waas
munster

Gemeente en OCMW Waasmunster
FUNCTIEBOEK

ALGEMEEN DIRECTEUR 5
FINANCIEEL DIRECTEUR 9
ADJUNCT-ALGEMEEN DIRECTEUR 13
AFDELINGSHOOFD FINANCIËN & ICT 17
DESKUNDIGE FINANCIËN EN PATRIMONIUM 21
DESKUNDIGE FINANCIËN 25
ADMINISTRATIEF MEDEWERKER FINANCIËN 29
ADMINISTRATIEF MEDEWERKER ICT 33
DESKUNDIGE PERSONEEL 36
ADMINISTRATIEF MEDEWERKER PERSONEEL 40
DESKUNDIGE COMMUNICATIE 43
ADMINISTRATIEF MEDEWERKER SECRETARIAAT 46
DIENSTHOOFD BURGERZAKEN 49
ADMINISTRATIEF MEDEWERKER BURGERZAKEN EN ONTHAAL 53
BODE 56
AFDELINGSHOOFD GRONDGEBIEDZAKEN 59
DIENSTHOOFD TECHNISCHE DIENST 63
DESKUNDIGE GRONDGEBIEDZAKEN 67
PREVENTIEADVISEUR / NOODPLANNINGSAMBTENAAR / DESKUNDIGE OVERHEIDSOPDRACHTEN 71
ADMINISTRATIEF MEDEWERKER TECHNISCHE DIENST 75
DIENSTHOOFD OMGEVING (OMGEVINGSAMBTENAAR) 79
DESKUNDIGE OMGEVING 83
DESKUNDIGE MILIEU (OMGEVINGSAMBTENAAR) 86
ADMINISTRATIEF MEDEWERKER OMGEVING 90
ADMINISTRATIEF MEDEWERKER OMGEVING (HUISVESTINGSAMBTENAAR) 93
DIENSTHOOFD TECHNISCH UITVOERENDE DIENST 97
ADJUNCT-DIENSTHOOFD TECHNISCH UITVOERENDE DIENST 101
TECHNISCH MEDEWERKER GEBOUWEN 105
TECHNISCH MEDEWERKER GROEN 108
TECHNISCH MEDEWERKER WEGEN 111
TECHNISCH MEDEWERKER LOGISTIEK 114
AFDELINGSHOOFD VRIJE TIJD 117
DIENSTHOOFD CULTUUR 121
ADMINISTRATIEF MEDEWERKER CULTUUR 125
DIENSTHOOFD JEUGD EN TOERISME 129
ADMINISTRATIEF MEDEWERKER JEUGD EN TOERISME 133
DIENSTHOOFD SPORT 137
ADMINISTRATIEF MEDEWERKER SPORT 141

DIENSTHOOFD BIBLIOTHEEK **144**
ADMINISTRATIEF MEDEWERKER BIBLIOTHEEK (BEDIENDE) **148**
ADMINISTRATIEF MEDEWERKER BIBLIOTHEEK (ASSISTENT) **152**
ADMINISTRATIEF MEDEWERKER ONDERWIJS **156**
THEATERTECHNICUS **159**
TOEZICHTER VRIJETIJDSCENTRUM **162**
AFDELINGSHOOFD WELZIJN **165**
MAATSCHAPPELIJK WERKER **169**
SENIORENCONSULENT **173**
DESKUNDIGE WELZIJN **177**
DESKUNDIGE BUURTWERKER **180**
ADMINISTRATIEF MEDEWERKER WELZIJN **184**
DIRECTEUR WZC **187**
HOOFDVERPLEEGKUNDIGE **191**
DIENSTHOOFD SCHOONMAAK EN TECHNISCHE DIENST **195**
DIENSTHOOFD KEUKEN **199**
MEDEWERKER SCHOONMAAK **203**
MEDEWERKER SCHOONMAAK / CONCIËRGE BLAUWENDAEL **206**

Algemeen directeur

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Algemeen directeur
Afdeling – Dienst	Algemeen
Niveau	Strategisch leidinggevenden
Graad	Decretale graad

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Rechtstreeks onder de gemeente- en OCMW-raad
Leiding krijgen van	-
Leiding geven aan	Leden van het managementteam

3. Doel van de functie
De algemeen directeur staat in voor de algemene leiding (plannen, organiseren, opvolgen, coördineren en evalueren) van de diensten van de gemeente en van de diensten van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn teneinde het gemeentebestuur te ondersteunen bij het realiseren van de vooropgestelde doelstellingen en een adequate dienstverlening aan de bevolking te verzekeren..

4. Kernresultaatsgebieden

Coördineren van de werking van de organisatie met het oog op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle dienstverlening (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Vertalen van strategie en beleid naar concrete doelstellingen, acties … binnen de bestaande regelgeving voor de organisatie
- Zorgen voor de aan- en bijsturing van processen en projecten, zowel binnen de eigen afdeling als organisatiebrede projecten
- Instaan voor het nemen van beslissingen in het kader van een vlotte werking van de organisatie
- Waken over en werken aan een effectieve en efficiënte dienstverlening van de organisatie
- Instaan voor budgetbeheer en –controle van de organisatie in functie van een financieel gezond beleid binnen de organisatie

Coachen, begeleiden en aansturen van de medewerkers zodat de organisatie beschikt over gemotiveerde en competente medewerkers om een kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Leiden van de organisatie en voeren van het dagelijks personeelsbeleid
- Bijsturen en ondersteunen van medewerkers waar nodig en hierbij duidelijke verwachtingen en afspraken formuleren
- Zorgen voor de competentieontwikkeling en detecteren van vormingsbehoeften van de medewerkers
- Organiseren en stimuleren van regelmatig werkoverleg voor de leidinggevenden zodat zij kunnen

functioneren als één samenwerkend geheel
- Opvolgen van de dienstverlening en de voortgang van projecten

Ontwikkelen en stimuleren van een optimale interne en externe communicatie met het oog op een efficiënte informatiedoorstroming (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Instaan voor constructief overleg en samenwerking met de beleidsverantwoordelijken en rapporteren aan de beleidsorganen
- Bewaken en optimaliseren van de interne communicatie en kennisdeling binnen en tussen de verschillende diensten
- Stimuleren en ontwikkelen van samenwerkingsverbanden met externe partners

Als lid van het MAT instaan voor de beleidscoördinatie en voor de geïntegreerde werking van gemeente- en/of OCMW-diensten als onderdeel van een groter geheel (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Verantwoordelijk voor de aan het MAT toevertrouwde taken
- Bewaken van de eenheid in de werking, de kwaliteit van de organisatie en de werking van de diensten, alsook de bijhorende interne communicatie naar medewerkers van de organisatie
- Instaan voor de afstemming en de wisselwerking tussen de verschillende beleidsdomeinen, afdelingen en diensten
- Waken over het effectief en efficiënt uitvoeren van de missie, visie en waarden en de accenten en de doelstellingen die het beleid bepaald heeft

Ontwikkelen en stimuleren van samenwerkingsverbanden en instaan voor de vertegenwoordiging van het lokaal bestuur met het oog op een optimale externe communicatie (S)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Stimuleren en ontwikkelen van samenwerkingsverbanden met andere besturen en relevante organisaties
- Het bestuur vertegenwoordigen in diverse werkgroepen en fora
- Fungeren als contactpersoon naar de hogere overheden, andere openbare besturen, particuliere instellingen of organisaties

Ontwikkelen, (laten) implementeren en opvolgen van de organisatie van interne controleprocedures en kwaliteitsprojecten teneinde doelgerichte en kwaliteitsvolle diensten en producten af te leveren. (S)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Initiëren, stimuleren en opvolgen van systemen voor kwaliteitszorg en organisatiebeheersing
- Evalueren van het gevoerde beleid
- Het formuleren van verbetervoorstellen

Opvolgen van regelgeving en maatschappelijke tendensen met betrekking tot het lokaal bestuur teneinde te voldoen aan de opgelegde normen en een hedendaagse invulling aan de organisatie te geven (S)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Toezien op de naleving van de opgelegde normen m.b.t. de werking van het lokaal bestuur
- Detecteren van nieuwe methodieken en evoluties in het werkveld
- Formuleren van beleidsvoorstellen en –adviezen i.s.m. de diensthoofden

Faciliteren en organiseren van de processen binnen het lokaal bestuur teneinde een efficiënte besluitvorming te bevorderen en de wettelijkheid en regelmatigheid van de genomen beslissingen te verzekeren (S)
Dit omvat onder meer de volgende taken:
- Een adequate voorbereiding verzekeren van dossiers die aan de politieke organen worden voorgelegd en toezien op de uitvoering van de beslissingen
- Het adviseren van de politieke organen en de eigen diensten op beleidsmatig, bestuurskundig of juridisch vlak
- Instaan voor de wettelijk, decretaal of door andere normen voorgeschreven taken die verbonden zijn aan het ambt

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Leidinggeven

- Formuleert de opdrachten, verwachtingen rollen van de medewerkers duidelijk
- Volgt medewerkers op en stuurt bij indien nodig
- Staat open voor de vragen van medewerkers en heeft voeling met wat er bij de medewerkers leeft
- Komt op voor behoeften en verwachtingen van de medewerkers
- Stimuleert medewerkers om hun competenties in te zetten en te vergroten
- Tracht conflicten te voorkomen of helpt ze indien nodig op te lossen
- Versterkt de samenhorigheid en de goede sfeer in het team
- Leidt het team naar een gezamenlijk resultaat
- Past de leiderschapsstijl aan naargelang de situatie.

Ondernemen

- Ziet en signaleert kansen of opportuniteiten
- Onderzoekt behoeften en neemt acties om de dienstverlening te optimaliseren
- Ziet nieuwe toepassingsmogelijkheden voor bestaande instrumenten
- Kan veranderingen initiëren, ondersteunen en begeleiden
- Betrekt personen die te maken zullen hebben met de gevolgen van de verandering
- Toetst voorstellen aan de realiteit.
- Is weerbaar bij tegenstand
- Richt zich op hoofdlijnen en op lange termijn

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese / beoordeling komen
- Onderbouwt zijn / haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen.
- Kan snel en doordacht een standpunt innemen
- Verdedigt een besluit

Zelfontwikkeling

- Neemt verantwoordelijkheid voor de eigen professionele ontwikkeling
- Vraagt naar feedback bij de eigen prestaties en trekt hieruit conclusies
- Staat geregeld kritisch stil bij het eigen functioneren en kent eigen sterktes en zwaktes
- Kan nieuwe informatie en ideeën in zich opnemen en effectief toepassen
- Blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Straalt gezag en vertrouwen uit
- Treedt consequent en vastberaden op

Communicatie

- Gaat bewust om met interne communicatie
- Communiceert (mondeling en schriftelijk) helder, duidelijk en gestructureerd
- Sluit de boodschap aan op de behoeften van toehoorders en gaat in op reacties
- Toetst of de boodschap goed, correct en volledig is overgekomen
- Vraagt en luistert naar andermans standpunten en argumenten
- Brengt tijdens het onderhandelen eigen standpunten en argumenten aan.

Financieel directeur

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Financieel directeur
Afdeling – Dienst	Financiën
Niveau	Strategisch leidinggevenden
Graad	Decretale graad

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Rechtstreeks onder de gemeente- en OCMW-raad.
Leiding krijgen van	-
Leiding geven aan	Afdelingshoofd Financiën en ICT en deskundige Financiën en Patrimonium

3. Doel van de functie
De financieel directeur staat in voor het leiden (plannen, organiseren, coördineren, opvolgen, evalueren, rapporteren en bijsturen) van de activiteiten van de financiële functie binnen de gemeente en het OCMW ten einde de doelstellingen van het bestuur te vrijwaren via een effectief, efficiënt en kostenbewust beheer.

4. Kernresultaatsgebieden

Coördineren van de werking van de organisatie/afdeling met het oog op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle dienstverlening (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Vertalen van strategie en beleid naar concrete doelstellingen, acties … binnen de bestaande regelgeving voor de organisatie/afdeling
- Zorgen voor de aan- en bijsturing van processen en projecten, zowel binnen de eigen afdeling als organisatiebrede projecten
- Instaan voor het nemen van beslissingen in het kader van een vlotte werking van de organisatie/afdeling
- Waken over en werken aan een effectieve en efficiënte dienstverlening van de organisatie/afdeling
- Instaan voor budgetbeheer en –controle van de organisatie/afdeling in functie van een financieel gezond beleid binnen de organisatie

Coachen, begeleiden en aansturen van de medewerkers zodat de organisatie/afdeling beschikt over gemotiveerde en competente medewerkers om een kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Leiden van de afdeling/dienst (werkverdeling, verlofregeling, functioneringsgesprekken, evaluatie …)
- Bijsturen en ondersteunen van medewerkers waar nodig en hierbij duidelijke verwachtingen en afspraken formuleren
- Zorgen voor de competentieontwikkeling en detecteren van vormingsbehoeften van de

medewerkers van de afdeling/dienst

- Organiseren en stimuleren van regelmatig werkoverleg voor de medewerkers van afdeling/dienst zodat zij kunnen functioneren als één samenwerkend geheel
- Opvolgen van de dienstverlening en de voortgang van projecten

Ontwikkelen en stimuleren van een optimale interne en externe communicatie met het oog op een efficiënte informatiedoorstroming (G)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Instaan voor constructief overleg en samenwerking met de beleidsverantwoordelijken en rapporteren aan de beleidsorganen
- Bewaken en optimaliseren van de interne communicatie en kennisdeling binnen en tussen de verschillende diensten
- Stimuleren en ontwikkelen van samenwerkingsverbanden met externe partners

Als lid van het MAT instaan voor de beleidscoördinatie en voor de geïntegreerde werking van gemeente- en/of OCMW-diensten vertrekkende vanuit de eigen dienstverlening als onderdeel van een groter geheel (G)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Verantwoordelijk voor de aan het MAT toevertrouwde taken
- Bewaken van de eenheid in de werking, de kwaliteit van de organisatie en de werking van de diensten, alsook de bijhorende interne communicatie naar medewerkers van de organisatie
- Instaan voor de afstemming en de wisselwerking tussen de verschillende beleidsdomeinen, afdelingen en diensten
- Waken over het effectief en efficiënt uitvoeren van de missie, visie en waarden en de accenten en de doelstellingen die het beleid bepaald heeft

Organiseren, voeren en aansturen van het financieel management, ten einde bij te dragen tot het optimaal gebruik van de beschikbare middelen en de bewaking van de financiële gezondheid van het bestuur. (S)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Instaan voor het voeren en afsluiten van de boekhouding en het opmaken van de jaarrekeningen, teneinde aan het bestuur en de leiding van de administratie steeds een correcte weergave van de financiële situatie te kunnen geven en te verzekeren dat aan alle wettelijke en decretale bepalingen is voldaan.
- Begeleiden, adviseren en ondersteunen van het managementteam en de politieke actoren bij de plannings- en budgetteringscyclus teneinde de financiële evenwichten te bewaren en de beschikbare middelen optimaal aan te wenden.
- Maken van analyses en opstellen van rapporten en adviezen teneinde inzicht in de financiële processen te verwerven om deze te optimaliseren, beslissingsprocessen te ondersteunen en zodoende de operationele en strategische doelstellingen van de organisatie te behalen en te voldoen aan de interne en externe rapporteringsvereisten.
- Een strategische rol spelen bij het opzetten van systemen van interne financiële controle-, teneinde de beschikbaarheid van betrouwbare financiële en beheersinformatie te kunnen waarborgen, de wettigheid en regelmatigheid van de beslissingen te verzekeren en fouten, misbruiken of fraude te vermijden.

Voeren van een correct crediteuren- , debiteuren- en thesauriebeleid zodat het bestuur optimaal haar financiële rechten kan benutten en haar financiële verplichtingen kan naleven. (S)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Coördineren, plannen, organiseren, opvolgen, evalueren en bijsturen van de activiteiten m.b.t. het innen van fiscale en niet-fiscale inkomsten, teneinde te verzekeren dat alle inkomsten/belastingen rechtmatig, correct en tijdig geïnd worden.
- Coördineren, plannen, organiseren, opvolgen, evalueren en bijsturen van de activiteiten m.b.t. de uitgavencyclus, teneinde tijdig aan de financiële verplichtingen te voldoen en nalatige betalingen te vermijden.
- Opvolgen van de liquiditeitspositie en nemen van de nodige maatregelen om voldoende financiële middelen ter beschikking te hebben teneinde een goede werking van het bestuur te garanderen.

Opvolgen van regelgeving en maatschappelijke tendensen met betrekking tot het bestuur teneinde te voldoen aan de opgelegde normen en een hedendaagse invulling aan de organisatie te geven. (S)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Detecteren van nieuwe methodieken en evoluties in het werkveld.
- Toezien op de naleving van de opgelegde normen m.b.t. de (financiële) werking van het bestuur.
- Formuleren van aangepaste beleidsvoorstellen en –adviezen bij wijzigende omstandigheden.

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Leidinggeven

- Formuleert de opdrachten, verwachtingen rollen van de medewerkers duidelijk
- Volgt medewerkers op en stuurt bij indien nodig
- Staat open voor de vragen van medewerkers en heeft voeling met wat er bij de medewerkers leeft
- Komt op voor behoeften en verwachtingen van de medewerkers
- Stimuleert medewerkers om hun competenties in te zetten en te vergroten
- Tracht conflicten te voorkomen of helpt ze indien nodig op te lossen
- Versterkt de samenhorigheid en de goede sfeer in het team
- Leidt het team naar een gezamenlijk resultaat

- Past de leiderschapsstijl aan naargelang de situatie.

Ondernemen

- Ziet en signaleert kansen of opportuniteiten
- Onderzoekt behoeften en neemt acties om de dienstverlening te optimaliseren
- Ziet nieuwe toepassingsmogelijkheden voor bestaande instrumenten
- Kan veranderingen initiëren, ondersteunen en begeleiden
- Betrekt personen die te maken zullen hebben met de gevolgen van de verandering
- Toetst voorstellen aan de realiteit.
- Is weerbaar bij tegenstand
- Richt zich op hoofdlijnen en op lange termijn

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese / beoordeling komen
- Onderbouwt zijn / haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen.
- Kan snel en doordacht een standpunt innemen
- Verdedigt een besluit

Zelfontwikkeling

- Neemt verantwoordelijkheid voor de eigen professionele ontwikkeling
- Vraagt naar feedback bij de eigen prestaties en trekt hieruit conclusies
- Staat geregeld kritisch stil bij het eigen functioneren en kent eigen sterktes en zwaktes
- Kan nieuwe informatie en ideeën in zich opnemen en effectief toepassen
- Blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Straalt gezag en vertrouwen uit
- Treedt consequent en vastberaden op

Communicatie

- Gaat bewust om met interne communicatie
- Communiceert (mondeling en schriftelijk) helder, duidelijk en gestructureerd
- Sluit de boodschap aan op de behoeften van toehoorders en gaat in op reacties
- Toetst of de boodschap goed, correct en volledig is overgekomen
- Vraagt en luistert naar andermans standpunten en argumenten
- Brengt tijdens het onderhandelen eigen standpunten en argumenten aan.

Adjunct-algemeen directeur

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Adjunct-algemeen directeur
Afdeling – Dienst	Algemeen
Niveau	Strategisch leidinggevenden
Graad	Decretale graad

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Rechtstreeks onder de gemeente- en OCMW-raad
Leiding krijgen van	Algemeen directeur
Leiding geven aan	afdelingshoofd Welzijn en diverse medewerkers afdeling Algemene Diensten

3. Doel van de functie

De adjunct-algemeen directeur staat de algemeen directeur bij in de vervulling van zijn ambt, overeenkomstig het organisatiebeheersingssysteem. Hij vervangt de algemeen directeur als deze afwezig of verhinderd is.

De adjunct-algemeen directeur staat in voor de leiding (plannen, organiseren, opvolgen en coördineren) van de activiteiten van een deel van de gemeente- en OCMW-organisatie, teneinde het bestuur te ondersteunen bij het realiseren van de vooropgestelde doelstellingen en een adequate dienstverlening aan de bevolking te verzekeren.

4. Kernresultaatsgebieden

Coördineren van de werking van de organisatie met het oog op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle dienstverlening (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Vertalen van strategie en beleid naar concrete doelstellingen, acties … binnen de bestaande regelgeving voor de organisatie ▪ Zorgen voor de aan- en bijsturing van processen en projecten, zowel binnen de eigen afdeling als organisatiebrede projecten ▪ Instaan voor het nemen van beslissingen in het kader van een vlotte werking van de organisatie ▪ Waken over en werken aan een effectieve en efficiënte dienstverlening van de organisatie ▪ Instaan voor budgetbeheer en –controle van de organisatie in functie van een financieel gezond beleid binnen de organisatie
Coachen, begeleiden en aansturen van de medewerkers zodat de organisatie beschikt over gemotiveerde en competente medewerkers om een kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen (G)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Leiden van de organisatie en voeren van het dagelijks personeelsbeleid
- Bijsturen en ondersteunen van medewerkers waar nodig en hierbij duidelijke verwachtingen en afspraken formuleren
- Zorgen voor de competentieontwikkeling en detecteren van vormingsbehoeften van de medewerkers
- Organiseren en stimuleren van regelmatig werkoverleg voor de leidinggevenden zodat zij kunnen functioneren als één samenwerkend geheel
- Opvolgen van de dienstverlening en de voortgang van projecten

Ontwikkelen en stimuleren van een optimale interne en externe communicatie met het oog op een efficiënte informatiedoorstroming (G)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Instaan voor constructief overleg en samenwerking met de beleidsverantwoordelijken en rapporteren aan de beleidsorganen
- Bewaken en optimaliseren van de interne communicatie en kennisdeling binnen en tussen de verschillende diensten
- Stimuleren en ontwikkelen van samenwerkingsverbanden met externe partners

Als lid van het MAT instaan voor de beleidscoördinatie en voor de geïntegreerde werking van gemeente- en/of OCMW-diensten als onderdeel van een groter geheel (G)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Verantwoordelijk voor de aan het MAT toevertrouwde taken
- Bewaken van de eenheid in de werking, de kwaliteit van de organisatie en de werking van de diensten, alsook de bijhorende interne communicatie naar medewerkers van de organisatie
- Instaan voor de afstemming en de wisselwerking tussen de verschillende beleidsdomeinen, afdelingen en diensten
- Waken over het effectief en efficiënt uitvoeren van de missie, visie en waarden en de accenten en de doelstellingen die het beleid bepaald heeft

Ontwikkelen en stimuleren van samenwerkingsverbanden en instaan voor de vertegenwoordiging van het lokaal bestuur met het oog op een optimale externe communicatie (S)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Stimuleren en ontwikkelen van samenwerkingsverbanden met andere besturen en relevante organisaties
- Het bestuur vertegenwoordigen in diverse werkgroepen en fora
- Fungeren als contactpersoon naar de hogere overheden, andere openbare besturen, particuliere instellingen of organisaties

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

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Initiëren, stimuleren en opvolgen van systemen voor kwaliteitszorg en organisatiebeheersing
- Evalueren van het gevoerde beleid
- Het formuleren van verbetervoorstellen

Opvolgen van regelgeving en maatschappelijke tendensen met betrekking tot het lokaal bestuur teneinde te voldoen aan de opgelegde normen en een hedendaagse invulling aan de organisatie te geven (S)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Toezien op de naleving van de opgelegde normen m.b.t. de werking van het lokaal bestuur
- Detecteren van nieuwe methodieken en evoluties in het werkveld
- Formuleren van beleidsvoorstellen en –adviezen i.s.m. de diensthoofden

Faciliteren en organiseren van de processen binnen het lokaal bestuur teneinde een efficiënte besluitvorming te bevorderen en de wettelijkheid en regelmatigheid van de genomen beslissingen te verzekeren (S)

Dit omvat onder meer de volgende taken:

- Een adequate voorbereiding verzekeren van dossiers die aan de politieke organen worden voorgelegd en toezien op de uitvoering van de beslissingen
- Het adviseren van de politieke organen en de eigen diensten op beleidsmatig, bestuurskundig of juridisch vlak
- Instaan voor de wettelijk, decretaal of door andere normen voorgeschreven taken die verbonden zijn aan het ambt

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Leidinggeven

- Formuleert de opdrachten, verwachtingen rollen van de medewerkers duidelijk
- Volgt medewerkers op en stuurt bij indien nodig
- Staat open voor de vragen van medewerkers en heeft voeling met wat er bij de medewerkers leeft
- Komt op voor behoeften en verwachtingen van de medewerkers
- Stimuleert medewerkers om hun competenties in te zetten en te vergroten

- Tracht conflicten te voorkomen of helpt ze indien nodig op te lossen
- Versterkt de samenhorigheid en de goede sfeer in het team
- Leidt het team naar een gezamenlijk resultaat
- Past de leiderschapsstijl aan naargelang de situatie.

Ondernemen

- Ziet en signaleert kansen of opportuniteiten
- Onderzoekt behoeften en neemt acties om de dienstverlening te optimaliseren
- Ziet nieuwe toepassingsmogelijkheden voor bestaande instrumenten
- Kan veranderingen initiëren, ondersteunen en begeleiden
- Betrekt personen die te maken zullen hebben met de gevolgen van de verandering
- Toetst voorstellen aan de realiteit.
- Is weerbaar bij tegenstand
- Richt zich op hoofdlijnen en op lange termijn

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese / beoordeling komen
- Onderbouwt zijn / haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen.
- Kan snel en doordacht een standpunt innemen
- Verdedigt een besluit

Zelfontwikkeling

- Neemt verantwoordelijkheid voor de eigen professionele ontwikkeling
- Vraagt naar feedback bij de eigen prestaties en trekt hieruit conclusies
- Staat geregeld kritisch stil bij het eigen functioneren en kent eigen sterktes en zwaktes
- Kan nieuwe informatie en ideeën in zich opnemen en effectief toepassen
- Blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Straalt gezag en vertrouwen uit
- Treedt consequent en vastberaden op

Communicatie

- Gaat bewust om met interne communicatie
- Communiceert (mondeling en schriftelijk) helder, duidelijk en gestructureerd
- Sluit de boodschap aan op de behoeften van toehoorders en gaat in op reacties
- Toetst of de boodschap goed, correct en volledig is overgekomen
- Vraagt en luistert naar andermans standpunten en argumenten
- Brengt tijdens het onderhandelen eigen standpunten en argumenten aan.

Afdelingshoofd Financiën & ICT

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Afdelingshoofd Financiën & ICT
Afdeling – Dienst	Financiën & ICT
Niveau	strategisch leidinggevenden
Graad	B4 – B5

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Financiën & ICT
Leiding krijgen van	Financieel directeur
Leiding geven aan	Medewerkers afdeling Financiën en ICT

3. Doel van de functie
Het afdelingshoofd Financiën & ICT staat in voor het leiden (plannen, organiseren, coördineren, opvolgen, evalueren, rapporteren en bijsturen) van de activiteiten van de dienst financiën & ICT binnen de gemeente en het OCMW ten einde de doelstellingen van het bestuur te vrijwaren via een effectief, efficiënt en kostenbewust beheer.

4. Kernresultaatsgebieden

Coördineren van de werking van de organisatie/afdeling met het oog op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle dienstverlening (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Vertalen van strategie en beleid naar concrete doelstellingen, acties … binnen de bestaande regelgeving voor de organisatie/afdeling
- Zorgen voor de aan- en bijsturing van processen en projecten, zowel binnen de eigen afdeling als organisatiebrede projecten
- Instaan voor het nemen van beslissingen in het kader van een vlotte werking van de organisatie/afdeling
- Waken over en werken aan een effectieve en efficiënte dienstverlening van de organisatie/afdeling
- Instaan voor budgetbeheer en –controle van de organisatie/afdeling in functie van een financieel gezond beleid binnen de organisatie

Coachen, begeleiden en aansturen van de medewerkers zodat de organisatie/afdeling beschikt over gemotiveerde en competente medewerkers om een kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Leiden van de afdeling/dienst (werkverdeling, verlofregeling, functioneringsgesprekken, evaluatie …)
- Bijsturen en ondersteunen van medewerkers waar nodig en hierbij duidelijke verwachtingen en afspraken formuleren
- Zorgen voor de competentieontwikkeling en detecteren van vormingsbehoeften van de

medewerkers van de afdeling/dienst
- Organiseren en stimuleren van regelmatig werkoverleg voor de medewerkers van afdeling/dienst zodat zij kunnen functioneren als één samenwerkend geheel
- Opvolgen van de dienstverlening en de voortgang van projecten

Ontwikkelen en stimuleren van een optimale interne en externe communicatie met het oog op een efficiënte informatiedoorstroming (G)

Dit omvat onder meer volgende taken:
- Instaan voor constructief overleg en samenwerking met de beleidsverantwoordelijken en rapporteren aan de beleidsorganen
- Bewaken en optimaliseren van de interne communicatie en kennisdeling binnen en tussen de verschillende diensten
- Stimuleren en ontwikkelen van samenwerkingsverbanden met externe partners

Als lid van het MAT instaan voor de beleidscoördinatie en voor de geïntegreerde werking van gemeente- en/of OCMW-diensten vertrekkende vanuit de eigen dienstverlening als onderdeel van een groter geheel (G)

Dit omvat onder meer volgende taken:
- Verantwoordelijk voor de aan het MAT toevertrouwde taken
- Bewaken van de eenheid in de werking, de kwaliteit van de organisatie en de werking van de diensten, alsook de bijhorende interne communicatie naar medewerkers van de organisatie
- Instaan voor de afstemming en de wisselwerking tussen de verschillende beleidsdomeinen, afdelingen en diensten
- Waken over het effectief en efficiënt uitvoeren van de missie, visie en waarden en de accenten en de doelstellingen die het beleid bepaald heeft

Mee aansturen van de budgettaire cyclus van het lokaal bestuur teneinde te voldoen aan de opgelegde normen en te voorzien in de nodige financiële informatie (S)

Dit omvat onder meer volgende taken:
- Opmaak budget.
- Opmaak meerjarenplanning
- Afsluiten boekjaar en eindejaarsboekingen
- Regelmatige interne audit van de boekhouding
- Adviseren en informeren van andere diensten en beleidsverantwoordelijken m.b.t. financiële gegevens en processen
- Het vervangen van de financieel directeur en zijn vervanger bij diens afwezigheid.

Instaan voor het beheren en autonoom afhandelen van dossiers in het kader van een correcte boekhouding (S)

Dit omvat onder meer volgende taken:
- Debiteuren- en crediteurenbeheer
- Uitvoeren van de boekhoudkundige taken volgens de regelgeving
- Rapporteren over de stand van zaken aan alle betrokkenen (mondeling of schriftelijk)
- Controleren en klasseren van afgewerkte dossiers

Mee bewaken van het budget van het lokaal bestuur met het oog op een financieel gezonde organisatie (S)

Dit omvat onder meer volgende taken:
- Opvolgen van facturatie en subsidiëringdossiers
- Controletaken in het betalingsproces
- Prijsbewust met werking en projecten bezig zijn
- Initiëren, voorbereiden, begeleiden en/of uitvoeren van aanbestedingsprocedures

Instaan voor het goed functioneren van de ICT met het oog op het verlenen van een efficiënte dienstverlening aan de burger (S)

Dit omvat onder meer volgende taken:
- Ondersteunen van alle diensten op vlak van ICT
- Dagelijks beheer van hardware en software
- Instaan voor contacten met externe dienstverleners
- Bewaken van en de medewerkers informeren over de regelgeving en interne procedures in dat verband.
- Formuleren van beleidsvoorstellen en –adviezen m.b.t. ICT

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Leidinggeven

- Formuleert de opdrachten, verwachtingen rollen van de medewerkers duidelijk
- Volgt medewerkers op en stuurt bij indien nodig
- Staat open voor de vragen van medewerkers en heeft voeling met wat er bij de medewerkers leeft
- Komt op voor behoeften en verwachtingen van de medewerkers
- Stimuleert medewerkers om hun competenties in te zetten en te vergroten
- Tracht conflicten te voorkomen of helpt ze indien nodig op te lossen
- Versterkt de samenhorigheid en de goede sfeer in het team
- Leidt het team naar een gezamenlijk resultaat
- Past de leiderschapsstijl aan naargelang de situatie.

Ondernemen

- Ziet en signaleert kansen of opportuniteiten
- Onderzoekt behoeften en neemt acties om de dienstverlening te optimaliseren
- Ziet nieuwe toepassingsmogelijkheden voor bestaande instrumenten
- Kan veranderingen initiëren, ondersteunen en begeleiden
- Betrekt personen die te maken zullen hebben met de gevolgen van de verandering

- Toetst voorstellen aan de realiteit.
- Is weerbaar bij tegenstand
- Richt zich op hoofdlijnen en op lange termijn

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese / beoordeling komen
- Onderbouwt zijn / haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen.
- Kan snel en doordacht een standpunt innemen
- Verdedigt een besluit

Zelfontwikkeling

- Neemt verantwoordelijkheid voor de eigen professionele ontwikkeling
- Vraagt naar feedback bij de eigen prestaties en trekt hieruit conclusies
- Staat geregeld kritisch stil bij het eigen functioneren en kent eigen sterktes en zwaktes
- Kan nieuwe informatie en ideeën in zich opnemen en effectief toepassen
- Blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Straalt gezag en vertrouwen uit
- Treedt consequent en vastberaden op

Communicatie

- Gaat bewust om met interne communicatie
- Communiceert (mondeling en schriftelijk) helder, duidelijk en gestructureerd
- Sluit de boodschap aan op de behoeften van toehoorders en gaat in op reacties
- Toetst of de boodschap goed, correct en volledig is overgekomen
- Vraagt en luistert naar andermans standpunten en argumenten
- Brengt tijdens het onderhandelen eigen standpunten en argumenten aan.

Deskundige financiën en patrimonium

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Deskundige financiën en patrimonium
Afdeling – Dienst	/
Niveau	Deskundigen / Experten
Graad	B4 – B5

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	/
Leiding krijgen van	Financieel directeur
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De deskundige financiën is verantwoordelijk voor alle taken aangaande de financiën en het beheer van het patrimonium met het oog op een optimale werking van het openbaar bestuur.

4. Kernresultaatsgebieden

Instaan voor het beheren en autonoom afhandelen van dossiers in het kader van de toepassing van het eigen kennisdomein (G) Dit omvat onder meer volgende taken: • Opstellen van de eigen planning • Nemen van initiatief om activiteiten, opdrachten en taken kwaliteitsvol uit te voeren • Beantwoorden van vragen over de uit te voeren taken • Opzoeken en navragen van informatie intern en extern om de opdracht te kunnen uitvoeren • Uitwerken van nieuwe projecten • Bewaken van de voortgang van dossiers • Rapporteren over de stand van zaken aan alle betrokkenen (mondeling of schriftelijk) • Actief meedenken en suggereren van oplossingen • Evalueren van projecten en bijsturen waar nodig
Uitwerken van beleidsvoorstellen en adviezen zodat de doelstellingen van de organisatie gerealiseerd worden (G) Dit omvat onder meer volgende taken : • Analyseren van relevante signalen uit het werkveld • 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
Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat alle betrokkenen goed geïnformeerd zijn (G) Dit omvat onder meer volgende taken : • Organiseren van of meewerken aan een overleg naar aanleiding van een specifieke opdracht, project of evenement • Ervoor zorgen dat iedere betrokken medewerker over alle informatie beschikt die hij/zij nodig heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren

• Delen van de eigen opgedane kennis met collega's • Rapporteren aan de leidinggevende/verantwoordelijke(n) in verband met de werking van de dienst, de uitvoering van de beleidsdoelstellingen, de voortgang van projecten, activiteiten,…
Mee aansturen van de budgettaire cyclus van het lokaal bestuur teneinde te voldoen aan de opgelegde normen en te voorzien in de nodige financiële informatie (S) Dit omvat onder meer volgende taken: • Opmaak budget • Opmaak meerjarenplanning • Afsluiten boekjaar en eindejaarsboekingen • Regelmatige interne audit van de boekhouding • Adviseren en informeren van andere diensten en beleidsverantwoordelijken m.b.t. financiële gegevens en processen • Het vervangen van de financieel directeur bij diens afwezigheid.
Instaan voor het beheren en autonoom afhandelen van dossiers in het kader van een correcte boekhouding (S) Dit omvat onder meer volgende taken: • Debiteuren- en crediteurenbeheer • Uitvoeren van de boekhoudkundige taken volgens de regelgeving • Rapporteren over de stand van zaken aan alle betrokkenen (mondeling of schriftelijk) • Controleren en klasseren van afgewerkte dossiers
Mee bewaken van het budget van het lokaal bestuur met het oog op een financieel gezonde organisatie (S) Dit omvat onder meer volgende taken: • Opvolgen van facturatie en subsidiëringdossiers • Controletaken in het betalingsproces • Prijsbewust met werking en projecten bezig zijn • Initiëren, voorbereiden, begeleiden en/of uitvoeren van aanbestedingsprocedures • Opmaken van retributie-, belastings- en subsidiereglementen en behandelen van bezwaren
Instaan voor het goed beheer van het patrimonium en de verzekeringsportefeuille met het oog op het goed functioneren van het bestuur (S) Dit omvat onder meer volgende taken: • Beheren van de verzekeringsportefeuille • Instaan voor contacten met externe dienstverleners • Beheer aktes en contracten patrimonium

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep

- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Zelfontwikkeling

- Neemt verantwoordelijkheid voor de eigen professionele ontwikkeling
- Vraagt naar feedback bij de eigen prestaties en trekt hieruit conclusies
- Staat geregeld kritisch stil bij het eigen functioneren en kent eigen sterktes en zwaktes
- Werkt met een duidelijk plan aan de verbetering van de eigen prestaties; zet leerpunten om in acties
- Kan nieuwe informatie en ideeën in zich opnemen en effectief toepassen
- Probeert grenzen te verleggen en gaat uitdagingen aan

Flexibiliteit

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- Werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af
- Toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese/beoordeling komen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen

Onafhankelijk denken

- Is duidelijk omtrent eigen positie of standpunten
- Schat adviezen in op hun waarde en bruikbaarheid
- Is in staat autonoom te denken
- Streeft naar neutraliteit, objectiviteit en gelijke behandeling
- Blijft standvastig bij druk of machtsuitoefening
- Is weerbaar bij tegenstand

Besluitvaardigheid

- Kan snel een doordacht standpunt innemen
- Neemt beslissingen op tijd en stelt ze niet onnodig uit
- Kan beslissingen nemen op basis van onvolledige informatie of met onzeker resultaat
- Kan alleen beslissen, zonder overleg met anderen
- Informeert alle betrokkenen
- Verdedigt een beslissing

Deskundige financiën

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Deskundige financiën
Afdeling – Dienst	Financiën en ICT
Niveau	Deskundigen / Experten
Graad	B1 – B3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Financiën en ICT
Leiding krijgen van	Afdelingshoofd Financiën en ICT Financieel directeur
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De deskundige financiën is verantwoordelijk voor alle taken aangaande de financiën met het oog op een optimale werking van het openbaar bestuur.

