|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Doel van de functiefamilie | | |
| Aansturen van medewerkers en organiseren en superviseren van hun dagelijkse werkzaamheden | met als doel | een efficiënte en continue werking van het eigen team te garanderen en zodoende de gegeven operationele doelstellingen te behalen. |
| *Context:* *De functies waaraan leiding gegeven wordt, zijn meestal administratief of operationeel van aard: administratieve ondersteuning, eenvoudige dossierbehandeling of klantenadvies, gestandaardiseerde controles, operationele taken met inzet van praktische methoden, technieken of werkwijzen,..* | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Resultaatgebieden | | | | |
| **Wat** |  | **Resultaat** | | **Voorbeelden van activiteiten** |
| 1. DAGELIJKSE PLANNING EN ORGANISATIE | | | | |
| Plannen, organiseren, coördineren, opvolgen en bijsturen van de dagelijkse werkzaamheden van het team en hierover rapporteren | met als doel | deze werkzaamheden efficiënt en effectief te laten verlopen. | | * *Opmaken van een planning in functie van de prioriteiten* * *Opdrachten evenwichtig verdelen tussen de medewerkers* * *Overleggen met medewerkers aangaande planning en timing* * *Toewijzen van werkposten en te bedienen apparatuur* * *Administreren en registreren van werkuren, overuren, afwezigheden, verloven,…* * *Opmaken van eenvormige procedures of richtlijnen* * *Rapporteren over voortgang en resultaten, signaleren van knelpunten* * *…* |
| 2. LEIDING GEVEN AAN MEDEWERKERS | | | | |
| Aansturen en motiveren van medewerkers | met als doel | hen te stimuleren tot optimale prestaties, betrokkenheid en verdere ontwikkeling. | | * *Opvangen en inwerken van nieuwe medewerkers* * *Organiseren van on-the-job training* * *Plannings-, functionerings-, opvolgings- en evaluatiegesprekken voeren* * *Begeleiden en coachen van medewerkers* * *Taken toewijzen rekening houdend met de kunde en de ontwikkelingsnoden van de medewerker* * *Openstaan voor de (individuele) problemen van de medewerker en bemiddelen bij conflicten tussen personeelsleden* * *…* |
| 3. SUPERVISEREN VAN DE WERKZAAMHEDEN | | | | |
| De werkzaamheden binnen het team van nabij opvolgen | met als doel | ervoor te zorgen dat de werkprocessen en resultaten beantwoorden aan de kwaliteits- en veiligheidsnormen, richtlijnen en procedures. | * *Controleren van de kwaliteit van de geleverde producten of dienstverlening* * *Toezien op de toepassing van de reglementering en de veiligheidsvoorschriften* * *Regelmatig controleren van de prestaties van de ploeg, ook in functie van de timing, en zo nodig bijsturen* * *Onderzoeken van klachten en deze rechtzetten* * *Bewaken van gelijkvormige uitvoering* * *…* | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Resultaatgebieden | | | |
| **Wat** |  | **Resultaat** | **Voorbeelden van activiteiten** |
| 4. COMMUNICATIE EN CONTACTEN | | | |
| Informatie uitwisselen over de werkzaamheden | met als doel | alle betrokkenen op de hoogte te houden en onderling af te stemmen. | * *Informatie verstrekken aan interne en externe klanten* * *Adviseren en bijstaan van de hiërarchische meerdere* * *Bijwonen van werkgroepen, vergaderingen, commissies,…* * *Informatie uitwisselen met collega’s en medewerkers* * *Contacten met het werkveld onderhouden* * *Werkzaamheden afstemmen op de behoeften van de klant* * *…* |
| 5. BEHEER VAN MIDDELEN | | | |
| Instaan voor de beschikbaarheid van de middelen | met als doel | de werkzaamheden te kunnen uitvoeren op een kwaliteitsvolle manier. | * *Inroepen van anderen bij defecten of indien onderhoud nodig is, en erop toezien dat actie ondernomen wordt* * *Waken over de gebruikte materiële en financiële middelen om verspillingen te voorkomen* * *Indienen van aanvragen tot de aankoop van het materiaal* * *Onderzoeken, opmaken en evalueren van bestekken en prijsaanvragen* * *Opvolgen en controleren van leveringen* * *…* |
| 6. OPNEMEN VAN TAKEN | | | |
| Zelf opnemen van activiteiten | met als doel | het team te ondersteunen bij het tijdig en correct afwerken van de geplande werkzaamheden. | * *Meewerken aan of zelf opnemen van activiteiten waar bijzondere kennis voor vereist is* * *Assisteren bij technische problemen* * *Inspringen in piektijden* * *Indien de omstandigheden dit vereisen, zelf een deel van de taken voor eigen rekening nemen* * *…* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indelingscriteria | Waarde 1 | Waarde 2 | Waarde 3 |
| **Aard van activiteiten van de medewerkers** | Medewerkers verrichten doorgaans routinematige, gelijksoortige taken die via ervaring of een beperkte on the job training aangeleerd worden | Medewerkers verrichten doorgaans diverse uitvoerende taken die een kennis- en denkniveau vereisen dat doorgaans opgedaan is via gespecialiseerde scholing | Medewerkers verrichten diverse inhoudelijke activiteiten binnen één discipline/vakgebied.  *EN*  De activiteiten vereisen doorgaans een kennis- en denkniveau dat opgedaan is via een verdergezette opleiding of gelijkwaardig door ervaring |
