

Functiebeschrijving

IVAGO

Identificatie van de functie:	
Groep/Afdeling: personeel	Titularis:
Functiebenaming (graad): steward	Rapporteert aan: personeelsmanager
Locatie: Proeftuinstraat GENT (of een andere locatie ingevolge de dienstnoodwendigheden binnen IVAGO)	Datum update v/d beschrijving: 24/10/2018
Niveau/Functionele loopbaan: C4-5	Versie 2018/10/09_V_1.0

Doel van de functie:
Samengevat (hoofdpijnen, niet exclusief):
<u>Specifiek:</u> Bemiddelen en verbinden: zal conflicten en spanningsvelden tussen personeelsleden detecteren en behandelen. Is geen louter “doorgeefluik” en werkt naar concrete oplossingen. Communiceert hierbij op een open wijze. Waarnemen: neemt binnen IVAGO wanneer gevraagd, deel als waarnemer in overlegorganen (BC/HOC/operationeel overleg), verleent daar advies op vraag. Neutraal en onafhankelijk: werkt diplomatisch en neutraal en streeft naar concrete en hands on opvolging van knelpunten. Vermijdt elke zweem van partijdigheid. Meldt elke vorm van druk of bedreiging tegen zijn/haar persoon. Rapporteert aan de personeelsmanager en waar gevraagd ook aan het HOC. Heeft geen leidinggevende functie. Werkt voltijds volgens het uurrooster en daaraan verbonden voorwaarden van de diensthoofden operaties (zonder deze functie uit te oefenen, maar wel om tijdens deze werktijden aanwezig te kunnen zijn) in een glijsysteem (vermeld in het arbeidsreglement onder “alternatieve glijtijden diensthoofden operaties”) en volgens de noden van de diensten eventueel ook in weekends. Zie verder ook onder de rubriek “resultaatsgebieden”.
<u>Algemeen:</u> Werkt in hoofdzaak aan het behoud van respect tussen de medewerkers van IVAGO (incl. interims en management). Geeft geen leiding maar kent de leidinggevende principes en waarden van IVAGO. Past de waarden van IVAGO toe. Past het IVAGO managementsysteem voor kwaliteit, milieu en welzijn toe.

Dimensies (indicatief):	
• 400 personeelsleden	• 30 interims

Resultaatgebieden en Belangrijkste Prestatie Indicatoren:
<ol style="list-style-type: none">1. Kent de op de medewerkers van IVAGO toepasselijke regelgeving en/of weet waar deze te raadplegen zijn. Leeft deze zelf na.2. Gebruikt de software die in IVAGO nodig is voor de werking.3. Detecteert alert mogelijke bronnen van conflict en/of spanning, bespreekt deze en werkt proactief. Laat geen conflicten / spanning duren en werkt meteen en in overleg een plan van aanpak uit. Is stipt aanwezig op piekmomenten aan de balie.

4. Rapporteert wekelijks aan de personeelsmanager met wie ook de planning van de werking wordt opgemaakt.
5. Formuleert maandelijks voorstellen tot implementatie van de waarden van IVAGO.
6. Rapporteert maandelijks aan het HOC.
7. Ondersteunt en coacht in samenspraak met de operationeel assistent KMW en de leidinggevenden de personeelsleden bij het veilig en gezond werken. Kan hierbij zelf controle uitoefenen en de personeelsleden aanspreken op handelingen en gedrag dat ongezond en/of onveilig is. Rapporteert daarover aan de preventieadviseur/arbeidsgeneesheer.
8. Ageert volgens kwaliteitsprincipes.
9. Geeft vertrouwelijke persoonsgebonden materie meteen door aan de sociaal consulente/de arbeidsgeneesheer en/of de personeelsmanager.

Competenties:

- **Jobkennis**

- Kent de werking van IVAGO of leert deze binnen een termijn van 6 maanden aan. Leert de werkvloer van IVAGO kennen door mee te gaan op alle werkvoeren en de taken waar mogelijk mee te beleven en te bevragen. Loopt regelmatig mee met planners.
- Volgt met succes binnen de kortst mogelijke periode de opleiding preventieadviseur niveau 3 (betaald door IVAGO).
- Bezit en behoudt rijbewijs B. Is bereid om een rijbewijs C te halen, indien daarom gevraagd (betaald door IVAGO).
- Beheerst conflicthantering op een professionele wijze. Kent de werking van coaching die gebaseerd is op wetenschappelijk onderbouwde inzichten en schoolt zich hiertoe regelmatig bij. Onder conflicthantering wordt verstaan: tegenwerking, onzekerheid, onenigheid en controverses tussen verschillende personen of partijen voorkomen, tijdig detecteren en constructief aanpakken.

- **Resultaat- en veranderingscompetent**

Staat open voor veranderingen en/of nieuwigheden binnen de functie. Levert de nodige inspanningen om deze te aan te leren en vervolgens toe te passen.

Actualiseert de gebruikte methoden, werkwijzen, processen, kennis op proactieve en positieve wijze.

Is innovatief, denkt vooruit en streeft steeds naar kwaliteitsverbetering. Doet voorstellen tot verbetering, legt deze voor en voert ze vervolgens uit.