4. Kernresultaatsgebieden

Instaan voor het beheren en autonoom afhandelen van dossiers in het kader van de toepassing van het eigen kennisdomein (G) Dit omvat onder meer volgende taken: • Opstellen van de eigen planning • Nemen van initiatief om activiteiten, opdrachten en taken kwaliteitsvol uit te voeren • Beantwoorden van vragen over de uit te voeren taken • Opzoeken en navragen van informatie intern en extern om de opdracht te kunnen uitvoeren • Uitwerken van nieuwe projecten • Bewaken van de voortgang van dossiers • Rapporteren over de stand van zaken aan alle betrokkenen (mondeling of schriftelijk) • Actief meedenken en suggereren van oplossingen • Evalueren van projecten en bijsturen waar nodig
Uitwerken van beleidsvoorstellen en adviezen zodat de doelstellingen van de organisatie gerealiseerd worden (G) Dit omvat onder meer volgende taken : • Analyseren van relevante signalen uit het werkveld • 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
Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat alle betrokkenen goed geïnformeerd zijn (G) Dit omvat onder meer volgende taken : • Organiseren van of meewerken aan een overleg naar aanleiding van een specifieke opdracht, project of evenement • Ervoor zorgen dat iedere betrokken medewerker over alle informatie beschikt die hij/zij nodig

heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren • Delen van de eigen opgedane kennis met collega's • Rapporteren aan de leidinggevende/verantwoordelijke(n) in verband met de werking van de dienst, de uitvoering van de beleidsdoelstellingen, de voortgang van projecten, activiteiten,…
Instaan voor het zelfstandig plannen en organiseren van het eigen werk of van de dienst in het kader van een kwalitatieve uitvoering van de activiteiten, opdrachten en taken van de dienst (S) Dit omvat onder meer volgende taken: • Opstellen van eigen planning. • Zelfstandig opvolgen van deadlines voor afgifte documenten (opmaak belastingkohier, periodieke aangiftes, ...) • Nemen van initiatief om activiteiten, opdrachten en taken kwalitatief uit te voeren • Beantwoorden van vragen betreffende de uit te voeren taken
Instaan voor het beheren en autonoom afhandelen van dossiers in het kader van de vestiging en invordering van gemeentebelastingen (S) Dit omvat onder meer 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 • Bewaking van de voortgang van dossiers • Rapporteren over de stand van zaken aan alle betrokkenen (mondeling of schriftelijk) • Controleren en klasseren van afgewerkte dossiers
Instaan voor het beheren en autonoom afhandelen van dossiers in het kader van een correcte boekhouding (S) Dit omvat onder meer volgende taken: • Debiteuren- en crediteurenbeheer • Uitvoeren van de boekhoudkundige taken volgens de regelgeving van BBC • Rapporteren over de stand van zaken aan alle betrokkenen (mondeling of schriftelijk) • Controleren en klasseren van afgewerkte dossiers
Begeleiden van en ondersteuning geven aan administratieve medewerkers zodat de taken kwaliteitsvol uitgevoerd worden (S) Dit omvat onder meer volgende taken: - Ondersteunen en maken van afspraken in verband met aanmaak facturen, belastingkohier, aanmaningen, … - Bewaken van en de medewerkers informeren over de regelgeving en interne procedures in dat verband.

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep

- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Zelfontwikkeling

- Neemt verantwoordelijkheid voor de eigen professionele ontwikkeling
- Vraagt naar feedback bij de eigen prestaties en trekt hieruit conclusies
- Staat geregeld kritisch stil bij het eigen functioneren en kent eigen sterktes en zwaktes
- Werkt met een duidelijk plan aan de verbetering van de eigen prestaties; zet leerpunten om in acties
- Kan nieuwe informatie en ideeën in zich opnemen en effectief toepassen
- Probeert grenzen te verleggen en gaat uitdagingen aan

Flexibiliteit

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- Werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af
- Toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese/beoordeling komen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen

Onafhankelijk denken

- Is duidelijk omtrent eigen positie of standpunten
- Schat adviezen in op hun waarde en bruikbaarheid
- Is in staat autonoom te denken
- Streeft naar neutraliteit, objectiviteit en gelijke behandeling
- Blijft standvastig bij druk of machtsuitoefening
- Is weerbaar bij tegenstand

Besluitvaardigheid

- Kan snel een doordacht standpunt innemen
- Neemt beslissingen op tijd en stelt ze niet onnodig uit
- Kan beslissingen nemen op basis van onvolledige informatie of met onzeker resultaat
- Kan alleen beslissen, zonder overleg met anderen
- Informeert alle betrokkenen
- Verdedigt een beslissing

Administratief medewerker financiën

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Administratief medewerker financiën (gemeente en OCMW)
Afdeling – Dienst	Financiën & ICT
Niveau	Administratief Personeel
Graad	C1 – C3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Financiën & ICT
Leiding krijgen van	Afdelingshoofd Financiën & ICT Financieel directeur
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De administratief medewerker staat in voor de administratieve ondersteuning van de dienst financiën ten behoeve van een kwalitatieve dienstverlening aan de interne en externe klanten.

4. Kernresultaatsgebieden

Informeren, helpen en begeleiden van de (interne/externe) klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Onthalen van de klant op een vriendelijke en gepaste manier ▪ Geven van inlichtingen ▪ Doorverwijzen van de klant indien nodig ▪ Geven van uitleg met betrekking tot procedures ▪ Meedenken naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures ▪ Afleveren van de vereiste documenten ▪ Opvolgen van de informatie die de klant opvraagt
Instaan voor allerlei administratieve, praktische of logistieke taken zodat de werking van de dienst optimaal ondersteund wordt (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Verzorgen van allerlei schriftelijke communicatie (brieven, mailing …) en mondelinge communicatie (telefonie) ▪ Nazien, bv. van documenten, formulieren, facturen … ▪ Werken met de meest courante softwarepakketten ▪ Controleren en klasseren van afgewerkte dossiers
Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een kwalitatieve samenwerking en klantgerichte dienstverlening (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Constructief deelnemen aan het werkoverleg

▪ Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of opdracht, … ▪ Formuleren van suggesties of 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
Uitvoeren van diverse financiële administratieve taken betreffende inkomsten en uitgaven om een correcte financiële administratie te garanderen (S) Dit omvat onder meer volgende taken : ▪ Opmaken van belastingkohieren. ▪ Opmaken van uitgaande facturen. ▪ Versturen van aanmaningen. ▪ Contacten met sociale dienst mbt de invordering van schulden van hun cliënten. ▪ Verwerken van inkomende facturen. ▪ Bewaken dat inkomende facturen door de diensten vlot goedgekeurd/afgekeurd worden.
Instaan voor het onthalen en helpen van burgers die aan het loket van de financiële dienst komen met het oog op een correcte en vlotte dienstverlening (S) Dit omvat onder meer volgende taken : ▪ Afhandelen van terugbetalingen kleine onkosten via provisiekas. ▪ Uitbetaling dringende steun sociale dienst. ▪ Afhandelen diverse aanvragen (inname openbaar domein, maaltijden aan huis, vergunningen, subsidies, …) ▪ Doorverwijzen naar andere diensten indien noodzakelijk.
Uitvoeren van een nauwgezette registratie van kasontvangsten zodat deze correct geregistreerd worden in de boekhouding (S) Dit omvat onder meer volgende taken : ▪ Kasboek bijhouden en kas tellen. ▪ Erop toezien dat er niet te veel of te weinig geld in kas is. ▪ In bewaring nemen van cash geld van andere diensten.
Administratieve verwerking van verzekeringen om een goed beheer en opvolging van de lopende dossiers te garanderen (S) Dit omvat onder meer volgende taken : ▪ Beheren van verzekeringspolissen. ▪ Aangiftes indienen en opvolgen ▪ Opvolgen van verzekeringsdossiers. ▪ Opvolging ontvangsten

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen

- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Integriteit

- Geeft een eerlijke en correcte weergave van de feiten
- Kent de gangbare waarden en normen en handelt hier consequent naar
- Wijst anderen op gedrag dat afwijkt van de normen van de organisatie en/of de functie
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke of delicate informatie
- Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- Heeft aandacht voor duurzaamheid, het algemeen belang en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Klantgerichtheid

- Leeft zich in de situatie van klanten in
- Stelt zich dienstverlenend op voor iedereen
- Speelt in op wensen van klanten in lijn met de beleidsrichtlijnen
- Neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten
- Streeft naar klanttevredenheid

Stressbestendigheid

- Blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Blijft bij een veelheid aan opdrachten op hetzelfde moment steeds gestructureerd werken
- Signaleert tijdig overmatige werkbelasting
- Blijft kalm en objectief in gespannen situaties
- Hervat moed na een tegenslag of teleurstelling
- Kan de rust behouden bij zichzelf en bij de groep

Inzet

- Werkt met enthousiasme en gedrevenheid
- Stelt zich positief op
- Staat open voor vragen en taken die op zich afkomen
- Gaat ervoor om de taken uit te voeren
- Durft verantwoordelijkheid te nemen

Zelfstandig werken

- Kan met de nodige instructies aan de slag
- Is stipt in het nakomen van afspraken
- Kan werken zonder externe controle
- Stuurt bij indien er fouten optreden
- Werkt taken volledig en tijdig af

Administratief medewerker ICT

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Administratief medewerker ICT
Afdeling – Dienst	Financiën en ICT
Niveau	Administratief Personeel
Graad	C1 – C3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Financiën en ICT
Leiding krijgen van	Afdelingshoofd financiën en ICT
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De medewerker ICT verleent ICT-bijstand aan de eigen diensten en medewerkers zodat de ICT infrastructuur maximaal beschikbaar is voor de gebruikers.

4. Kernresultaatsgebieden

Informeren, helpen en begeleiden van de (interne/externe) klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Onthalen van de klant op een vriendelijke en gepaste manier ▪ Geven van inlichtingen ▪ Doorverwijzen van de klant indien nodig ▪ Geven van uitleg met betrekking tot procedures ▪ Meedenken naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures ▪ Afleveren van de vereiste documenten ▪ Opvolgen van de informatie die de klant opvraagt
Instaan voor allerlei administratieve, praktische of logistieke taken zodat de werking van de dienst optimaal ondersteund wordt (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Verzorgen van allerlei schriftelijke communicatie (brieven, mailing …) en mondelinge communicatie (telefonie) ▪ Nazien, bv. van documenten, formulieren, facturen … ▪ Werken met de meest courante softwarepakketten ▪ Controleren en klasseren van afgewerkte dossiers
Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een kwalitatieve samenwerking en klantgerichte dienstverlening (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Constructief deelnemen aan het werkoverleg ▪ Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken

inzake uitvoering van een project of opdracht, … ▪ Formuleren van suggesties of 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
Het beheren van de IT-infrastructuur zodat deze maximaal beschikbaar en bruikbaar is voor de medewerkers (S) Dit omvat volgende taken: • Leveringen na controle in stock plaatsen en inventariseren • Voorraad actualiseren bij ingebruikname materiaal of bijwerken • Toestellen voorbereiden voor eerste gebruik • Installatie van materiaal – zowel hardware als software – voor gebruikers • Beheer en onderhoud uitvoeren aan de aanwezige ICT-apparatuur en software • Op basis van analyse van storingen verbetervoorstellen doen • In overleg met externe partij(en) projecten (mee) uitvoeren
Meldingen registreren en afhankelijk van het domein ook afhandelen zodat de ICT-dienstverlening vlot verloopt (S) Dit omvat volgende taken: • Registratie van meldingen in de gebruikte toepassing(en) • Gebruikers feedback bezorgen over voortgang van meldingen • Een eerste analyse uitvoeren van de melding zodat volgende support lijnen over de nodige informatie beschikken • Escalatie van meldingen naar volgende support lijnen, zowel intern als extern • Interventies op afstand of ter plekke uitvoeren om storingen te verhelpen • Gebruikers bijstaan bij IT gerelateerde vragen

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin

- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Integriteit

- Geeft een eerlijke en correcte weergave van de feiten
- Kent de gangbare waarden en normen en handelt hier consequent naar
- Wijst anderen op gedrag dat afwijkt van de normen van de organisatie en/of de functie
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke of delicate informatie
- Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- Heeft aandacht voor duurzaamheid, het algemeen belang en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Klantgerichtheid

- Leeft zich in de situatie van klanten in
- Stelt zich dienstverlenend op voor iedereen
- Speelt in op wensen van klanten in lijn met de beleidsrichtlijnen
- Neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten
- Streeft naar klanttevredenheid

Stressbestendigheid

- Blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Blijft bij een veelheid aan opdrachten op hetzelfde moment steeds gestructureerd werken
- Signaleert tijdig overmatige werkbelasting
- Blijft kalm en objectief in gespannen situaties
- Hervat moed na een tegenslag of teleurstelling
- Kan de rust behouden bij zichzelf en bij de groep

Inzet

- Werkt met enthousiasme en gedrevenheid
- Stelt zich positief op
- Staat open voor vragen en taken die op zich afkomen
- Gaat ervoor om de taken uit te voeren
- Durft verantwoordelijkheid te nemen

Zelfstandig werken

- Kan met de nodige instructies aan de slag
- Is stipt in het nakomen van afspraken
- Kan werken zonder externe controle
- Stuurt bij indien er fouten optreden
- Werkt taken volledig en tijdig af

Deskundige personeel

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Deskundige personeel
Afdeling – Dienst	Algemene Diensten
Niveau	Deskundigen / Experten
Graad	B1 – B3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Personeel
Leiding krijgen van	Adjunct-algemeendirecteur
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De deskundige personeel is verantwoordelijk voor alle taken aangaande de personeelsaangelegenheden met het oog op een optimale dienstverlening aan interne en externe klanten.

4. Kernresultaatsgebieden

Instaan voor het beheren en autonoom afhandelen van dossiers in het kader van de toepassing van het eigen kennisdomein (G) Dit omvat onder meer volgende taken: • Opstellen van de eigen planning • Nemen van initiatief om activiteiten, opdrachten en taken kwaliteitsvol uit te voeren • Beantwoorden van vragen over de uit te voeren taken • Opzoeken en navragen van informatie intern en extern om de opdracht te kunnen uitvoeren • Uitwerken van nieuwe projecten • Bewaken van de voortgang van dossiers • Rapporteren over de stand van zaken aan alle betrokkenen (mondeling of schriftelijk) • Actief meedenken en suggereren van oplossingen • Evalueren van projecten en bijsturen waar nodig
Uitwerken van beleidsvoorstellen en adviezen zodat de doelstellingen van de organisatie gerealiseerd worden (G) Dit omvat onder meer volgende taken : • Analyseren van relevante signalen uit het werkveld • 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
Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat alle betrokkenen goed geïnformeerd zijn (G) Dit omvat onder meer volgende taken : • Organiseren van of meewerken aan een overleg naar aanleiding van een specifieke opdracht, project of evenement • Ervoor zorgen dat iedere betrokken medewerker over alle informatie beschikt die hij/zij nodig heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren

• Delen van de eigen opgedane kennis met collega's • Rapporteren aan de leidinggevende/verantwoordelijke(n) in verband met de werking van de dienst, de uitvoering van de beleidsdoelstellingen, de voortgang van projecten, activiteiten,…
Instaan voor de loons- en personeelsadministratie ten behoeve van de medewerkers teneinde een correcte en tijdige dossieropvolging te garanderen (S) Dit omvat onder meer volgende taken : • Beheren van de volledige looncyclus • Organiseren en faciliteren van aanwervingsprocedures • Opvolgen van de personeelsgegevens • Instaan voor de administratie en opvolging aangaande sociale risico's, rechten op het vlak van sociale zekerheid, bijzondere statuten en tewerkstellingen, hospitalisatieverzekering, gemeenschappelijke sociale dienst enz. • Verzorgen van de administratie i.v.m. ziekte, jaarlijkse vakantie, kinderbijslag en kraamgeld, werkloosheid, pensioenen, arbeidsongevallen en beroepsziekten, allerlei verloven (bv loopbaanonderbreking),… • Opvolgen van de sociale zekerheidsverplichtingen • Opvolging verzekeringsdossiers • Rapporteren aan betrokkenen (waar nodig)
Instaan voor een correcte uitvoering van het personeelsbeleid van aanwerving tot uitdiensttreding met het oog op het voeren van het uitgestippelde beleid (S) Dit omvat onder meer: ▪ Oplijsten kandidaturen en controle op vlak van selectievoorwaarden ▪ Verzorgen van de nodige communicatie met kandidaten en juryleden ▪ Ondersteunen praktische verloop selectieproeven ▪ Afsluiten van het dossier en bijhouden klassement ▪ Up-to-date houden bestand vrije sollicitaties ▪ Informeren van (nieuwe) medewerkers over sociale wetgeving, arbeidswetgeving en de eigen statuten en reglementen

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Zelfontwikkeling

- Neemt verantwoordelijkheid voor de eigen professionele ontwikkeling
- Vraagt naar feedback bij de eigen prestaties en trekt hieruit conclusies
- Staat geregeld kritisch stil bij het eigen functioneren en kent eigen sterktes en zwaktes
- Werkt met een duidelijk plan aan de verbetering van de eigen prestaties; zet leerpunten om in acties
- Kan nieuwe informatie en ideeën in zich opnemen en effectief toepassen
- Probeert grenzen te verleggen en gaat uitdagingen aan

Flexibiliteit

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- Werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af
- Toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese/beoordeling komen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen

Onafhankelijk denken

- Is duidelijk omtrent eigen positie of standpunten
- Schat adviezen in op hun waarde en bruikbaarheid
- Is in staat autonoom te denken
- Streeft naar neutraliteit, objectiviteit en gelijke behandeling
- Blijft standvastig bij druk of machtsuitoefening
- Is weerbaar bij tegenstand

Besluitvaardigheid

- Kan snel een doordacht standpunt innemen
- Neemt beslissingen op tijd en stelt ze niet onnodig uit
- Kan beslissingen nemen op basis van onvolledige informatie of met onzeker resultaat

- Kan alleen beslissen, zonder overleg met anderen
- Informeert alle betrokkenen
- Verdedigt een beslissing

Administratief medewerker personeel

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Administratief medewerker personeel
Afdeling – Dienst	Algemene Diensten
Niveau	Administratief Personeel
Graad	C1 – C3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Personeel
Leiding krijgen van	Adjunct-algemeendirecteur
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De administratief medewerker staat in voor de administratieve ondersteuning van de dienst personeel ten behoeve van een kwalitatieve dienstverlening aan de medewerkers van het lokaal bestuur.

4. Kernresultaatsgebieden

Informeren, helpen en begeleiden van de (interne/externe) klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Onthalen van de klant op een vriendelijke en gepaste manier ▪ Geven van inlichtingen ▪ Doorverwijzen van de klant indien nodig ▪ Geven van uitleg met betrekking tot procedures ▪ Meedenken naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures ▪ Afleveren van de vereiste documenten ▪ Opvolgen van de informatie die de klant opvraagt
Instaan voor allerlei administratieve, praktische of logistieke taken zodat de werking van de dienst optimaal ondersteund wordt (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Verzorgen van allerlei schriftelijke communicatie (brieven, mailing …) en mondelinge communicatie (telefonie) ▪ Nazien, bv. van documenten, formulieren, facturen … ▪ Werken met de meest courante softwarepakketten ▪ Controleren en klasseren van afgewerkte dossiers
Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een kwalitatieve samenwerking en klantgerichte dienstverlening (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Constructief deelnemen aan het werkoverleg

▪ Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of opdracht, … ▪ Formuleren van suggesties of 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
Instaan voor de processen van de personeelsdienst met het oog op een correcte, klantvriendelijke personeelsadministratie (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Organiseren van het personeelsdossier ▪ Meewerken aan processen van looncyclus, aanwervingen, administratieve formaliteiten e.a. op het vlak van personeelsbeleid ▪ Vervullen van administratieve formaliteiten op het vlak van personeelsbeleid ▪ Aangiftes en opvolging dossiers arbeidsongevallen en burgerlijke aansprakelijkheid ▪ Opvolging en ingave gegevens in het tijdsregistratiesysteem en het loonverwerkingspakket ▪ Verstrekken van informatie over sociale wetgeving en arbeidswetgeving in het algemeen en over de eigen statuten en reglementen aan personeelsleden
Ondersteunen van de uitvoering van de loonadministratie en de personeelsadministratie ten behoeve van de medewerkers teneinde een correcte en tijdige dossieropvolging te garanderen (S) Dit omvat onder meer volgende taken: • Opvolgen van het tijdsregistratiesysteem, zodat correcte gegevens kunnen gebruikt worden voor het berekenen van loon, maaltijdcheques, toeslagen en vergoedingen. • Opvolgen van de algemene personeelsadministratie • Opmaken en opvolgen van contracten.

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering

- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Integriteit

- Geeft een eerlijke en correcte weergave van de feiten
- Kent de gangbare waarden en normen en handelt hier consequent naar
- Wijst anderen op gedrag dat afwijkt van de normen van de organisatie en/of de functie
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke of delicate informatie
- Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- Heeft aandacht voor duurzaamheid, het algemeen belang en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Klantgerichtheid

- Leeft zich in de situatie van klanten in
- Stelt zich dienstverlenend op voor iedereen
- Speelt in op wensen van klanten in lijn met de beleidsrichtlijnen
- Neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten
- Streeft naar klanttevredenheid

Stressbestendigheid

- Blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Blijft bij een veelheid aan opdrachten op hetzelfde moment steeds gestructureerd werken
- Signaleert tijdig overmatige werkbelasting
- Blijft kalm en objectief in gespannen situaties
- Hervat moed na een tegenslag of teleurstelling
- Kan de rust behouden bij zichzelf en bij de groep

Inzet

- Werkt met enthousiasme en gedrevenheid
- Stelt zich positief op
- Staat open voor vragen en taken die op zich afkomen
- Gaat ervoor om de taken uit te voeren
- Durft verantwoordelijkheid te nemen

Zelfstandig werken

- Kan met de nodige instructies aan de slag
- Is stipt in het nakomen van afspraken
- Kan werken zonder externe controle
- Stuurt bij indien er fouten optreden
- Werkt taken volledig en tijdig af

Deskundige communicatie

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Deskundige communicatie
Afdeling – Dienst	Algemene Diensten
Niveau	Deskundigen / Experten
Graad	B1 – B3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Secretariaat
Leiding krijgen van	Adjunct-algemeen directeur
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De deskundige communicatie staat in voor de uitvoering van het communicatiebeleid met het oog op een optimale externe communicatie vanuit het lokaal bestuur.

4. Kernresultaatsgebieden

Instaan voor het beheren en autonoom afhandelen van dossiers in het kader van de toepassing van het eigen kennisdomein (G) Dit omvat onder meer volgende taken: • Opstellen van de eigen planning • Nemen van initiatief om activiteiten, opdrachten en taken kwaliteitsvol uit te voeren • Beantwoorden van vragen over de uit te voeren taken • Opzoeken en navragen van informatie intern en extern om de opdracht te kunnen uitvoeren • Uitwerken van nieuwe projecten • Bewaken van de voortgang van dossiers • Rapporteren over de stand van zaken aan alle betrokkenen (mondeling of schriftelijk) • Actief meedenken en suggereren van oplossingen • Evalueren van projecten en bijsturen waar nodig
Uitwerken van beleidsvoorstellen en adviezen zodat de doelstellingen van de organisatie gerealiseerd worden (G) Dit omvat onder meer volgende taken : • Analyseren van relevante signalen uit het werkveld • 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
Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat alle betrokkenen goed geïnformeerd zijn (G) Dit omvat onder meer volgende taken : • Organiseren van of meewerken aan een overleg naar aanleiding van een specifieke opdracht, project of evenement • Ervoor zorgen dat iedere betrokken medewerker over alle informatie beschikt die hij/zij nodig heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren

• Delen van de eigen opgedane kennis met collega's • Rapporteren aan de leidinggevende/verantwoordelijke(n) in verband met de werking van de dienst, de uitvoering van de beleidsdoelstellingen, de voortgang van projecten, activiteiten,…
Uitwerken en opvolgen van communicatieprojecten, al dan niet in samenwerking met collega's (S) Dit omvat onder meer volgende taken: • Promoten van gemeentelijke initiatieven via alle voorhanden zijnde communicatiemiddelen. • Vormgeving van drukwerk met oog voor de huisstijl
Opvolgen en optimaliseren van de gemeentelijke communicatiekanalen, zowel intern als extern (S) Dit omvat onder meer volgende taken: • Actueel houden en opvolgen van sociale media en beheren van reacties • Actueel houden, beheren en eindredactie van de website • (Eind)redactie en vormgeving gemeentelijk informatieblad • Beheren van fotomateriaal • Actief bewaken van het gebruik van de huisstijl • Mee instaan voor initiatieven die als doel hebben bepaalde doelgroepen te informeren (vb. onthaal nieuwe inwoners)
Samen met collega's instaan voor de permanentie binnen de dienst secretariaat en zijn verschillende facetten (S)

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Zelfontwikkeling

- Neemt verantwoordelijkheid voor de eigen professionele ontwikkeling
- Vraagt naar feedback bij de eigen prestaties en trekt hieruit conclusies
- Staat geregeld kritisch stil bij het eigen functioneren en kent eigen sterktes en zwaktes
- Werkt met een duidelijk plan aan de verbetering van de eigen prestaties; zet leerpunten om in acties
- Kan nieuwe informatie en ideeën in zich opnemen en effectief toepassen
- Probeert grenzen te verleggen en gaat uitdagingen aan

Flexibiliteit

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- Werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af
- Toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese/beoordeling komen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen

Onafhankelijk denken

- Is duidelijk omtrent eigen positie of standpunten
- Schat adviezen in op hun waarde en bruikbaarheid
- Is in staat autonoom te denken
- Streeft naar neutraliteit, objectiviteit en gelijke behandeling
- Blijft standvastig bij druk of machtsuitoefening
- Is weerbaar bij tegenstand

Besluitvaardigheid

- Kan snel een doordacht standpunt innemen
- Neemt beslissingen op tijd en stelt ze niet onnodig uit
- Kan beslissingen nemen op basis van onvolledige informatie of met onzeker resultaat
- Kan alleen beslissen, zonder overleg met anderen
- Informeert alle betrokkenen
- Verdedigt een beslissing

Administratief medewerker secretariaat

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Administratief medewerker secretariaat
Afdeling – Dienst	Algemene Diensten
Niveau	Administratief Personeel
Graad	C1 – C3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Secretariaat
Leiding krijgen van	Adjunct-algemeen directeur
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De administratief medewerker staat in voor de administratieve ondersteuning van de dienst secretariaat op het vlak van administratieve taken en lokettaken, ten behoeve van een kwalitatieve dienstverlening aan de burgers.

4. Kernresultaatsgebieden

Informeren, helpen en begeleiden van de (interne/externe) klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Onthalen van de klant op een vriendelijke en gepaste manier
- Geven van inlichtingen
- Doorverwijzen van de klant indien nodig
- Geven van uitleg met betrekking tot procedures
- Meedenken naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures
- Afleveren van de vereiste documenten
- Opvolgen van de informatie die de klant opvraagt

Instaan voor allerlei administratieve, praktische of logistieke taken zodat de werking van de dienst optimaal ondersteund wordt (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Verzorgen van allerlei schriftelijke communicatie (brieven, mailing …) en mondelinge communicatie (telefonie)
- Nazien, bv. van documenten, formulieren, facturen …
- Werken met de meest courante softwarepakketten
- Controleren en klasseren van afgewerkte dossiers

Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een kwalitatieve samenwerking en klantgerichte dienstverlening (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

▪ Constructief deelnemen aan het werkoverleg ▪ Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of opdracht, … ▪ Formuleren van suggesties of 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
Administratief ondersteunen van de gemeentelijke diensten zodat externe en interne belanghebbenden correct en tijdig op de hoogte gebracht worden van beslissingen (S) Dit omvat volgende taken: • Uitschrijven van agenda's en notulen van het college van burgemeester en schepenen en de gemeenteraad op basis van gegeven verstrekt door de gemeentesecretaris • Opmaken van afschriften, uittreksels en brieven • Bijhouden van notulenboeken en registers • Administratieve en logistieke ondersteuning van de gemeentelijke diensten (economaat, frankeren…)
Verzorgen van het onthaal en het correct verder helpen van de bezoekers van het gemeentehuis Dit omvat volgende taken: • Doorverwijzen van bezoekers naar de juiste dienst (zowel persoonlijk als telefonisch) • Aanbieden van gemeentelijke folders, publicaties en producten.
Samen met collega's instaan voor de permanentie binnen de dienst secretariaat en zijn verschillende facetten (S)

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie

- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Integriteit

- Geeft een eerlijke en correcte weergave van de feiten
- Kent de gangbare waarden en normen en handelt hier consequent naar
- Wijst anderen op gedrag dat afwijkt van de normen van de organisatie en/of de functie
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke of delicate informatie
- Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- Heeft aandacht voor duurzaamheid, het algemeen belang en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Klantgerichtheid

- Leeft zich in de situatie van klanten in
- Stelt zich dienstverlenend op voor iedereen
- Speelt in op wensen van klanten in lijn met de beleidsrichtlijnen
- Neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten
- Streeft naar klanttevredenheid

Stressbestendigheid

- Blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Blijft bij een veelheid aan opdrachten op hetzelfde moment steeds gestructureerd werken
- Signaleert tijdig overmatige werkbelasting
- Blijft kalm en objectief in gespannen situaties
- Hervat moed na een tegenslag of teleurstelling
- Kan de rust behouden bij zichzelf en bij de groep

Inzet

- Werkt met enthousiasme en gedrevenheid
- Stelt zich positief op
- Staat open voor vragen en taken die op zich afkomen
- Gaat ervoor om de taken uit te voeren
- Durft verantwoordelijkheid te nemen

Zelfstandig werken

- Kan met de nodige instructies aan de slag
- Is stipt in het nakomen van afspraken
- Kan werken zonder externe controle
- Stuurt bij indien er fouten optreden
- Werkt taken volledig en tijdig af

Diensthoofd burgerzaken

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Diensthoofd burgerzaken
Afdeling – Dienst	Algemene Diensten
Niveau	Operationeel Leidinggevenden
Graad	B1 – B3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Burgerzaken
Leiding krijgen van	Adjunct-algemeendirecteur
Leiding geven aan	Administratief medewerkers burgerzaken

3. Doel van de functie
Het diensthoofd burgerzaken coördineert de werking van de dienst burgerzaken zodat een correcte en tijdige dienstverlening aan de burger gewaarborgd wordt.

4. Kernresultaatsgebieden

Coördineren van de werking van de dienst met het oog op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle dienstverlening (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Vertalen van strategie en beleid naar concrete doelstellingen, acties …
- Zorgen voor de aan- en bijsturing van de dienstverlening, processen en projecten
- Waken over een effectieve en efficiënte werking van de dienst en dienstverlening
- Bewaken en opvolgen van de voortgang van projecten / activiteiten en indien nodig acties nemen om bij te sturen
- Instaan voor budgetbeheer en –controle in functie van een financieel gezond beleid

Coachen, begeleiden en aansturen van de medewerkers zodat de dienst beschikt over gemotiveerde en competente medewerkers om een kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Leiden van de dienst (werkverdeling, verlofregeling, functioneringsgesprekken, evaluatie…)
- Bijsturen van medewerkers waar nodig en hierbij duidelijke verwachtingen en afspraken formuleren
- Ondersteunen van de medewerkers van de dienst bij hun specifieke noden
- Zorgen voor competentieontwikkeling en detecteren van vormingsbehoeften bij de medewerkers van de dienst
- Organiseren van regelmatig werkoverleg voor de medewerkers van dienst zodat zij kunnen functioneren als één samenwerkend / samenhangend geheel
- Geven van duidelijke werkinstructies aan de medewerkers van de dienst
- Helpen van de medewerker(s) bij het uitvoeren van (moeilijke) taken
- Opvolgen van de voortgang van de taakuitvoering op het werkterrein

Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat de medewerkers en verantwoordelijken goed geïnformeerd en betrokken zijn (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Correct doorstromen van informatie, zowel voor het werkoverleg als voor samenwerking met andere diensten ▪ Ervoor zorgen dat iedere (project)medewerker over alle informatie beschikt die hij/zij nodig heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren ▪ Rapporteren in verband met de werking van de dienst, de uitvoering van de beleidsdoelstellingen, de voortgang van projecten, activiteiten,… ▪ Verzorgen van een optimale top-down en bottom-up communicatie: rapporteren, aftoetsen van voorstellen,…
Uitwerken van beleidsvoorstellen en adviezen, al dan niet in samenwerking met andere diensten, zodat de beleidsdoelstellingen van de dienst(en) gerealiseerd worden (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Analyseren van relevante signalen uit het werkveld ▪ Opmaken van beleidsvoorbereidende dossiers (al dan niet dienst-overschrijdend) en nota's voor de beleidsverantwoordelijken ▪ Formuleren van beleidsadviezen en inhoud geven aan de beleidsnota's ▪ Evalueren van de effecten van het gevoerde beleid
Samen met de medewerkers (complexe) dossiers en administratieve taken autonoom afhandelen in het kader van een efficiënte en effectieve werking van de dienst (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Opvolgen van regelgeving en procedures bij het afhandelen van dossiers inzake bevolking, burgerlijke stand en vreemdelingen ▪ Bijhouden van en eindverantwoordelijk zijn voor het rijksregister ▪ Bewaken van de voortgang van dossiers ▪ Samen met de medewerkers denken over klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures en zoeken naar verbeterinitiatieven voor de dienstverlening naar de burger.
Organiseren en coördineren van de verkiezingen zodat alle inwoners op een efficiënte manier hun stem kunnen uitbrengen (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Praktische afspraken maken en regelingen treffen voor de stem- en telbureaus ▪ Afhandelen van administratie die gekoppeld is aan 'verkiezingen' ▪ Rapporteren naar de hogere overheid.

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen

- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Flexibiliteit

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- Werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af
- Toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Leidinggeven

- Formuleert de opdrachten, verwachtingen en rollen van de medewerkers duidelijk
- Volgt medewerkers op en stuurt bij indien nodig
- Staat open voor de vragen van medewerkers en heeft voeling met wat er bij de medewerkers leeft
- Komt op voor behoeften en verwachtingen van de medewerkers
- Stimuleert medewerkers hun competenties in te zetten en te vergroten
- Voorkomt conflicten of helpt ze indien nodig op te lossen
- Versterkt de samenhorigheid en de goede sfeer in het team
- Leidt het team naar een gezamenlijk resultaat
- Past de leiderschapsstijl aan naargelang de situatie

Plannen en organiseren

- Plant acties en projecten, bepaalt objectieven en prioriteiten
- Stemt systemen, procedures, middelen, tijd en mensen op elkaar af
- Houdt rekening met zaken die op lange termijn spelen
- Past de planning aan indien veranderende omstandigheden dit eisen
- Plant meetmomenten in om te toetsen of prestaties/resultaten voldoen aan de verwachtingen en stuurt bij indien nodig
- Verzekert continuïteit en behoudt overzicht

Ondernemen

- Ziet en signaleert kansen of opportuniteiten
- Onderzoekt behoeften en neemt acties om de dienstverlening te optimaliseren
- Weet bestaande diensten kenbaar te maken aan het brede publiek
- Ziet nieuwe toepassingsmogelijkheden voor bestaande instrumenten
- Kan veranderingen initiëren, ondersteunen en begeleiden
- Betrekt personen die te maken zullen hebben met de gevolgen van de verandering

- Toetst voorstellen aan de realiteit

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese/beoordeling komen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen
- Hanteert een passende onderhandelingsstijl in lijn met het probleem, de gesprekspartner en de gestelde termijnen

Administratief medewerker burgerzaken en onthaal

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Administratief medewerker burgerzaken en onthaal
Afdeling – Dienst	Algemene diensten
Niveau	Administratief Personeel
Graad	D1 – D3 (uitdovend) / C1 – C3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Burgerzaken
Leiding krijgen van	Diensthoofd Burgerzaken
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De administratief medewerker staat via een efficiënte en klantgerichte loketwerking garant voor het afleveren van officiële documenten, een adequate doorverwijzing, informatieverstrekking en opvolging zodat een correcte en tijdige dienstverlening voor de burger gewaarborgd wordt.

4. Kernresultaatsgebieden

Informeren, helpen en begeleiden van de (interne/externe) klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Onthalen van de klant op een vriendelijke en gepaste manier ▪ Geven van inlichtingen ▪ Doorverwijzen van de klant indien nodig ▪ Geven van uitleg met betrekking tot procedures ▪ Meedenken naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures ▪ Afleveren van de vereiste documenten ▪ Opvolgen van de informatie die de klant opvraagt
Instaan voor allerlei administratieve, praktische of logistieke taken zodat de werking van de dienst optimaal ondersteund wordt (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Verzorgen van allerlei schriftelijke communicatie (brieven, mailing …) en mondelinge communicatie (telefonie) ▪ Nazien, bv. van documenten, formulieren, facturen … ▪ Werken met de meest courante softwarepakketten ▪ Controleren en klasseren van afgewerkte dossiers
Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een kwalitatieve samenwerking en klantgerichte dienstverlening (G) Dit omvat onder meer volgende taken:

▪ Constructief deelnemen aan het werkoverleg ▪ Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of opdracht, … ▪ Formuleren van suggesties of 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
Instaan voor het autonoom afhandelen van dossiers en administratieve taken in het kader van een efficiënte en effectieve werking van de dienst burgerzaken (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Opmaken van akten geboorte, adoptie, erkenning, nationaliteit, huwelijk, echtscheiding en overlijden en het afleveren uittreksels uit de registers van de burgerlijke stand ▪ Verwerking voor de aflevering van identiteitskaarten, rijbewijzen, paspoorten ▪ Registratie van woonstveranderingen **en** vreemdelingendossiers ▪ Invoering en administratieve verwerking in het strafregister ▪ Opstellen getuigschriften en attesten en opzoekingen in het archief ▪ Registratie van verklaringen laatste wilsbeschikking, euthanasie, orgaandonatie ▪ Begraafplaatsenbeheer ▪ Onderzoek uitvoeren op basis van de reglementering, inwinnen van informatie noodzakelijk voor de afhandeling en opvolgen van alle procedures in het kader van een dossier
Verzorgen van het onthaal en het correct verder helpen van de bezoekers van het gemeentehuis Dit omvat volgende taken: ▪ Doorverwijzen van bezoekers naar de juiste dienst (zowel persoonlijk als telefonisch) ▪ Aanbieden en verkopen van gemeentelijke folders, publicaties en producten.
Opvolging van alle relevante regelgeving om de dienstverlening correct te kunnen uitvoeren (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Bevolking, burgerlijke stand, vreemdelingen, begravingen. ▪ Wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer, openbaarheid van bestuur, informatieveiligheid.