| **Optimalisatie van de werking** | Geeft aan waar werkprocessen en -procedures kunnen geoptimaliseerd worden | Doet voorstellen ter optimalisatie van de werkprocessen en -procedures | Stelt nieuwe en uniforme werkprocessen en -procedures op, verdedigt en implementeert ze |
| Overleg | Afspraken maken met eigen medewerkers en leidinggevenden | Overleggen met het werkveld en (interne en/of externe) klanten | Zorgen voor goede afstemming en samenwerkingsrelaties via regelmatige contacten met het werkveld en (interne en/of externe) klanten |
| **Beheersbaarheid van de opdracht** | De voorspelbaarheid van de opdrachten is hoog  *EN*  De planning kan over het algemeen nageleefd worden | De planning kan over het algemeen nageleefd worden  *EN*  Onvoorziene omstandigheden kunnen om bijsturing vragen | Planning moet frequent bijgesteld worden in functie van onvoorziene omstandigheden |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Vaktechnische competenties | Functieklasse 12 | Functieklasse 13/14 | Functieklasse 15 |
| Vakkennis/leiding geven | Functies moeten mensen aansturen door het geven van duidelijke instructies, opvolgen en bijsturen van resultaten, ...  *Functies waarvoor kennis vereist is om methoden en technieken, werkprocedures en processen toe te passen en/of bekwaamheid in het gespecialiseerd gebruik van materialen, technieken, apparatuur en gereedschappen.*  *Grondige kennis en begrip van de specifieke reglementeringen, normen,…*  *Kennis van de organisatie en inzicht in formele structuren.*  *Administratief-organisatorische vaardigheden.* | Functies moeten mensen aansturen door het geven van duidelijke instructies, opvolgen en bijsturen van resultaten, toekennen van verantwoordelijkheden, leiderschapsstijl aan te passen,...  *Functies waarvoor een brede of gespecialiseerde kennis van (organisatie-eigen) methoden, technieken, regelgeving en processen vereist is. Kennis is het gevolg van een op toepassing georiënteerde theoretische achtergrond.*  *Goede kennis van één expertisegebied of basiskennis van de verschillende expertisegebieden.* | Functies moeten mensen aansturen door het geven van duidelijke instructies, opvolgen en bijsturen van resultaten, toekennen van verantwoordelijkheden, leiderschapsstijl aan te passen,...  *Functies waarvoor een brede of gespecialiseerde kennis van (organisatie-eigen) methoden, technieken, regelgeving en processen vereist is. Kennis is het gevolg van een op toepassing georiënteerde theoretische achtergrond.*  *Goede kennis van één expertisegebied of basiskennis van de verschillende expertisegebieden.* |
| Nog functie- en entiteitspecifiek maken | | |
| **Opleidingsniveau en ervaring** | Functies waarvoor een werk- en denkniveau vereist is overeenstemmend met secundair onderwijs met enkele jaren ervaring (3 tot 6 jaar) (of gelijkwaardig door persoonlijke ontwikkeling, zelfstudie, ...) tot startfuncties overeenstemmend met een professioneel gerichte bachelor (of gelijkwaardig door persoonlijke ontwikkeling, zelfstudie, ...).  Ervaring weegt door op scholing. | Functies waarvoor een werk- en denkniveau vereist is overeenstemmend met professioneel gerichte bachelor met enkele jaren ervaring (3 tot 6 jaar) (of gelijkwaardig door persoonlijke ontwikkeling, zelfstudie, ...) tot startfuncties overeenstemmend met een master (of gelijkwaardig door persoonlijke ontwikkeling, zelfstudie, ...). | Functies waarvoor een werk- en denkniveau vereist is overeenstemmend met een master met enkele jaren ervaring (3 tot 6 jaar) (of gelijkwaardig door persoonlijke ontwikkeling, zelfstudie, ...). |

| **Competenties** | Functieklasse 12 | Functieklasse 13/14 | | **Functieklasse 15** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Verantwoordelijkheid** **nemen**  Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie | 1 = Neemt verantwoordelijkheid voor zijn werk | 2 = Handelt in het belang van de organisatie | | |
| **Coachen**  Anderen ondersteunen en begeleiden zodat ze zich professioneel en persoonlijk kunnen ontwikkelen en de effectiviteit en efficiënte van hun werk verhoogt | 1 = Ondersteunt bij het behalen van resultaten | | | |
| **Oordeelsvorming**  Meningen uiten en zicht hebben op de consequenties ervan, op basis van een afweging van relevante criteria | 1 = Trekt logische conclusies op basis van de beschikbare gegevens en formuleert een hypothese | | | 2 = Neemt standpunten in en overziet de consequenties daarvan |
| **Richting** **geven**  Aansturen en motiveren van medewerkers zodat ze hun doelstellingen en die van de entiteit kunnen realiseren, zowel individueel als in teamverband | 1 = Geeft richting op het niveau van taken en de uitvoering daarvan | | | |
| **Innoveren**  Vernieuwen om producten, diensten, processen en structuren te creëren die tegemoet komen aan toekomstige uitdagingen | 1 = Werkt actief mee aan het vernieuwen van de uitvoering van taken | | | |
| **Klantgerichtheid**  Wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie onderkennen en er adequaat op reageren | 1 = Reageert vriendelijk, adequaat en correct op vragen van belanghebbenden | | 2 = Optimaliseert de dienstverlening aan belanghebbenden binnen afgesproken kaders | |