

Functieprofiel uitvoerend technisch (niveau D)

Doel van de functie

Met vakkennis bijdragen tot de realisatie van de missie, zoals bepaald in het decreet, en de doelstellingen van de organisatie zodat een vlotte, kwaliteitsvolle en klantgerichte dienstverlening aan de interne en externe klanten wordt verzekerd.

Resultaatsgebieden

- Staat in voor de technische ondersteuning van de gemeentelijke- en OCMW-diensten
- Staat in voor het onderhouden van het gemeentelijke- en OCMW-patrimonium
- Staat in voor de logistieke ondersteuning van verenigingen
- De andere opdrachten en taken uitvoeren toegekend door de secretaris

Competenties:

• Voortdurend verbeteren

Voortdurend verbeteren van het eigen functioneren en van de werking van de entiteit, door de bereidheid om te leren en mee te groeien met veranderingen.

Ontwikkelt zich binnen de eigen functie en werkt actief mee aan het verbeteren van de uitvoering van taken:

- Maakt zich vertrouwd met nieuwe materies die relevant zijn voor de eigen taak (bv. nieuwe regelgeving, informaticatoepassingen, werkmethoden ...)
- Informeert zich over nieuwe ontwikkelingen met betrekking tot de eigen functie (leest vakliteratuur, neemt deel aan congressen ...)
- Past nieuwe richtlijnen, kennis, informatie en inzichten toe in de praktijk
- Gaat na of en hoe nieuwe tendensen en ontwikkelingen in de eigen functie ingezet kunnen worden
- Zoekt actief naar mogelijkheden om de uitvoering van het takenpakket te verbeteren en werkt die mogelijkheden verder uit tot concrete voorstellen.

• Klantgerichtheid

Met het oog op het dienen van het algemeen belang, de legitieme behoeften van verschillende soorten (interne en externe) klanten onderkennen en er adequaat op reageren.

Reageert vriendelijk, adequaat en correct op voor de hand liggende vragen van klanten:

- Helpt klanten op een vriendelijke en adequate wijze voort
- Blijft beleefd bij klachten
- Onderneemt concrete acties om de problemen en klachten van klanten op te lossen
- Verleent een correcte service aan alle klanten, ongeacht hun afkomst, geslacht, handicap enz. (bv. houdt de wachttijd voor een klant minimaal, voert stipt uit wat werd vastgelegd, levert duidelijke producten af, neemt een laagdrempelige houding aan, is beschikbaar en bereikbaar)
- Stelt zich hulpvaardig op
- Reageert snel en gepast op vragen van klanten
- Kiest een aangepaste aanpak gezien de mogelijkheden en beperkingen van de klant (bv. kinderen, bejaarden, zieken)

• Samenwerken

Met het oog op het algemeen belang een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat op het niveau van een team, entiteit of de organisatie, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is.

Werkt mee en informeert anderen:

- Houdt rekening met de mening van anderen
- Behandelt anderen met respect, ongeacht hun positie, achtergrond of opvattingen
- Geeft informatie en kennis door die voor anderen nuttig of belangrijk kan zijn

- Aanvaardt groepsbeslissingen
- Toont respect voor de verscheidenheid van mensen

- **Betrouwbaarheid**

Handelen vanuit de codes van integriteit, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie uitgaande van de basisregels, sociale en ethische normen (diversiteit, milieuzorg ...) Afspraken nakomen en zijn verantwoordelijkheid opnemen.

Handelt correct en respectvol ten aanzien van zijn omgeving en van de bestaande regels en afspraken:

- Respecteert formele regels en afspraken
- Gaat op respectvolle wijze om met anderen (collega's, klanten, medewerkers ...)
- Geeft volledige en juiste informatie door
- Respecteert vertrouwelijke en persoonlijke informatie
- Doet wat hij zegt, komt beloften en afspraken na
- Komt open uit voor eigen fouten, vergissingen en nalatigheden

- **Optreden**

In verschillende situaties een geloofwaardige eerste indruk maken en handhaven

Heeft een verzorgd voorkomen en een gepaste gedragsstijl:

- Draagt zorg voor zijn voorkomen (netjes en verzorgd, aandacht voor persoonlijke hygiëne)
- Past zijn kleding en voorkomen aan naar gelang van de gedragscode die in de situatie van toepassing is
- Gebruikt correcte omgangsvormen naar gelang van de omstandigheden (bv. spreekt anderen niet aan met de voornaam in bepaalde situaties, verontschuldigt zich bij te laat komen ...)