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega’s na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Integriteit

- Geeft een eerlijke en correcte weergave van de feiten
- Kent de gangbare waarden en normen en handelt hier consequent naar
- Wijst anderen op gedrag dat afwijkt van de normen van de organisatie en/of de functie
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke of delicate informatie
- Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- Heeft aandacht voor duurzaamheid, het algemeen belang en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Klantgerichtheid

- Leeft zich in de situatie van klanten in
- Stelt zich dienstverlenend op voor iedereen
- Speelt in op wensen van klanten in lijn met de beleidsrichtlijnen
- Neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten
- Streeft naar klanttevredenheid

Stressbestendigheid

- Blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Blijft bij een veelheid aan opdrachten op hetzelfde moment steeds gestructureerd werken
- Signaleert tijdig overmatige werkbelasting
- Blijft kalm en objectief in gespannen situaties
- Hervat moed na een tegenslag of teleurstelling
- Kan de rust behouden bij zichzelf en bij de groep

Inzet

- Werkt met enthousiasme en gedrevenheid
- Stelt zich positief op
- Staat open voor vragen en taken die op zich afkomen
- Gaat ervoor om de taken uit te voeren
- Durft verantwoordelijkheid te nemen

Zelfstandig werken

- Kan met de nodige instructies aan de slag
- Is stipt in het nakomen van afspraken
- Kan werken zonder externe controle
- Stuurt bij indien er fouten optreden
- Werkt taken volledig en tijdig af

Bode

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Bode (OCMW)
Afdeling – Dienst	Financiën en ICT
Niveau	Technisch en Logistiek Personeel
Graad	E1 – E3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Algemene Diensten
Leiding krijgen van	Afdelingshoofd Financiën en ICT
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De bode staat in voor het uitvoeren van diverse logistieke taken en het ondersteunen van de diensten op allerhande vlakken met het oog op een vlotte werking van de organisatie.

4. Kernresultaatsgebieden

Instaan voor het vlot doorgeven en verwerken van informatie met het oog op een goede werking van de dienst en samenwerking binnen de dienst (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Deelnemen en op een positieve manier meewerken aan overleg
- Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering
- Aangeven van onregelmatigheden, defecten, klachten,… die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben
- Voorstellen doen die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening
- Op een open en respectvolle manier communiceren met collega's
- Het vlot en correct samenwerken met de collega's en in team om goede resultaten te behalen

Informeren en helpen van de klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Geven van inlichtingen en uitleg, al dan niet omtrent bepaalde procedures, regels of afspraken
- Doorverwijzen van de klant indien nodig

Uitvoeren van de opdrachten met het oog op een kwaliteitsvolle, duurzame en harmonieuze dienstverlening (G)
- Het efficiënt, effectief en correct uitvoeren van de toegewezen taken en opdrachten
- Rekening houden met de geldende veiligheidsvoorschriften
- Op een respectvolle, milieu- en kostenbewuste manier omgaan met materialen, werktuigen en infrastructuur

Uitvoeren van diverse logistieke- en ondersteunende taken met het oog op de vlotte werking van de organisatie (S)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Dagelijks op alle diensten langsgaan om de interne post te bezorgen en/of op te halen.

• Dagelijks frankeren van de post en uitgaande post bezorgen in het postkantoor • Boodschappen ten behoeve van de verschillende diensten • Lichte administratieve ondersteuning voor de verschillende diensten • Vervoer van cliënten, gebruikers en personeelsleden indien noodzakelijk • Ondersteuning verlenen bij dagelijks beheer patrimonium • Logistieke ondersteuning bij beheer kantoormateriaal
Uitvoeren van logistieke taken met het oog op het vlot laten verlopen van vergaderingen en andere bijeenkomsten (S) Dit omvat onder meer volgende taken: • Voorzien van voldoende water en koffie • Klaarzetten van de vergaderzalen en opruimen nadien • Afwassen van het gebruikte servies
Uitvoeren van logistieke taken met het oog op het vlot laten verlopen van Dinnerclub (S) Dit omvat onder meer volgende taken: • Planning en zaalzetting • Transport heen en terug van gebruikers • Bediening en afruimen

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Mondeling communiceren

- Formuleert helder, duidelijk en gestructureerd
- Toetst of de boodschap goed, correct en volledig is overgekomen.

Resultaatgericht werken

- Inventariseert beschikbare middelen
- Streeft naar een maximaal resultaat
- Zoekt naar de meest optimale werkmethoden
- Grijpt in wanneer resultaten niet voldoen
- Zet door bij tegenslag of problemen

Actiegerichtheid

- Komt uit eigen beweging tot actie
- Onderneemt iets om de voortgang te versnellen
- Doet spontaan voorstellen om het werk te verbeteren
- Vraagt naar een nieuwe opdracht

Ordelijk werken

- Houdt de werkomgeving en het materiaal net
- Voert het werk verzorgd uit en ruimt op
- Bergt documenten en materialen logisch en op de juiste plaats op
- Behandelt het materiaal met zorg

Veilig werken

- Respecteert procedures en veiligheidsvoorschriften
- Gebruikt persoonlijke beschermingsmiddelen op de juiste manier
- Heeft oog voor de veiligheid van anderen
- Gebruikt machines op een veilige manier en enkel waarvoor ze bestemd zijn
- Signaleert onveilige situaties

Afdelingshoofd Grondgebiedzaken

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Afdelingshoofd Grondgebiedzaken
Afdeling – Dienst	Grondgebiedzaken
Niveau	Strategisch leidinggevenden
Graad	A4a – A4b

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Grondgebiedzaken
Leiding krijgen van	Algemeen directeur
Leiding geven aan	Diverse medewerkers grondgebiedzaken

3. Doel van de functie
Het afdelingshoofd Grondgebiedzaken heeft de leiding over alle werkzaamheden gekoppeld aan de cluster, met inbegrip van beleidsadviserende taken en het uitvoeren van de beleidsbeslissingen van toepassing op de cluster, met het oog op een vlotte en efficiënte dienstverlening naar de interne en externe klant.

4. Kernresultaatsgebieden

Coördineren van de werking van de organisatie/afdeling met het oog op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle dienstverlening (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Vertalen van strategie en beleid naar concrete doelstellingen, acties … binnen de bestaande regelgeving voor de organisatie/afdeling ▪ Zorgen voor de aan- en bijsturing van processen en projecten, zowel binnen de eigen afdeling als organisatiebrede projecten ▪ Instaan voor het nemen van beslissingen in het kader van een vlotte werking van de organisatie/afdeling ▪ Waken over en werken aan een effectieve en efficiënte dienstverlening van de organisatie/afdeling ▪ Instaan voor budgetbeheer en –controle van de organisatie/afdeling in functie van een financieel gezond beleid binnen de organisatie
Coachen, begeleiden en aansturen van de medewerkers zodat de organisatie/afdeling beschikt over gemotiveerde en competente medewerkers om een kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Leiden van de afdeling/dienst (werkverdeling, verlofregeling, functioneringsgesprekken, evaluatie …) ▪ Bijsturen en ondersteunen van medewerkers waar nodig en hierbij duidelijke verwachtingen en afspraken formuleren ▪ Zorgen voor de competentieontwikkeling en detecteren van vormingsbehoeften van de medewerkers van de afdeling/dienst

▪ Organiseren en stimuleren van regelmatig werkoverleg voor de medewerkers van afdeling/dienst zodat zij kunnen functioneren als één samenwerkend geheel ▪ Opvolgen van de dienstverlening en de voortgang van projecten
Ontwikkelen en stimuleren van een optimale interne en externe communicatie met het oog op een efficiënte informatiedoorstroming (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Instaan voor constructief overleg en samenwerking met de beleidsverantwoordelijken en rapporteren aan de beleidsorganen ▪ Bewaken en optimaliseren van de interne communicatie en kennisdeling binnen en tussen de verschillende diensten ▪ Stimuleren en ontwikkelen van samenwerkingsverbanden met externe partners
Als lid van het MAT instaan voor de beleidscoördinatie en voor de geïntegreerde werking van gemeente- en/of OCMW-diensten vertrekkende vanuit de eigen dienstverlening als onderdeel van een groter geheel (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Verantwoordelijk voor de aan het MAT toevertrouwde taken ▪ Bewaken van de eenheid in de werking, de kwaliteit van de organisatie en de werking van de diensten, alsook de bijhorende interne communicatie naar medewerkers van de organisatie ▪ Instaan voor de afstemming en de wisselwerking tussen de verschillende beleidsdomeinen, afdelingen en diensten ▪ Waken over het effectief en efficiënt uitvoeren van de missie, visie en waarden en de accenten en de doelstellingen die het beleid bepaald heeft
Instaan voor het zelfstandig plannen en organiseren van het eigen werk of van de dienst in het kader van een kwalitatieve uitvoering van de activiteiten, opdrachten en taken van de dienst (S) Dit omvat onder meer volgende taken : ▪ Opstellen van de eigen planning ▪ Nemen van initiatief om activiteiten, opdrachten en taken kwalitatief uit te voeren ▪ Beantwoorden van vragen betreffende de uit te voeren taken ▪ Opnemen van de taak van leidend ambtenaar (leidt de werf en is contactpersoon tussen aannemer en gemeente) bij openbare werken, werken aan gebouwen,… ▪ Afhandelen van dossiers aangaande diverse klachten, betwistingen en dergelijke tegenover derden, briefwisseling en adviezen desbetreffend aan het College van Burgemeester en Schepenen
Instaan voor de leiding van de dienst grondgebiedzaken (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Algemene organisatie van de technische dienst en coördinatie van de diensten technische dienst, milieu, ruimtelijke ordening en uitvoerende diensten ▪ Opdrachten doorgeven, coördineren en evalueren ▪ Bespreken en trachten te streven naar oplossingen bij conflictsituaties op de dienst grondgebiedzaken ▪ Adviesverlening inzake technische dossiers

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen

- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Leidinggeven

- Formuleert de opdrachten, verwachtingen rollen van de medewerkers duidelijk
- Volgt medewerkers op en stuurt bij indien nodig
- Staat open voor de vragen van medewerkers en heeft voeling met wat er bij de medewerkers leeft
- Komt op voor behoeften en verwachtingen van de medewerkers
- Stimuleert medewerkers om hun competenties in te zetten en te vergroten
- Tracht conflicten te voorkomen of helpt ze indien nodig op te lossen
- Versterkt de samenhorigheid en de goede sfeer in het team
- Leidt het team naar een gezamenlijk resultaat
- Past de leiderschapsstijl aan naargelang de situatie.

Ondernemen

- Ziet en signaleert kansen of opportuniteiten
- Onderzoekt behoeften en neemt acties om de dienstverlening te optimaliseren
- Ziet nieuwe toepassingsmogelijkheden voor bestaande instrumenten
- Kan veranderingen initiëren, ondersteunen en begeleiden
- Betrekt personen die te maken zullen hebben met de gevolgen van de verandering
- Toetst voorstellen aan de realiteit.
- Is weerbaar bij tegenstand
- Richt zich op hoofdlijnen en op lange termijn

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese / beoordeling komen
- Onderbouwt zijn / haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem

- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen.
- Kan snel en doordacht een standpunt innemen
- Verdedigt een besluit

Zelfontwikkeling

- Neemt verantwoordelijkheid voor de eigen professionele ontwikkeling
- Vraagt naar feedback bij de eigen prestaties en trekt hieruit conclusies
- Staat geregeld kritisch stil bij het eigen functioneren en kent eigen sterktes en zwaktes
- Kan nieuwe informatie en ideeën in zich opnemen en effectief toepassen
- Blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Straalt gezag en vertrouwen uit
- Treedt consequent en vastberaden op

Communicatie

- Gaat bewust om met interne communicatie
- Communiceert (mondeling en schriftelijk) helder, duidelijk en gestructureerd
- Sluit de boodschap aan op de behoeften van toehoorders en gaat in op reacties
- Toetst of de boodschap goed, correct en volledig is overgekomen
- Vraagt en luistert naar andermans standpunten en argumenten
- Brengt tijdens het onderhandelen eigen standpunten en argumenten aan.

Diensthoofd Technische Dienst

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Diensthoofd Technische Dienst
Afdeling – Dienst	Grondgebiedzaken
Niveau	operationeel leidinggevenden
Graad	A1a – A3a

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Grondgebiedzaken
Leiding krijgen van	Afdelingshoofd grondgebiedzaken
Leiding geven aan	Administratieve medewerkers van de technische dienst

3. Doel van de functie
Het diensthoofd technische dienst staat in voor de coördinatie en de opvolging van werken aan de infrastructuur op openbaar domein (o.a. riolering- en infrastructuurwerken, werken nutsmaatschappijen, werken aan waterlopen, …) met als doel het waken over een kwaliteitsvolle en tijdige uitvoering.

4. Kernresultaatsgebieden

Coördineren van de werking van de dienst met het oog op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle dienstverlening (G)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Vertalen van strategie en beleid naar concrete doelstellingen, acties …
- Zorgen voor de aan- en bijsturing van de dienstverlening, processen en projecten
- Waken over een effectieve en efficiënte werking van de dienst
- 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 of binnen de beleidsdomeinen

Coachen, begeleiden en aansturen van de medewerkers zodat de dienst beschikt over gemotiveerde en competente medewerkers om een kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen (G)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Leiden van de dienst (werkverdeling, verlofregeling, functioneringsgesprekken, evaluatie…)
- Bijsturen van medewerkers waar nodig en hierbij duidelijke verwachtingen en afspraken formuleren
- Ondersteunen van de medewerkers van de dienst bij hun specifieke noden
- Zorgen voor competentieontwikkeling en detecteren van vormingsbehoeften bij de medewerkers

van de dienst

- Organiseren van regelmatig werkoverleg voor de medewerkers van dienst zodat zij kunnen functioneren als één samenwerkend / samenhangend geheel
- Geven van duidelijke werkinstructies aan de medewerkers van de dienst
- Helpen van de medewerker(s) bij het uitvoeren van (moeilijke) taken
- Opvolgen van de voortgang van de taakuitvoering op het werkterrein

Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat de medewerkers en verantwoordelijken goed geïnformeerd en betrokken zijn (G)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Correct doorstromen van informatie, zowel voor het werkoverleg als voor samenwerking met andere diensten
- Organiseren van een werkoverleg binnen de dienst of een overleg naar aanleiding van een specifiek project of opdracht
- Ervoor zorgen dat iedere (project)medewerker over alle informatie beschikt die hij/zij nodig heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren
- Rapporteren in verband met de werking van de dienst, de uitvoering van de beleidsdoelstellingen, de voortgang van projecten, activiteiten,…
- Verzorgen van een optimale top-down en bottom-up communicatie: rapporteren, aftoetsen van voorstellen,…

Uitwerken van beleidsvoorstellen en adviezen, al dan niet in samenwerking met andere diensten, zodat de beleidsdoelstellingen van de dienst(en) gerealiseerd worden (G)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Analyseren van relevante signalen uit het werkveld
- Opmaken van beleidsvoorbereidende dossiers (al dan niet dienst-overschrijdend) en nota's voor de beleidsverantwoordelijken
- Formuleren van beleidsadviezen en inhoud geven aan de beleidsnota's
- Evalueren van de effecten van het gevoerde beleid

Instaan voor het zelfstandig plannen en organiseren van het eigen werk of van de dienst in het kader van een kwalitatieve uitvoering van de activiteiten, opdrachten en taken van de dienst (S)

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Opstellen van de eigen planning
- Nemen van initiatief om activiteiten, opdrachten en taken kwalitatief uit te voeren
- Beantwoorden van vragen betreffende de uit te voeren taken
- Opnemen van de taak van leidend ambtenaar (leidt de werf en is contactpersoon tussen aannemer en gemeente) bij openbare werken, …
- Afhandelen van dossiers aangaande diverse klachten, betwistingen en dergelijke tegenover derden, briefwisseling en adviezen desbetreffend aan het College van Burgemeester en Schepenen

Instaan voor de leiding van de technische dienst (S)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Algemene organisatie van de technische dienst
- Opdrachten doorgeven, coördineren en evalueren
- Bespreken en trachten te streven naar oplossingen bij conflictsituaties op de technische dienst. Adviesverlening inzake technische dossiers

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Flexibiliteit

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- Werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af
- Toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Leidinggeven

- Formuleert de opdrachten, verwachtingen en rollen van de medewerkers duidelijk
- Volgt medewerkers op en stuurt bij indien nodig
- Staat open voor de vragen van medewerkers en heeft voeling met wat er bij de medewerkers leeft
- Komt op voor behoeften en verwachtingen van de medewerkers
- Stimuleert medewerkers hun competenties in te zetten en te vergroten
- Voorkomt conflicten of helpt ze indien nodig op te lossen

- Versterkt de samenhorigheid en de goede sfeer in het team
- Leidt het team naar een gezamenlijk resultaat
- Past de leiderschapsstijl aan naargelang de situatie

Plannen en organiseren

- Plant acties en projecten, bepaalt objectieven en prioriteiten
- Stemt systemen, procedures, middelen, tijd en mensen op elkaar af
- Houdt rekening met zaken die op lange termijn spelen
- Past de planning aan indien veranderende omstandigheden dit eisen
- Plant meetmomenten in om te toetsen of prestaties/resultaten voldoen aan de verwachtingen en stuurt bij indien nodig
- Verzekert continuïteit en behoudt overzicht

Ondernemen

- Ziet en signaleert kansen of opportuniteiten
- Onderzoekt behoeften en neemt acties om de dienstverlening te optimaliseren
- Weet bestaande diensten kenbaar te maken aan het brede publiek
- Ziet nieuwe toepassingsmogelijkheden voor bestaande instrumenten
- Kan veranderingen initiëren, ondersteunen en begeleiden
- Betrekt personen die te maken zullen hebben met de gevolgen van de verandering
- Toetst voorstellen aan de realiteit

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese/beoordeling komen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen
- Hanteert een passende onderhandelingsstijl in lijn met het probleem, de gesprekspartner en de gestelde termijnen

Deskundige grondgebiedzaken

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Deskundige Grondgebiedzaken
Afdeling – Dienst	Grondgebiedzaken
Niveau	Deskundigen
Graad	B1 – B3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Technische dienst
Leiding krijgen van	Afdelingshoofd grondgebiedzaken
Leiding geven aan	-

3. Doel van de functie
De deskundige grondgebiedzaken staat in voor de administratieve ondersteuning van de afdeling grondgebiedzaken en is een centraal aanspreekpunt voor vragen en problemen van burgers en diensten. De deskundige staat zo mee in voor een efficiënt en kwaliteitsvol beheer van het openbaar domein en de eigen infrastructuur van de gemeente en dit in de ruimst mogelijke zin.

4. Kernresultaatsgebieden

Instaan voor het beheren en autonoom afhandelen van dossiers in het kader van de toepassing van het eigen kennisdomein (G) Dit omvat onder meer volgende taken: • Opstellen van de eigen planning • Nemen van initiatief om activiteiten, opdrachten en taken kwaliteitsvol uit te voeren • Beantwoorden van vragen over de uit te voeren taken • Opzoeken en navragen van informatie intern en extern om de opdracht te kunnen uitvoeren • Uitwerken van nieuwe projecten • Bewaken van de voortgang van dossiers • Rapporteren over de stand van zaken aan alle betrokkenen (mondeling of schriftelijk) • Actief meedenken en suggereren van oplossingen • Evalueren van projecten en bijsturen waar nodig
Uitwerken van beleidsvoorstellen en adviezen zodat de doelstellingen van de organisatie gerealiseerd worden (G) Dit omvat onder meer volgende taken : • Analyseren van relevante signalen uit het werkveld • 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
Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat alle betrokkenen goed geïnformeerd zijn (G) Dit omvat onder meer volgende taken : • Organiseren van of meewerken aan een overleg naar aanleiding van een specifieke opdracht,

project of evenement • Ervoor zorgen dat iedere betrokken medewerker over alle informatie beschikt die hij/zij nodig heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren • Delen van de eigen opgedane kennis met collega's • Rapporteren aan de leidinggevende/verantwoordelijke(n) in verband met de werking van de dienst, de uitvoering van de beleidsdoelstellingen, de voortgang van projecten, activiteiten,…
Instaan voor het zelfstandig plannen en organiseren van het eigen werk en van de dienst in het kader van een kwalitatieve uitvoering van de activiteiten, opdrachten en taken van de dienst (S) Dit omvat onder meer volgende taken : ▪ Opdrachten doorgeven, coördineren en evalueren ▪ Adviesverlening inzake dossiers ▪ Opstellen van de eigen planning ▪ Nemen van initiatief om activiteiten, opdrachten en taken kwalitatief uit te voeren ▪ Beantwoorden van vragen betreffende de uit te voeren taken ▪ Afhandelen van dossiers aangaande diverse klachten, betwistingen en dergelijke tegenover derden, briefwisseling en adviezen desbetreffend aan het bestuur
Ondersteunen van de diensten binnen de afdeling grondgebiedzaken met focus op en de administratieve opvolging van de uitvoerende medewerkers in het veld (S) Dit omvat onder meer volgende taken: • Administratief opvolgen van controletaken voor de dienst omgeving (o.m. opvolgen uitvoering omgevingsvergunningen, controle bekendmakingen, ondersteunen woningonderzoeken) • Administratief opvolgen van de werken uitgevoerd door nutsbedrijven • Ondersteunen bij overheidsopdrachten • Vertalen van plaatsbeschrijvingen en feedback van de technische uitvoerende dienst naar beleidsadviezen • Afhandelen meldingen van burgers m.b.t. het openbaar domein • Verzekeren van de loketwerking bij afwezigheid van collega's

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Zelfontwikkeling

- Neemt verantwoordelijkheid voor de eigen professionele ontwikkeling
- Vraagt naar feedback bij de eigen prestaties en trekt hieruit conclusies
- Staat geregeld kritisch stil bij het eigen functioneren en kent eigen sterktes en zwaktes
- Werkt met een duidelijk plan aan de verbetering van de eigen prestaties; zet leerpunten om in acties
- Kan nieuwe informatie en ideeën in zich opnemen en effectief toepassen
- Probeert grenzen te verleggen en gaat uitdagingen aan

Flexibiliteit

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- Werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af
- Toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese/beoordeling komen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen

Onafhankelijk denken

- Is duidelijk omtrent eigen positie of standpunten
- Schat adviezen in op hun waarde en bruikbaarheid
- Is in staat autonoom te denken
- Streeft naar neutraliteit, objectiviteit en gelijke behandeling
- Blijft standvastig bij druk of machtsuitoefening
- Is weerbaar bij tegenstand

Besluitvaardigheid

- Kan snel een doordacht standpunt innemen
- Neemt beslissingen op tijd en stelt ze niet onnodig uit
- Kan beslissingen nemen op basis van onvolledige informatie of met onzeker resultaat
- Kan alleen beslissen, zonder overleg met anderen
- Informeert alle betrokkenen
- Verdedigt een beslissing

Preventieadviseur / noodplanningsambtenaar / deskundige overheidsopdrachten

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Preventieadviseur / noodplanningsambtenaar / deskundige overheidsopdrachten
Afdeling – Dienst	Grondgebiedzaken
Niveau	Deskundigen / Experten
Graad	B1 – B3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Technische dienst
Leiding krijgen van	Diensthoofd Technische Dienst
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie

- Als preventieadviseur staat de deskundige in voor de uitvoering van het beleid rond preventie en welzijn op het werk met het oog op het optimaliseren van de werkomstandigheden binnen het lokaal bestuur.
- Als deskundige overheidsopdrachten staat hij/zij in voor de voorbereiding, afhandeling en opvolging van overheidsopdrachten binnen de gemeente, met het oog op correcte en vlotte afhandeling van overheidsopdrachten in de gemeente.
- Als noodplanningsambtenaar staat de deskundige in voor de organisatie van overleg met de leden van de crisiscel, het organiseren van oefeningen,… De deskundige volgt de ontwikkelingen mbt tot noodplanning op en zet deze om in de praktijk.

4. Kernresultaatsgebieden

Instaan voor het beheren en autonoom afhandelen van dossiers in het kader van de toepassing van het eigen kennisdomein (G) Dit omvat onder meer volgende taken: • Opstellen van de eigen planning • Nemen van initiatief om activiteiten, opdrachten en taken kwaliteitsvol uit te voeren • Beantwoorden van vragen over de uit te voeren taken • Opzoeken en navragen van informatie intern en extern om de opdracht te kunnen uitvoeren • Uitwerken van nieuwe projecten • Bewaken van de voortgang van dossiers • Rapporteren over de stand van zaken aan alle betrokkenen (mondeling of schriftelijk) • Actief meedenken en suggereren van oplossingen • Evalueren van projecten en bijsturen waar nodig
Uitwerken van beleidsvoorstellen en adviezen zodat de doelstellingen van de organisatie gerealiseerd worden (G) Dit omvat onder meer volgende taken : • Analyseren van relevante signalen uit het werkveld • 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
Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat alle betrokkenen goed geïnformeerd zijn (G) Dit omvat onder meer volgende taken : • Organiseren van of meewerken aan een overleg naar aanleiding van een specifieke opdracht, project of evenement • Ervoor zorgen dat iedere betrokken medewerker over alle informatie beschikt die hij/zij nodig heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren • Delen van de eigen opgedane kennis met collega's • Rapporteren aan de leidinggevende/verantwoordelijke(n) in verband met de werking van de dienst, de uitvoering van de beleidsdoelstellingen, de voortgang van projecten, activiteiten,…
Instaan voor het beheren en autonoom afhandelen van dossiers (plannen en organiseren) in het kader van de toepassing van het eigen kennisdomein (overheidsopdrachten, preventie en noodplanning). (S) Dit omvat onder meer volgende taken : • Opstellen van de eigen planning • 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 • Bewaking van de voortgang van dossiers • Rapporteren over de stand van zaken aan alle betrokkenen (mondeling of schriftelijk) • Controleren en klasseren van afgewerkte dossiers • Beantwoorden van vragen betreffende de uit te voeren taken
Ondersteunen van de diensten bij het opmaken, opvolgen en beoordelen van overheidsopdrachten zodat de wet op de overheidsopdrachten correct wordt toegepast (S) Dit omvat onder meer volgende taken : • Helpen bij het opmaken van de opdrachtdocumenten • Nazien en verbeteren van voorstellen vanuit diensten • Beoordelen of de juiste procedure wordt toegepast • Publiceren van de opdrachten • Opmaken van correspondentie in het kader van overheidsopdrachten • Opmaken van het verslag van nazicht • Opvolgen van dossiers samen- en groepsaankopen
Instaan voor de werking van de interne dienst preventie/noodplanning (S) Dit omvat onder meer volgende taken : • Op zich nemen van alle taken van preventie voor gemeente (incl. gemeentelijk onderwijs) en OCMW • Opmaak, opvolging van de verplichte administratieve documenten • Samenwerken met de externe dienst preventie • Opmaak van instructies en veiligheidsfiches ten behoeve van de gemeentelijke diensten • Constructieve deelname aan elk overleg mbt tot preventie • Het uitoefenen van de taak noodplanningsambtenaar in nauwe samenwerking met de betrokken dienst van de provincie

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen

- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Zelfontwikkeling

- Neemt verantwoordelijkheid voor de eigen professionele ontwikkeling
- Vraagt naar feedback bij de eigen prestaties en trekt hieruit conclusies
- Staat geregeld kritisch stil bij het eigen functioneren en kent eigen sterktes en zwaktes
- Werkt met een duidelijk plan aan de verbetering van de eigen prestaties; zet leerpunten om in acties
- Kan nieuwe informatie en ideeën in zich opnemen en effectief toepassen
- Probeert grenzen te verleggen en gaat uitdagingen aan

Flexibiliteit

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- Werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af
- Toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese/beoordeling komen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen

Onafhankelijk denken

- Is duidelijk omtrent eigen positie of standpunten
- Schat adviezen in op hun waarde en bruikbaarheid
- Is in staat autonoom te denken
- Streeft naar neutraliteit, objectiviteit en gelijke behandeling
- Blijft standvastig bij druk of machtsuitoefening
- Is weerbaar bij tegenstand

Besluitvaardigheid

- Kan snel een doordacht standpunt innemen
- Neemt beslissingen op tijd en stelt ze niet onnodig uit
- Kan beslissingen nemen op basis van onvolledige informatie of met onzeker resultaat
- Kan alleen beslissen, zonder overleg met anderen
- Informeert alle betrokkenen
- Verdedigt een beslissing

Administratief medewerker Technische Dienst

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Administratief medewerker Technische Dienst
Afdeling – Dienst	Grondgebiedzaken
Niveau	Administratief Personeel
Graad	C1 – C3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Technische Dienst
Leiding krijgen van	Diensthoofd Technische Dienst
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De administratief medewerker staat via een efficiënte en klantgerichte loketwerking garant voor het afleveren van officiële documenten, een adequate doorverwijzing, informatieverstrekking en opvolging zodat een correcte en tijdige dienstverlening voor de interne en externe klanten gewaarborgd wordt. Daarnaast biedt de administratief medewerker ondersteuning (briefwisseling, agenda, organisatie vergaderingen, …) aan het afdelingshoofd grondgebiedzaken.

4. Kernresultaatsgebieden

Informeren, helpen en begeleiden van de (interne/externe) klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Onthalen van de klant op een vriendelijke en gepaste manier ▪ Geven van inlichtingen ▪ Doorverwijzen van de klant indien nodig ▪ Geven van uitleg met betrekking tot procedures ▪ Meedenken naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures ▪ Afleveren van de vereiste documenten ▪ Opvolgen van de informatie die de klant opvraagt
Instaan voor allerlei administratieve, praktische of logistieke taken zodat de werking van de dienst optimaal ondersteund wordt (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Verzorgen van allerlei schriftelijke communicatie (brieven, mailing …) en mondelinge communicatie (telefonie) ▪ Opmaken van documenten (vergunningen, ….), formulieren, facturen … ▪ Werken met de meest courante softwarepakketten ▪ Controleren en klasseren van afgewerkte dossiers

Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een kwalitatieve samenwerking en klantgerichte dienstverlening (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Constructief deelnemen aan het werkoverleg ▪ Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of opdracht, … ▪ Formuleren van suggesties of 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
Instaan voor de publiekswerking van de dienst met het oog op een kwalitatieve dienstverlening. (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ mondeling en/of schriftelijk informeren van klanten over diverse openbare werken, mobiliteit, tijdelijke verkeerswijzigingen, … ▪ noteren van meldingen en klachten mbt de materies behandeld door de technische dienst (put in weg, ratten, snoeien, onkruidbeheer, bladval, ijzelbestrijding, ….) ▪ doorverwijzen van de klant indien nodig of problemen zelf doorgeven aan betrokken diensten
Instaan voor de opmaak en administratieve afhandeling van (tijdelijke) verkeersreglementen, opvolgen verkeerssituaties en bebording (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Op vraag van de eigen diensten of externen opmaken van een tijdelijke verkeersreglement voor het wijzigen van een verkeerssituatie van tijdelijke aard (bv naar aanleiding van werken, kermissen, …..) ▪ Opmaak en administratief afhandelen van verkeersreglementen voor definitief gewijzigde verkeerssituaties in overleg met het diensthoofd ▪ Actieve deelname aan het overleg verkeer alsook de verslaggeving
Instaan voor de organisatie van een aantal evenementen en initiatieven van de dienst (S) ▪ Organisatie jaarmarkt – contacten met (mogelijke) standhouders, toewijzen van de plaatsen, paardenprijskamp, toezicht op de jaarmarkt. Coördinatie van de initiatieven van nevenorganisaties op die dag (Academie, ….) ▪ Organisatie initiatieven mbt tot verkeer en verkeersveiligheid (bv fietsactie 6de leerj – schoolroutekaart) ▪ ….

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen

- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Integriteit

- Geeft een eerlijke en correcte weergave van de feiten
- Kent de gangbare waarden en normen en handelt hier consequent naar
- Wijst anderen op gedrag dat afwijkt van de normen van de organisatie en/of de functie
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke of delicate informatie
- Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- Heeft aandacht voor duurzaamheid, het algemeen belang en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Klantgerichtheid

- Leeft zich in de situatie van klanten in
- Stelt zich dienstverlenend op voor iedereen
- Speelt in op wensen van klanten in lijn met de beleidsrichtlijnen
- Neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten
- Streeft naar klanttevredenheid

Stressbestendigheid

- Blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Blijft bij een veelheid aan opdrachten op hetzelfde moment steeds gestructureerd werken
- Signaleert tijdig overmatige werkbelasting
- Blijft kalm en objectief in gespannen situaties
- Hervat moed na een tegenslag of teleurstelling
- Kan de rust behouden bij zichzelf en bij de groep

Inzet

- Werkt met enthousiasme en gedrevenheid
- Stelt zich positief op
- Staat open voor vragen en taken die op zich afkomen
- Gaat ervoor om de taken uit te voeren
- Durft verantwoordelijkheid te nemen

Zelfstandig werken

- Kan met de nodige instructies aan de slag
- Is stipt in het nakomen van afspraken

- Kan werken zonder externe controle
- Stuurt bij indien er fouten optreden
- Werkt taken volledig en tijdig af

Diensthoofd Omgeving (omgevingsambtenaar)

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Diensthoofd Omgeving (omgevingsambtenaar)
Afdeling – Dienst	Grondgebiedzaken
Niveau	Operationeel Leidinggevenden
Graad	B4 – B5 (uitdovend) / A1a – A3a

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Omgeving
Leiding krijgen van	Afdelingshoofd Grondgebiedzaken
Leiding geven aan	- Deskundige Milieu - Administratief medewerkers Omgeving

3. Doel van de functie
Het diensthoofd Omgeving coördineert de werking van de dienst Omgeving en haar loketten, en staat in voor de beleidsadvisering inzake ruimtelijke planning en huisvesting, zodat een correcte en tijdige dienstverlening voor de burger gewaarborgd wordt.