Neemt de nodige acties om fouten en problemen te rapporteren en te corrigeren of op te lossen.

Is gericht op een goed en tijdig resultaat en blijft daarbij accuraat werken.

- **Integriteit en betrouwbaarheid**

Heeft verantwoordelijkheidszin en stiptheid om afspraken na te komen. Meldt elke 'onregelmatigheid'.

Kan het werk even correct afwerken met of zonder toezicht van een directe medewerker.

Gaat tactvol en discreet om met gegevens over personeel (privacy) en bedrijf (beroepsgeheim).

Is collegiaal en behandelt iedereen gelijk, roddelt niet negatief, gebruikt geen "paraplusysteem"

Is onafhankelijk en neutraal en mijdt elke mogelijke indruk die dit tegenspreekt.

Volgt algemeen sociale en ethische normen: geen onderscheid op basis van geslacht, geloof, ras, geaardheid of stand. Volgt de waarden van IVAGO.

Past de regelgeving correct toe en laat geen afwijkingen daarop toe. Is een teamwerker maar kan ook individueel goed presteren.

- **Interageren**

Is contactvaardig. Hieronder wordt verstaan: heeft het vermogen om met één of meerdere personen contact te leggen door het gepaste verbale en non-verbale gedrag, en het verder opbouwen en onderhouden van deze relaties.

Heeft inlevingsvermogen, dit is het vermogen om relevante (on)uitgesproken gedachten, gevoelens en bekommernissen van anderen te herkennen, te begrijpen en er adequaat op te reageren.

Kan luisteren, dit wil zeggen, heeft het vermogen om aandachtig te luisteren naar de boodschappen van andere mensen, ze correct te begrijpen en dit ook te tonen tijdens het gesprek.

Beheerst de mondelinge communicatie: heeft het vermogen om op een constructieve manier instemming te krijgen van anderen voor een idee, mening, actie of beslissing.

Kan samenwerken: heeft het vermogen om constructief bij te dragen tot een gezamenlijk resultaat samen met anderen, voor een idee, mening, actie of beslissing.

Beheerst de schriftelijke communicatie: heeft het vermogen om een boodschap schriftelijk over te brengen, zodat de doelgroep ze correct begrijpt.

Is assertief: heeft het vermogen om op een constructieve manier op te komen voor de eigen mening en met de nodige zelfbeheersing, weerbaarheid en zelfzekerheid om te gaan met moeilijke(re) interventies. Beschikt over de nodige stressbestendigheid: heeft het vermogen om voor, tijdens en na moeilijke situaties normaal en efficiënt te blijven functioneren en te reageren.

Vereiste ervaring, scholing en opleiding (staat los van de anciënniteit)

- ***Bij aanwerving (cumulatief)***

* Minstens diploma secundair onderwijs of gelijkwaardig conform de richtlijnen van de Vlaamse gemeenschap voor lokale besturen. Bachelors en masters toegelaten (bv. maatschappelijk werker, richting sociaal werk ...).

* Aangetoonde beroepservaring: 5 jaren relevante aangetoonde ervaring. Relevant: voorbeelden: maatschappelijk werk (richting sociaal werk), ploegbaas, orthopedagogisch werk (bvb. omgaan met personen in crisissituaties), straathoekwerk ... steeds met ervaring in concrete conflicthantering.

* Bezit een in België geldig rijbewijs B.

* Blanco bewijs van goed zedelijk gedrag hebben.

- ***Bij bevordering (cumulatief)***

Tewerkgesteld zijn bij IVAGO. Voldoen aan de statutaire / reglementaire voorwaarden voor bevordering.

Bij de laatste evaluatie een globaal gunstige evaluatie behaald hebben in de uitgeoefende functie.

Aangetoonde beroepservaring: 5 jaren relevante aangetoonde ervaring. Relevant: steeds met ervaring in concrete conflicthantering.

* Bezit een in België geldig rijbewijs B.

* Blanco bewijs van goed zedelijk gedrag hebben.

- ***Tijdens de loopbaan:***

Volgt met succes een introductieprogramma over IVAGO en haar opdracht.

leert de inhouden van de verschillende functies binnen IVAGO (zoals milieuwerker, techniker, chauffeur, planner, keurvakman, bediende, operator ...)

Volgt met succes interne of externe opleidingsprogramma's. Daartoe behoren (zie hoger) minstens de opleiding tot preventieadviseur niveau 3, de opleiding rijbewijs C (wanneer daarom gevraagd), SAP, conflicthantering, communicatietechnieken, de statuten en reglementen van toepassing binnen IVAGO.

Minstens een in België geldig rijbewijs B behouden.

Blanco bewijs van goed zedelijk gedrag behouden.

Blijft door opleiding een expert in zijn vakgebied.

Past zich aan de functiebeschrijving aan en voert het daar omschreven werk uit.

Past zich aan de noodwendigheden en veranderlijkheid van de dienst aan.

Aangetoonde relevante (zie ervaringsvereisten) private beroepservaring wordt in aanmerking genomen voor de geldelijke anciënniteit, volgens de regels van het geldelijke statuut / bezoldigingsreglement van IVAGO.