Gaat gepast om met de verscheidenheid van mensen

- **Organisatiebetrokkenheid**

Zich verbonden tonen met de organisatie, taak en beroep; de belangen ervan verdedigen bij anderen.

Handelt overeenkomstig de waarden en doelstellingen van de organisatie :

- Staat achter beslissingen die voor de entiteit nuttig zijn, zelfs als die minder populair of controversieel zijn of persoonlijk ongunstig uitvallen
- Voert richtlijnen uit, ook al komen die niet overeen met de eigen belangen
- Toont belangstelling voor de organisatie of entiteit (bv. informeert zich regelmatig)
- Reageert correct en loyaal als buitenstaanders, klanten enzovoort kritiek uiten op de organisatie
- Respecteert de binnen de organisatie of entiteit bestaande afspraken en procedures

- **Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid**

Spreken in een taal zodat het publiek tot wie u zich richt u begrijpt.

Weet de eigen boodschap vlot en begrijpelijk te verwoorden:

- Communiceert duidelijk en 'to the point' Legt (technische) gegevens op een begrijpelijke wijze uit
- Beperkt het gebruik van jargon
- Antwoordt doelgericht en beknopt
- Is goed verstaanbaar (volume, articulatie, tempo)
- Spreekt vlot
- Ondersteunt zijn boodschap met aangepast non-verbaal gedrag

- **Probleemanalyse**

Een probleem duiden in zijn verbanden. Op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende, relevante informatie.

Ziet de essentie van het probleem :

Verzamelt informatie over de achtergronden en oorzaken

Maakt duidelijk onderscheid tussen hoofd- en bijzaken bij het analyseren van een probleem

- **Organisatiesensitiviteit**

Invloed en gevolgen onderkennen van (eigen) beslissingen, voorstellen en acties op andere onderdelen van de organisatie.

Toetst eigen besluiten, voorstellen en acties aan de (verschillende) belangen van de eigen entiteit:

- Maakt gebruik van expertise binnen de eigen entiteit
- Neemt geen beslissing zonder het effect op andere delen van de eigen entiteit te hebben ingeschat
- Is op de hoogte van gebeurtenissen in de verschillende delen van de eigen entiteit en houdt daar op voorhand rekening mee
- Betreft andere diensten binnen de eigen entiteit bij overleg en besluitvorming
- Onderkent de invloed en gevolgen van eigen beslissingen op andere entiteiten binnen de eigen entiteit

- **Initiatief**

Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen of ondernemen.

Neemt het initiatief om binnen het eigen takendomein acties te initiëren (reactief en ad hoc):

- Doet eerst zelf al het mogelijke om een probleem op te lossen alvorens de hulp van anderen in te roepen
- Gaat uit zichzelf achter informatie aan
- Ziet werk liggen en gaat over tot actie
- Kan problemen die zich voordoen zelf afwerken
- Onderneemt uit eigen beweging gerichte acties om het concrete probleem op te lossen

- **Nauwgezetheid**

Taken nauwgezet en met zin voor detail volbrengen. Gepast omgaan met materialen.

Levert met oog voor detail correct werk af:

- Voert repetitieve administratieve of technische taken foutloos uit
- Vult documenten en formulieren correct en zorgvuldig in
- Blijft aandachtig bij routineuze taken
- Controleert het eigen werk
- Merkt fouten en onnauwkeurigheden in de beschikbare informatie op, met het oog op het aanbrengen van correcties

- **Organiseren**

De benodigde acties, tijd en middelen aangeven en die elementen coördineren om de doelstellingen te bereiken conform de planning.

Organiseert het eigen werk:

- Werkt onder tijdsdruk alles tijdig en correct af
- Kan op een bepaald ogenblik met oog voor de timing zijn werk afronden
- Pakt de zaken efficiënt aan
- Kan inspelen op wijzigende omstandigheden
- Ontwikkelt een aanpak die blijk geeft van doorzicht en overzicht

- **Voortgangscntrole**

Bewaken van de voortgang in tijd en van de kwaliteit van eigen processen of die van collega's of medewerkers.

Bewaakt de voortgang van het eigen werk:

- Controleert eigen werk

- Bewaakt de voortgang van werkzaamheden en processen in de tijd
- Rapporteert spontaan over de voortgang van zijn werk
- Legt vervolgspraken en -activiteiten vast
- Gaat regelmatig na welke zaken tegen wanneer beschikbaar moeten zijn en geeft er het juiste gevolg aan

- **Vaktechnische competenties**

Gedegen vaktechnische kennis van het eigen vakgebied.

Basisvaardigheid in het gebruik van IT tools (Windows, Office, toepassingssoftware van de dienst).