4. Kernresultaatsgebieden

Coördineren van de werking van de dienst met het oog op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle dienstverlening (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Vertalen van strategie en beleid naar concrete doelstellingen, acties …
- Zorgen voor de aan- en bijsturing van de dienstverlening, processen en projecten
- Waken over een effectieve en efficiënte werking van de dienst en dienstverlening
- Bewaken en opvolgen van de voortgang van projecten / activiteiten en indien nodig acties nemen om bij te sturen
- Instaan voor budgetbeheer en –controle in functie van een financieel gezond beleid

Coachen, begeleiden en aansturen van de medewerkers zodat de dienst beschikt over gemotiveerde en competente medewerkers om een kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Leiden van de dienst (werkverdeling, verlofregeling, functioneringsgesprekken, evaluatie…)
- Bijsturen van medewerkers waar nodig en hierbij duidelijke verwachtingen en afspraken formuleren
- Ondersteunen van de medewerkers van de dienst bij hun specifieke noden
- Zorgen voor competentieontwikkeling en detecteren van vormingsbehoeften bij de medewerkers van de dienst
- Organiseren van regelmatig werkoverleg voor de medewerkers van dienst zodat zij kunnen

functioneren als één samenwerkend / samenhangend geheel
- Geven van duidelijke werkinstructies aan de medewerkers van de dienst
- Helpen van de medewerker(s) bij het uitvoeren van (moeilijke) taken
- Opvolgen van de voortgang van de taakuitvoering op het werkterrein

Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat de medewerkers en verantwoordelijken goed geïnformeerd en betrokken zijn (G)

Dit omvat onder meer volgende taken:
- Correct doorstromen van informatie, zowel voor het werkoverleg als voor samenwerking met andere diensten
- Ervoor zorgen dat iedere (project)medewerker over alle informatie beschikt die hij/zij nodig heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren
- Rapporteren in verband met de werking van de dienst, de uitvoering van de beleidsdoelstellingen, de voortgang van projecten, activiteiten,…
- Verzorgen van een optimale top-down en bottom-up communicatie: rapporteren, aftoetsen van voorstellen,…

Uitwerken van beleidsvoorstellen en adviezen, al dan niet in samenwerking met andere diensten, zodat de beleidsdoelstellingen van de dienst(en) gerealiseerd worden (G)

Dit omvat onder meer volgende taken:
- Analyseren van relevante signalen uit het werkveld
- Opmaken van beleidsvoorbereidende dossiers (al dan niet dienst-overschrijdend) en nota's voor de beleidsverantwoordelijken
- Formuleren van beleidsadviezen en inhoud geven aan de beleidsnota's
- Evalueren van de effecten van het gevoerde beleid

Opnemen van de (decretaal verplichte) taken als omgevingsambtenaar (stedenbouwkundig ambtenaar) binnen de gemeente met het oog op kwalitatief voorbereide beslissingen en juridisch correcte en tijdig behandelde aanvragen in het kader van reglementering op de ruimtelijke ordening (S)

Dit omvat onder meer volgende taken:
- Bijdragen tot de ontwikkeling van een visie op de wijze waarop ruimtelijke planning een constituerend element kan zijn voor de ontwikkeling/opbouw van het lokale samenleven
- Coördinatie van het proces inzake adviesverstrekking aan hogere overheden met betrekking tot structuurplannen, gebiedsafbakening en voorbereiding van de beslissingen dienaangaande
- Toezien op de afstemming van het gemeentelijk ruimtelijk beleid met externe ontwikkelingen (gewestelijk en provinciaal niveau) en dat het in samenhang is met andere interne sectoren (de ruimtelijke aspecten van het gemeentelijk sectorbeleid inzake huisvesting, economie, milieu en natuur, …)
- Verantwoordelijk voor de registratie van plannen, verkavelingen, onbebouwde percelen en vergunningen volgens de wettelijk en reglementair voorgeschreven bepalingen
- Instaan voor het handhavingsbeleid (o.a. het opsporen, vaststellen en opvolgen van stedenbouwmisdrijven en het nemen van bewarende maatregelen zoals stakingsbevel, verzegeling en inbeslagname)

Decretaal verplichte taken (S)

Dit omvat onder meer volgende taken:
- Nagaan van de volledigheid en ontvankelijkheid van aanvragen
- Schriftelijk bevestigen bij de aanvrager van de volledigheid/onvolledigheid en de ontvankelijkheid/onontvankelijkheid van de aanvraag
- Aanvullen van het aanvraagdossier met het proces-verbaal van het openbaar onderzoek (waar dit van toepassing is)
- Opmaken van een verslag (legaliteitsaspect en opportuniteitsaspect) in eerste aanleg voor elke beslissing over een vergunningsaanvraag, als deel van het vergunningsdossier
- Inwinnen van adviezen van allerlei instanties over de aanvraag en waar nodig de aanvraag voorleggen voor advies aan de gemeentelijke commissie voor ruimtelijke ordening
- Informeren van de aanvragen van stilzwijgende weigeringsbeslissingen

Verantwoordelijk voor de werking en de organisatie van de dienst ruimtelijke ordening en huisvesting met het oog op een efficiënte en doelgerichte werking (S)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Meewerken aan de ontwikkeling van de organisatiestructuur en dit opvolgen
- Meewerken aan de digitalisering van de werkprocessen (digitale omgevingsvergunning,..), verzamelen van gegevens voor statistieken en de analyse ervan
- Opmaken en opvolgen van de budgetten m.b.t. de werking van de dienst ruimtelijke ordening en huisvesting
- De beschikbare middelen op een zo efficiënt mogelijke manier inzetten
- Instaan voor voldoende en gepast materiaal om de taken efficiënt en effectief te kunnen vervullen
- Controle uitoefenen op de kwaliteit, de rentabiliteit en efficiëntie van de uitgevoerde taken
- Bewaking van het tijdspad en werkzaamheden inzake de uitvoering van ruimtelijke planningsopdrachten
- Bewaken van de kwantiteit en de kwaliteit van de geleverde diensten
- Verzorgen van (relatie)vergaderingen met ontwerpers/ studiebureaus, architecten en verkavelaars

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega’s na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Flexibiliteit

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- Werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af
- Toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Leidinggeven

- Formuleert de opdrachten, verwachtingen en rollen van de medewerkers duidelijk
- Volgt medewerkers op en stuurt bij indien nodig
- Staat open voor de vragen van medewerkers en heeft voeling met wat er bij de medewerkers leeft
- Komt op voor behoeften en verwachtingen van de medewerkers
- Stimuleert medewerkers hun competenties in te zetten en te vergroten
- Voorkomt conflicten of helpt ze indien nodig op te lossen
- Versterkt de samenhorigheid en de goede sfeer in het team
- Leidt het team naar een gezamenlijk resultaat
- Past de leiderschapsstijl aan naargelang de situatie

Plannen en organiseren

- Plant acties en projecten, bepaalt objectieven en prioriteiten
- Stemt systemen, procedures, middelen, tijd en mensen op elkaar af
- Houdt rekening met zaken die op lange termijn spelen
- Past de planning aan indien veranderende omstandigheden dit eisen
- Plant meetmomenten in om te toetsen of prestaties/resultaten voldoen aan de verwachtingen en stuurt bij indien nodig
- Verzekert continuïteit en behoudt overzicht

Ondernemen

- Ziet en signaleert kansen of opportuniteiten
- Onderzoekt behoeften en neemt acties om de dienstverlening te optimaliseren
- Weet bestaande diensten kenbaar te maken aan het brede publiek
- Ziet nieuwe toepassingsmogelijkheden voor bestaande instrumenten
- Kan veranderingen initiëren, ondersteunen en begeleiden
- Betrekt personen die te maken zullen hebben met de gevolgen van de verandering
- Toetst voorstellen aan de realiteit

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese/beoordeling komen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen
- Hanteert een passende onderhandelingsstijl in lijn met het probleem, de gesprekspartner en de gestelde termijnen

Deskundige Omgeving

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Deskundige Omgeving
Afdeling – Dienst	Grondgebiedzaken
Niveau	Deskundigen
Graad	B1 – B3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Omgeving
Leiding krijgen van	Diensthoofd Omgeving
Leiding geven aan	-

3. Doel van de functie
Je werkt als dossierbeheerder op juridisch-administratief vlak mee aan de omgevingsdossiers (hoofdzakelijk het ruimtelijk aspect) en staat in voor een tijdige en kwalitatieve afhandeling met het oog op een correcte dienstverlening aan de burgers en bedrijven. Je staat mee in voor het handhavingsbeleid m.b.t. ruimtelijke ordening en stedenbouw op het grondgebied.

4. Kernresultaatsgebieden

Instaan voor het beheren en autonoom afhandelen van dossiers in het kader van de toepassing van het eigen kennisdomein (G) Dit omvat onder meer volgende taken: • Opstellen van de eigen planning • Nemen van initiatief om activiteiten, opdrachten en taken kwaliteitsvol uit te voeren • Beantwoorden van vragen over de uit te voeren taken • Opzoeken en navragen van informatie intern en extern om de opdracht te kunnen uitvoeren • Uitwerken van nieuwe projecten • Bewaken van de voortgang van dossiers • Rapporteren over de stand van zaken aan alle betrokkenen (mondeling of schriftelijk) • Actief meedenken en suggereren van oplossingen • Evalueren van projecten en bijsturen waar nodig
Uitwerken van beleidsvoorstellen en adviezen zodat de doelstellingen van de organisatie gerealiseerd worden (G) Dit omvat onder meer volgende taken : • Analyseren van relevante signalen uit het werkveld • 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
Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat alle betrokkenen goed geïnformeerd zijn (G) Dit omvat onder meer volgende taken : • Organiseren van of meewerken aan een overleg naar aanleiding van een specifieke opdracht,

project of evenement • Ervoor zorgen dat iedere betrokken medewerker over alle informatie beschikt die hij/zij nodig heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren • Delen van de eigen opgedane kennis met collega's • Rapporteren aan de leidinggevende/verantwoordelijke(n) in verband met de werking van de dienst, de uitvoering van de beleidsdoelstellingen, de voortgang van projecten, activiteiten,…
Ondersteunen van de omgevingsambtenaar (stedenbouwkundig ambtenaar) binnen de gemeente met het oog op kwalitatief voorbereide beslissingen en juridisch correcte en tijdig behandelde aanvragen in het kader van reglementering op de ruimtelijke ordening (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Mee instaan voor het handhavingsbeleid (o.a. het opsporen, vaststellen en opvolgen van stedenbouwmisdrijven en het nemen van bewarende maatregelen zoals stakingsbevel, verzegeling en inbeslagname) ▪ Nagaan van de volledigheid en ontvankelijkheid van aanvragen ▪ Schriftelijk bevestigen bij de aanvrager van de volledigheid/onvolledigheid en de ontvankelijkheid/onontvankelijkheid van de aanvraag ▪ Aanvullen van het aanvraagdossier met het proces-verbaal van het openbaar onderzoek (waar dit van toepassing is) ▪ Opmaken van een ontwerp van verslag (legaliteitsaspect en opportuniteitsaspect) in eerste aanleg voor elke beslissing over een vergunningsaanvraag, als deel van het vergunningsdossier ▪ Inwinnen van adviezen van allerlei instanties over de aanvraag en waar nodig de aanvraag voorleggen voor advies aan de gemeentelijke commissie voor ruimtelijke ordening ▪ Informeren van de aanvragen van stilzwijgende weigeringsbeslissingen
Uitbouwen van de dienst omgeving met het oog op een efficiënte en doelgerichte werking (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Meewerken aan de ontwikkeling van de organisatiestructuur en dit opvolgen ▪ Meewerken aan de digitalisering van de werkprocessen (digitale omgevingsvergunning,..), verzamelen van gegevens voor statistieken en de analyse ervan ▪ De beschikbare middelen op een zo efficiënt mogelijke manier inzetten ▪ Instaan voor voldoende en gepast materiaal om de taken efficiënt en effectief te kunnen vervullen ▪ Controle uitoefenen op de kwaliteit, de rentabiliteit en efficiëntie van de uitgevoerde taken ▪ Bewaken van de kwantiteit en de kwaliteit van de geleverde diensten ▪ Verzorgen van (relatie)vergaderingen met externe partijen ▪ Correct en gepast informeren van en communiceren met burgers en andere externe partijen m.b.t. het domein omgeving en de werking van de dienst

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang

- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Zelfontwikkeling

- Neemt verantwoordelijkheid voor de eigen professionele ontwikkeling
- Vraagt naar feedback bij de eigen prestaties en trekt hieruit conclusies
- Staat geregeld kritisch stil bij het eigen functioneren en kent eigen sterktes en zwaktes
- Werkt met een duidelijk plan aan de verbetering van de eigen prestaties; zet leerpunten om in acties
- Kan nieuwe informatie en ideeën in zich opnemen en effectief toepassen
- Probeert grenzen te verleggen en gaat uitdagingen aan

Flexibiliteit

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- Werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af
- Toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese/beoordeling komen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen

Onafhankelijk denken

- Is duidelijk omtrent eigen positie of standpunten
- Schat adviezen in op hun waarde en bruikbaarheid
- Is in staat autonoom te denken
- Streeft naar neutraliteit, objectiviteit en gelijke behandeling
- Blijft standvastig bij druk of machtsuitoefening
- Is weerbaar bij tegenstand

Deskundige milieu (omgevingsambtenaar)

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Deskundige milieu (omgevingsambtenaar)
Afdeling – Dienst	Omgeving
Niveau	Deskundigen / Experten
Graad	B4 – B5

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Milieu
Leiding krijgen van	Diensthoofd Omgeving
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De deskundige milieu/omgevingsambtenaar staat in voor de uitvoering van het milieubeleid met het oog op een optimale dienstverlening inzake milieu en duurzaamheid vanuit de gemeente.

4. Kernresultaatsgebieden

Instaan voor het beheren en autonoom afhandelen van dossiers in het kader van de toepassing van het eigen kennisdomein (G) Dit omvat onder meer volgende taken: • Opstellen van de eigen planning • Nemen van initiatief om activiteiten, opdrachten en taken kwaliteitsvol uit te voeren • Beantwoorden van vragen over de uit te voeren taken • Opzoeken en navragen van informatie intern en extern om de opdracht te kunnen uitvoeren • Uitwerken van nieuwe projecten • Bewaken van de voortgang van dossiers • Rapporteren over de stand van zaken aan alle betrokkenen (mondeling of schriftelijk) • Actief meedenken en suggereren van oplossingen • Evalueren van projecten en bijsturen waar nodig
Uitwerken van beleidsvoorstellen en adviezen zodat de doelstellingen van de organisatie gerealiseerd worden (G) Dit omvat onder meer volgende taken : • Analyseren van relevante signalen uit het werkveld • 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
Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat alle betrokkenen goed geïnformeerd zijn (G) Dit omvat onder meer volgende taken : • Organiseren van of meewerken aan een overleg naar aanleiding van een specifieke opdracht, project of evenement • Ervoor zorgen dat iedere betrokken medewerker over alle informatie beschikt die hij/zij nodig heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren

- Delen van de eigen opgedane kennis met collega's
- Rapporteren aan de leidinggevende/verantwoordelijke(n) in verband met de werking van de dienst, de uitvoering van de beleidsdoelstellingen, de voortgang van projecten, activiteiten,…

Instaan voor het Adviseren van het bestuur i.k.v. het eigen kennisdomein met het oog op een onderbouwde besluitvorming (S)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- budget/ meerjarenplanning/budgetwijzigingen m.b.t. de milieu gerelateerde materies
- milieu, natuur, openbaar groen, afval en duurzaamheid
- het vertalen van de beleidsdoelstellingen in actieplannen en concrete dossiers
- het respecteren van de verschillende milieureglementeringen en het bestuur op de hoogte brengen van mogelijke onvolkomenheden
- milieu gerelateerde omgevingsvergunningsaanvragen en meldingen, kapvergunningen, vergunningen elektronisch versterkte muziek, ….

Verantwoordelijk voor de voorbereiding en opvolging van diverse dossiers binnen de milieudienst met het oog op een kwaliteitsvolle en doeltreffende dienstverlening (S)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Verzamelen en invullen van noodzakelijke documenten
- Opvolgen van alle procedures en bewaken van de voortgang in het kader van het (milieu/omgevingsvergunnings)dossier
- Controleren en klasseren van afgewerkte (milieu/omgevingsvergunnings)dossiers
- Nauw samenwerken met het diensthoofd ruimtelijke ordening in kader van de o.m. de omgevingsvergunning
- Opmaak van aanmaningen, raadgevingen, technische verslagen, …
- Inwinnen van informatie noodzakelijk voor de afhandeling
- Uitvoeren van onderzoek op basis van de milieureglementering, zoals o.m. pro- en reactieve controles op terrein
- Inventariseren en beheren van inventaris risicogronden en vergunningen
- Het energiebeleid en duurzame mobiliteit zoals beschreven in het (burgemeester)convenant
- Milieukwaliteitsbewaking in de ruime zin van het woord, zoals o.m. behandelen en opvolgen van milieuklachten
- Opvolgen van het afvalbeheer
- Opvolgen "natuur"projecten (o.a. bosbeheer, kapmachtigingen, trage wegen, …)
- Onderhouden van een constructieve samenwerking met lokale politie, milieu-inspectie, parket,… betreffende verschillende milieureglementeringen
- Milieuraad (deelname en opvolging)
- Landbouwraad (deelname en opvolging)
- Opvolgen en zich eigen maken van de veranderende milieuwetgeving en aanverwante wetgeving – bv bosdecreet, landschapsbescherming, ….(uitvoeringsbesluiten, omzendbrieven, enz..)
- Alert zijn voor signalen uit het werkveld m.b.t. aandachtspunten (van interne en externe collega's, adviesinstanties, uitbaters, enz.…)
- Signaleren van items waarover men meer kennis wenst te verwerven (opleidingen intern of extern)
- Delen van verworven kennis ter zake
- Bij afwezigheid preventieadviseur strikt noodzakelijke (tijdsgebonden) dossiers opvolgen
- Vervanging van de noodplanningsambtenaar bij afwezigheid

Werken aan de sensibilisering en educatie van de inwoners op vlak van milieu met als doel een milieubewuste burger (S)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Sensibilisering op vlak van bodem, afval, water, energie, …
- Voorzien in natuur- en milieueducatie

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Zelfontwikkeling

- Neemt verantwoordelijkheid voor de eigen professionele ontwikkeling
- Vraagt naar feedback bij de eigen prestaties en trekt hieruit conclusies
- Staat geregeld kritisch stil bij het eigen functioneren en kent eigen sterktes en zwaktes
- Werkt met een duidelijk plan aan de verbetering van de eigen prestaties; zet leerpunten om in acties
- Kan nieuwe informatie en ideeën in zich opnemen en effectief toepassen
- Probeert grenzen te verleggen en gaat uitdagingen aan

Flexibiliteit

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- Werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af
- Toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese/beoordeling komen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen

Onafhankelijk denken

- Is duidelijk omtrent eigen positie of standpunten
- Schat adviezen in op hun waarde en bruikbaarheid
- Is in staat autonoom te denken
- Streeft naar neutraliteit, objectiviteit en gelijke behandeling
- Blijft standvastig bij druk of machtsuitoefening
- Is weerbaar bij tegenstand

Besluitvaardigheid

- Kan snel een doordacht standpunt innemen
- Neemt beslissingen op tijd en stelt ze niet onnodig uit
- Kan beslissingen nemen op basis van onvolledige informatie of met onzeker resultaat
- Kan alleen beslissen, zonder overleg met anderen
- Informeert alle betrokkenen
- Verdedigt een beslissing

Administratief medewerker Omgeving

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Administratief medewerker Omgeving
Afdeling – Dienst	Grondgebiedzaken
Niveau	Administratief Personeel
Graad	D1 – D3 (uitdovend) / C1 – C3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Omgeving
Leiding krijgen van	Diensthoofd Omgeving
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De administratief medewerker staat via een efficiënte en klantgerichte loketwerking garant voor het afleveren van officiële documenten, een adequate doorverwijzing, informatieverstrekking en opvolging zodat een correcte en tijdige dienstverlening voor de burger gewaarborgd wordt.

4. Kernresultaatsgebieden

Informeren, helpen en begeleiden van de (interne/externe) klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Onthalen van de klant op een vriendelijke en gepaste manier ▪ Geven van inlichtingen ▪ Doorverwijzen van de klant indien nodig ▪ Geven van uitleg met betrekking tot procedures ▪ Meedenken naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures ▪ Afleveren van de vereiste documenten ▪ Opvolgen van de informatie die de klant opvraagt
Instaan voor allerlei administratieve, praktische of logistieke taken zodat de werking van de dienst optimaal ondersteund wordt (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Verzorgen van allerlei schriftelijke communicatie (brieven, mailing …) en mondelinge communicatie (telefonie) ▪ Nazien, bv. van documenten, formulieren, facturen … ▪ Werken met de meest courante softwarepakketten ▪ Controleren en klasseren van afgewerkte dossiers
Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een kwalitatieve samenwerking en klantgerichte dienstverlening (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Constructief deelnemen aan het werkoverleg

▪ Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of opdracht, … ▪ Formuleren van suggesties of 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
Opvolgen van de specifieke wetgeving inzake ruimtelijke ordening met het oog op een actuele kennis en toepassing van de wetgeving (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Opvolgen en zich eigen maken van de veranderende wetgeving (uitvoeringsbesluiten, omzendbrieven, enz..) ▪ Alert zijn voor signalen uit het werkveld m.b.t. aandachtspunten (van architecten, interne en externe collega's, bouwheren, adviesinstanties enz.…) ▪ Signaleren van items waarover men meer kennis wenst te verwerven (opleidingen intern of extern) ▪ Delen van verworven kennis ter zake ▪ Zich de nodige kennis eigen maken zodat ten allen tijde bij afwezigheid van de administratieve collega het takenpakket kan worden overgenomen
Bewaken van de correcte ingave van dossiers ruimtelijke ordening en met het oog op het optimaliseren van het verstrekken van een aantal gegevens aan hogere overheden en de toekomstige dienstverlening (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ De volledige administratieve afhandeling van vergunningsaanvragen (in het daartoe bestemde softwarepakket) oa openbaar onderzoek ▪ Invoeren aanvragen in het GIS-systeem inclusief CRAB-adressen ▪ Generen en doorgeven de gevraagde overzichtslijsten (bv energie) aan de hogere overheden

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Integriteit

- Geeft een eerlijke en correcte weergave van de feiten
- Kent de gangbare waarden en normen en handelt hier consequent naar
- Wijst anderen op gedrag dat afwijkt van de normen van de organisatie en/of de functie
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke of delicate informatie
- Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- Heeft aandacht voor duurzaamheid, het algemeen belang en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Klantgerichtheid

- Leeft zich in de situatie van klanten in
- Stelt zich dienstverlenend op voor iedereen
- Speelt in op wensen van klanten in lijn met de beleidsrichtlijnen
- Neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten
- Streeft naar klanttevredenheid

Stressbestendigheid

- Blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Blijft bij een veelheid aan opdrachten op hetzelfde moment steeds gestructureerd werken
- Signaleert tijdig overmatige werkbelasting
- Blijft kalm en objectief in gespannen situaties
- Hervat moed na een tegenslag of teleurstelling
- Kan de rust behouden bij zichzelf en bij de groep

Inzet

- Werkt met enthousiasme en gedrevenheid
- Stelt zich positief op
- Staat open voor vragen en taken die op zich afkomen
- Gaat ervoor om de taken uit te voeren
- Durft verantwoordelijkheid te nemen

Zelfstandig werken

- Kan met de nodige instructies aan de slag
- Is stipt in het nakomen van afspraken
- Kan werken zonder externe controle
- Stuurt bij indien er fouten optreden
- Werkt taken volledig en tijdig af

Administratief medewerker Omgeving (huisvestingsambtenaar)

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Administratief medewerker Omgeving (huisvestingsambtenaar)
Afdeling – Dienst	Grondgebiedzaken
Niveau	Administratief Personeel
Graad	C1 – C3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Omgeving
Leiding krijgen van	Diensthoofd Omgeving
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De administratief medewerker staat via een efficiënte en klantgerichte loketwerking garant voor het afleveren van officiële documenten, een adequate doorverwijzing, informatieverstrekking en opvolging zodat een correcte en tijdige dienstverlening voor de burger gewaarborgd wordt.
Daarnaast staat de administratief medewerker ook in voor de uitvoering van het gemeentelijk huisvestingsbeleid.

4. Kernresultaatsgebieden

Informeren, helpen en begeleiden van de (interne/externe) klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Onthalen van de klant op een vriendelijke en gepaste manier ▪ Geven van inlichtingen ▪ Doorverwijzen van de klant indien nodig ▪ Geven van uitleg met betrekking tot procedures ▪ Meedenken naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures ▪ Afleveren van de vereiste documenten ▪ Opvolgen van de informatie die de klant opvraagt
Instaan voor allerlei administratieve, praktische of logistieke taken zodat de werking van de dienst optimaal ondersteund wordt (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Verzorgen van allerlei schriftelijke communicatie (brieven, mailing …) en mondelinge communicatie (telefonie) ▪ Nazien, bv. van documenten, formulieren, facturen … ▪ Werken met de meest courante softwarepakketten ▪ Controleren en klasseren van afgewerkte dossiers

Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een kwalitatieve samenwerking en klantgerichte dienstverlening (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Constructief deelnemen aan het werkoverleg ▪ Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of opdracht, … ▪ Formuleren van suggesties of 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
Opvolgen van de specifieke wetgeving inzake ruimtelijke ordening en huisvesting met het oog op een actuele kennis en toepassing van de wetgeving (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Opvolgen en zich eigen maken van de veranderende wetgeving (uitvoeringsbesluiten, omzendbrieven, enz..) ▪ Alert zijn voor signalen uit het werkveld m.b.t. aandachtspunten (van architecten, interne en externe collega's, bouwheren, adviesinstanties enz.…) ▪ Signaleren van items waarover men meer kennis wenst te verwerven (opleidingen intern of extern) ▪ Delen van verworven kennis ter zake ▪ Zich de nodige kennis eigen maken zodat ten allen tijde bij afwezigheid van de administratieve collega RO het takenpakket volledig kan worden overgenomen
Stimuleren en bewaken van de koppeling tussen de werkvelden ruimtelijke ordening en huisvesting/woonkwaliteit met het oog op het optimaliseren van informatiedoorstroming tussen beide (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Opmaken en actueel houden van oplijstingen, zoals opgelegd door de hogere overheid (ROP, leegstand, verwaarlozing,…) ▪ Kruisverbanden leggen tussen de materie ruimtelijke ordening en huisvesting/woonkwaliteit ▪ Opvolgen van subsidie-afhankelijke deadlines voor het doorgeven van informatie naar de hogere overheid ▪ Organisatie en verslaggeving van het woonoverleg (minimaal 2 keer per jaar)
Zich profileren als specifiek aanspreekpunt voor woonkwaliteit en huisvesting met het oog op een duidelijke en gerichte dienstverlening en informatiedoorstroming (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Uitbouwen en onderhouden van een efficiënte woonloketfunctie ▪ Informeren van de burgers en doorverwijzen daar waar de vraag de taak van de huisvestingsambtenaar overschrijdt (naar huisvestingsmaatschappijen, OCMW, Wonen-Vlaanderen,…) ▪ Vormen van een aanspreekpunt woonkwaliteit en huisvesting tussen de hogere overheid en het lokaal bestuur ▪ Opvolgen van intergemeentelijke initiatieven ▪ Huisvestingspremie : Opmaken reglement , opvolgen en behandelen van de aanvragen van de lokale huisvestingspremie

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt

- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Integriteit

- Geeft een eerlijke en correcte weergave van de feiten
- Kent de gangbare waarden en normen en handelt hier consequent naar
- Wijst anderen op gedrag dat afwijkt van de normen van de organisatie en/of de functie
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke of delicate informatie
- Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- Heeft aandacht voor duurzaamheid, het algemeen belang en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Klantgerichtheid

- Leeft zich in de situatie van klanten in
- Stelt zich dienstverlenend op voor iedereen
- Speelt in op wensen van klanten in lijn met de beleidsrichtlijnen
- Neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten
- Streeft naar klanttevredenheid

Stressbestendigheid

- Blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Blijft bij een veelheid aan opdrachten op hetzelfde moment steeds gestructureerd werken
- Signaleert tijdig overmatige werkbelasting
- Blijft kalm en objectief in gespannen situaties
- Hervat moed na een tegenslag of teleurstelling
- Kan de rust behouden bij zichzelf en bij de groep

Inzet

- Werkt met enthousiasme en gedrevenheid
- Stelt zich positief op
- Staat open voor vragen en taken die op zich afkomen
- Gaat ervoor om de taken uit te voeren
- Durft verantwoordelijkheid te nemen

Zelfstandig werken

- Kan met de nodige instructies aan de slag
- Is stipt in het nakomen van afspraken
- Kan werken zonder externe controle
- Stuurt bij indien er fouten optreden
- Werkt taken volledig en tijdig af

Diensthoofd Technisch Uitvoerende Dienst

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Diensthoofd Technisch Uitvoerende Dienst
Afdeling – Dienst	Grondgebiedzaken
Niveau	Operationeel Leidinggevenden
Graad	C4 – C5

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Technisch Uitvoerende Dienst
Leiding krijgen van	Afdelingshoofd Grondgebiedzaken
Leiding geven aan	Adjunct-diensthoofd Technisch Uitvoerende Dienst en technisch medewerkers

3. Doel van de functie
Het diensthoofd technisch uitvoerende dienst staat in voor de dagelijkse werking en het optimaal functioneren van de dienst. Hij is voor de interne en externe klanten het aanspreekpunt zodat men op een optimale manier gebruik kunnen maken van de gemeentelijke infrastructuur en mankracht.

4. Kernresultaatsgebieden

Coördineren van de werking van de dienst met het oog op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle dienstverlening (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Vertalen van strategie en beleid naar concrete doelstellingen, acties …
- Zorgen voor de aan- en bijsturing van de dienstverlening, processen en projecten
- Waken over een effectieve en efficiënte werking van de dienst en de dienstverlening
- Bewaken en opvolgen van de voortgang van projecten / activiteiten en indien nodig acties nemen om bij te sturen
- Afstemmen van systemen, procedures, middelen, tijd en mensen

Coachen, begeleiden en aansturen van de medewerkers zodat de dienst beschikt over gemotiveerde en competente medewerkers om een kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Leiden van de dienst (werkverdeling, verlofregeling, functioneringsgesprekken, evaluatie…)
- Bijsturen van medewerkers waar nodig en hierbij duidelijke verwachtingen en afspraken formuleren
- Ondersteunen van de medewerkers van de dienst bij hun specifieke noden
- Zorgen voor competentieontwikkeling en detecteren van vormingsbehoeften bij de medewerkers van de dienst
- Organiseren van regelmatig werkoverleg voor de medewerkers van dienst zodat zij kunnen functioneren als één samenwerkend / samenhangend geheel

- Geven van duidelijke werkinstructies aan de medewerkers van de dienst
- Helpen van de medewerker(s) bij het uitvoeren van (moeilijke) taken
- Opvolgen van de voortgang van de taakuitvoering op het werkterrein

Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat de medewerkers en verantwoordelijken goed geïnformeerd en betrokken zijn (G)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Correct doorstromen van informatie, zowel voor het werkoverleg als voor samenwerking met andere diensten
- Ervoor zorgen dat iedere (project)medewerker over alle informatie beschikt die hij/zij nodig heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren
- Rapporteren in verband met de werking van de dienst, de uitvoering van de beleidsdoelstellingen, de voortgang van projecten, activiteiten,…
- Verzorgen van een optimale top-down en bottom-up communicatie: rapporteren, aftoetsen van voorstellen,…

Uitwerken van beleidsvoorstellen en adviezen, al dan niet in samenwerking met andere diensten, zodat de beleidsdoelstellingen van de dienst(en) gerealiseerd worden (G)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Analyseren van relevante signalen uit het werkveld
- Opmaken van beleidsvoorbereidende dossiers (al dan niet dienst-overschrijdend) en nota's voor de beleidsverantwoordelijken
- Formuleren van beleidsadviezen en inhoud geven aan de beleidsnota's
- Evalueren van de effecten van het gevoerde beleid

Verantwoordelijk voor de organisatie van de gemeentelijke buitendienst met het oog op een efficiënte en doelgerichte werking (S)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Algemeen toezicht en zorg over de gemeentelijke infrastructuur, het patrimonium,…
- Opmaken en opvolgen van de budgetten m.b.t. de werking van de gemeentelijke buitendienst
- Voorbereiding en aansturing van de werken voor aanleg en onderhoud van de openbare groenruimten, wegen, waterlopen en gebouwen.
- Voorbereiding en aansturing van de logistieke opdrachten in het kader van ondermeer gemeentelijke activiteiten en activiteiten van lokale actoren (verenigingen, kermiscomité's, …)
- Uitvoeren van administratieve taken in functie van het werk zoals het opmaken van de uitvoering van de week- en dagplanning, verlofregelingen, nazicht bestelbonnen, …
- Controle uitoefenen op de kwaliteit, de rendabiliteit en efficiëntie bij de uitvoering van de werkopdrachten
- De beschikbare middelen op een zo efficiënt mogelijke manier inzetten
- Instaan voor voldoende en gepast vervoer, materiaal, materieel en machines om de werkopdrachten efficiënt en effectief te kunnen vervullen
- Toezien op het correct gebruik van materiaal en materieel
- Toezien op de orde en netheid van machines en materiaal
- Toezien op een arbeidsveilige uitvoering van de werken
- Toezien op de goede werking, in het bijzonder bij extreme weersomstandigheden

Instaan voor het zelfstandig plannen en organiseren van het eigen werk of van de dienst in het kader van een kwalitatieve uitvoering van de activiteiten, opdrachten en taken van de dienst (S)

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Opstellen van de eigen planning
- Plannen en organiseren van het werk binnen de gemeentelijke buitendienst en vastleggen van prioriteiten, in overleg met het diensthoofd grondgebiedzaken en/ of de gemeentesecretaris
- Nemen van initiatief om activiteiten, opdrachten en taken kwaliteitsvol uit te voeren
- Beantwoorden van vragen over de uit te voeren taken
- Opzoeken en navragen van informatie intern en extern om de opdracht te kunnen uitvoeren
- Actief meedenken en suggereren van oplossingen
- Actief deelnemen aan overlegmomenten
- Initiatieven nemen ter verbetering van de werking van de gemeentelijke buitendienst

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Flexibiliteit

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- Werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af
- Toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Leidinggeven

- Formuleert de opdrachten, verwachtingen en rollen van de medewerkers duidelijk
- Volgt medewerkers op en stuurt bij indien nodig
- Staat open voor de vragen van medewerkers en heeft voeling met wat er bij de medewerkers leeft
- Komt op voor behoeften en verwachtingen van de medewerkers
- Stimuleert medewerkers hun competenties in te zetten en te vergroten
- Voorkomt conflicten of helpt ze indien nodig op te lossen
- Versterkt de samenhorigheid en de goede sfeer in het team

- Leidt het team naar een gezamenlijk resultaat
- Past de leiderschapsstijl aan naargelang de situatie

Plannen en organiseren

- Plant acties en projecten, bepaalt objectieven en prioriteiten
- Stemt systemen, procedures, middelen, tijd en mensen op elkaar af
- Houdt rekening met zaken die op lange termijn spelen
- Past de planning aan indien veranderende omstandigheden dit eisen
- Plant meetmomenten in om te toetsen of prestaties/resultaten voldoen aan de verwachtingen en stuurt bij indien nodig
- Verzekert continuïteit en behoudt overzicht

Ondernemen

- Ziet en signaleert kansen of opportuniteiten
- Onderzoekt behoeften en neemt acties om de dienstverlening te optimaliseren
- Weet bestaande diensten kenbaar te maken aan het brede publiek
- Ziet nieuwe toepassingsmogelijkheden voor bestaande instrumenten
- Kan veranderingen initiëren, ondersteunen en begeleiden
- Betrekt personen die te maken zullen hebben met de gevolgen van de verandering
- Toetst voorstellen aan de realiteit

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese/beoordeling komen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen
- Hanteert een passende onderhandelingsstijl in lijn met het probleem, de gesprekspartner en de gestelde termijnen

Adjunct-diensthoofd Technisch Uitvoerende Dienst

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Adjunct-diensthoofd Technisch Uitvoerende Dienst
Afdeling – Dienst	Grondgebiedzaken
Niveau	Operationeel Leidinggevenden
Graad	C4 – C4

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Technische Dienst
Leiding krijgen van	Diensthoofd Technisch Uitvoerende Dienst
Leiding geven aan	Bij afwezigheid van het diensthoofd Technisch Uitvoerende Dienst wordt leiding gegeven aan de technisch medewerkers.

3. Doel van de functie
Het adjunct-diensthoofd Technisch Uitvoerende Dienst ondersteunt het diensthoofd bij de dagelijkse werking om zo de dienst optimaal te laten functioneren. Het adjunct-diensthoofd staat in voor de toezichts- en controletaken m.b.t. het openbaar domein, het gemeentelijk patrimonium en omgevingsdossiers (milieu en stedenbouw).

4. Kernresultaatsgebieden

Coördineren van de werking van de dienst met het oog op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle dienstverlening (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Vertalen van strategie en beleid naar concrete doelstellingen, acties …
- Zorgen voor de aan- en bijsturing van de dienstverlening, processen en projecten
- Waken over een effectieve en efficiënte werking van de dienst en de dienstverlening
- Bewaken en opvolgen van de voortgang van projecten / activiteiten en indien nodig acties nemen om bij te sturen

Coachen, begeleiden en aansturen van de medewerkers zodat de dienst beschikt over gemotiveerde en competente medewerkers om een kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Het ondersteunen van het diensthoofd bij het leiden van de dienst (werkverdeling, verlofregeling, functioneringsgesprekken, evaluatie…)
- Bijsturen van medewerkers waar nodig en hierbij duidelijke verwachtingen en afspraken formuleren
- Ondersteunen van de medewerkers van de dienst bij hun specifieke noden
- Zorgen voor competentieontwikkeling en detecteren van vormingsbehoeften bij de medewerkers van de dienst

- Samen met het diensthoofd organiseren van regelmatig werkoverleg voor de medewerkers van dienst zodat zij kunnen functioneren als één samenwerkend / samenhangend geheel
- Geven van duidelijke werkinstructies aan de medewerkers van de dienst
- Helpen van de medewerker(s) bij het uitvoeren van (moeilijke) taken
- Opvolgen van de voortgang van de taakuitvoering op het werkterrein

Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat de medewerkers en verantwoordelijken goed geïnformeerd en betrokken zijn (G)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Correct doorstromen van informatie, zowel voor het werkoverleg als voor samenwerking met andere diensten
- Ervoor zorgen dat iedere (project)medewerker over alle informatie beschikt die hij/zij nodig heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren
- Rapporteren in verband met de werking van de dienst, de uitvoering van de beleidsdoelstellingen, de voortgang van projecten, activiteiten,…
- Verzorgen van een optimale top-down en bottom-up communicatie: rapporteren, aftoetsen van voorstellen,…

Uitwerken van beleidsvoorstellen en adviezen, al dan niet in samenwerking met andere diensten, zodat de beleidsdoelstellingen van de dienst(en) gerealiseerd worden (G)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Analyseren van relevante signalen uit het werkveld
- Formuleren van beleidsadviezen
- Evalueren van de effecten van het gevoerde beleid

Verantwoordelijk voor de dagdagelijkse werkopdrachten van de ploeg met het oog op een efficiënte en doelgerichte werking (S)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Opvolgen van de uitvoering van de week- en dagplanning, opgemaakt i.s.m. of door het diensthoofd Technisch Uitvoerende Dienst
- Bij afwezigheid het diensthoofd Technisch Uitvoerende dienst zelfstandig opmaken dagplanning
- Instaan voor voldoende en gepast vervoer, materiaal, materieel en machines om de werkopdrachten efficiënt en effectief te kunnen vervullen
- Instaan voor het toezicht op een correcte, tijdige en veilige uitvoering van werkopdrachten
- Toezien op het correct gebruik en de orde en netheid van materiaal en materieel
- Toezien op een arbeidsveilige uitvoering van de werken, geven van de nodige veiligheidsinstructies
- Polyvalent meewerken aan (dringende) opdrachten in functie van continuïteit van de dienstverlening van de dienst

Uitvoeren van toezichts- en controleopdrachten voor de diensten van de afdeling grondgebiedzaken met een focus op veldwerk (S)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Controletaken voor de dienst omgeving (o.m. opvolgen uitvoering omgevingsvergunningen, controle bekendmakingen, ondersteunen woningonderzoeken)
- Opvolgen van de werken uitgevoerd door nutsbedrijven (o.m. tijdige uitvoer, correcte opvolging signalisatie, herstelling wegdek)
- Opvolgen van waterlopen en grachten
- Onderzoeken van de situatie op het terrein en het formuleren van mogelijke oplossingen voor problematieken die zich stellen m.b.t. het openbaar domein of het gemeentelijk patrimonium.

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Flexibiliteit

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- Werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af
- Toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Leidinggeven

- Formuleert de opdrachten, verwachtingen en rollen van de medewerkers duidelijk
- Volgt medewerkers op en stuurt bij indien nodig
- Staat open voor de vragen van medewerkers en heeft voeling met wat er bij de medewerkers leeft
- Komt op voor behoeften en verwachtingen van de medewerkers
- Stimuleert medewerkers hun competenties in te zetten en te vergroten
- Voorkomt conflicten of helpt ze indien nodig op te lossen
- Versterkt de samenhorigheid en de goede sfeer in het team

- Leidt, samen met het diensthoofd Technisch Uitvoerende Dienst, het team naar een gezamenlijk resultaat
- Past de leiderschapsstijl aan naargelang de situatie

Plannen en organiseren

- Plant acties en projecten, bepaalt objectieven en prioriteiten
- Stemt systemen, procedures, middelen, tijd en mensen op elkaar af
- Houdt rekening met zaken die op lange termijn spelen
- Past de planning aan indien veranderende omstandigheden dit eisen
- Plant meetmomenten in om te toetsen of prestaties/resultaten voldoen aan de verwachtingen en stuurt bij indien nodig
- Verzekert continuïteit en behoudt overzicht

Ondernemen

- Ziet en signaleert kansen of opportuniteiten
- Onderzoekt behoeften en neemt acties om de dienstverlening te optimaliseren
- Weet bestaande diensten kenbaar te maken aan het brede publiek
- Ziet nieuwe toepassingsmogelijkheden voor bestaande instrumenten
- Kan veranderingen initiëren, ondersteunen en begeleiden
- Betrekt personen die te maken zullen hebben met de gevolgen van de verandering
- Toetst voorstellen aan de realiteit

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese/beoordeling komen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen
- Hanteert een passende onderhandelingsstijl in lijn met het probleem, de gesprekspartner en de gestelde termijnen

Technisch medewerker gebouwen

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Technisch medewerker gebouwen
Afdeling – Dienst	Grondgebiedzaken
Niveau	Technisch en Logistiek Personeel
Graad	D1 – D3 en E1 – E3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Technisch Uitvoerende Dienst
Leiding krijgen van	Diensthoofd Technisch Uitvoerende Dienst
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De technisch medewerker staat in voor het uitvoeren van diverse opdrachten en werken met het oog op de opbouw, het onderhoud van het gemeentelijk patrimonium (met focus op openbare gebouwen) en de logistieke ondersteuning van interne en externe klanten.

