinggevende, vastgesteld tijdens de dagelijkse werking.
- Evalueren en bijsturen van de interne/externe dienstverlening.
- Klantenwerving administratief opvolgen en het team informeren.
- Commerciële acties uitvoeren tijdens evenementen.
- Een bijdrage leveren aan de commerciële en marketingstrategie van de onderneming.
- Commerciële ondersteuning van medewerkers binnen het team.
- Opstellen van offertes.
- Aanspreekpunt voor klanten, relaties en interne afdelingen.
- Klachten behandelen.
- ...

**9. Instaan voor de budgetopmaak, -opvolging en –evaluatie opdat de beschikbare middelen efficiënt aangewend worden.**

Dit omvat onder meer de volgende taken:

- Opmaken en opvolgen van het budget om de werking in optimale omstandigheden te laten verlopen (bv. prijs-kwaliteit producten...).
- Controleren dat de opbrengsten en kosten verlopen volgens het opgemaakte budget.
- Bewaken van het personeelskader en het personeelsbudget voor de entiteit.
- Advies verlenen om te komen tot een gefundeerd, samenhangend budgetvoorstel.
- Goedkeuren van bestelbonnen binnen de bevoegdheid.
- ...

## V. EXPERTISE

<b>Diploma of opleidingsniveau</b>	geen
<b>Ervaring</b>	2 jaar werkervaring, technische achtergrond
<b>Inwerktijd in de context</b>	6 maand

## VI. COMPETENTIEPROFIEL

<b>GEDRAGSCOMPETENTIES</b>	
<b>Waardegebonden competenties:</b>	
Samenwerking	Niveau III: Stimuleert de samenwerking binnen de eigen entiteit, werkgroepen of projectgroepen.
Professionaliteit	Niveau III: Gedraagt zich als een vertegenwoordiger van de organisatie en werkt actief mee aan het verbeteren van de werking van de entiteit.
Integriteit	Niveau III: Schept randvoorwaarden zodat de deontologische code in de praktijk gebracht kan worden.
Engagement	Niveau II: Voelt zich betrokken en onderneemt actie om de zaken aan te pakken.
Klantgerichtheid	Niveau III: Onderneemt, binnen de mogelijkheden van de eigen functie, acties om de dienstverlening aan klanten te optimaliseren.

<b>Functie-specifieke competenties:</b>	
Overtuigingskracht	Niveau II: Overtuigt door inhoud én aanpak.
Oordeelsvorming (synthetisch denken)	Niveau II: Neemt standpunten in en overziet de consequenties daarvan.
Visie	Niveau II: Betrekt bredere factoren bij zijn aanpak.
Initiatief	Niveau II: Neemt het initiatief om structurele problemen binnen het eigen takendomein op te lossen (reactief en structureel).
Resultaatgerichtheid	Niveau II: Formuleert uitdagende (maar haalbare) doelstellingen en zet zich ten volle in om die te bereiken.
Organiseren	Niveau II: Coördineert acties, tijd en middelen.
Ontwikkelen van medewerkers (resultaatsgericht coachen)	Niveau II: Coacht met het oog op het ontwikkelen van de gewenste gedragsvaardigheden; fungeert als coach of mentor.

<b>VAKTECHNISCHE COMPETENTIES</b>	
<b>Niveau + omschrijving indien nodig</b>	
<b><u>Werking en werkmiddelen:</u></b>	
Werking van de organisatie	2
Werkmiddelen en -methodieken	3: (bouw-)technieken, tuinonderhoud, technisch planlezen, veiligheid, product- en materiaalkennis, opvolging...
Procedures en procesbeheer	2
Projectmatig werken	2
<b><u>Wetgeving en regelgeving:</u></b>	
M.b.t. de organisatie	2: arbeidsreglement, Motena-wetgeving
M.b.t. de functie	3: basiskennis overheidsopdrachten, beleids- en beheerscyclus
<b><u>Computer-vaardigheden:</u></b>	
Algemene computervaardigheden	2
Tekstverwerking	2
Rekenbladen	1
Presentaties	1
Mailtoepassingen	2
Software eigen aan de functie	2: RACS, wiki, bestelprogramma...
Databanken	2: kwaliteitshandboek,...
<b><u>Management:</u></b>	
HR management	1