4. Kernresultaatsgebieden

Instaan voor het vlot doorgeven en verwerken van informatie met het oog op een goede werking van de dienst en samenwerking binnen de dienst (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Deelnemen en op een positieve manier meewerken aan overleg
- Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering
- Aangeven van onregelmatigheden, defecten, klachten,… die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben
- Voorstellen doen die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening
- Op een open en respectvolle manier communiceren met collega's
- Het vlot en correct samenwerken met de collega's en in team om goede resultaten te behalen

Informeren en helpen van de klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Geven van inlichtingen en uitleg, al dan niet omtrent bepaalde procedures, regels of afspraken
- Doorverwijzen van de klant indien nodig

Uitvoeren van de opdrachten met het oog op een kwaliteitsvolle, duurzame en harmonieuze dienstverlening (G)
- Het efficiënt, effectief en correct uitvoeren van de toegewezen taken en opdrachten
- Rekening houden met de geldende veiligheidsvoorschriften
- Op een respectvolle, milieu- en kostenbewuste manier omgaan met materialen, werktuigen en infrastructuur

Polyvalent meewerken aan opdrachten bij andere teams in functie van de continuïteit van de dienstverlening van de dienst of afdeling (S) Dit omvat onder meer volgende taken : ▪ Verlenen van logistieke steun bij evenementen o.a. installeren, opstellen en afbreken van materiaal, het brengen van materiaal … ▪ Werkt, waar nodig, mee aan de uitvoering van diverse taken binnen de technische dienst
Onderhouden van de gemeentelijke gebouwen, incl. onderhoud, vernieuwen en aanpassen van elektrische, sanitaire, ….. voorzieningen zodat deze voorziening wettelijk in orde zijn en goed functioneren (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Nieuwe installaties plaatsen en oude installaties aanpassen en operationeel houden ▪ Regelmatig controleren van werking noodverlichting, ventilatie, verwarminginstallaties, …. ▪ Opvolgen van periodieke elektrische keuringen en mogelijke gebreken/inbreuken in orde brengen ▪ Instaan voor het algemeen onderhoud van de gemeentelijke gebouwen (dakgoten reinigen, afvoeren vrijhouden, lampen vervangen, …..) ▪ Zorgen voor het onderhoud en het beheer van materiaal en gereedschap ▪ Naleven van de veiligheidsvoorschriften bij het gebruik van machines, gereedschappen, voertuigen en producten, dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen, …

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega’s na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Mondeling communiceren

- Formuleert helder, duidelijk en gestructureerd
- Toetst of de boodschap goed, correct en volledig is overgekomen.

Resultaatgericht werken

- Inventariseert beschikbare middelen
- Streeft naar een maximaal resultaat
- Zoekt naar de meest optimale werkmethoden
- Grijpt in wanneer resultaten niet voldoen
- Zet door bij tegenslag of problemen

Actiegerichtheid

- Komt uit eigen beweging tot actie
- Onderneemt iets om de voortgang te versnellen
- Doet spontaan voorstellen om het werk te verbeteren
- Vraagt naar een nieuwe opdracht

Ordelijk werken

- Houdt de werkomgeving, het materieel en het materiaal net
- Voert het werk verzorgd uit en ruimt op
- Bergt documenten, materieel en materialen logisch en op de juiste plaats op
- Behandelt het materiaal met zorg

Veilig werken

- Respecteert procedures en veiligheidsvoorschriften
- Gebruikt persoonlijke beschermingsmiddelen op de juiste manier
- Heeft oog voor de veiligheid van anderen
- Gebruikt machines op een veilige manier en enkel waarvoor ze bestemd zijn
- Signaleert onveilige situaties

Technisch medewerker groen

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Technisch medewerker groen
Afdeling – Dienst	Grondgebiedzaken
Niveau	Technisch en Logistiek Personeel
Graad	D1 – D3 / E1 - E3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Technisch Uitvoerende Dienst
Leiding krijgen van	Diensthoofd Technisch Uitvoerende Dienst
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De technisch medewerker staat in voor het uitvoeren van diverse opdrachten en werken met het oog op de opbouw, het onderhoud van het gemeentelijk patrimonium (hoofdzakelijk de groene ruimtes, park, aanplantingen langs wegen, …) en de logistieke ondersteuning van interne en externe klanten.

4. Kernresultaatsgebieden

Instaan voor het vlot doorgeven en verwerken van informatie met het oog op een goede werking van de dienst en samenwerking binnen de dienst (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Deelnemen en op een positieve manier meewerken aan overleg
- Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering
- Aangeven van onregelmatigheden, defecten, klachten,… die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben
- Voorstellen doen die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening
- Op een open en respectvolle manier communiceren met collega's
- Het vlot en correct samenwerken met de collega's en in team om goede resultaten te behalen

Informeren en helpen van de klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Geven van inlichtingen en uitleg, al dan niet omtrent bepaalde procedures, regels of afspraken
- Doorverwijzen van de klant indien nodig

Uitvoeren van de opdrachten met het oog op een kwaliteitsvolle, duurzame en harmonieuze dienstverlening (G)
- Het efficiënt, effectief en correct uitvoeren van de toegewezen taken en opdrachten
- Rekening houden met de geldende veiligheidsvoorschriften
- Op een respectvolle, milieu- en kostenbewuste manier omgaan met materialen, materieel en infrastructuur

Polyvalent meewerken aan opdrachten bij andere teams in functie van de continuïteit van de dienstverlening van de dienst of afdeling (S)
Dit omvat onder meer volgende taken :
- Verlenen van logistieke steun bij evenementen o.a. installeren, opstellen en afbreken van

materiaal, het brengen van materiaal … ▪ Werkt, waar nodig, mee aan de uitvoering van diverse taken binnen de technische dienst
Het uitvoeren van diverse opdrachten en werken met het oog op de opbouw en het onderhoud van het openbaar groen (S) Dit omvat onder meer volgende taken : ▪ Onderhouden van wegbermen op specifieke locaties ▪ Deskundig uitvoeren van seizoensgebonden snoeiwerken ▪ Onderhoud gemeentelijk park en andere groene ruimtes ▪ Aanplanten en onderhouden van het openbaar groen ▪ Bewaken van het verantwoorde en correcte gebruik van onkruidbestrijdingsmiddelen

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega’s na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Mondeling communiceren

- Formuleert helder, duidelijk en gestructureerd
- Toetst of de boodschap goed, correct en volledig is overgekomen.

Resultaatgericht werken

- Inventariseert beschikbare middelen
- Streeft naar een maximaal resultaat
- Zoekt naar de meest optimale werkmethoden
- Grijpt in wanneer resultaten niet voldoen
- Zet door bij tegenslag of problemen

Actiegerichtheid

- Komt uit eigen beweging tot actie
- Onderneemt iets om de voortgang te versnellen
- Doet spontaan voorstellen om het werk te verbeteren
- Vraagt naar een nieuwe opdracht

Ordelijk werken

- Houdt de werkomgeving, het materieel en het materiaal net
- Voert het werk verzorgd uit en ruimt op
- Bergt documenten, materieel en materialen logisch en op de juiste plaats op
- Behandelt het materiaal met zorg

Veilig werken

- Respecteert procedures en veiligheidsvoorschriften
- Gebruikt persoonlijke beschermingsmiddelen op de juiste manier
- Heeft oog voor de veiligheid van anderen
- Gebruikt machines op een veilige manier en enkel waarvoor ze bestemd zijn
- Signaleert onveilige situaties

Technisch medewerker wegen

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Technisch medewerker wegen
Afdeling – Dienst	Grondgebiedzaken
Niveau	Technisch en Logistiek Personeel
Graad	E1 – E3 / D1 – D3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Technisch Uitvoerende Dienst
Leiding krijgen van	Diensthoofd Technische Uitvoerende Dienst
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De technisch medewerker staat in voor het uitvoeren van diverse opdrachten en werken met het oog op de opbouw en het onderhoud van het gemeentelijk patrimonium (openbaar domein: wegen, parkings, waterlopen, begraafplaatsen, …) en de logistieke ondersteuning van interne en externe klanten.

4. Kernresultaatsgebieden

Instaan voor het vlot doorgeven en verwerken van informatie met het oog op een goede werking van de dienst en samenwerking binnen de dienst (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Deelnemen en op een positieve manier meewerken aan overleg
- Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering
- Aangeven van onregelmatigheden, defecten, klachten,… die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben
- Voorstellen doen die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening
- Op een open en respectvolle manier communiceren met collega's
- Het vlot en correct samenwerken met de collega's en in team om goede resultaten te behalen

Informeren en helpen van de klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Geven van inlichtingen en uitleg, al dan niet omtrent bepaalde procedures, regels of afspraken
- Doorverwijzen van de klant indien nodig

Uitvoeren van de opdrachten met het oog op een kwaliteitsvolle, duurzame en harmonieuze dienstverlening (G)
- Het efficiënt, effectief en correct uitvoeren van de toegewezen taken en opdrachten
- Rekening houden met de geldende veiligheidsvoorschriften
- Op een respectvolle, milieu- en kostenbewuste manier omgaan met materialen, werktuigen en infrastructuur

Polyvalent meewerken aan opdrachten bij andere teams in functie van de continuïteit van de dienstverlening van de dienst of afdeling (S) Dit omvat onder meer volgende taken : ▪ Verlenen van logistieke steun bij evenementen o.a. installeren, opstellen en afbreken van materiaal, het brengen van materiaal … ▪ Werkt, waar nodig, mee aan de uitvoering van diverse taken binnen de technische dienst
Het uitvoeren van diverse opdrachten in het kader van de opbouw en het onderhoud van het gemeentelijk patrimonium (openbaar domein) (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Onderhouden en herstellen van de openbare weg met het oog op voldoende veiligheid van de burgers ▪ Onderhouden en herstellen van bermgrachten en gemeentelijke waterlopen ▪ Plaatsen van signalisatie/verkeersborden ter verbetering van de wegcode ▪ Instaan van dagdagelijks onderhoud voertuigen : reinigen ,veiligheidsfactoren , … ▪ Controleren van aanwezige materialen en producten ▪ Zorgen voor het onderhoud en het beheer van materiaal en gereedschap ▪ Naleven van de veiligheidsvoorschriften bij het gebruik van machines, gereedschappen, voertuigen en producten, dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen, …

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega’s na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten/problemen
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Mondeling communiceren

- Formuleert helder, duidelijk en gestructureerd
- Toetst of de boodschap goed, correct en volledig is overgekomen.

Resultaatgericht werken

- Inventariseert beschikbare middelen
- Streeft naar een maximaal resultaat
- Zoekt naar de meest optimale werkmethoden
- Grijpt in wanneer resultaten niet voldoen
- Zet door bij tegenslag of problemen

Actiegerichtheid

- Komt uit eigen beweging tot actie
- Onderneemt iets om de voortgang te versnellen
- Doet spontaan voorstellen om het werk te verbeteren
- Vraagt naar een nieuwe opdracht

Ordelijk werken

- Houdt de werkomgeving en het materiaal net
- Voert het werk verzorgd uit en ruimt op
- Bergt documenten, materieel en materialen logisch en op de juiste plaats op
- Behandelt het materiaal/materieel met zorg

Veilig werken

- Respecteert procedures en veiligheidsvoorschriften
- Gebruikt persoonlijke beschermingsmiddelen op de juiste manier
- Heeft oog voor de veiligheid van zichzelf en anderen
- Gebruikt machines op een veilige manier en enkel waarvoor ze bestemd zijn
- Signaleert onveilige situaties

Technisch medewerker logistiek

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Technisch medewerker logistiek
Afdeling – Dienst	Grondgebiedzaken
Niveau	Technisch en Logistiek Personeel
Graad	E1 – E3 / D1 – D3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Technisch Uitvoerende Dienst
Leiding krijgen van	Diensthoofd Technisch Uitvoerende dienst
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De technisch medewerker staat in voor het uitvoeren van diverse opdrachten en werken met het oog op de opbouw, het onderhoud van het gemeentelijk patrimonium en de logistieke ondersteuning van interne en externe klanten.

4. Kernresultaatsgebieden

Instaan voor het vlot doorgeven en verwerken van informatie met het oog op een goede werking van de dienst en samenwerking binnen de dienst (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Deelnemen en op een positieve manier meewerken aan overleg
- Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering
- Aangeven van onregelmatigheden, defecten, klachten,… die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben
- Voorstellen doen die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening
- Op een open en respectvolle manier communiceren met collega's en klanten
- Het vlot en correct samenwerken met de collega's en eventueel klanten (bv organisatoren event) en in team om goede resultaten te behalen

Informeren en helpen van de klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Geven van inlichtingen en uitleg, al dan niet omtrent bepaalde procedures, regels of afspraken
- Doorverwijzen van de klant indien nodig

Uitvoeren van de opdrachten met het oog op een kwaliteitsvolle, duurzame en harmonieuze dienstverlening (G)
- Het efficiënt, effectief en correct uitvoeren van de toegewezen taken en opdrachten
- Rekening houden met de geldende veiligheidsvoorschriften
- Op een respectvolle, milieu- en kostenbewuste manier omgaan met materialen, materieel en infrastructuur

Het uitvoeren van diverse opdrachten van de uitvoerende diensten (S) Dit omvat onder meer volgende taken : ▪ Verlenen van logistieke steun bij evenementen o.a. installeren, opstellen en afbreken van materiaal, het brengen van materiaal … ▪ Verlenen van logistieke ondersteuning bij verhuur materialen ▪ Plaatsen van tijdelijke verkeersignalisatie in functie van bv evenementen, verhuis, …,werken ▪ Verzorgen logistieke opdrachten van gemeentelijke diensten (bv vervoer van ene vestiging naar de andere, ophalen van materiaal op bepaalde locatie in functie van de interne werking (bv huurmateriaal van de provincie, …), … ▪ Het waarnemen van een gevarieerd takenpakket zoals maaien van gras, onkruidbestrijding, veegtoer, ledigen vuilbakjes zwerfvuil, opruimen sluikvuil, … ▪ Ondersteuning bij begravingen
Polyvalent meewerken aan diverse opdrachten in het kader van het onderhoud van het gemeentelijk patrimonium (gebouwen en wegen) (S) Dit omvat onder meer: ▪ meewerken, waar nodig, aan de uitvoering van diverse taken binnen de technische dienst dwz werkt samen met de teams groen, wegen en gebouwen

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega’s na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Mondeling communiceren

- Formuleert helder, duidelijk en gestructureerd
- Toetst of de boodschap goed, correct en volledig is overgekomen.

Resultaatgericht werken

- Inventariseert beschikbare middelen
- Streeft naar een maximaal resultaat
- Zoekt naar de meest optimale werkmethoden
- Grijpt in wanneer resultaten niet voldoen
- Zet door bij tegenslag of problemen

Actiegerichtheid

- Komt uit eigen beweging tot actie
- Onderneemt iets om de voortgang te versnellen
- Doet spontaan voorstellen om het werk te verbeteren
- Vraagt naar een nieuwe opdracht

Ordelijk werken

- Houdt de werkomgeving en het materiaal net
- Voert het werk verzorgd uit en ruimt op
- Bergt documenten en materialen logisch en op de juiste plaats op
- Behandelt het materiaal met zorg

Veilig werken

- Respecteert procedures en veiligheidsvoorschriften
- Gebruikt persoonlijke beschermingsmiddelen op de juiste manier
- Heeft oog voor de veiligheid van anderen en zichzelf
- Gebruikt machines op een veilige manier en enkel waarvoor ze bestemd zijn
- Signaleert onveilige situaties

Afdelingshoofd Vrije Tijd

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Afdelingshoofd Vrije Tijd
Afdeling – Dienst	Vrije Tijd
Niveau	Strategisch leidinggevenden
Graad	A1a – A3a

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Vrije tijd
Leiding krijgen van	Algemeen directeur
Leiding geven aan	Diverse medewerkers binnen de afdeling Vrije Tijd

3. Doel van de functie
Het afdelingshoofd Vrije Tijd heeft de leiding over alle werkzaamheden gekoppeld aan de vrije tijdsdiensten en onderwijs, met inbegrip van beleidsadviserende taken en het uitvoeren van de beleidsbeslissingen, van toepassing op de afdeling, met het oog op een vlotte en efficiënte dienstverlening naar de interne en externe klant.

4. Kernresultaatsgebieden

Coördineren van de werking van de organisatie/afdeling met het oog op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle dienstverlening (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Vertalen van strategie en beleid naar concrete doelstellingen, acties … binnen de bestaande regelgeving voor de organisatie/afdeling
- Zorgen voor de aan- en bijsturing van processen en projecten, zowel binnen de eigen afdeling als organisatiebrede projecten
- Instaan voor het nemen van beslissingen in het kader van een vlotte werking van de organisatie/afdeling
- Waken over en werken aan een effectieve en efficiënte dienstverlening van de organisatie/afdeling
- Instaan voor budgetbeheer en –controle van de organisatie/afdeling in functie van een financieel gezond beleid binnen de organisatie

Coachen, begeleiden en aansturen van de medewerkers zodat de organisatie/afdeling beschikt over gemotiveerde en competente medewerkers om een kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Leiden van de afdeling/dienst (werkverdeling, verlofregeling, functioneringsgesprekken, evaluatie …)
- Bijsturen en ondersteunen van medewerkers waar nodig en hierbij duidelijke verwachtingen en afspraken formuleren

- Zorgen voor de competentieontwikkeling en detecteren van vormingsbehoeften van de medewerkers van de afdeling/dienst
- Organiseren en stimuleren van regelmatig werkoverleg voor de medewerkers van afdeling/dienst zodat zij kunnen functioneren als één samenwerkend geheel
- Opvolgen van de dienstverlening en de voortgang van projecten

Ontwikkelen en stimuleren van een optimale interne en externe communicatie met het oog op een efficiënte informatiedoorstroming (G)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Instaan voor constructief overleg en samenwerking met de beleidsverantwoordelijken en rapporteren aan de beleidsorganen
- Bewaken en optimaliseren van de interne communicatie en kennisdeling binnen en tussen de verschillende diensten
- Stimuleren en ontwikkelen van samenwerkingsverbanden met externe partners

Als lid van het MAT instaan voor de beleidscoördinatie en voor de geïntegreerde werking van gemeente- en/of OCMW-diensten vertrekkende vanuit de eigen dienstverlening als onderdeel van een groter geheel (G)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Verantwoordelijk voor de aan het MAT toevertrouwde taken
- Bewaken van de eenheid in de werking, de kwaliteit van de organisatie en de werking van de diensten, alsook de bijhorende interne communicatie naar medewerkers van de organisatie
- Instaan voor de afstemming en de wisselwerking tussen de verschillende beleidsdomeinen, afdelingen en diensten
- Waken over het effectief en efficiënt uitvoeren van de missie, visie en waarden en de accenten en de doelstellingen die het beleid bepaald heeft

Samenstellen en opvolgen van een onderdeel van het eigen aanbod en bijhorend deelbudget van het cultuurcentrum met het oog op een divers en kwalitatief cultuuraanbod. (S)

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Prospecteren en opvolgen van het relevante aanbod
- Opbouwen van contacten en relevante netwerken met kunstenaars, kunstenaarscollectieven, academies, musea, lesgevers, docenten, kunst-educatieve en vormings-organisaties, collega-programmatoren, deskundigen, verenigingen en organisatoren,…
- Het maken en naleven van praktische afspraken, contracten, interne communicatie en alle praktische regelingen om een vlot verloop van de activiteiten te garanderen
- Het opvolgen van de eigen activiteiten en fungeren als aanspreekpunt hiervoor binnen de organisatie
- Opbouwen van contacten en allerhande netwerken in het lokale en regionale middenveld, met individuen, kunstenaars en verenigingen,… als potentiële partners
- Het afstemmen van het eigen aanbod op het bestaande aanbod in de regio

Een deelbudget bewaken met het oog op een financiële stabiliteit voor de werking van de vrijetijdsdiensten (S)

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Voorbereiden, uitvoeren en opvolgen van activiteiten met het oog op een kwalitatief en gevarieerd vrijetijdsaanbod
- Het onderhandelen van goede prijs- en contractafspraken met externe actoren
- De impact van de eigen activiteiten op het eigen deelbudget en op het totaalbudget inschatten en de nodige bijsturingen doen
- Coördineren van vrijetijdsactiviteiten met aandacht voor timing en budget
- Spreekbuis en belangenbehartiger zijn van vrijetijdsactoren in onze gemeente
- Deelnemen aan overleg en indien nodig nieuwe overleg(structuren) of samenwerkingen oprichten

Invullen coördinerende functie voor het lokaal (kunst)onderwijs (S)

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Deelnemen aan de vergaderingen en projecten van de gemeentelijke werkgroep rond onderwijs
- Onderzoeken op welke vlakken de scholen nog beter kunnen ondersteund en gewaardeerd worden en deze zaken implementeren
- Een deelbudget opstellen en bewaken ism de directie van de scholen met het oog op een

financiële stabiliteit van de werking

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Leidinggeven

- Formuleert de opdrachten, verwachtingen rollen van de medewerkers duidelijk
- Volgt medewerkers op en stuurt bij indien nodig
- Staat open voor de vragen van medewerkers en heeft voeling met wat er bij de medewerkers leeft
- Komt op voor behoeften en verwachtingen van de medewerkers
- Stimuleert medewerkers om hun competenties in te zetten en te vergroten
- Tracht conflicten te voorkomen of helpt ze indien nodig op te lossen
- Versterkt de samenhorigheid en de goede sfeer in het team
- Leidt het team naar een gezamenlijk resultaat
- Past de leiderschapsstijl aan naargelang de situatie.

Ondernemen

- Ziet en signaleert kansen of opportuniteiten
- Onderzoekt behoeften en neemt acties om de dienstverlening te optimaliseren
- Ziet nieuwe toepassingsmogelijkheden voor bestaande instrumenten
- Kan veranderingen initiëren, ondersteunen en begeleiden
- Betrekt personen die te maken zullen hebben met de gevolgen van de verandering
- Toetst voorstellen aan de realiteit.
- Is weerbaar bij tegenstand
- Richt zich op hoofdlijnen en op lange termijn

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese / beoordeling komen
- Onderbouwt zijn / haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen.
- Kan snel en doordacht een standpunt innemen
- Verdedigt een besluit

Zelfontwikkeling

- Neemt verantwoordelijkheid voor de eigen professionele ontwikkeling
- Vraagt naar feedback bij de eigen prestaties en trekt hieruit conclusies
- Staat geregeld kritisch stil bij het eigen functioneren en kent eigen sterktes en zwaktes
- Kan nieuwe informatie en ideeën in zich opnemen en effectief toepassen
- Blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Straalt gezag en vertrouwen uit
- Treedt consequent en vastberaden op

Communicatie

- Gaat bewust om met interne communicatie
- Communiceert (mondeling en schriftelijk) helder, duidelijk en gestructureerd
- Sluit de boodschap aan op de behoeften van toehoorders en gaat in op reacties
- Toetst of de boodschap goed, correct en volledig is overgekomen
- Vraagt en luistert naar andermans standpunten en argumenten
- Brengt tijdens het onderhandelen eigen standpunten en argumenten aan.

Diensthoofd cultuur

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Diensthoofd cultuur
Afdeling – Dienst	Vrije Tijd
Niveau	Operationeel Leidinggevenden
Graad	B1 – B3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Cultuur
Leiding krijgen van	Afdelingshoofd Vrije Tijd
Leiding geven aan	Administratief medewerker, theatertechnicus

3. Doel van de functie
Het diensthoofd cultuur werkt cultuurbeleidsvoorstellen uit, samen met de culturele actoren om te komen tot een breed en lokaal cultuurbeleid. Het diensthoofd cultuur coördineert de werking van dienst cultuur zodat een correcte, kwalitatieve en tijdige dienstverlening aan de burger gewaarborgd wordt. Daarnaast staat het diensthoofd cultuur in voor het coördineren en het organiseren van culturele activiteiten en evenementen.

4. Kernresultaatsgebieden

Coördineren van de werking van de dienst met het oog op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle dienstverlening (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Vertalen van strategie en beleid naar concrete doelstellingen, acties …
- Zorgen voor de aan- en bijsturing van de dienstverlening, processen en projecten
- Waken over een effectieve en efficiënte werking van de dienst en dienstverlening.
- Bewaken en opvolgen van de voortgang van projecten / activiteiten en indien nodig acties nemen om bij te sturen
- Instaan voor budgetbeheer en –controle in functie van een financieel gezond beleid

Coachen, begeleiden en aansturen van de medewerkers zodat de dienst beschikt over gemotiveerde en competente medewerkers om een kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Leiden van de dienst (werkverdeling, verlofregeling, functioneringsgesprekken, evaluatie…)
- Bijsturen van medewerkers waar nodig en hierbij duidelijke verwachtingen en afspraken formuleren
- Ondersteunen van de medewerkers van de dienst bij hun specifieke noden
- Zorgen voor competentieontwikkeling en detecteren van vormingsbehoeften bij de medewerkers van de dienst
- Organiseren van regelmatig werkoverleg voor de medewerkers van dienst zodat zij kunnen

functioneren als één samenwerkend / samenhangend geheel ▪ Geven van duidelijke werkinstructies aan de medewerkers van de dienst ▪ Helpen van de medewerker(s) bij het uitvoeren van (moeilijke) taken ▪ Opvolgen van de voortgang van de taakuitvoering op het werkterrein
Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat de medewerkers en verantwoordelijken goed geïnformeerd en betrokken zijn (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Correct doorstromen van informatie, zowel voor het werkoverleg als voor samenwerking met andere diensten ▪ Ervoor zorgen dat iedere (project)medewerker over alle informatie beschikt die hij/zij nodig heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren ▪ Rapporteren in verband met de werking van de dienst, de uitvoering van de beleidsdoelstellingen, de voortgang van projecten, activiteiten,… ▪ Verzorgen van een optimale top-down en bottom-up communicatie: rapporteren, aftoetsen van voorstellen,…
Uitwerken van beleidsvoorstellen en adviezen, al dan niet in samenwerking met andere diensten, zodat de beleidsdoelstellingen van de dienst(en) gerealiseerd worden (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Analyseren van relevante signalen uit het werkveld ▪ Opvolgen van vergaderingen en projecten van intergemeentelijke en bovenlokale samenwerkingsverbanden ▪ Opmaken van beleidsvoorbereidende dossiers (al dan niet dienst-overschrijdend) en nota's voor de beleidsverantwoordelijken ▪ Formuleren van beleidsadviezen en inhoud geven aan de beleidsnota's ▪ Evalueren van de effecten van het gevoerde beleid
Initiëren en uitwerken van projecten, overleg(structuren) en samenwerkingen met als doel een gemeenschapsvormend cultuuraanbod te voorzien (S) Dit omvat onder meer volgende taken : ▪ Ontwikkelen van een visie op het vlak van lokaal cultuurbeleid, ook in relatie tot het gemeenschapscentrum ▪ Visieontwikkeling op het vlak van jeugdcultuur, cultuur in schoolverband en in gezinsverband ▪ Organiseren van laagdrempelige en toegankelijk activiteiten zoals erfgoeddag, open monumentendag, week van de smaak, … ▪ Opvolgen van het relevante aanbod ▪ Opbouwen van contacten en relevante netwerken met verenigingen en organisatoren,… ▪ Ondersteuning bieden inzake promotionele en uitvoerende taken verbonden aan de programmatie van het gemeenschapscentrum (nieuwsbrieven, ticketing) ▪ Het opvolgen van de eigen activiteiten en fungeren als aanspreekpunt hiervoor binnen de organisatie ▪ Het maken en naleven van praktische afspraken, contracten, interne communicatie en alle praktische regelingen om een vlot verloop van de activiteiten te garanderen
Instaan voor de optimale werking van de verhuur van culturele infrastructuur en materialen zodat alle gebruikers deze ten volle kunnen benutten (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ coördineren, plannen en opvolgen van alle taken en opdrachten ivm de verhuur van infrastructuur en materialen (reservaties via softwaresysteem, facturatie, sleutelbeheer, controles …) ▪ Oplossingen bieden aan dagelijkse kleine en grote problemen en vragen van gebruikers ▪ Voorstellen van investeringen en verbeteringen om de locaties en materialen technisch of op andere vlakken constant te optimaliseren
Instaan voor de optimale werking van de verhuur van culturele infrastructuur en materialen zodat alle gebruikers deze ten volle kunnen benutten (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ coördineren, plannen en opvolgen van alle taken en opdrachten ivm de verhuur van infrastructuur en materialen (reservaties via softwaresysteem, facturatie, sleutelbeheer, controles …) ▪ Oplossingen bieden aan dagelijkse kleine en grote problemen en vragen van gebruikers

▪ Voorstellen van investeringen en verbeteringen om de locaties en materialen technisch of op andere vlakken constant te optimaliseren
Ondersteunen van de verenigingen en de cultuurraad met het oog op een optimale beleidsparticipatie inzake cultuur (S) **Dit omvat onder meer volgende taken:** ▪ Opvolgen van de cultuurraad ▪ Aanspreekpunt voor verenigingen in het kader van (boven)lokale (financiële) ondersteuning ▪ Oprichten van inspraakgroepen in het kader van grotere projecten en beleidsmateries

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Flexibiliteit

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- Werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af
- Toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Leidinggeven

- Formuleert de opdrachten, verwachtingen en rollen van de medewerkers duidelijk
- Volgt medewerkers op en stuurt bij indien nodig
- Staat open voor de vragen van medewerkers en heeft voeling met wat er bij de medewerkers leeft
- Komt op voor behoeften en verwachtingen van de medewerkers
- Stimuleert medewerkers hun competenties in te zetten en te vergroten
- Voorkomt conflicten of helpt ze indien nodig op te lossen
- Versterkt de samenhorigheid en de goede sfeer in het team
- Leidt het team naar een gezamenlijk resultaat
- Past de leiderschapsstijl aan naargelang de situatie

Plannen en organiseren

- Plant acties en projecten, bepaalt objectieven en prioriteiten
- Stemt systemen, procedures, middelen, tijd en mensen op elkaar af
- Houdt rekening met zaken die op lange termijn spelen
- Past de planning aan indien veranderende omstandigheden dit eisen
- Plant meetmomenten in om te toetsen of prestaties/resultaten voldoen aan de verwachtingen en stuurt bij indien nodig
- Verzekert continuïteit en behoudt overzicht

Ondernemen

- Ziet en signaleert kansen of opportuniteiten
- Onderzoekt behoeften en neemt acties om de dienstverlening te optimaliseren
- Weet bestaande diensten kenbaar te maken aan het brede publiek
- Ziet nieuwe toepassingsmogelijkheden voor bestaande instrumenten
- Kan veranderingen initiëren, ondersteunen en begeleiden
- Betrekt personen die te maken zullen hebben met de gevolgen van de verandering
- Toetst voorstellen aan de realiteit

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese/beoordeling komen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen
- Hanteert een passende onderhandelingsstijl in lijn met het probleem, de gesprekspartner en de gestelde termijnen

Administratief medewerker cultuur

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Administratief medewerker cultuur
Afdeling – Dienst	Vrije Tijd
Niveau	Administratief Personeel
Graad	C1 – C3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Cultuur
Leiding krijgen van	Diensthoofd Cultuur
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De administratief medewerker staat via een efficiënte en klantgerichte loketwerking voor het afleveren van officiële documenten, een adequate doorverwijzing, informatieverstrekking en opvolging zodat een correcte en tijdige dienstverlening voor de burger en de culturele verenigingen van de gemeente gewaarborgd wordt. De administratief medewerker staat tevens in voor de onthaalwerking van de culturele programmatie.

4. Kernresultaatsgebieden

Informeren, helpen en begeleiden van de (interne/externe) klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Onthalen van de klant op een vriendelijke en gepaste manier ▪ Geven van inlichtingen ▪ Doorverwijzen van de klant indien nodig ▪ Geven van uitleg met betrekking tot procedures ▪ Meedenken naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures ▪ Afleveren van de vereiste documenten ▪ Opvolgen van de informatie die de klant opvraagt
Instaan voor allerlei administratieve, praktische of logistieke taken zodat de werking van de dienst optimaal ondersteund wordt (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Verzorgen van allerlei schriftelijke communicatie (brieven, mailing …) en mondelinge communicatie (telefonie) ▪ Nazien, bv. van documenten, formulieren, facturen … ▪ Werken met de meest courante softwarepakketten ▪ Controleren en klasseren van afgewerkte dossiers

Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een kwalitatieve samenwerking en klantgerichte dienstverlening (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Constructief deelnemen aan het werkoverleg ▪ Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of opdracht, … ▪ Formuleren van suggesties of 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
Bieden van praktische en administratieve ondersteuning bij de ticketverkoop en voorstellingen met het oog op een vlotte werking van de programmatie (S) Dit omvat onder meer volgende taken: • Invoeren van informatie m.b.t. de programmatie in de daartoe voorziene software • Verwerken van ticketreservaties in de daartoe voorziene software • Boekhoudkundig en financieel verwerken van de ticketreservaties en opvolgen van de betalingen • Instaan voor de ticketverkoop en verwerking bij voorstellingen • Ondersteuning bieden bij de voorstellingen (toegangscontrole, catering, …)
Verzorgen van de communicatie met het oog op een optimale informatieverstrekking over de taken en activiteiten van de dienst (S) Dit omvat onder meer volgende taken: • Updaten van informatie op de website, sociale media en andere beschikbare kanalen • Invoeren van activiteiten in verschillende databanken (zoals Uit-databank) • Opmaken en (digitaal) versturen van nieuwsbrieven, flyers, affiches, …
Instaan voor de verwerking en afhandeling van verhuringen met het oog op een vlotte dienstverlening (S) Dit omvat onder meer volgende taken: • Verwerken van alle aanvragen voor huur van zalen en materialen in de daartoe voorziene software • Factureren van de nodige aanvragen en opvolgen van de betalingen • Instaan voor het sleutelbeheer • Inplannen van controles van zalen en materialen na gebruik

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega’s na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep

- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Integriteit

- Geeft een eerlijke en correcte weergave van de feiten
- Kent de gangbare waarden en normen en handelt hier consequent naar
- Wijst anderen op gedrag dat afwijkt van de normen van de organisatie en/of de functie
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke of delicate informatie
- Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- Heeft aandacht voor duurzaamheid, het algemeen belang en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Klantgerichtheid

- Leeft zich in de situatie van klanten in
- Stelt zich dienstverlenend op voor iedereen
- Speelt in op wensen van klanten in lijn met de beleidsrichtlijnen
- Neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten
- Streeft naar klanttevredenheid

Stressbestendigheid

- Blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Blijft bij een veelheid aan opdrachten op hetzelfde moment steeds gestructureerd werken
- Signaleert tijdig overmatige werkbelasting
- Blijft kalm en objectief in gespannen situaties
- Hervat moed na een tegenslag of teleurstelling
- Kan de rust behouden bij zichzelf en bij de groep

Inzet

- Werkt met enthousiasme en gedrevenheid
- Stelt zich positief op
- Staat open voor vragen en taken die op zich afkomen
- Gaat ervoor om de taken uit te voeren
- Durft verantwoordelijkheid te nemen

Zelfstandig werken

- Kan met de nodige instructies aan de slag
- Is stipt in het nakomen van afspraken
- Kan werken zonder externe controle
- Stuurt bij indien er fouten optreden
- Werkt taken volledig en tijdig af

Diensthoofd Jeugd en Toerisme

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Diensthoofd Jeugd en Toerisme
Afdeling – Dienst	Vrije Tijd
Niveau	Operationeel Leidinggevenden
Graad	B1 – B3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Jeugd en Toerisme
Leiding krijgen van	Afdelingshoofd Vrije Tijd
Leiding geven aan	De administratief medewerker dienst Jeugd en Toerisme

3. Doel van de functie
Het diensthoofd Jeugd en Toerisme werkt jeugd- en toeristische beleidsvoorstellen uit, samen met respectievelijk de jeugdactoren en toeristische actoren om te komen tot een breed en lokaal jeugdbeleid en een gedragen toeristisch beleid. Het diensthoofd Jeugd en Toerisme coördineert de werking van de dienst jeugd en toerisme zodat een correcte, kwalitatieve en tijdige dienstverlening aan de (georganiseerde) jeugd en de toeristische actoren gewaarborgd wordt. Daarnaast staat het diensthoofd jeugd en toerisme in voor het coördineren en het organiseren van jeugdactiviteiten.

4. Kernresultaatsgebieden

Coördineren van de werking van de dienst met het oog op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle dienstverlening (G) Dit omvat onder meer volgende taken: • Vertalen van strategie en beleid naar concrete doelstellingen, acties … • Zorgen voor de aan- en bijsturing van de dienstverlening, processen en projecten • Waken over een effectieve en efficiënte werking van de dienst en dienstverlening • Bewaken en opvolgen van de voortgang van projecten / activiteiten en indien nodig acties nemen om bij te sturen • Instaan voor budgetbeheer en –controle in functie van een financieel gezond beleid
Coachen, begeleiden en aansturen van de medewerkers zodat de dienst beschikt over gemotiveerde en competente medewerkers om een kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen (G) Dit omvat onder meer volgende taken: • Leiden van de dienst (werkverdeling, verlofregeling, functioneringsgesprekken, evaluatie…) • Bijsturen van medewerkers waar nodig en hierbij duidelijke verwachtingen en afspraken formuleren • Ondersteunen van de medewerkers van de dienst bij hun specifieke noden • Zorgen voor competentieontwikkeling en detecteren van vormingsbehoeften bij de medewerkers van de dienst

- Organiseren van regelmatig werkoverleg voor de medewerkers van dienst zodat zij kunnen functioneren als één samenwerkend / samenhangend geheel
- Geven van duidelijke werkinstructies aan de medewerkers van de dienst
- Helpen van de medewerker(s) bij het uitvoeren van (moeilijke) taken
- Opvolgen van de voortgang van de taakuitvoering op het werkterrein

Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat de medewerkers en verantwoordelijken goed geïnformeerd en betrokken zijn (G)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Correct doorstromen van informatie, zowel voor het werkoverleg als voor samenwerking met andere diensten
- Ervoor zorgen dat iedere (project)medewerker over alle informatie beschikt die hij/zij nodig heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren
- Rapporteren in verband met de werking van de dienst, de uitvoering van de beleidsdoelstellingen, de voortgang van projecten, activiteiten,…
- Verzorgen van een optimale top-down en bottom-up communicatie: rapporteren, aftoetsen van voorstellen,…

Uitwerken van beleidsvoorstellen en adviezen, al dan niet in samenwerking met andere diensten, zodat de beleidsdoelstellingen van de dienst(en) gerealiseerd worden (G)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Analyseren van relevante signalen uit het werkveld
- Opmaken van beleidsvoorbereidende dossiers (al dan niet dienst-overschrijdend) en nota's voor de beleidsverantwoordelijken
- Formuleren van beleidsadviezen en inhoud geven aan de beleidsnota's
- Evalueren van de effecten van het gevoerde beleid

Organisatie advies en inspraak van jeugd en volwassenen met betrekking tot de jeugdsector in het gemeentelijk beleid (en van lokale toeristische actoren met het oog op een lokaal toeristisch beleid (S)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Bijwonen en opvolgen vergaderingen jeugdraad
- Uitvoerende taken met betrekking tot organisaties van de jeugdraad
- Projectgerichte inspraak m.b.t. specifieke doelstellingen van het gemeentebestuur
- Informele netwerking met de lokale jeugdactoren
- Ondersteuning en sturing van de administratief medewerker ifv de vergaderingen en inspraak van het adviesorgaan voor toerisme
- Ondersteuning en sturing van de organisatie van toeristische samenwerkingsinitiatieven

Coördinatie van vrijetijdsinitiatieven en vakantiewerking voor kinderen en jongeren en van de toeristische initiatieven met het oog op een kwalitatief en gevarieerd lokaal toeristisch aanbod (S)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Organisatie van opvang voor kinderen en jongeren (speelplein, grabbelpas)
- Organiseren van projecten voor en met jongeren
- Uitbouwen en ondersteunen van vrijwilligerswerking en tijdelijke personeelsleden i.f.v. vakantiewerking
- Coördinatie promotie en publiciteit vakantiewerking
- Faciliteren logistieke ondersteuning vakantie-initiatieven en speelplein
- Superviseren van de opmaak van de toeristische planning die kadert in het globale vrijetijdsaanbod met aandacht voor belevingsactiviteiten, groepsarrangementen,…Permanente evaluatie en bijsturing werking

Organisatie van de materiële en personele ondersteuning van het jeugdwerk (S)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Organiseren en beheren van de uitleendienst
- Plannen en organiseren kampvervoer en bivakplaatsen
- Beheren van de subsidiedossiers
- Opvolgen huisvesting jeugdverenigingen

- Voorbereiding, overleg en organisatie i.v.m. diverse infrastructuurdossiers
- Inventarisatie en onderhoud speelplein

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Flexibiliteit

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- Werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af
- Toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Leidinggeven

- Formuleert de opdrachten, verwachtingen en rollen van de medewerkers duidelijk
- Volgt medewerkers op en stuurt bij indien nodig
- Staat open voor de vragen van medewerkers en heeft voeling met wat er bij de medewerkers leeft
- Komt op voor behoeften en verwachtingen van de medewerkers
- Stimuleert medewerkers hun competenties in te zetten en te vergroten
- Voorkomt conflicten of helpt ze indien nodig op te lossen
- Versterkt de samenhorigheid en de goede sfeer in het team
- Leidt het team naar een gezamenlijk resultaat
- Past de leiderschapsstijl aan naargelang de situatie

Plannen en organiseren

- Plant acties en projecten, bepaalt objectieven en prioriteiten
- Stemt systemen, procedures, middelen, tijd en mensen op elkaar af
- Houdt rekening met zaken die op lange termijn spelen
- Past de planning aan indien veranderende omstandigheden dit eisen
- Plant meetmomenten in om te toetsen of prestaties/resultaten voldoen aan de verwachtingen en stuurt bij indien nodig
- Verzekert continuïteit en behoudt overzicht

Ondernemen

- Ziet en signaleert kansen of opportuniteiten
- Onderzoekt behoeften en neemt acties om de dienstverlening te optimaliseren
- Weet bestaande diensten kenbaar te maken aan het brede publiek
- Ziet nieuwe toepassingsmogelijkheden voor bestaande instrumenten
- Kan veranderingen initiëren, ondersteunen en begeleiden
- Betrekt personen die te maken zullen hebben met de gevolgen van de verandering
- Toetst voorstellen aan de realiteit

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese/beoordeling komen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen
- Hanteert een passende onderhandelingsstijl in lijn met het probleem, de gesprekspartner en de gestelde termijnen

Administratief medewerker jeugd en toerisme

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Administratief medewerker jeugd en toerisme
Afdeling – Dienst	Vrije Tijd
Niveau	Administratief Personeel
Graad	C1 – C3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Jeugd en Toerisme
Leiding krijgen van	Diensthoofd Jeugd en Toerisme
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De administratief medewerker staat via een efficiënte en klantgerichte aanpak garant voor informatieverstrekking en opvolging, een adequate doorverwijzing en het afleveren van officiële documenten, zodat een correcte en tijdige dienstverlening voor de (georganiseerde) jeugd en toeristische actoren gewaarborgd wordt. De administratief medewerker staat daarnaast in voor een klantgericht onthaal voor de georganiseerde jeugdactiviteiten (bv grabbelpas, speelpleinwerking) en bij toeristische activiteiten van de eigen dienst en/of van partners.

4. Kernresultaatsgebieden

Informeren, helpen en begeleiden van de (interne/externe) klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke en kwaliteitsvolle dienstverlening (G)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Onthalen van de klant op een vriendelijke en gepaste manier
- Geven van inlichtingen
- Doorverwijzen van de klant indien nodig
- Geven van uitleg met betrekking tot procedures
- Meedenken naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures
- Afleveren van de vereiste documenten
- Opvolgen van de informatie die de klant opvraagt

Instaan voor allerlei administratieve, praktische of logistieke taken zodat de werking van de dienst optimaal ondersteund wordt (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Verzorgen van allerlei schriftelijke communicatie (brieven, mailing …) en mondelinge communicatie (telefonie)
- Nazien, bv. van documenten, formulieren, facturen …

- Werken met de meest courante softwarepakketten
- Controleren en klasseren van afgewerkte dossiers

Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een kwalitatieve samenwerking en klantgerichte dienstverlening (G)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Constructief deelnemen aan het werkoverleg
- Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of opdracht, …
- Formuleren van suggesties of 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

Instaan voor het voorbereiden, uitvoeren en opvolgen van (vakantie-)activiteiten met het oog op een kwalitatief en gevarieerd vrijetijdsaanbod voor kinderen en jongeren en van toeristische initiatieven met het oog op een kwalitatief en gevarieerd lokaal toeristisch aanbod (S)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Helpen opstellen van de planning en programmering van (vakantie-)activiteiten van A tot Z met aandacht voor timing en budget
- Voorbereiding en uitvoering van de inschrijvingen voor de vakantieactiviteiten
- Begeleiden van uitstappen en activiteiten tijdens de vakantieperiodes indien opportuun
- Deelnemen aan activiteiten van de jeugddienst
- Helpen opstellen van de toeristische planning die kadert in het globale vrijetijdsaanbod met aandacht voor belevingsactiviteiten, groepsarrangementen,…
- Opvolgen van eigen toeristische publicaties (opmaak, verkoop en distributie)

Uitvoeren van diverse administratieve en logistieke taken met het oog op een correcte administratie (S)

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Aanmaken, opvolgen en klasseren van bestelbonnen, facturen, creditnota's en betalingen binnen het beschikbare budget
- Subsidies berekenen a.d.h.v. de geldende reglementen
- Opmaken promotieteksten (vakantie-, jeugd- en toeristische activiteiten) en onderhouden van de sociale media en website
- Logistieke ondersteuning en uitvoering van projecten voor en met jongeren en van de toeristische initiatieven

Mee instaan voor het overleg tussen lokale toeristische actoren met het oog op een lokaal toeristisch beleid en met bovenlokale toeristische actoren met het oog op een bovenlokaal samenwerkingsverband (S)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Opvolgen van vergaderingen en inspraak van het adviesorgaan voor toerisme
- Opvolgen van vergaderingen en projecten van intergemeentelijke en bovenlokale samenwerkingsverbanden
- In kaart brengen van (lokale) toeristische verenigingen
- Opzetten van samenwerkingsinitiatieven
- Nauw overleg met andere gemeentelijke en intergemeentelijke diensten
- Meewerken aan intergemeentelijke projecten

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Integriteit

- Geeft een eerlijke en correcte weergave van de feiten
- Kent de gangbare waarden en normen en handelt hier consequent naar
- Wijst anderen op gedrag dat afwijkt van de normen van de organisatie en/of de functie
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke of delicate informatie
- Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- Heeft aandacht voor duurzaamheid, het algemeen belang en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Klantgerichtheid

- Leeft zich in de situatie van klanten in
- Stelt zich dienstverlenend op voor iedereen
- Speelt in op wensen van klanten in lijn met de beleidsrichtlijnen
- Neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten

- Streeft naar klanttevredenheid

Stressbestendigheid

- Blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Blijft bij een veelheid aan opdrachten op hetzelfde moment steeds gestructureerd werken
- Signaleert tijdig overmatige werkbelasting
- Blijft kalm en objectief in gespannen situaties
- Hervat moed na een tegenslag of teleurstelling
- Kan de rust behouden bij zichzelf en bij de groep

Inzet

- Werkt met enthousiasme en gedrevenheid
- Stelt zich positief op
- Staat open voor vragen en taken die op zich afkomen
- Gaat ervoor om de taken uit te voeren
- Durft verantwoordelijkheid te nemen

Zelfstandig werken

- Kan met de nodige instructies aan de slag
- Is stipt in het nakomen van afspraken
- Kan werken zonder externe controle
- Stuurt bij indien er fouten optreden
- Werkt taken volledig en tijdig af

Diensthoofd Sport

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Diensthoofd sport
Afdeling – Dienst	Vrije Tijd
Niveau	Operationeel Leidinggevenden
Graad	B1 – B3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Sport
Leiding krijgen van	Afdelingshoofd Vrije Tijd
Leiding geven aan	Administratief medewerker Sport

3. Doel van de functie
Het diensthoofd Sport werkt sportbeleidsvoorstellen uit samen met de (sport)actoren om te komen tot een breed en lokaal sportbeleid. Het diensthoofd sport coördineert de werking van de sportdienst zodat een correcte, kwalitatieve en tijdige dienstverlening aan de burger gewaarborgd wordt.
Daarnaast staat het diensthoofd sport in voor het coördineren en organiseren van het sportaanbod.

4. Kernresultaatsgebieden

Coördineren van de werking van de dienst met het oog op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle dienstverlening (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Vertalen van strategie en beleid naar concrete doelstellingen, acties …
- Zorgen voor de aan- en bijsturing van de dienstverlening, processen en projecten
- Waken over een effectieve en efficiënte werking van de dienst en dienstverlening
- Bewaken en opvolgen van de voortgang van projecten / activiteiten en indien nodig acties nemen om bij te sturen
- Instaan voor budgetbeheer en –controle in functie van een financieel gezond beleid.

Coachen, begeleiden en aansturen van de medewerkers zodat de dienst beschikt over gemotiveerde en competente medewerkers om een kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Leiden van de dienst (werkverdeling, verlofregeling, functioneringsgesprekken, evaluatie…)
- Bijsturen van medewerkers waar nodig en hierbij duidelijke verwachtingen en afspraken formuleren
- Ondersteunen van de medewerkers van de dienst bij hun specifieke noden
- Zorgen voor competentieontwikkeling en detecteren van vormingsbehoeften bij de medewerkers van de dienst
- Organiseren van regelmatig werkoverleg voor de medewerkers van dienst zodat zij kunnen functioneren als één samenwerkend / samenhangend geheel
- Geven van duidelijke werkinstructies aan de medewerkers van de dienst

- Helpen van de medewerker(s) bij het uitvoeren van (moeilijke) taken
- Opvolgen van de voortgang van de taakuitvoering op het werkterrein

Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat de medewerkers en verantwoordelijken goed geïnformeerd en betrokken zijn (G)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Correct doorstromen van informatie, zowel voor het werkoverleg als voor samenwerking met andere diensten
- Ervoor zorgen dat iedere (project)medewerker over alle informatie beschikt die hij/zij nodig heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren
- Rapporteren in verband met de werking van de dienst, de uitvoering van de beleidsdoelstellingen, de voortgang van projecten, activiteiten,…
- Verzorgen van een optimale top-down en bottom-up communicatie: rapporteren, aftoetsen van voorstellen,…

Uitwerken van beleidsvoorstellen en adviezen, al dan niet in samenwerking met andere diensten, zodat de beleidsdoelstellingen van de dienst(en) gerealiseerd worden (G)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Analyseren van relevante signalen uit het werkveld
- Opmaken van beleidsvoorbereidende dossiers (al dan niet dienst-overschrijdend) en nota's voor de beleidsverantwoordelijken
- Opvolgen van vergaderingen en projecten van intergemeentelijke en bovenlokale samenwerkingsverbanden
- Formuleren van beleidsadviezen en inhoud geven aan de beleidsnota's
- Evalueren van de effecten van het gevoerde beleid

Instaan voor de optimale werking van sportinfrastructuur zodat alle gebruikers deze ten volle kunnen benutten (S)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Organiseren, coördineren, plannen en opvolgen van alle activiteiten ivm de sportinfrastructuur (reservaties, openingsuren, draaiboeken, …)
- Overleg met gebruikers/clubs/scholen, opvolging vooraf, tijdens en achteraf van het gebruik van de zalen. Ondersteuning bieden aan alle gebruikers (materiaal/techniek/….).
- Oplossen van dagelijkse kleine en grote problemen en vragen van gebruikers
- Voorstellen van investeringen en verbeteringen om de locaties technisch of op andere vlakken constant te optimaliseren.

Initiëren en organiseren van inspraakmomenten om het draagvlak van het uit te voeren beleid te verruimen bij de belanghebbenden (S)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Opvolgen sportraad
- Organiseren en begeleiden gebruikersvergaderingen
- Inspraakgroepen oprichten in het kader van grote projecten

Instaan voor de organisatie, coördinatie of ondersteuning van een sport-promotioneel aanbod, met het oog op een kwaliteitsvol sportaanbod (S).

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Sport-promotionele activiteiten plannen, voorbereiden, organiseren, evalueren en bijsturen bv. sportinitiaties, sportpromotiecampagnes, sportkampen, evenementen …
- Coördineren en ondersteunen van de administratieve verwerking van activiteiten bv inschrijvingen, promotie,….
- Advies verlenen bij de voorbereiding en organisatie van activiteiten van clubs of verenigingen

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Flexibiliteit

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- Werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af
- Toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Leidinggeven

- Formuleert de opdrachten, verwachtingen en rollen van de medewerkers duidelijk
- Volgt medewerkers op en stuurt bij indien nodig
- Staat open voor de vragen van medewerkers en heeft voeling met wat er bij de medewerkers leeft
- Komt op voor behoeften en verwachtingen van de medewerkers
- Stimuleert medewerkers hun competenties in te zetten en te vergroten
- Voorkomt conflicten of helpt ze indien nodig op te lossen
- Versterkt de samenhorigheid en de goede sfeer in het team
- Leidt het team naar een gezamenlijk resultaat

- Past de leiderschapsstijl aan naargelang de situatie

Plannen en organiseren

- Plant acties en projecten, bepaalt objectieven en prioriteiten
- Stemt systemen, procedures, middelen, tijd en mensen op elkaar af
- Houdt rekening met zaken die op lange termijn spelen
- Past de planning aan indien veranderende omstandigheden dit eisen
- Plant meetmomenten in om te toetsen of prestaties/resultaten voldoen aan de verwachtingen en stuurt bij indien nodig
- Verzekert continuïteit en behoudt overzicht

Ondernemen

- Ziet en signaleert kansen of opportuniteiten
- Onderzoekt behoeften en neemt acties om de dienstverlening te optimaliseren
- Weet bestaande diensten kenbaar te maken aan het brede publiek
- Ziet nieuwe toepassingsmogelijkheden voor bestaande instrumenten
- Kan veranderingen initiëren, ondersteunen en begeleiden
- Betrekt personen die te maken zullen hebben met de gevolgen van de verandering
- Toetst voorstellen aan de realiteit

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese/beoordeling komen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen
- Hanteert een passende onderhandelingsstijl in lijn met het probleem, de gesprekspartner en de gestelde termijnen

Administratief medewerker sport

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Administratief medewerker sport
Afdeling – Dienst	Vrije Tijd
Niveau	Administratief Personeel
Graad	C1 – C3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Sport
Leiding krijgen van	Diensthoofd Sport
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De administratief medewerker staat via een efficiënte en klantgerichte loketwerking garant voor het afleveren van officiële documenten, een adequate doorverwijzing, informatieverstrekking en opvolging zodat een correcte en tijdige dienstverlening voor de burger gewaarborgd wordt.

4. Kernresultaatsgebieden

Informeren, helpen en begeleiden van de (interne/externe) klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Onthalen van de klant op een vriendelijke en gepaste manier ▪ Geven van inlichtingen ▪ Doorverwijzen van de klant indien nodig ▪ Geven van uitleg met betrekking tot procedures ▪ Meedenken naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures ▪ Afleveren van de vereiste documenten ▪ Opvolgen van de informatie die de klant opvraagt
Instaan voor allerlei administratieve, praktische of logistieke taken zodat de werking van de dienst optimaal ondersteund wordt (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Verzorgen van allerlei schriftelijke communicatie (brieven, mailing …) en mondelinge communicatie (telefonie) ▪ Nazien, bv. van documenten, formulieren, facturen … ▪ Werken met de meest courante softwarepakketten ▪ Controleren en klasseren van afgewerkte dossiers
Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een kwalitatieve samenwerking en klantgerichte dienstverlening (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Constructief deelnemen aan het werkoverleg ▪ Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of opdracht, … ▪ Formuleren van suggesties of 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
Instaan voor de administratieve ondersteuning van het dagelijks beheer van het sportinfrastructuurgebruik met het oog op een correct en optimaal gebruik van de beschikbare accommodatie (S). Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Opvolging facturatie, ontvangsten financiële administratie inzake gebruik sportaccommodatie ▪ Opstellen van de jaarplanning sportaccommodatie ▪ Invoeren, aanpassen of wijzigen van reservaties van de beschikbare accommodatie ▪ Afspraken maken en informatie doorgeven aan collega's /andere diensten in functie van uitzonderlijke activiteiten, evenementen en dergelijke ▪ Verwerking van bezoekersaantallen en opmaken van statistieken i.f.v. gebruik van accommodatie ▪ Opvolgen van het reservatieprogramma ▪ Opvolging van reservaties, procedures en afspraken in overleg met de sportfunctionaris
Het uitvoeren van administratieve en algemene ondersteuning van de werking van de sportdienst met het oog op een correcte dienstverlening (S). Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Opmaken, versturen en versturen van briefwisselingen ▪ Administratieve verwerking van werkopdrachten ▪ Vergaderingen inherent aan de functie bijwonen ▪ Administratieve verwerking van inschrijvingen voor activiteiten ▪ Aanwezigheid, begeleiding en ondersteuning bij activiteiten voorzien ▪ Logistieke voorbereidingen treffen voor activiteiten ▪ Bezoekers/telefoons op een correcte en klantvriendelijke wijze verder helpen/administratief afhandelen.

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Integriteit

- Geeft een eerlijke en correcte weergave van de feiten
- Kent de gangbare waarden en normen en handelt hier consequent naar
- Wijst anderen op gedrag dat afwijkt van de normen van de organisatie en/of de functie
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke of delicate informatie
- Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- Heeft aandacht voor duurzaamheid, het algemeen belang en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Klantgerichtheid

- Leeft zich in de situatie van klanten in
- Stelt zich dienstverlenend op voor iedereen
- Speelt in op wensen van klanten in lijn met de beleidsrichtlijnen
- Neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten
- Streeft naar klanttevredenheid

Stressbestendigheid

- Blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Blijft bij een veelheid aan opdrachten op hetzelfde moment steeds gestructureerd werken
- Signaleert tijdig overmatige werkbelasting
- Blijft kalm en objectief in gespannen situaties
- Hervat moed na een tegenslag of teleurstelling
- Kan de rust behouden bij zichzelf en bij de groep

Inzet

- Werkt met enthousiasme en gedrevenheid
- Stelt zich positief op
- Staat open voor vragen en taken die op zich afkomen
- Gaat ervoor om de taken uit te voeren
- Durft verantwoordelijkheid te nemen

Zelfstandig werken

- Kan met de nodige instructies aan de slag
- Is stipt in het nakomen van afspraken
- Kan werken zonder externe controle
- Stuurt bij indien er fouten optreden
- Werkt taken volledig en tijdig af

Diensthoofd bibliotheek

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Diensthoofd bibliotheek
Afdeling – Dienst	Vrije Tijd
Niveau	Operationeel Leidinggevenden
Graad	B1 – B3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Bibliotheek
Leiding krijgen van	Afdelingshoofd Vrije Tijd
Leiding geven aan	Administratief medewerkers bibliotheek

3. Doel van de functie
Het diensthoofd bibliotheek werkt bibliotheek gerelateerde beleidsvoorstellen uit, samen met de bibliotheekactoren om te komen tot een breed en lokaal bibliotheekbeleid. Het diensthoofd bibliotheek coördineert de werking van de bibliotheek, zodat een correcte, kwalitatieve en tijdige dienstverlening voor de burger gewaarborgd wordt.

4. Kernresultaatsgebieden

Coördineren van de werking van de dienst met het oog op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle dienstverlening (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Vertalen van strategie en beleid naar concrete doelstellingen, acties …
- Zorgen voor de aan- en bijsturing van de dienstverlening, processen en projecten
- Waken over een effectieve en efficiënte werking van de dienst en dienstverlening
- Bewaken en opvolgen van de voortgang van projecten / activiteiten en indien nodig acties nemen om bij te sturen
- Instaan voor budgetbeheer en –controle in functie van een financieel gezond beleid

Coachen, begeleiden en aansturen van de medewerkers zodat de dienst beschikt over gemotiveerde en competente medewerkers om een kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Leiden van de dienst (werkverdeling, verlofregeling, functioneringsgesprekken, evaluatie…)
- Bijsturen van medewerkers waar nodig en hierbij duidelijke verwachtingen en afspraken formuleren
- Ondersteunen van de medewerkers van de dienst bij hun specifieke noden
- Zorgen voor competentieontwikkeling en detecteren van vormingsbehoeften bij de medewerkers van de dienst
- Organiseren van regelmatig werkoverleg voor de medewerkers van dienst zodat zij kunnen functioneren als één samenwerkend / samenhangend geheel
- Geven van duidelijke werkinstructies aan de medewerkers van de dienst

▪ Helpen van de medewerker(s) bij het uitvoeren van (moeilijke) taken ▪ Opvolgen van de voortgang van de taakuitvoering op het werkterrein
Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat de medewerkers en verantwoordelijken goed geïnformeerd en betrokken zijn (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Correct doorstromen van informatie, zowel voor het werkoverleg als voor samenwerking met andere diensten ▪ Ervoor zorgen dat iedere (project)medewerker over alle informatie beschikt die hij/zij nodig heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren ▪ Rapporteren in verband met de werking van de dienst, de uitvoering van de beleidsdoelstellingen, de voortgang van projecten, activiteiten,… ▪ Verzorgen van een optimale top-down en bottom-up communicatie: rapporteren, aftoetsen van voorstellen,…
Uitwerken van beleidsvoorstellen en adviezen, al dan niet in samenwerking met andere diensten, zodat de beleidsdoelstellingen van de dienst(en) gerealiseerd worden (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Analyseren van relevante signalen uit het werkveld ▪ Opvolgen van vergaderingen en projecten van intergemeentelijke en bovenlokale samenwerkingsverbanden ▪ Opmaken van beleidsvoorbereidende dossiers (al dan niet dienst-overschrijdend) en nota's voor de beleidsverantwoordelijken ▪ Formuleren van beleidsadviezen en inhoud geven aan de beleidsnota's ▪ Evalueren van de effecten van het gevoerde beleid
Instaan voor het samenstellen, coördineren en evalueren van het aanbod van de bibliotheek met het oog op het optimaal ontsluiten ervan naar de klanten (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Opnemen van de eindverantwoordelijkheid voor de collectie ▪ Toezien op aankopen, bestellingen, afvoer en controle van materialen uit de collectie ▪ Opvolgen en evalueren van de softwaresystemen die gebruikt worden om de collectie te ontsluiten. ▪ Opvolgen van de ontwikkelingen in de diverse media. ▪ Opvolgen van recensies en reviews. ▪ Toezien op de materiële ontsluiting van de collectie en voorzien van de technische benodigdheden: opbouw interieur, kasten, orde, etikettering, labels etc.
Instaan voor een kwaliteitsvol klantenmanagement met het oog op een optimale dienstverlening (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Organiseren en uitvoeren van het onthaal en van het uitleen- en inlichtingenwerk ▪ Organisatie en uitvoering van publieksactiviteiten ▪ Aandacht hebben voor leesbevordering van de ganse bevolking en de digitale geletterdheid ▪ Promotievoering ▪ Communicatie van procedures mbt de werking van het onthaal en de dienst ▪ Organisatie van het gebruik van computers en andere toestellen die ter beschikking staan van het publiek ▪ Klachtenbehandeling

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat

- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Flexibiliteit

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- Werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af
- Toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Leidinggeven

- Formuleert de opdrachten, verwachtingen en rollen van de medewerkers duidelijk
- Volgt medewerkers op en stuurt bij indien nodig
- Staat open voor de vragen van medewerkers en heeft voeling met wat er bij de medewerkers leeft
- Komt op voor behoeften en verwachtingen van de medewerkers
- Stimuleert medewerkers hun competenties in te zetten en te vergroten
- Voorkomt conflicten of helpt ze indien nodig op te lossen
- Versterkt de samenhorigheid en de goede sfeer in het team
- Leidt het team naar een gezamenlijk resultaat
- Past de leiderschapsstijl aan naargelang de situatie

Plannen en organiseren

- Plant acties en projecten, bepaalt objectieven en prioriteiten
- Stemt systemen, procedures, middelen, tijd en mensen op elkaar af
- Houdt rekening met zaken die op lange termijn spelen
- Past de planning aan indien veranderende omstandigheden dit eisen
- Plant meetmomenten in om te toetsen of prestaties/resultaten voldoen aan de verwachtingen en stuurt bij indien nodig
- Verzekert continuïteit en behoudt overzicht

Ondernemen

- Ziet en signaleert kansen of opportuniteiten
- Onderzoekt behoeften en neemt acties om de dienstverlening te optimaliseren
- Weet bestaande diensten kenbaar te maken aan het brede publiek
- Ziet nieuwe toepassingsmogelijkheden voor bestaande instrumenten
- Kan veranderingen initiëren, ondersteunen en begeleiden
- Betrekt personen die te maken zullen hebben met de gevolgen van de verandering
- Toetst voorstellen aan de realiteit

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese/beoordeling komen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen
- Hanteert een passende onderhandelingsstijl in lijn met het probleem, de gesprekspartner en de gestelde termijnen

Administratief medewerker Bibliotheek (bediende)

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Administratief medewerker Bibliotheek (bediende)
Afdeling – Dienst	Vrije Tijd
Niveau	Administratief Personeel
Graad	D1 – D3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Bibliotheek
Leiding krijgen van	Diensthoofd Bibliotheek
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De administratief medewerker staat via een efficiënte en klantgerichte bibliotheekwerking in voor het goed functioneren van de bibliotheek en haar activiteiten, zodat een correcte en tijdige dienstverlening voor de burger gewaarborgd wordt.

4. Kernresultaatsgebieden

Informeren, helpen en begeleiden van de (interne/externe) gebruikers met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Onthalen van de gebruiker op een vriendelijke en gepaste manier ▪ Geven van inlichtingen ▪ Doorverwijzen van de gebruiker indien nodig ▪ Geven van uitleg met betrekking tot procedures ▪ Meedenken aan klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures ▪ Afleveren van de vereiste documenten ▪ Opvolgen van de informatie die de gebruiker opvraagt
Instaan voor allerlei administratieve, praktische of logistieke taken zodat de werking van de dienst optimaal ondersteund wordt (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Verzorgen van allerlei schriftelijke communicatie (brieven, mailing …) en mondelinge communicatie (telefonie) ▪ Nazien, bv. van documenten, formulieren, facturen … ▪ Werken met de meest courante softwarepakketten ▪ Controleren en klasseren van afgewerkte dossiers
Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een kwalitatieve samenwerking en klantgerichte dienstverlening (G) Dit omvat onder meer volgende taken:

▪ Constructief deelnemen aan het werkoverleg ▪ Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of opdracht, … ▪ Formuleren van suggesties of 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
Verzorgen van informatieverstrekking en uitvoeren van frontoffice taken in het kader van een klantgerichte dienstverlening (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Gebruiken van de meest aangewezen zoekstrategie en bronnen om een vraag te beantwoorden: materialen uit de collecties, websites, doorverwijzing naar andere organisaties, collecties van andere bibliotheken ▪ Doorvragen om de achterliggende informatiebehoefte te achterhalen om de vraag zo goed mogelijk te beantwoorden ▪ Uitvoeren van werkzaamheden in verband met de uitleendienst ▪ Het voeren van de gebruikers-, uitleen- en reserveringsadministratie ▪ Maken en opvolgen van leendrukwerk
Meewerken om het collectieaanbod op een nauwkeurige en gebruiksvriendelijke manier toegankelijk te maken om het aan iedereen ter beschikking te stellen (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Bewaren van orde in de collecties ▪ De materiële verzorging, nazicht en instandhouding van de collecties ▪ Meewerken aan het up-to-date houden van alle collectie-onderdelen: aankoop en wieden van materialen ▪ Bestellingen uitvoeren en opvolgen ▪ Aangekochte materialen invoeren in computersysteem ▪ Voorbereiding verwerking materialen ▪ Inhoudelijk ontsluiten van bibliotheekmaterialen
Meehelpen met de PR en promotie van bibliotheekactiviteiten teneinde een zo groot mogelijk publiek te bereiken en te betrekken bij het aanbod (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Meehelpen het aanbod en de dienstverlening van de bibliotheek onder aandacht te brengen, zowel van de gebruiker, de potentiële gebruiker, organisaties en specifieke doelgroepen ▪ Meewerken aan begeleiding, initiatie en rondleiding van diverse actoren uit het maatschappelijk leven ▪ Samenwerken met andere instanties, verenigingen, of instellingen uit of buiten de sector (Jeugdboekenweek, bibliotheekweek,…) ▪ Voorstellen en/of aanpassingen doen aan de website, facebookpagina en andere digitale toepassingen van de bibliotheek ▪ Op touw zetten en/of meewerken aan diverse projecten en evenementen om de bibliotheekwerking te promoten

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen

- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Integriteit

- Geeft een eerlijke en correcte weergave van de feiten
- Kent de gangbare waarden en normen en handelt hier consequent naar
- Wijst anderen op gedrag dat afwijkt van de normen van de organisatie en/of de functie
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke of delicate informatie
- Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- Heeft aandacht voor duurzaamheid, het algemeen belang en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Klantgerichtheid

- Leeft zich in de situatie van klanten in
- Stelt zich dienstverlenend op voor iedereen
- Speelt in op wensen van klanten in lijn met de beleidsrichtlijnen
- Neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten
- Streeft naar klanttevredenheid

Stressbestendigheid

- Blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Blijft bij een veelheid aan opdrachten op hetzelfde moment steeds gestructureerd werken
- Signaleert tijdig overmatige werkbelasting
- Blijft kalm en objectief in gespannen situaties
- Hervat moed na een tegenslag of teleurstelling
- Kan de rust behouden bij zichzelf en bij de groep

Inzet

- Werkt met enthousiasme en gedrevenheid
- Stelt zich positief op
- Staat open voor vragen en taken die op zich afkomen

- Gaat ervoor om de taken uit te voeren
- Durft verantwoordelijkheid te nemen

Zelfstandig werken

- Kan met de nodige instructies aan de slag
- Is stipt in het nakomen van afspraken
- Kan werken zonder externe controle
- Stuurt bij indien er fouten optreden
- Werkt taken volledig en tijdig af

Administratief medewerker Bibliotheek (assistent)

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Administratief medewerker Bibliotheek (assistent)
Afdeling – Dienst	Vrije Tijd
Niveau	Administratief Personeel
Graad	C1 – C3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Bibliotheek
Leiding krijgen van	Diensthoofd Bibliotheek
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De administratief medewerker staat via een efficiënte en klantgerichte bibliotheekwerking in voor het goed functioneren van de bibliotheek en haar activiteiten, zodat een correcte en tijdige dienstverlening voor de burger gewaarborgd wordt.

4. Kernresultaatsgebieden

Informeren, helpen en begeleiden van de (interne/externe) gebruikers met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Onthalen van de gebruiker op een vriendelijke en gepaste manier
- Geven van inlichtingen
- Doorverwijzen van de gebruiker indien nodig
- Geven van uitleg met betrekking tot procedures
- Meedenken aan klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures
- Afleveren van de vereiste documenten
- Opvolgen van de informatie die de gebruiker opvraagt

Instaan voor allerlei administratieve, praktische of logistieke taken zodat de werking van de dienst optimaal ondersteund wordt (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Verzorgen van allerlei schriftelijke communicatie (brieven, mailing …) en mondelinge communicatie (telefonie)
- Nazien, bv. van documenten, formulieren, facturen …
- Werken met de meest courante softwarepakketten
- Controleren en klasseren van afgewerkte dossiers

Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een kwalitatieve samenwerking en klantgerichte dienstverlening (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Constructief deelnemen aan het werkoverleg

▪ Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of opdracht, … ▪ Formuleren van suggesties of 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
Verzorgen van informatieverstrekking en uitvoeren van frontoffice taken in het kader van een klantgerichte dienstverlening (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Gebruiken van de meest aangewezen zoekstrategie en bronnen om een vraag te beantwoorden: materialen uit de collecties, websites, doorverwijzing naar andere organisaties, collecties van andere bibliotheken ▪ Doorvragen om de achterliggende informatiebehoefte te achterhalen om de vraag zo goed mogelijk te beantwoorden ▪ Uitvoeren van werkzaamheden in verband met de uitleendienst ▪ Het voeren van de gebruikers-, uitleen- en reserveringsadministratie ▪ Maken en opvolgen van leendrukwerk
Meewerken om het collectieaanbod op een nauwkeurige en gebruiksvriendelijke manier toegankelijk te maken om het aan iedereen ter beschikking te stellen (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Bewaren van orde in de collecties ▪ De materiële verzorging, nazicht en instandhouding van de collecties ▪ Meewerken aan het up-to-date houden van alle collectie-onderdelen: aankoop en wieden van materialen ▪ Bestellingen uitvoeren en opvolgen ▪ Aangekochte materialen invoeren in computersysteem ▪ Voorbereiding verwerking materialen ▪ Inhoudelijk ontsluiten van bibliotheekmaterialen
Meehelpen met de PR en promotie van bibliotheekactiviteiten teneinde een zo groot mogelijk publiek te bereiken en te betrekken bij het aanbod (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Meehelpen het aanbod en de dienstverlening van de bibliotheek onder aandacht te brengen, zowel van de gebruiker, de potentiële gebruiker, organisaties en specifieke doelgroepen ▪ Meewerken aan begeleiding, initiatie en rondleiding van diverse actoren uit het maatschappelijk leven ▪ Samenwerken met andere instanties, verenigingen, of instellingen uit of buiten de sector (Jeugdboekenweek, bibliotheekweek,…) ▪ Voorstellen en/of aanpassingen doen aan de website, facebookpagina en andere digitale toepassingen van de bibliotheek ▪ Op touw zetten en/of meewerken aan diverse projecten en evenementen om de bibliotheekwerking te promoten

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen

- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Integriteit

- Geeft een eerlijke en correcte weergave van de feiten
- Kent de gangbare waarden en normen en handelt hier consequent naar
- Wijst anderen op gedrag dat afwijkt van de normen van de organisatie en/of de functie
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke of delicate informatie
- Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- Heeft aandacht voor duurzaamheid, het algemeen belang en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Klantgerichtheid

- Leeft zich in de situatie van klanten in
- Stelt zich dienstverlenend op voor iedereen
- Speelt in op wensen van klanten in lijn met de beleidsrichtlijnen
- Neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten
- Streeft naar klanttevredenheid

Stressbestendigheid

- Blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Blijft bij een veelheid aan opdrachten op hetzelfde moment steeds gestructureerd werken
- Signaleert tijdig overmatige werkbelasting
- Blijft kalm en objectief in gespannen situaties
- Hervat moed na een tegenslag of teleurstelling
- Kan de rust behouden bij zichzelf en bij de groep

Inzet

- Werkt met enthousiasme en gedrevenheid
- Stelt zich positief op

- Staat open voor vragen en taken die op zich afkomen
- Gaat ervoor om de taken uit te voeren
- Durft verantwoordelijkheid te nemen

Zelfstandig werken

- Kan met de nodige instructies aan de slag
- Is stipt in het nakomen van afspraken
- Kan werken zonder externe controle
- Stuurt bij indien er fouten optreden
- Werkt taken volledig en tijdig af

Administratief medewerker onderwijs

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Administratief medewerker onderwijs
Afdeling – Dienst	Vrije Tijd
Niveau	Administratief Personeel
Graad	C1 – C3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Onderwijs
Leiding krijgen van	Afdelingshoofd Vrije Tijd
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De administratief medewerker staat in voor de administratieve ondersteuning van de dienst onderwijs ten behoeve van een kwalitatieve dienstverlening aan de schooldirecties en andere onderwijsfactoren.

4. Kernresultaatsgebieden

Informeren, helpen en begeleiden van de (interne/externe) klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Onthalen van de klant op een vriendelijke en gepaste manier ▪ Geven van inlichtingen ▪ Doorverwijzen van de klant indien nodig ▪ Geven van uitleg met betrekking tot procedures ▪ Meedenken naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures ▪ Afleveren van de vereiste documenten ▪ Opvolgen van de informatie die de klant opvraagt
Instaan voor allerlei administratieve, praktische of logistieke taken zodat de werking van de dienst optimaal ondersteund wordt (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Verzorgen van allerlei schriftelijke communicatie (brieven, mailing …) en mondelinge communicatie (telefonie) ▪ Nazien, bv. van documenten, formulieren, facturen … ▪ Werken met de meest courante softwarepakketten ▪ Controleren en klasseren van afgewerkte dossiers
Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een kwalitatieve samenwerking en klantgerichte dienstverlening (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Constructief deelnemen aan het werkoverleg

▪ Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of opdracht, … ▪ Formuleren van suggesties of 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
Instaan voor de administratieve ondersteuning van de dienst onderwijs met het oog op een correcte dienstverlening (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Vergaderingen inherent aan de functie bijwonen en verzorgen van de verslaggeving ▪ Administratieve verwerking van werkopdrachten ▪ Administratieve verwerking van inschrijvingen (DKO)
Instaan voor het voorbereiden, uitvoeren en opvolgen van onderwijsactiviteiten met het oog op een vlotte samenwerking (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Logistieke voorbereidingen treffen voor activiteiten ▪ Verzorgen van promomateriaal verbonden aan de activiteiten (infoblad, website, sociale media) ▪ Aanwezigheid, begeleiding en ondersteuning bij activiteiten voorzien

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega’s na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Integriteit

- Geeft een eerlijke en correcte weergave van de feiten
- Kent de gangbare waarden en normen en handelt hier consequent naar
- Wijst anderen op gedrag dat afwijkt van de normen van de organisatie en/of de functie
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke of delicate informatie
- Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- Heeft aandacht voor duurzaamheid, het algemeen belang en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Klantgerichtheid

- Leeft zich in de situatie van klanten in
- Stelt zich dienstverlenend op voor iedereen
- Speelt in op wensen van klanten in lijn met de beleidsrichtlijnen
- Neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten
- Streeft naar klanttevredenheid

Stressbestendigheid

- Blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Blijft bij een veelheid aan opdrachten op hetzelfde moment steeds gestructureerd werken
- Signaleert tijdig overmatige werkbelasting
- Blijft kalm en objectief in gespannen situaties
- Hervat moed na een tegenslag of teleurstelling
- Kan de rust behouden bij zichzelf en bij de groep

Inzet

- Werkt met enthousiasme en gedrevenheid
- Stelt zich positief op
- Staat open voor vragen en taken die op zich afkomen
- Gaat ervoor om de taken uit te voeren
- Durft verantwoordelijkheid te nemen

Zelfstandig werken

- Kan met de nodige instructies aan de slag
- Is stipt in het nakomen van afspraken
- Kan werken zonder externe controle
- Stuurt bij indien er fouten optreden
- Werkt taken volledig en tijdig af

Theatertechnicus

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Theatertechnicus
Afdeling – Dienst	Vrije Tijd
Niveau	Technisch en Logistiek Personeel
Graad	D1 – D3 (uitdovend) / C1 – C3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Cultuur
Leiding krijgen van	Diensthoofd Cultuur
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
Organiseren, coördineren en uitvoeren van technische en logistieke taken ter ondersteuning van de dienstverlening binnen de technische omkadering van de theatervoorstellingen en andere cultureel getinte activiteiten om te komen tot een vlotte technische werking van de vrije tijds diensten.

4. Kernresultaatsgebieden

Instaan voor het vlot doorgeven en verwerken van informatie met het oog op een goede werking van de dienst en samenwerking binnen de dienst (G) Dit omvat onder meer volgende taken: • Deelnemen en op een positieve manier meewerken aan overleg • Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering • Aangeven van onregelmatigheden, defecten, klachten,… die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben • Voorstellen doen die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening • Op een open en respectvolle manier communiceren met collega's • Het vlot en correct samenwerken met de collega's en in team om goede resultaten te behalen
Informeren en helpen van de klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening (G) Dit omvat onder meer volgende taken: • Geven van inlichtingen en uitleg, al dan niet omtrent bepaalde procedures, regels of afspraken • Doorverwijzen van de klant indien nodig
Uitvoeren van de opdrachten met het oog op een kwaliteitsvolle, duurzame en harmonieuze dienstverlening (G) ▪ Het efficiënt, effectief en correct uitvoeren van de toegewezen taken en opdrachten ▪ Rekening houden met de geldende veiligheidsvoorschriften ▪ Op een respectvolle, milieu- en kostenbewuste manier omgaan met materialen, werktuigen en infrastructuur

Opstellen, controleren en optimaliseren van de nodige theater(technische)materialen met het oog op een vlot verloop van de culturele programmatie (S) Dit omvat onder meer volgende taken: • Voorbereiden van de voorstellingen a.d.h.v. technische fiches • Helpen bij opbouw en afbraak van het decor of andere elementen van voorstellingen • Instaan voor de technische ondersteuning inzake licht en geluid tijdens de voorstellingen • Afspraken maken m.b.t. timing en technische uitvoering van de voorstellingen • Opvangen van gezelschappen die een voorstelling brengen • Technische taken allerhande uitvoeren binnen het Vrijetijdscomplex • In uitzonderlijke omstandigheden de zaalwachters vervangen bij hun afwezigheid
Opvolgen van en adviseren over het gebruik van technische materialen om gebruikers hier optimaal gebruik van te kunnen laten maken (S) Dit omvat onder meer volgende taken: • Opvolgen en controleren van technische materialen die worden uitgeleend aan gebruikers. Indien nodig rapporteren over gebreken of schade. • Afspraken maken en adviezen formuleren m.b.t. het gebruik van de technische materialen door derden • Opstellen van dossiers en organiseren van prijsvragen inzake noodzakelijke aankopen of herstellingen van technisch materiaal

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega’s na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Mondeling communiceren

- Formuleert helder, duidelijk en gestructureerd
- Toetst of de boodschap goed, correct en volledig is overgekomen.

Resultaatgericht werken

- Inventariseert beschikbare middelen
- Streeft naar een maximaal resultaat
- Zoekt naar de meest optimale werkmethoden
- Grijpt in wanneer resultaten niet voldoen
- Zet door bij tegenslag of problemen

Actiegerichtheid

- Komt uit eigen beweging tot actie
- Onderneemt iets om de voortgang te versnellen
- Doet spontaan voorstellen om het werk te verbeteren
- Vraagt naar een nieuwe opdracht
- Stressbestendig zijn

Ordelijk werken

- Houdt de werkomgeving en het materiaal net
- Voert het werk verzorgd uit en ruimt op
- Bergt documenten en materialen logisch en op de juiste plaats op
- Behandelt het materiaal met zorg

Veilig werken

- Respecteert procedures en veiligheidsvoorschriften
- Gebruikt persoonlijke beschermingsmiddelen op de juiste manier
- Heeft oog voor de veiligheid van anderen
- Gebruikt machines op een veilige manier en enkel waarvoor ze bestemd zijn
- Signaleert onveilige situaties

Toezichter vrijetijdscentrum

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Toezichter vrijetijdscentrum
Afdeling – Dienst	Vrije Tijd
Niveau	Technisch en Logistiek Personeel
Graad	D1 – D3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Vrije tijd en Onderwijs
Leiding krijgen van	Afdelingshoofd Vrije tijd Diensthoofd Sport (functioneel)
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De toezichter staat in voor het uitvoeren van logistieke taken met het oog op een vlotte werking van het vrijetijdscentrum en fungeert als aanspreekpunt voor de bezoekers van het vrijetijdscentrum, zodat er een veilig en aangenaam klimaat ontstaat voor de bezoekers waarbij ze optimaal gebruik kunnen maken van de accommodatie.

4. Kernresultaatsgebieden

Instaan voor het vlot doorgeven en verwerken van informatie met het oog op een goede werking van de dienst en samenwerking binnen de dienst (G) Dit omvat onder meer volgende taken: • Deelnemen en op een positieve manier meewerken aan overleg • Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering • Aangeven van onregelmatigheden, defecten, klachten,… die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben • Voorstellen doen die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening • Op een open en respectvolle manier communiceren met collega's • Het vlot en correct samenwerken met de collega's en in team om goede resultaten te behalen
Informeren en helpen van de klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening (G) Dit omvat onder meer volgende taken: • Geven van inlichtingen en uitleg, al dan niet omtrent bepaalde procedures, regels of afspraken • Doorverwijzen van de klant indien nodig
Uitvoeren van de opdrachten met het oog op een kwaliteitsvolle, duurzame en harmonieuze dienstverlening (G) ▪ Het efficiënt, effectief en correct uitvoeren van de toegewezen taken en opdrachten ▪ Rekening houden met de geldende veiligheidsvoorschriften ▪ Op een respectvolle, milieu- en kostenbewuste manier omgaan met materialen, werktuigen en infrastructuur

Het nauwgezet uitvoeren van schoonmaak en onderhoud om een comfortabele en hygiënische omgeving voor de gebruikers te garanderen. (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Deskundig gebruik en onderhoud van reinigingsautomaten, hulpmiddelen, producten en machines ▪ Poetsen van de toegewezen lokalen, sanitaire voorzieningen en materialen ▪ Uitvoering opdrachten volgens opgelegd werkschema ▪ Correct verwerken van afval in de sportaccommodatie ▪ Kleine herstellingen uitvoeren na overleg met het diensthoofd
Polyvalent meewerken aan opdrachten in functie van de continuïteit van de dienstverlening van de dienst of afdeling. (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Inzetbaarheid bij (sport)evenementen allerhande binnen de sportdienst en het gemeenschapscentrum ▪ praktische en logistieke ondersteuning bij sportpromotionele activiteiten ▪ Logistieke en praktische ondersteuning bieden op andere locaties binnen de dienst waar nodig ▪ Voorraad van EHBO en werkmaterialen opvolgen ▪ Efficiënte rapportering voorzien aan de dienst

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega’s na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Mondeling communiceren

- Formuleert helder, duidelijk en gestructureerd
- Toetst of de boodschap goed, correct en volledig is overgekomen.

Resultaatgericht werken

- Inventariseert beschikbare middelen
- Streeft naar een maximaal resultaat
- Zoekt naar de meest optimale werkmethoden
- Grijpt in wanneer resultaten niet voldoen
- Zet door bij tegenslag of problemen

Actiegerichtheid

- Komt uit eigen beweging tot actie
- Onderneemt iets om de voortgang te versnellen
- Doet spontaan voorstellen om het werk te verbeteren
- Vraagt naar een nieuwe opdracht

Ordelijk werken

- Houdt de werkomgeving en het materiaal net
- Voert het werk verzorgd uit en ruimt op
- Bergt documenten en materialen logisch en op de juiste plaats op
- Behandelt het materiaal met zorg

Veilig werken

- Respecteert procedures en veiligheidsvoorschriften
- Gebruikt persoonlijke beschermingsmiddelen op de juiste manier
- Heeft oog voor de veiligheid van anderen
- Gebruikt machines op een veilige manier en enkel waarvoor ze bestemd zijn
- Signaleert onveilige situaties

Afdelingshoofd Welzijn

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Afdelingshoofd Welzijn
Afdeling – Dienst	Welzijn
Niveau	Strategisch leidinggevenden
Graad	B4 – B5

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Welzijn
Leiding krijgen van	Adjunct-algemeendirecteur
Leiding geven aan	Diverse medewerkers van de afdeling Welzijn

3. Doel van de functie
Het afdelingshoofd Welzijn staat in voor de coördinatie en aansturing van de maatschappelijk werkers om een optimale sociale dienstverlening aan de bevolking te verzekeren.

4. Kernresultaatsgebieden

Coördineren van de werking van de organisatie/afdeling met het oog op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle dienstverlening (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Vertalen van strategie en beleid naar concrete doelstellingen, acties … binnen de bestaande regelgeving voor de organisatie/afdeling
- Zorgen voor de aan- en bijsturing van processen en projecten, zowel binnen de eigen afdeling als organisatiebrede projecten
- Instaan voor het nemen van beslissingen in het kader van een vlotte werking van de organisatie/afdeling
- Waken over en werken aan een effectieve en efficiënte dienstverlening van de organisatie/afdeling
- Instaan voor budgetbeheer en –controle van de organisatie/afdeling in functie van een financieel gezond beleid binnen de organisatie

Coachen, begeleiden en aansturen van de medewerkers zodat de organisatie/afdeling beschikt over gemotiveerde en competente medewerkers om een kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Leiden van de afdeling/dienst (werkverdeling, verlofregeling, functioneringsgesprekken, evaluatie …)
- Bijsturen en ondersteunen van medewerkers waar nodig en hierbij duidelijke verwachtingen en afspraken formuleren
- Zorgen voor de competentieontwikkeling en detecteren van vormingsbehoeften van de

medewerkers van de afdeling/dienst ▪ Organiseren en stimuleren van regelmatig werkoverleg voor de medewerkers van afdeling/dienst zodat zij kunnen functioneren als één samenwerkend geheel ▪ Opvolgen van de dienstverlening en de voortgang van projecten
Ontwikkelen en stimuleren van een optimale interne en externe communicatie met het oog op een efficiënte informatiedoorstroming (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Instaan voor constructief overleg en samenwerking met de beleidsverantwoordelijken en rapporteren aan de beleidsorganen ▪ Bewaken en optimaliseren van de interne communicatie en kennisdeling binnen en tussen de verschillende diensten ▪ Stimuleren en ontwikkelen van samenwerkingsverbanden met externe partners
Als lid van het MAT instaan voor de beleidscoördinatie en voor de geïntegreerde werking van gemeente- en/of OCMW-diensten vertrekkende vanuit de eigen dienstverlening als onderdeel van een groter geheel (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Verantwoordelijk voor de aan het MAT toevertrouwde taken ▪ Bewaken van de eenheid in de werking, de kwaliteit van de organisatie en de werking van de diensten, alsook de bijhorende interne communicatie naar medewerkers van de organisatie ▪ Instaan voor de afstemming en de wisselwerking tussen de verschillende beleidsdomeinen, afdelingen en diensten ▪ Waken over het effectief en efficiënt uitvoeren van de missie, visie en waarden en de accenten en de doelstellingen die het beleid bepaald heeft
Aansturen van het team maatschappelijk werkers zodat het recht op maatschappelijke dienstverlening voor de cliënten op een effectieve, kwalitatieve en gelijkwaardige wijze verzekerd wordt (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ De omstandigheden creëren waarbinnen cliënten op professionele manier onthaald en opgevangen worden ▪ Bewaken van de gelijkvormigheid in de behandeling van de cliënten ▪ Organiseren van teamoverleg/intervisie ▪ Behandelen van klachten ▪ Een adequate voorbereiding verzekeren van dossiers die aan het BCSD worden voorgelegd en toezien op de uitvoering van de beslissingen
Aansturen van het onthaalteam met het oog op een klantvriendelijk onthaal van de cliënten. (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Zorgen voor gelijkvormigheid in het onthaal van de cliënten ▪ Opvolgen van de bezetting van het onthaal ▪ Nastreven van het optimaal gebruik van informaticatoepassingen ▪ Zorgen dat de medewerkers beschikken over de informatie die zij nodig hebben
Opvolgen van regelgeving en maatschappelijke tendensen met betrekking tot het maatschappelijk werk teneinde te voldoen aan de opgelegde normen en een hedendaags sociaal beleid te voeren (S) Dit omvat onder meer volgende taken : ▪ Toezien op de naleving van de wettelijk opgelegde normen ▪ Volgen van bijscholingen op vlak van expertise en reglementering ▪ Detecteren van nieuwe methodieken en evoluties in het werkveld ▪ Formuleren van beleidsvoorstellen en adviezen

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Leidinggeven

- Formuleert de opdrachten, verwachtingen rollen van de medewerkers duidelijk
- Volgt medewerkers op en stuurt bij indien nodig
- Staat open voor de vragen van medewerkers en heeft voeling met wat er bij de medewerkers leeft
- Komt op voor behoeften en verwachtingen van de medewerkers
- Stimuleert medewerkers om hun competenties in te zetten en te vergroten
- Tracht conflicten te voorkomen of helpt ze indien nodig op te lossen
- Versterkt de samenhorigheid en de goede sfeer in het team
- Leidt het team naar een gezamenlijk resultaat
- Past de leiderschapsstijl aan naargelang de situatie.

Ondernemen

- Ziet en signaleert kansen of opportuniteiten
- Onderzoekt behoeften en neemt acties om de dienstverlening te optimaliseren
- Ziet nieuwe toepassingsmogelijkheden voor bestaande instrumenten
- Kan veranderingen initiëren, ondersteunen en begeleiden
- Betrekt personen die te maken zullen hebben met de gevolgen van de verandering

- Toetst voorstellen aan de realiteit.
- Is weerbaar bij tegenstand
- Richt zich op hoofdlijnen en op lange termijn

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese / beoordeling komen
- Onderbouwt zijn / haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen.
- Kan snel en doordacht een standpunt innemen
- Verdedigt een besluit

Zelfontwikkeling

- Neemt verantwoordelijkheid voor de eigen professionele ontwikkeling
- Vraagt naar feedback bij de eigen prestaties en trekt hieruit conclusies
- Staat geregeld kritisch stil bij het eigen functioneren en kent eigen sterktes en zwaktes
- Kan nieuwe informatie en ideeën in zich opnemen en effectief toepassen
- Blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Straalt gezag en vertrouwen uit
- Treedt consequent en vastberaden op

Communicatie

- Gaat bewust om met interne communicatie
- Communiceert (mondeling en schriftelijk) helder, duidelijk en gestructureerd
- Sluit de boodschap aan op de behoeften van toehoorders en gaat in op reacties
- Toetst of de boodschap goed, correct en volledig is overgekomen
- Vraagt en luistert naar andermans standpunten en argumenten
- Brengt tijdens het onderhandelen eigen standpunten en argumenten aan.

Maatschappelijk werker

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Maatschappelijk werker
Afdeling – Dienst	Welzijn
Niveau	Maatschappelijk Werkers
Graad	B1 – B3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Sociale dienst
Leiding krijgen van	Afdelingshoofd Welzijn
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De maatschappelijk werker verzekert het recht op maatschappelijke dienstverlening, die de burger in staat stelt een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid. De maatschappelijk werker biedt psychosociale hulp, informatie en advies en concrete dienstverlening aan personen om hun maatschappelijke integratie te bevorderen.

4. Kernresultaatsgebieden

Ontwikkelen van de eigen professionele vaardigheden en kennis met als doel een kwaliteitsvolle dienstverlening te realiseren (G) Dit omvat onder meer volgende taken: • Opvolgen en uitzoeken van (nieuwe) regelgeving • Kritische reflectie op het eigen functioneren en het functioneren van het team • Bijscholingen op vlak van expertise en reglementering • Detecteren van nieuwe methodieken en evoluties • Werken met courante softwarepakketten en software eigen aan de dienst.
Behartigen van de belangen van de cliënt en coördineren van dossiers en projecten zodat cliënten op een klantvriendelijke en correcte manier bijgestaan en geholpen worden. (G) Dit omvat onder meer volgende taken: • Begeleiding van cliënten op een kwaliteitsvolle manier, op maat van de cliënt arbeidsbegeleiding, budgetbeheer en -begeleiding • Doorverwijzen naar specifieke diensten en dienstverlening • Bemiddelen, begeleiden en onderhandelen • Het voeren Dossiers samenstellen op basis van het sociaal en financieel onderzoek • Aanvragen van tegemoetkomingen, subsidies , edm en cliënten begeleiden bij het invullen van de vereiste documenten en formulieren • Rapportering en verslaggeving • Detecteren van behoeften van cliënten en melding hierover maken • Tijdig opstarten, controleren en opvolgen van projecten • Onthalen van de cliënt op een gepaste manier met aandacht voor correcte toepassing van de relevante gesprekstechnieken
Bouwen aan een intern en extern netwerk met als doel de belangen van de cliënt te behartigen op een gelijkwaardige manier en de eenheid van werken te bewaren. (G) Dit omvat onder meer volgende taken: • Constructief participeren aan teamoverleg en de gemaakte afspraken correct en stipt

toepassen • Open communicatie naar de leidinggevende(n) en de collega's • Deelnemen aan cliëntenoverleg • Contacten met externe dienstverleners/partners onderhouden • Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of dossier,… • Verzorgen van allerhande communicatie via diverse kanalen • Formuleren en uitwerken van initiatieven om de dienstverlening te optimaliseren • Signaleren van eventuele moeilijkheden die de goede samenwerking met interne en externe partners belemmeren en zoeken naar oplossingen
Kennis van de specifieke wetgeving sociale zekerheid met als doel de rechten van de cliënt te vrijwaren (S) Dit bevat onder meer volgende taken: • Specifieke en grondige kennis van de wetgeving inzake leefloon en maatschappelijke dienstverlening voor vluchtelingen • Grondige kennis van de bevoegdheidsregels • Kennis van de sociale kaart en de algemene sociale wetgeving • Instaan voor de recuperaties van allerhande mogelijke subsidies
Opvolgen van het traject van de steunvraag met het oog op het verzekeren van de maatschappelijke dienstverlening (S) Dit omvat onder meer volgende taken: • Bewaken van de voortgang van het dossier • Bewaken van de administratieve correctheid van het dossier • Formuleren van adviezen voor het Bijzonder Comité Sociale Dienst via het sociaal verslag • Uitvoeren van beslissingen van het Bijzonder Comité Sociale Dienst • Rapporteren aan de cliënt over de beslissingen genomen door het Bijzonder Comité Sociale Dienst • Handelen volgens de procedures, wettelijke vereisten en interne afspraken • Instaan voor de opvolging, bijsturing en nazorg
Instaan voor dossiers budgetbegeleiding en -beheer met de bedoeling de cliënt schuldenvrij te houden, te krijgen of te behouden (S) Dit omvat onder meer volgende taken : • Detecteren van een schulden- en/of budgetproblematiek bij de cliënt • Verzamelen en analyseren van alle nuttige gegevens, nodig voor de diagnose met betrekking tot deze problematiek • Detecteren van een behoefte bij de cliënt om hierin begeleid te worden en melding hiervan maken aan het BCSD (budgetbeheer) • Opmaken van budgetplannen en initiëren en opvolgen van samenwerking met anderen • Opvolgen van alle procedures in het kader van het dossier en rapporteren aan alle betrokkenen, rekening houdende met de deontologie • Dossiers op een logische en correcte manier klasseren • Oog hebben voor het opbouwen van de zelfredzaamheid van de cliënt en begeleiding bij de afbouw van de begeleiding

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese/beoordeling komen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen

Flexibiliteit

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- Werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af
- Toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Integriteit

- Geeft een objectieve, eerlijke en correcte weergave van de feiten, zowel mondeling als schriftelijk
- Kent de gangbare waarden en normen en handelt hier consequent naar
- Wijst anderen op gedrag dat afwijkt van de normen van de organisatie en/of de functie
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke of delicate informatie
- Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- Heeft aandacht voor duurzaamheid, het algemeen belang en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Inlevingsvermogen

- Toont aandacht en interesse voor gevoelens en behoeften van de andere(n)
- Geeft de andere(n) ruimte om een mening naar voor te brengen

- Kan inschatten welk effect het eigen gedrag op anderen heeft en past indien nodig het eigen gedrag aan
- Toont begrip voor andere meningen en omgangsvormen
- Toont erkenning en respect voor de andere(n)

Stressbestendigheid

- Blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Blijft bij een veelheid aan opdrachten op hetzelfde moment steeds gestructureerd werken
- Signaleert tijdig overmatige werkbelasting
- Blijft kalm en objectief in gespannen situaties
- Hervat moed na een tegenslag of teleurstelling
- Kan de rust behouden bij zichzelf en bij de groep

Seniorenconsulent

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Seniorenconsulent
Afdeling – Dienst	Welzijn
Niveau	Maatschappelijk Werkers
Graad	B1 – B3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Dienst Samenleving
Leiding krijgen van	Afdelingshoofd Welzijn
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De seniorenconsulent verzekert het recht op maatschappelijke dienstverlening. De seniorenconsulent biedt informatie, advies en concrete dienstverlening aan om een optimale sociale dienstverlening aan ouderen te verzekeren.

4. Kernresultaatsgebieden

Ontwikkelen van de eigen professionele vaardigheden en kennis met als doel een kwaliteitsvolle dienstverlening te realiseren (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Opvolgen en uitzoeken van (nieuwe) regelgeving
- Kritische reflectie op het eigen functioneren en het functioneren van het team
- Bijscholingen op vlak van expertise en reglementering
- Detecteren van nieuwe methodieken en evoluties
- Werken met courante softwarepakketten en software eigen aan de dienst.

Behartigen en coördineren van dossiers en projecten zodat cliënten op een klantvriendelijke en correcte manier bijgestaan en geholpen worden. (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Begeleiding van cliënten op een kwaliteitsvolle manier, op maat van de cliënt: arbeidsbegeleiding, budgetbeheer en -begeleiding
- Doorverwijzen naar specifieke diensten en dienstverlening
- Bemiddelen, begeleiden en onderhandelen
- Dossiers samenstellen op basisHet voeren van het sociaal en financieel onderzoek
- Aanvragen van tegemoetkomingen, subsidies, edm en cliënten begeleiden bij het invullen van de vereiste documenten en formulieren
- Rapportering en verslaggeving
- Detecteren van behoeften van cliënten en melding hierover maken
- Tijdig opstarten, controleren en opvolgen van projecten
- De dienstverlening afstemmen op maat van de cliënt
- Onthalen van de cliënt op een gepaste manier met aandacht voor correcte toepassing van de relevante gesprekstechnieken

Bouwen aan een intern en extern netwerk met als doel de belangen van de cliënt te behartigen op een gelijkwaardige manier en de eenheid van werken te bewaren. (G) Dit omvat onder meer volgende taken: • constructief participeren aan teamoverleg en de gemaakte afspraken correct en stipt toepassen • open communicatie naar de leidinggevende(n) en de collega's • deelnemen aan cliëntenoverleg • contacten met externe dienstverleners/partners onderhouden • Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of dossier,… • Verzorgen van allerhande communicatie via diverse kanalen • Formuleren en uitwerken van initiatieven om de dienstverlening te optimaliseren • Signaleren van eventuele moeilijkheden die de goede samenwerking met interne en externe partners belemmeren en zoeken naar oplossingen
Uitvoeren van huisbezoeken bij de doelgroep met als doel de behoeften in de gemeente in kaart te brengen en de dienstverlening bekend te maken (S) Dit omvat onder meer volgende taken: • Opstellen van de eigen planning van de huisbezoeken • Afleggen van huisbezoeken waarbij op basis van een vaste methodiek de nodige gegevens worden verzameld, relevante informatie wordt meegedeeld, tegemoetkomingen, e.d. worden aangevraagd, cliënten worden doorverwezen, … • Administratief registeren van gegevens in de informaticatoepassing • Analyseren van de signalen van de doelgroep en opmaken van rapporten waarin beleidsvoorstellen omtrent de doelgroep zijn opgenomen • Opvolgen en uitvoeren van de beleidsbeslissingen
Verzekeren van het permanentiemoment om op een klantvriendelijke manier en op maat van de cliënt de dienstverlening te garanderen Dit omvat onder meer volgende taken: • Onthalen van cliënten op een vriendelijke, aangepaste manier • Verzamelen en verstrekken van relevante informatie • Administratieve afhandeling van aanvragen voor tegemoetkomingen (FOD, Vlaamse Overheid, gemeentelijke premies, …) • Inschrijven op de wachtlijsten van de eigen ouderzorgvoorzieningen (DVC, AW, SF en WZC). • Versterken van de (thuis)situatie van de cliënt door info te verstrekken over en door te verwijzen naar thuiszorgdiensten of andere diensten

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten

- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese/beoordeling komen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen

Flexibiliteit

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- Werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af
- Toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Integriteit

- Geeft een objectieve, eerlijke en correcte weergave van de feiten, zowel mondeling als schriftelijk
- Kent de gangbare waarden en normen en handelt hier consequent naar
- Wijst anderen op gedrag dat afwijkt van de normen van de organisatie en/of de functie
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke of delicate informatie
- Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- Heeft aandacht voor duurzaamheid, het algemeen belang en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Inlevingsvermogen

- Toont aandacht en interesse voor gevoelens en behoeften van de andere(n)
- Geeft de andere(n) ruimte om een mening naar voor te brengen
- Kan inschatten welk effect het eigen gedrag op anderen heeft en past indien nodig het eigen gedrag aan
- Toont begrip voor andere meningen en omgangsvormen
- Toont erkenning en respect voor de andere(n)

Stressbestendigheid

- Blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Blijft bij een veelheid aan opdrachten op hetzelfde moment steeds gestructureerd werken
- Signaleert tijdig overmatige werkbelasting
- Blijft kalm en objectief in gespannen situaties
- Hervat moed na een tegenslag of teleurstelling
- Kan de rust behouden bij zichzelf en bij de groep

Deskundige welzijn

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Deskundige welzijn
Afdeling – Dienst	Welzijn - Samenleving
Niveau	Deskundigen
Graad	B1 – B3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Dienst Samenleving
Leiding krijgen van	Afdelingshoofd Welzijn Adjunct-algemeendirecteur
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De deskundige welzijn biedt informatie, advies en concrete dienstverlening aan om een optimale sociale dienstverlening aan de bevolking te verzekeren en zo de lokale samenleving te versterken.

4. Kernresultaatsgebieden

Instaan voor het beheren en autonoom afhandelen van dossiers in het kader van de toepassing van het eigen kennisdomein (G) Dit omvat onder meer volgende taken: • Opstellen van de eigen planning • Nemen van initiatief om activiteiten, opdrachten en taken kwaliteitsvol uit te voeren • Beantwoorden van vragen over de uit te voeren taken • Opzoeken en navragen van informatie intern en extern om de opdracht te kunnen uitvoeren • Uitwerken van nieuwe projecten • Bewaken van de voortgang van dossiers • Rapporteren over de stand van zaken aan alle betrokkenen (mondeling of schriftelijk) • Actief meedenken en suggereren van oplossingen • Evalueren van projecten en bijsturen waar nodig
Uitwerken van beleidsvoorstellen en adviezen zodat de doelstellingen van de organisatie gerealiseerd worden (G) Dit omvat onder meer volgende taken : • Analyseren van relevante signalen uit het werkveld • 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
Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat alle betrokkenen goed geïnformeerd zijn (G) Dit omvat onder meer volgende taken : • Organiseren van of meewerken aan een overleg naar aanleiding van een specifieke opdracht, project of evenement • Ervoor zorgen dat iedere betrokken medewerker over alle informatie beschikt die hij/zij nodig

heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren • Delen van de eigen opgedane kennis met collega's • Rapporteren aan de leidinggevende/verantwoordelijke(n) in verband met de werking van de dienst, de uitvoering van de beleidsdoelstellingen, de voortgang van projecten, activiteiten,…
Informeren over en in voorkomend geval afhandelen van aanvragen m.b.t. de sociale rechten van individuele burgers (S) Dit omvat onder meer volgende taken: • Opvolgen van gemeentelijke premies zoals mantelzorgpremie, sociaalpedagogische toelagen • Bekendmaken en begeleiden van aanvragen voor schooltoelagen • Begeleiden van aanvragen bij externe partners (vb. parkeerkaart, pensioen, inkomens- en integratietegemoetkomingen, sociale huisvesting, …)
Ontwikkelen van initiatieven die het welzijn van de brede bevolking ten goede komen en de lokale samenleving versterken (S) Dit omvat onder meer volgende taken: • Ontwikkelen van de regierol die het lokaal bestuur heeft m.b.t. buitenschoolse opvangactiviteiten voor kinderen en jongeren • Ondersteunen van de werking van het Huis van het Kind en het lokaal loket kinderopvang • Ontwikkelen van initiatieven m.b.t. preventie en gezondheidsbeleid (vormingen, acties, …) • Ondersteunen van de plaatselijke LOGO-werking • Fungeren als brugfiguur voor welzijnsgerelateerde vragen van de lokale scholen

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese/beoordeling komen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen

Flexibiliteit

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- Werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af
- Toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Integriteit

- Geeft een objectieve, eerlijke en correcte weergave van de feiten, zowel mondeling als schriftelijk
- Kent de gangbare waarden en normen en handelt hier consequent naar
- Wijst anderen op gedrag dat afwijkt van de normen van de organisatie en/of de functie
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke of delicate informatie
- Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- Heeft aandacht voor duurzaamheid, het algemeen belang en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Inlevingsvermogen

- Toont aandacht en interesse voor gevoelens en behoeften van de andere(n)
- Geeft de andere(n) ruimte om een mening naar voor te brengen
- Kan inschatten welk effect het eigen gedrag op anderen heeft en past indien nodig het eigen gedrag aan
- Toont begrip voor andere meningen en omgangsvormen
- Toont erkenning en respect voor de andere(n)

Stressbestendigheid

- Blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Blijft bij een veelheid aan opdrachten op hetzelfde moment steeds gestructureerd werken
- Signaleert tijdig overmatige werkbelasting
- Blijft kalm en objectief in gespannen situaties
- Hervat moed na een tegenslag of teleurstelling
- Kan de rust behouden bij zichzelf en bij de groep

Deskundige buurtwerker

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Deskundige buurtwerker
Afdeling – Dienst	Welzijn
Niveau	Maatschappelijk Werkers
Graad	B1 – B3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Dienst Samenleving
Leiding krijgen van	Afdelingshoofd Welzijn
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
Als buurtwerker bouw je netwerken uit met alle bewoners en organisaties op buurtniveau, met speciale aandacht voor de meest kwetsbare bewoners, teneinde de leefbaarheid van de buurt te versterken. Je opereert als aanspreekpunt en als een brugpersoon en bent de schakel tussen de buurtbewoners, (buurt)organisaties en het bestuur.
.

4. Kernresultaatsgebieden

Ontwikkelen van de eigen professionele vaardigheden en kennis met als doel een kwaliteitsvolle dienstverlening te realiseren (G) Dit omvat onder meer volgende taken: • Opvolgen en uitzoeken van (nieuwe) regelgeving • Kritische reflectie op het eigen functioneren en het functioneren van het team • Bijscholingen op vlak van expertise en reglementering • Detecteren van nieuwe methodieken en evoluties • Optimaal gebruik maken van informaticatoepassingen • Hoge eisen stellen aan de kwaliteit van de dienstverlening en voorkomen dat er fouten worden gemaakt.
Behartigen en coördineren van dossiers en projecten zodat burgers op een klantvriendelijke en correcte manier bijgestaan en geholpen worden. (G) Dit omvat onder meer volgende taken: • Begeleiding van burgers • Doorverwijzen naar specifieke diensten en dienstverlening • Bemiddelen, begeleiden en onderhandelen • Dossiers samenstellen • Rapportering en verslaggeving • Detecteren van behoeften melding hierover maken • Tijdig opstarten, controleren en opvolgen van projecten • De dienstverlening afstemmen op maat van de doelgroep • Aandacht voor een vriendelijke communicatie met respect voor de gesprekstechnieken en

een adequate en correcte toepassing ervan.
Bouwen aan een intern en extern netwerk met als doel de belangen van de cliënt te behartigen op een gelijkwaardige manier en de eenheid van werken te bewaren. (G) Dit omvat onder meer volgende taken: • constructief participeren aan teamoverleg en de gemaakte afspraken correct en stipt toepassen • open communicatie naar de leidinggevende(n) en de collega's • contacten met externe dienstverleners/partners onderhouden • Verzorgen van allerhande communicatie via diverse kanalen • Formuleren en uitwerken van initiatieven om de dienstverlening te optimaliseren • Signaleren van eventuele moeilijkheden die de goede samenwerking met interne en externe partners belemmeren en zoeken naar oplossingen
Correct opnemen van de zwaktes en de noden van de buurt als gemeenschap en van de buurtbewoners individueel met het oog op doorstroming naar passende hulpverlening (S) Dit omvat onder meer volgende taken: • Opnemen van individuele vragen van buurtbewoners aan en doorverwijzen naar collega's of externe partners • Analyseren en doorspelen van relevante signalen uit de buurt door vanuit een preventie- en signaalfunctie • Zoeken naar methodieken om de afstand tussen verschillende vormen van hulpverlening en de buurt kleiner te maken • Werken volgens de principes van coproductie en dus stimuleren van de buurtactoren op een actieve manier tot deelname en inspraak
Contacteren op een actieve, outreachende manier van alle bewoners uit de buurt met het oog op het uitbouwen van duurzame netwerken met hen en tussen hen om de sociale cohesie in de buurt te bevorderen (S) Dit omvat onder meer volgende taken: • Uitvoeren van huisbezoeken bij de buurtbewoners • Voldoende aanwezig zijn in het straatbeeld • Bezoeken van formele en informele ontmoetingsplaatsen in en van de buurt: algemene vergadering van een vereniging, buurtwinkel, schoolraad, … • Organiseren van laagdrempelige ontmoetingsactiviteiten en vrijetijdsinitiatieven op verschillende plaatsen als middel om de sociale cohesie en netwerkvorming te bevorderen • Bereiken op een outreachende manier van alle bewoners uit de buurt met bijzondere aandacht voor de meest kwetsbaren onder hen

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang

- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese/beoordeling komen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen

Flexibiliteit

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- Werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af
- Toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Integriteit

- Geeft een objectieve, eerlijke en correcte weergave van de feiten, zowel mondeling als schriftelijk
- Kent de gangbare waarden en normen en handelt hier consequent naar
- Wijst anderen op gedrag dat afwijkt van de normen van de organisatie en/of de functie
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke of delicate informatie
- Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- Heeft aandacht voor duurzaamheid, het algemeen belang en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Inlevingsvermogen

- Toont aandacht en interesse voor gevoelens en behoeften van de andere(n)
- Geeft de andere(n) ruimte om een mening naar voor te brengen
- Kan inschatten welk effect het eigen gedrag op anderen heeft en past indien nodig het eigen gedrag aan
- Toont begrip voor andere meningen en omgangsvormen
- Toont erkenning en respect voor de andere(n)

Stressbestendigheid

- Blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Blijft bij een veelheid aan opdrachten op hetzelfde moment steeds gestructureerd werken
- Signaleert tijdig overmatige werkbelasting
- Blijft kalm en objectief in gespannen situaties
- Hervat moed na een tegenslag of teleurstelling
- Kan de rust behouden bij zichzelf en bij de groep

Administratief medewerker welzijn

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Administratief medewerker welzijn
Afdeling – Dienst	Welzijn
Niveau	Administratief Personeel
Graad	C1 – C3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Sociale dienst
Leiding krijgen van	Afdelingshoofd Welzijn
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De administratief medewerker staat in voor de administratieve ondersteuning van de sociale dienst op het vlak van administratieve taken en onthaaltaken, ten behoeve van een kwalitatieve dienstverlening aan de cliënten.

4. Kernresultaatsgebieden

Informeren, helpen en begeleiden van de (interne/externe) klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Onthalen van de klant op een vriendelijke en gepaste manier
- Geven van inlichtingen
- Doorverwijzen van de klant indien nodig
- Geven van uitleg met betrekking tot procedures
- Meedenken naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures
- Afleveren van de vereiste documenten
- Opvolgen van de informatie die de klant opvraagt
- Afspraken voor maatschappelijk werkers vastleggen, …

Instaan voor allerlei administratieve, praktische of logistieke taken zodat de werking van de dienst optimaal ondersteund wordt (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Verzorgen en opvolgen van allerlei inkomende en uitgaande schriftelijke communicatie (brieven, mailing, info-mailadres …) en mondelinge communicatie (telefonie)
- Nazien, bv. van documenten, formulieren, facturen, …
- Werken met de meest courante softwarepakketten en de software eigen aan de dienst
- Controleren en klasseren van afgewerkte dossiers
- Bijhouden agenda gratis eerstelijns rechtshulp
- Opvolgen lokalenbeheer

Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een optimale samenwerking en klantgerichte dienstverlening (G) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Constructief deelnemen aan het werkoverleg ▪ Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of opdracht, … ▪ Formuleren van suggesties of 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
Instaan voor de administratieve ondersteuning van de sociale dienst met de bedoeling de maatschappelijk werkers administratief te ondersteunen (S) Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Opmaken van allerhande brieven, attesten, mailings, … ▪ Administratief opvolgen en afhandelen van het BCSD ▪ Opvolgen aangiftes POD MI ▪ Opstarten van nieuwe dossiers (administratief) ▪ In orde houden en brengen van het klassement en archief ▪ Aanleveren en bewerken van divers cijfermateriaal uit de informaticatoepassing voor het eigen jaarverslag ▪ Mee instaan voor de opmaak en indiening van het uniek jaarverslag van de POD MI
Administratieve ondersteuning bieden bij de Lokale Adviescommissie zodat de sociale dienst optimaal ondersteund wordt Dit omvat onder meer volgende taken: ▪ Opvolgen mails Eandis en De Watergroep ▪ Controleren van adressen van de cliënten in informaticatoepassing ▪ Versturen van uitnodigingsbrieven naar de cliënten ▪ Vastleggen van huisbezoeken voor de maatschappelijk werkers ▪ Aanwezig zijn bij de LAC-zitting en de beslissingen notuleren ▪ Versturen van de beslissingsbrieven

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega’s na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Integriteit

- Geeft een eerlijke en correcte weergave van de feiten
- Kent de gangbare waarden en normen en handelt hier consequent naar
- Wijst anderen op gedrag dat afwijkt van de normen van de organisatie en/of de functie
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke of delicate informatie
- Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- Heeft aandacht voor duurzaamheid, het algemeen belang en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Klantgerichtheid

- Leeft zich in de situatie van klanten in
- Stelt zich dienstverlenend op voor iedereen
- Speelt in op wensen van klanten in lijn met de beleidsrichtlijnen
- Neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten
- Streeft naar klanttevredenheid

Stressbestendigheid

- Blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Blijft bij een veelheid aan opdrachten op hetzelfde moment steeds gestructureerd werken
- Signaleert tijdig overmatige werkbelasting
- Blijft kalm en objectief in gespannen situaties
- Hervat moed na een tegenslag of teleurstelling
- Kan de rust behouden bij zichzelf en bij de groep

Inzet

- Werkt met enthousiasme en gedrevenheid
- Stelt zich positief op
- Staat open voor vragen en taken die op zich afkomen
- Gaat ervoor om de taken uit te voeren
- Durft verantwoordelijkheid te nemen

Zelfstandig werken

- Kan met de nodige instructies aan de slag
- Is stipt in het nakomen van afspraken
- Kan werken zonder externe controle
- Stuurt bij indien er fouten optreden
- Werkt taken volledig en tijdig af

Directeur WZC

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Directeur WZC
Afdeling – Dienst	Ouderenvoorziening
Niveau	Strategisch leidinggevenden
Graad	B6 – B7 (uitdovend)

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	WZC
Leiding krijgen van	Adjunct-algemeendirecteur
Leiding geven aan	Diverse medewerkers binnen WZC

3. Doel van de functie
De directeur WZC staat in voor de coördinatie en aansturing van de ouderenvoorzieningen met het oog op een kwalitatieve dienstverlening aan de gebruikers, bewoners en hun familie.

4. Kernresultaatsgebieden

Coördineren van de werking van de organisatie/afdeling met het oog op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle dienstverlening (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Vertalen van strategie en beleid naar concrete doelstellingen, acties … binnen de bestaande regelgeving voor de organisatie/afdeling
- Zorgen voor de aan- en bijsturing van processen en projecten, zowel binnen de eigen afdeling als organisatiebrede projecten
- Instaan voor het nemen van beslissingen in het kader van een vlotte werking van de organisatie/afdeling
- Waken over en werken aan een effectieve en efficiënte dienstverlening van de organisatie/afdeling
- Instaan voor budgetbeheer en –controle van de organisatie/afdeling in functie van een financieel gezond beleid binnen de organisatie

Coachen, begeleiden en aansturen van de medewerkers zodat de organisatie/afdeling beschikt over gemotiveerde en competente medewerkers om een kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Leiden van de afdeling/dienst (werkverdeling, verlofregeling, functioneringsgesprekken, evaluatie …)
- Bijsturen en ondersteunen van medewerkers waar nodig en hierbij duidelijke verwachtingen en afspraken formuleren
- Zorgen voor de competentieontwikkeling en detecteren van vormingsbehoeften van de

medewerkers van de afdeling/dienst
- Organiseren en stimuleren van regelmatig werkoverleg voor de medewerkers van afdeling/dienst zodat zij kunnen functioneren als één samenwerkend geheel
- Opvolgen van de dienstverlening en de voortgang van projecten

Ontwikkelen en stimuleren van een optimale interne en externe communicatie met het oog op een efficiënte informatiedoorstroming (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Instaan voor constructief overleg en samenwerking met de beleidsverantwoordelijken en rapporteren aan de beleidsorganen
- Bewaken en optimaliseren van de interne communicatie en kennisdeling binnen en tussen de verschillende diensten
- Stimuleren en ontwikkelen van samenwerkingsverbanden met externe partners

Als lid van het MAT instaan voor de beleidscoördinatie en voor de geïntegreerde werking van gemeente- en/of OCMW-diensten vertrekkende vanuit de eigen dienstverlening als onderdeel van een groter geheel (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Verantwoordelijk voor de aan het MAT toevertrouwde taken
- Bewaken van de eenheid in de werking, de kwaliteit van de organisatie en de werking van de diensten, alsook de bijhorende interne communicatie naar medewerkers van de organisatie
- Instaan voor de afstemming en de wisselwerking tussen de verschillende beleidsdomeinen, afdelingen en diensten
- Waken over het effectief en efficiënt uitvoeren van de missie, visie en waarden en de accenten en de doelstellingen die het beleid bepaald heeft

Opvolgen van regelgeving en maatschappelijke tendensen met betrekking tot het woonzorgcentrum teneinde te voldoen aan de opgelegde normen en een hedendaagse zorg te kunnen bieden (S)
Dit omvat onder meer volgende taken :
- Toezien op de naleving van de wettelijk opgelegde normen m.b.t. de werking van het woonzorgcentrum
- Volgen van bijscholingen op vlak van expertise en reglementering
- Detecteren van nieuwe methodieken en evoluties in het werkveld
- Formuleren van beleidsvoorstellen en adviezen

Mee bewaken van het budget van het WZC met het oog op een financieel gezonde organisatie (S)
Dit omvat onder meer volgende taken :
- Opvolgen van facturaties aan bewoners
- Opvolgen subsidiëringdossiers (o.m. RIZIV)
- Controleren inkomende facturen
- Prijsbewust met werking en projecten bezig zijn
- Initiëren, voorbereiden en begeleiden van aanbestedingsprocedures
- Prijzen vergelijken, offertes opvragen in functie van aankopen

Ontwikkelen, (laten) implementeren en opvolgen van de organisatie van interne controleprocedures en kwaliteitsprojecten teneinde doelgerichte en kwaliteitsvolle diensten en producten af te leveren. (S)
Dit omvat onder meer volgende taken :
- Ontwikkelen en mee bepalen van strategische kwaliteitsnormen binnen de afdeling
- Initiëren, stimuleren en opvolgen van kwaliteitszorg binnen de afdeling
- Opmaken van technische fiches, procedures en werkvoorschriften

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Leidinggeven

- Formuleert de opdrachten, verwachtingen rollen van de medewerkers duidelijk
- Volgt medewerkers op en stuurt bij indien nodig
- Staat open voor de vragen van medewerkers en heeft voeling met wat er bij de medewerkers leeft
- Komt op voor behoeften en verwachtingen van de medewerkers
- Stimuleert medewerkers om hun competenties in te zetten en te vergroten
- Tracht conflicten te voorkomen of helpt ze indien nodig op te lossen
- Versterkt de samenhorigheid en de goede sfeer in het team
- Leidt het team naar een gezamenlijk resultaat
- Past de leiderschapsstijl aan naargelang de situatie.

Ondernemen

- Ziet en signaleert kansen of opportuniteiten
- Onderzoekt behoeften en neemt acties om de dienstverlening te optimaliseren
- Ziet nieuwe toepassingsmogelijkheden voor bestaande instrumenten
- Kan veranderingen initiëren, ondersteunen en begeleiden
- Betrekt personen die te maken zullen hebben met de gevolgen van de verandering
- Toetst voorstellen aan de realiteit.
- Is weerbaar bij tegenstand
- Richt zich op hoofdlijnen en op lange termijn

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese / beoordeling komen
- Onderbouwt zijn / haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen.
- Kan snel en doordacht een standpunt innemen
- Verdedigt een besluit

Zelfontwikkeling

- Neemt verantwoordelijkheid voor de eigen professionele ontwikkeling
- Vraagt naar feedback bij de eigen prestaties en trekt hieruit conclusies
- Staat geregeld kritisch stil bij het eigen functioneren en kent eigen sterktes en zwaktes
- Kan nieuwe informatie en ideeën in zich opnemen en effectief toepassen
- Blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Straalt gezag en vertrouwen uit
- Treedt consequent en vastberaden op

Communicatie

- Gaat bewust om met interne communicatie
- Communiceert (mondeling en schriftelijk) helder, duidelijk en gestructureerd
- Sluit de boodschap aan op de behoeften van toehoorders en gaat in op reacties
- Toetst of de boodschap goed, correct en volledig is overgekomen
- Vraagt en luistert naar andermans standpunten en argumenten
- Brengt tijdens het onderhandelen eigen standpunten en argumenten aan.

Hoofdverpleegkundige

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Hoofdverpleegkundige
Afdeling – Dienst	WZC
Niveau	Operationeel Leidinggevenden
Graad	BV5

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	WZC
Leiding krijgen van	Directie WZC
Leiding geven aan	Verzorgend en verplegend personeel

3. Doel van de functie
De hoofdverpleegkundige coördineert binnen één of meer (sub)diensten of zorgdisciplines de zorgen aan de bewoners op een zorgzame en kwalitatieve wijze teneinde te voorzien in een huiselijke leefomgeving.

4. Kernresultaatsgebieden

Coördineren van de werking van de dienst met het oog op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle dienstverlening (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Vertalen van strategie en beleid naar concrete doelstellingen, acties …
- Zorgen voor de aan- en bijsturing van de dienstverlening, (kwaliteit)processen en projecten
- Waken over een effectieve en efficiënte werking van de (sub)dienst(en)
- 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 of binnen de beleidsdomeinen
- Instaan voor budgetbeheer en –controle in functie van een financieel gezond beleid

Coachen, begeleiden en aansturen van de medewerkers zodat de dienst beschikt over gemotiveerde en competente medewerkers om een kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Leiden van de dienst (werkverdeling, verlofregeling, functioneringsgesprekken, evaluatie…)
- Bijsturen van medewerkers waar nodig en hierbij duidelijke verwachtingen en afspraken formuleren
- Ondersteunen van de medewerkers van de dienst bij hun specifieke noden
- Zorgen voor competentieontwikkeling en detecteren van vormingsbehoeften bij de medewerkers van de dienst

- Organiseren van regelmatig werkoverleg voor de medewerkers van de dienst zodat zij kunnen functioneren als één samenwerkend / samenhangend geheel
- Geven van duidelijke werkinstructies aan de medewerkers van de dienst
- Helpen van de medewerker(s) bij het uitvoeren van (moeilijke) taken
- Opvolgen van de voortgang van de taakuitvoering op het werkterrein

Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat de medewerkers en verantwoordelijken goed geïnformeerd en betrokken zijn (G)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Correct doorstromen van informatie, zowel voor het werkoverleg als voor samenwerking met andere diensten
- Organiseren van een werkoverleg binnen de dienst of een overleg naar aanleiding van een specifiek project of opdracht
- Ervoor zorgen dat iedere (project)medewerker over alle informatie beschikt die hij/zij nodig heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren
- Rapporteren in verband met de werking van de dienst, de uitvoering van de beleidsdoelstellingen, de voortgang van projecten, activiteiten,…
- Verzorgen van een optimale top-down en bottom-up communicatie: rapporteren, aftoetsen van voorstellen,…

Uitwerken van beleidsvoorstellen en adviezen, al dan niet in samenwerking met andere diensten, zodat de beleidsdoelstellingen van de dienst(en) gerealiseerd worden (G)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Analyseren van relevante signalen uit het werkveld
- Opmaken van beleidsvoorbereidende dossiers (al dan niet dienst-overschrijdend) en nota's voor de beleidsverantwoordelijken
- Formuleren van beleidsadviezen en inhoud geven aan de beleidsnota's
- Evalueren van de effecten van het gevoerde beleid

Verantwoordelijk voor de dagdagelijkse werkopdrachten van de dienst met het oog op een efficiënte en doelgerichte werking (S)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Regelen en opvolgen van de uitvoering van de week- en dagplanning,
- Meewerken aan de uitvoering van de werkopdrachten
- Instaan voor voldoende en gepast vervoer, materieel en machines om de werkopdrachten efficiënt en effectief te kunnen vervullen
- Instaan voor de correcte, tijdige en veilige uitvoering van de werkopdrachten
- Rapporteren aan het diensthoofd betreffende de voortgang van de werkopdrachten
- Uitvoeren van administratieve taken in functie van het werk
- Toezien op het correct gebruik van machines en materiaal
- Toezien op de orde en netheid van machines en materiaal
- Toezien op een arbeidsveilige uitvoering van de werken

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

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Toezien op de naleving van de wettelijk opgelegde normen m.b.t. de ouderenzorg
- Ontwikkelen en mee bepalen van strategische kwaliteitsnormen binnen de afdeling
- Initiëren, stimuleren en opvolgen van kwaliteitszorg binnen de afdeling
- Opmaken van technische fiches, procedures en werkvoorschriften

Mee opvolgen van budgetbeheer en –controle in functie van een financieel gezond beleid (S)

Dit omvat onder meer:

- Initiëren, voorbereiden en begeleiden van aanbestedingsprocedures
- Prijzen vergelijken, offertes opvragen in functie van aankopen

• Opvolgen correcte facturatie • Prijsbewust met werking en projecten bezig zijn
Onderhouden van een correcte communicatie met bewoners, families, artsen, externen (S) Dit omvat onder meer volgende taken : • Onthalen en begeleiden van bewoners, familie, artsen, zorgpartners • Fungeren als aanspreekpunt • Opvangen van moeilijkere vragen, problemen en klachten • Geven van informatie • Correct doorverwijzen indien nodig

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega’s na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Flexibiliteit

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- Werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af
- Toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Leidinggeven

- Formuleert de opdrachten, verwachtingen en rollen van de medewerkers duidelijk
- Volgt medewerkers op en stuurt bij indien nodig
- Staat open voor de vragen van medewerkers en heeft voeling met wat er bij de medewerkers leeft
- Komt op voor behoeften en verwachtingen van de medewerkers
- Stimuleert medewerkers hun competenties in te zetten en te vergroten
- Voorkomt conflicten of helpt ze indien nodig op te lossen
- Versterkt de samenhorigheid en de goede sfeer in het team
- Leidt het team naar een gezamenlijk resultaat
- Past de leiderschapsstijl aan naargelang de situatie

Plannen en organiseren

- Plant acties en projecten, bepaalt objectieven en prioriteiten
- Stemt systemen, procedures, middelen, tijd en mensen op elkaar af
- Houdt rekening met zaken die op lange termijn spelen
- Past de planning aan indien veranderende omstandigheden dit eisen
- Plant meetmomenten in om te toetsen of prestaties/resultaten voldoen aan de verwachtingen en stuurt bij indien nodig
- Verzekert continuïteit en behoudt overzicht

Ondernemen

- Ziet en signaleert kansen of opportuniteiten
- Onderzoekt behoeften en neemt acties om de dienstverlening te optimaliseren
- Weet bestaande diensten kenbaar te maken aan het brede publiek
- Ziet nieuwe toepassingsmogelijkheden voor bestaande instrumenten
- Kan veranderingen initiëren, ondersteunen en begeleiden
- Betrekt personen die te maken zullen hebben met de gevolgen van de verandering
- Toetst voorstellen aan de realiteit

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese/beoordeling komen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen
- Hanteert een passende onderhandelingsstijl in lijn met het probleem, de gesprekspartner en de gestelde termijnen

Diensthoofd schoonmaak en technische dienst

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Diensthoofd schoonmaak en technische dienst
Afdeling – Dienst	WZC
Niveau	Operationeel Leidinggevenden
Graad	C4 – C5

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	WZC
Leiding krijgen van	Directie WZC
Leiding geven aan	Technisch medewerkers

3. Doel van de functie
Het diensthoofd schoonmaak een technische dienst staat in voor het dagelijks beheer / optimaal functioneren / goed onderhoud van het OCMW patrimonium en is een aanspreekpunt voor interne en externe klanten, zodat alle gebruikers op een optimale manier gebruik kunnen maken van het patrimonium.

4. Kernresultaatsgebieden

Coördineren van de werking van de dienst met het oog op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle dienstverlening (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Vertalen van strategie en beleid naar concrete doelstellingen, acties …
- Zorgen voor de aan- en bijsturing van de dienstverlening, processen en projecten
- Waken over een effectieve en efficiënte werking van de dienst
- 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 of binnen de beleidsdomeinen
- Instaan voor budgetbeheer en –controle in functie van een financieel gezond beleid

Coachen, begeleiden en aansturen van de medewerkers zodat de dienst beschikt over gemotiveerde en competente medewerkers om een kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Leiden van de dienst (werkverdeling, verlofregeling, functioneringsgesprekken, evaluatie…)
- Bijsturen van medewerkers waar nodig en hierbij duidelijke verwachtingen en afspraken formuleren
- Ondersteunen van de medewerkers van de dienst bij hun specifieke noden
- Zorgen voor competentieontwikkeling en detecteren van vormingsbehoeften bij de medewerkers

van de dienst
- Organiseren van regelmatig werkoverleg voor de medewerkers van dienst zodat zij kunnen functioneren als één samenwerkend / samenhangend geheel
- Geven van duidelijke werkinstructies aan de medewerkers van de dienst
- Helpen van de medewerker(s) bij het uitvoeren van (moeilijke) taken
- Opvolgen van de voortgang van de taakuitvoering op het werkterrein

Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat de medewerkers en verantwoordelijken goed geïnformeerd en betrokken zijn (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Correct doorstromen van informatie, zowel voor het werkoverleg als voor samenwerking met andere diensten
- Organiseren van een werkoverleg binnen de dienst of een overleg naar aanleiding van een specifiek project of opdracht
- Ervoor zorgen dat iedere (project)medewerker over alle informatie beschikt die hij/zij nodig heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren
- Rapporteren in verband met de werking van de dienst, de uitvoering van de beleidsdoelstellingen, de voortgang van projecten, activiteiten,…
- Verzorgen van een optimale top-down en bottom-up communicatie: rapporteren, aftoetsen van voorstellen,…

Uitwerken van beleidsvoorstellen en adviezen, al dan niet in samenwerking met andere diensten, zodat de beleidsdoelstellingen van de dienst(en) gerealiseerd worden (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Analyseren van relevante signalen uit het werkveld
- Opmaken van beleidsvoorbereidende dossiers (al dan niet dienst-overschrijdend) en nota's voor de beleidsverantwoordelijken
- Formuleren van beleidsadviezen en inhoud geven aan de beleidsnota's
- Evalueren van de effecten van het gevoerde beleid

Verantwoordelijk voor de dagdagelijkse werkopdrachten van de dienst met het oog op een efficiënte en doelgerichte werking (S)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Regelen en opvolgen van de uitvoering van de week- en dagplanning,
- Meewerken aan de uitvoering van de werkopdrachten
- Instaan voor voldoende en gepast vervoer, materieel en machines om de werkopdrachten efficiënt en effectief te kunnen vervullen
- Instaan voor de correcte, tijdige en veilige uitvoering van de werkopdrachten
- Rapporteren aan het diensthoofd betreffende de voortgang van de werkopdrachten
- Uitvoeren van administratieve taken in functie van het werk
- Toezien op het correct gebruik van machines en materiaal
- Toezien op de orde en netheid van machines en materiaal
- Toezien op een arbeidsveilige uitvoering van de werken

Ontwikkelen, (laten) implementeren en opvolgen van de organisatie van interne controleprocedures en kwaliteitsprojecten teneinde doelgerichte en kwaliteitsvolle diensten en producten af te leveren. (S)
Dit omvat onder meer volgende taken :
- Ontwikkelen en mee bepalen van strategische kwaliteitsnormen binnen de afdeling
- Initiëren, stimuleren en opvolgen van kwaliteitszorg binnen de afdeling
- Opmaken van technische fiches, procedures en werkvoorschriften

Mee opvolgen van budgetbeheer en –controle in functie van een financieel gezond beleid (S)
Dit omvat onder meer :
- Initiëren, voorbereiden en begeleiden van aanbestedingsprocedures
- Prijzen vergelijken, offertes opvragen in functie van aankopen

- Opvolgen correcte facturatie
- Prijsbewust met werking en projecten bezig zijn

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Flexibiliteit

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- Werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af
- Toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Leidinggeven

- Formuleert de opdrachten, verwachtingen en rollen van de medewerkers duidelijk
- Volgt medewerkers op en stuurt bij indien nodig
- Staat open voor de vragen van medewerkers en heeft voeling met wat er bij de medewerkers leeft
- Komt op voor behoeften en verwachtingen van de medewerkers
- Stimuleert medewerkers hun competenties in te zetten en te vergroten
- Voorkomt conflicten of helpt ze indien nodig op te lossen
- Versterkt de samenhorigheid en de goede sfeer in het team
- Leidt het team naar een gezamenlijk resultaat
- Past de leiderschapsstijl aan naargelang de situatie

Plannen en organiseren

- Plant acties en projecten, bepaalt objectieven en prioriteiten
- Stemt systemen, procedures, middelen, tijd en mensen op elkaar af
- Houdt rekening met zaken die op lange termijn spelen
- Past de planning aan indien veranderende omstandigheden dit eisen
- Plant meetmomenten in om te toetsen of prestaties/resultaten voldoen aan de verwachtingen en stuurt bij indien nodig
- Verzekert continuïteit en behoudt overzicht

Ondernemen

- Ziet en signaleert kansen of opportuniteiten
- Onderzoekt behoeften en neemt acties om de dienstverlening te optimaliseren
- Weet bestaande diensten kenbaar te maken aan het brede publiek
- Ziet nieuwe toepassingsmogelijkheden voor bestaande instrumenten
- Kan veranderingen initiëren, ondersteunen en begeleiden
- Betrekt personen die te maken zullen hebben met de gevolgen van de verandering
- Toetst voorstellen aan de realiteit

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese/beoordeling komen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen
- Hanteert een passende onderhandelingsstijl in lijn met het probleem, de gesprekspartner en de gestelde termijnen

Diensthoofd keuken

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Diensthoofd keuken
Afdeling – Dienst	WZC
Niveau	Operationeel Leidinggevenden
Graad	C4 – C5

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	WZC
Leiding krijgen van	Directie WZC
Leiding geven aan	Medewerkers keuken

3. Doel van de functie
Het diensthoofd keuken coördineert alle werkzaamheden in de keuken, teneinde een kwalitatieve dienstverlening te verzekeren aan interne en externe klanten.

4. Kernresultaatsgebieden

Coördineren van de werking van de dienst met het oog op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle dienstverlening (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Vertalen van strategie en beleid naar concrete doelstellingen, acties …
- Zorgen voor de aan- en bijsturing van de dienstverlening, processen en projecten
- Waken over een effectieve en efficiënte werking van de dienst
- 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 of binnen de beleidsdomeinen
- Instaan voor budgetbeheer en –controle in functie van een financieel gezond beleid

Coachen, begeleiden en aansturen van de medewerkers zodat de dienst beschikt over gemotiveerde en competente medewerkers om een kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:

- Leiden van de dienst (werkverdeling, verlofregeling, functioneringsgesprekken, evaluatie…)
- Bijsturen van medewerkers waar nodig en hierbij duidelijke verwachtingen en afspraken formuleren
- Ondersteunen van de medewerkers van de dienst bij hun specifieke noden
- Zorgen voor competentieontwikkeling en detecteren van vormingsbehoeften bij de medewerkers van de dienst

- Organiseren van regelmatig werkoverleg voor de medewerkers van dienst zodat zij kunnen functioneren als één samenwerkend / samenhangend geheel
- Geven van duidelijke werkinstructies aan de medewerkers van de dienst
- Helpen van de medewerker(s) bij het uitvoeren van (moeilijke) taken
- Opvolgen van de voortgang van de taakuitvoering op het werkterrein

Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat de medewerkers en verantwoordelijken goed geïnformeerd en betrokken zijn (G)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Correct doorstromen van informatie, zowel voor het werkoverleg als voor samenwerking met andere diensten
- Organiseren van een werkoverleg binnen de dienst of een overleg naar aanleiding van een specifiek project of opdracht
- Ervoor zorgen dat iedere (project)medewerker over alle informatie beschikt die hij/zij nodig heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren
- Rapporteren in verband met de werking van de dienst, de uitvoering van de beleidsdoelstellingen, de voortgang van projecten, activiteiten,…
- Verzorgen van een optimale top-down en bottom-up communicatie: rapporteren, aftoetsen van voorstellen,…

Uitwerken van beleidsvoorstellen en adviezen, al dan niet in samenwerking met andere diensten, zodat de beleidsdoelstellingen van de dienst(en) gerealiseerd worden (G)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Analyseren van relevante signalen uit het werkveld
- Opmaken van beleidsvoorbereidende dossiers (al dan niet dienst-overschrijdend) en nota's voor de beleidsverantwoordelijken
- Formuleren van beleidsadviezen en inhoud geven aan de beleidsnota's
- Evalueren van de effecten van het gevoerde beleid

Verantwoordelijk voor de dagdagelijkse werkopdrachten van de dienst met het oog op een efficiënte en doelgerichte werking (S)

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Regelen en opvolgen van de uitvoering van de week- en dagplanning,
- Meewerken aan de uitvoering van de werkopdrachten
- Instaan voor voldoende en gepast vervoer, materieel en machines om de werkopdrachten efficiënt en effectief te kunnen vervullen
- Instaan voor de correcte, tijdige en veilige uitvoering van de werkopdrachten
- Rapporteren aan het diensthoofd betreffende de voortgang van de werkopdrachten
- Uitvoeren van administratieve taken in functie van het werk
- Toezien op het correct gebruik van machines en materiaal
- Toezien op de orde en netheid van machines en materiaal
- Toezien op een arbeidsveilige uitvoering van de werken

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

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Toezien op de naleving van de wettelijk opgelegde hygiëne- en voedselveiligheidsnormen
- Ontwikkelen en mee bepalen van strategische kwaliteitsnormen binnen de afdeling
- Initiëren, stimuleren en opvolgen van kwaliteitszorg binnen de afdeling
- Opmaken van technische fiches, procedures en werkvoorschriften

Mee opvolgen van budgetbeheer en –controle in functie van een financieel gezond beleid (S)

Dit omvat onder meer :

- Initiëren, voorbereiden en begeleiden van aanbestedingsprocedures
- Prijzen vergelijken, offertes opvragen in functie van aankopen

- Opvolgen correcte facturatie
- Prijsbewust met werking en projecten bezig zijn

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Flexibiliteit

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- Werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af
- Toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Leidinggeven

- Formuleert de opdrachten, verwachtingen en rollen van de medewerkers duidelijk
- Volgt medewerkers op en stuurt bij indien nodig
- Staat open voor de vragen van medewerkers en heeft voeling met wat er bij de medewerkers leeft
- Komt op voor behoeften en verwachtingen van de medewerkers
- Stimuleert medewerkers hun competenties in te zetten en te vergroten
- Voorkomt conflicten of helpt ze indien nodig op te lossen
- Versterkt de samenhorigheid en de goede sfeer in het team
- Leidt het team naar een gezamenlijk resultaat
- Past de leiderschapsstijl aan naargelang de situatie

Plannen en organiseren

- Plant acties en projecten, bepaalt objectieven en prioriteiten
- Stemt systemen, procedures, middelen, tijd en mensen op elkaar af
- Houdt rekening met zaken die op lange termijn spelen
- Past de planning aan indien veranderende omstandigheden dit eisen
- Plant meetmomenten in om te toetsen of prestaties/resultaten voldoen aan de verwachtingen en stuurt bij indien nodig
- Verzekert continuïteit en behoudt overzicht

Ondernemen

- Ziet en signaleert kansen of opportuniteiten
- Onderzoekt behoeften en neemt acties om de dienstverlening te optimaliseren
- Weet bestaande diensten kenbaar te maken aan het brede publiek
- Ziet nieuwe toepassingsmogelijkheden voor bestaande instrumenten
- Kan veranderingen initiëren, ondersteunen en begeleiden
- Betrekt personen die te maken zullen hebben met de gevolgen van de verandering
- Toetst voorstellen aan de realiteit

Probleemoplossend werken

- Signaleert problemen op tijd
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese/beoordeling komen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen
- Hanteert een passende onderhandelingsstijl in lijn met het probleem, de gesprekspartner en de gestelde termijnen

Medewerker schoonmaak

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Medewerker schoonmaak
Afdeling – Dienst	Diverse afdelingen
Niveau	Technisch en Logistiek Personeel
Graad	E1 – E3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Diverse diensten
Leiding krijgen van	Diverse diensthoofden en afdelingshoofden
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De medewerker schoonmaak staat door het onderhoud van het patrimonium mee in voor een nette, hygiënische en aangename werkomgeving voor de medewerkers en de bezoekers.

4. Kernresultaatsgebieden

Instaan voor het vlot doorgeven en verwerken van informatie met het oog op een goede werking van de dienst en samenwerking binnen de dienst (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Deelnemen en op een positieve manier meewerken aan overleg
- Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering
- Aangeven van onregelmatigheden, defecten, klachten,… die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben
- Voorstellen doen die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening
- Op een open en respectvolle manier communiceren met collega's
- Het vlot en correct samenwerken met de collega's en in team om goede resultaten te behalen

Informeren en helpen van de klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Geven van inlichtingen en uitleg, al dan niet omtrent bepaalde procedures, regels of afspraken
- Doorverwijzen van de klant indien nodig

Uitvoeren van de opdrachten met het oog op een kwaliteitsvolle, duurzame en harmonieuze dienstverlening (G)
- Het efficiënt, effectief en correct uitvoeren van de toegewezen taken en opdrachten
- Rekening houden met de geldende veiligheidsvoorschriften
- Op een respectvolle, milieu- en kostenbewuste manier omgaan met materialen, werktuigen en infrastructuur

Onderhouden van het patrimonium van gemeente en OCMW met het oog op een nette, hygiënische en aangename omgeving voor bezoekers en werknemers (S)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Regelmatig poetsen van het interieur van de gebouwen (vloeren, muren, sanitair, burelen…) met

aandacht voor de specificiteit van het patrimonium • Afvoeren van afvalstoffen volgens de principes van sorteren en recycleren • Onderhoud van de onmiddellijke omgeving van de gebouwen • Zorgen voor onderhoud en beheer van materiaal en gereedschap • Correct opvolgen van instructies van de leidinggevende • Opmaken van een goede planning en hier flexibel mee omgaan zodat alle taken tijdig en regelmatig uitgevoerd worden.
Uitvoeren van logistieke taken met het oog op het vlot laten verlopen van vergaderingen en andere bijeenkomsten (S) Dit omvat onder meer volgende taken: • Voorzien van voldoende frisse dranken en koffie • Verrichten van kleine/dringende aankopen wanneer daartoe opdracht wordt gegeven • Voorraadbeheer • Medewerking bieden bij recepties
Voor het poetspersoneel van de gemeentelijke scholen: Verzorgen van middagtoezicht en maaltijdbedeling (S)

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Mondeling communiceren

- Formuleert helder, duidelijk en gestructureerd

- Toetst of de boodschap goed, correct en volledig is overgekomen.

Resultaatgericht werken

- Inventariseert beschikbare middelen
- Streeft naar een maximaal resultaat
- Zoekt naar de meest optimale werkmethoden
- Grijpt in wanneer resultaten niet voldoen
- Zet door bij tegenslag of problemen

Actiegerichtheid

- Komt uit eigen beweging tot actie
- Onderneemt iets om de voortgang te versnellen
- Doet spontaan voorstellen om het werk te verbeteren
- Vraagt naar een nieuwe opdracht

Ordelijk werken

- Houdt de werkomgeving en het materiaal net
- Voert het werk verzorgd uit en ruimt op
- Bergt documenten en materialen logisch en op de juiste plaats op
- Behandelt het materiaal met zorg

Veilig werken

- Respecteert procedures en veiligheidsvoorschriften
- Gebruikt persoonlijke beschermingsmiddelen op de juiste manier
- Heeft oog voor de veiligheid van anderen
- Gebruikt machines op een veilige manier en enkel waarvoor ze bestemd zijn
- Signaleert onveilige situaties

Medewerker schoonmaak / conciërge Blauwendael

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Medewerker schoonmaak / conciërge Blauwendael (gemeente)
Afdeling – Dienst	Algemene Diensten
Niveau	Technisch en Logistiek Personeel
Graad	E1 – E3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Algemene Diensten
Leiding krijgen van	Afdelingshoofd Algemene Diensten
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie
De medewerker schoonmaak / conciërge staat door het onderhoud van het patrimonium mee in voor een nette, hygiënische en aangename werkomgeving voor de medewerkers en de bezoekers.
Daarnaast staat de medewerker in voor het uitvoeren van diverse logistieke en onthaal-gerelateerde taken met het oog op de vlotte werking van het Kasteel Blauwendael.

4. Kernresultaatsgebieden

Instaan voor het vlot doorgeven en verwerken van informatie met het oog op een goede werking van de dienst en samenwerking binnen de dienst (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Deelnemen en op een positieve manier meewerken aan overleg
- Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering
- Aangeven van onregelmatigheden, defecten, klachten,… die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben
- Voorstellen doen die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening
- Op een open en respectvolle manier communiceren met collega's
- Het vlot en correct samenwerken met de collega's en in team om goede resultaten te behalen

Informeren en helpen van de klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening (G)
Dit omvat onder meer volgende taken:
- Geven van inlichtingen en uitleg, al dan niet omtrent bepaalde procedures, regels of afspraken
- Doorverwijzen van de klant indien nodig

Uitvoeren van de opdrachten met het oog op een kwaliteitsvolle, duurzame en harmonieuze dienstverlening (G)
- Het efficiënt, effectief en correct uitvoeren van de toegewezen taken en opdrachten
- Rekening houden met de geldende veiligheidsvoorschriften
- Op een respectvolle, milieu- en kostenbewuste manier omgaan met materialen, werktuigen en infrastructuur

Verzorgen van de gemeentelijke accommodatie 'Kasteel Blauwendael' zodat de gebruiker een verzorgde en nette infrastructuur kan benutten (S). Dit omvat onder meer volgende taken: • Aanspreekbaar zijn voor de gebruikers • Controleren en opvolgen van de staat van de accommodatie • Klaarzetten, opruimen en beheren van het materiaal.
Nauwgezet uitvoeren van schoonmaak en onderhoud van de accommodatie om een comfortabele omgeving voor de gebruikers te garanderen (S) Dit omvat onder meer volgende taken: • Deskundig gebruik maken van de voorziene hulpmiddelen en producten • Poetsen en onderhouden van 'Kasteel Blauwendael'
Efficiënt uitvoeren van de toegewezen logistieke taken (S) Dit omvat onder meer volgende taken: • Verzorgen van recepties en ontvangsten in 'Kasteel Blauwendael' • Maken van praktische afspraken met gebruikers (voor zover noodzakelijk)

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Voorkomt dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Streeft naar maximale klanttevredenheid in lijn met de beleidsrichtlijnen

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Helpt anderen
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Loyaal zijn

- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- Vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Geeft blijk van positiviteit en gedrevenheid

Competenties op niveau functiefamilie

Mondeling communiceren

- Formuleert helder, duidelijk en gestructureerd
- Toetst of de boodschap goed, correct en volledig is overgekomen.

Resultaatgericht werken

- Inventariseert beschikbare middelen
- Streeft naar een maximaal resultaat
- Zoekt naar de meest optimale werkmethoden
- Grijpt in wanneer resultaten niet voldoen
- Zet door bij tegenslag of problemen

Actiegerichtheid

- Komt uit eigen beweging tot actie
- Onderneemt iets om de voortgang te versnellen
- Doet spontaan voorstellen om het werk te verbeteren
- Vraagt naar een nieuwe opdracht

Ordelijk werken

- Houdt de werkomgeving en het materiaal net
- Voert het werk verzorgd uit en ruimt op
- Bergt documenten en materialen logisch en op de juiste plaats op
- Behandelt het materiaal met zorg

Veilig werken

- Respecteert procedures en veiligheidsvoorschriften
- Gebruikt persoonlijke beschermingsmiddelen op de juiste manier
- Heeft oog voor de veiligheid van anderen
- Gebruikt machines op een veilige manier en enkel waarvoor ze bestemd zijn
- Signaleert onveilige situaties