

Functiebeschrijving

IVAGO

Identificatie van de functie:	
Groep/Afdeling: Klantenrelaties en communicatie	Titularis:
Functie: Departementshoofd front- en backoffice	Rapporteert aan: zie organigram IVAGO
Locatie: Proeftuinstraat GENT (of een andere locatie ingevolge de dienstnoodwendigheden binnen IVAGO)	Datum update v/d beschrijving: 09/01/2021
Niveau/Functionele loopbaan: A4-5	

FUNCTIE

Doel van de functie:
Samengevat (hoofdpijnen, niet exclusief): Is verantwoordelijke voor de efficiënte organisatie, coördinatie, planning en opvolging van alle activiteiten en taken van de afdeling front- en backoffice. <u>Algemeen:</u> Past het IVAGO managementsysteem voor kwaliteit, milieu en welzijn toe. Past de visie op samenwerken binnen IVAGO toe. Geeft leiding volgens de principes en waarden van IVAGO.

Dimensies (indicatief):
• 145.000 aansluitingspunten in Gent en Destelbergen • Rechtstreekse medewerkers:15

Resultaatgebieden (gelijke orde van belangrijkheid tenzij anders afgesproken tijdens het functioneren):
1. Staat in voor de organisatie, coördinatie, planning en opvolging van de dagelijkse werkzaamheden van de activiteiten van de afdeling front- en backoffice. Volgt de werkzaamheden van de dienst op, registreert problemen en lost deze op waarbij hij/zij de medewerkers ook actief ondersteunt en coacht. Daarbij wordt actief kennis verworven en gedeeld. Als leidinggevende wordt er gezorgd voor een goede en opbouwende teamspirit met respect voor ieders mogelijkheden. 2. Voor het aansturen van de afdeling frontoffice kan er gerekend worden op de ondersteuning door het diensthoofd klantenonthaal. 3. Staat in voor het correct en uniform gebruik van de applicaties en ERP-pakketten: callcentertoepassing, SAP, DIFTAR, ... Wordt hierin ondersteund door afdeling IT. 4. Beheert en beheerst actief de binnen de afdeling van toepassing zijnde procedures en werkinstructies en coördineert en introduceert nieuwe procedures en werkinstructies. 5. Zorgt actief voor de optimalisatie van de klantenbestanden, zorgt ervoor dat deze volledig, accuraat en up-to-date zijn. Steekt waar nodig of nuttig zelf de handen uit de mouwen. 6. Zoekt actief naar mogelijke verbeteringen en vernieuwingen binnen zijn afdeling die leiden tot een hogere klantentevredenheid. De klant staat centraal. Proactieve, heldere, wervende en snelle communicatie is een hoofddoel. 7. Stelt goed gemotiveerde digitaliseringsprojecten voor. Maakt daarvoor de nodige analyses, neemt beslissingen in samenspraak met de afdeling IT en implementeert vervolgens deze projecten. 8. Overlegt regelmatig met het diensthoofd klantenonthaal en de collega-afdelingshoofden van andere afdelingen. 9. Definieert jaarlijkse doelstellingen en volgt deze actief en permanent op door het definiëren van KPI's. 10. Is verantwoordelijk voor de coördinatie van de nieuwe projecten/taken die worden geïntroduceerd binnen de afdeling frontoffice en burgers. Maakt daarvoor zelf de nodige planningen op en organiseert de nodige vergaderingen/opleidingen met de betrokken actoren.

11. Leidt, ondersteunt en superviseert de werknemers van diens afdeling. Is voor die medewerkers het eerste aanspreekpunt in geval van vragen en problemen. Voert de functionerings- en evaluatiegesprekken van die medewerkers.
12. Zorgt ervoor dat alle werkzaamheden binnen de afdeling steeds op een reglementaire wijze worden uitgevoerd. Respecteert en doet respecteren van de binnen IVAGO geldende veiligheids- en milieumaatregelen. Ziet toe op de correcte toepassing van alle reglementen m.b.t. de activiteiten en evenementen van of opgevolgd door IVAGO.
13. Kent de op de medewerkers van IVAGO toepasselijke regelgeving en/of weet waar deze te raadplegen zijn. Leeft deze zelf na.
14. Gebruikt de software die in IVAGO nodig is voor de werking.
15. Continuïteit: is in het kader van het rechtsbeginsel van de continuïteit van de dienstverlening van IVAGO inzetbaar binnen IVAGO.

BPI's: - Belangrijkste Prestatie Indicatoren

Correctheid en uniformiteit gebruik van alle binnen IVAGO gebruikte systemen.
 Geen klachten van interne en externe klanten
 Vlotheid van de verbindende communicatie.
 Mate van introductie van verbeterprocessen ter optimalisatie van de werking.
 Realisatie van de vooropgestelde KPI's.
 Mate van optimalisatie van de klantenbestanden (bv tijdige verwerking van wijzigingen).
 Mate van flexibiliteit zowel naar arbeidstijd als naar jobinhoud.
 Mate van collegialiteit en hulp aan collega's.

Competenties:

• **Jobkennis**

Is specialist in het werken met de MS Office pakketten: werken met draaitabellen, grafieken, macro's, PowerPoint, mail merge ... en andere vooruitstrevende pakketten die een administratie kunnen ondersteunen. Gebruikt courant mail en de nodige sociale media. Schoolt zich regelmatig bij.
 Kennis van SAP of gelijkaardige ERP-software is een vereiste en behoort tot de verplichte opleiding.
 Is taalvaardig: kan zich uitdrukken in correct en verzorgd Nederlands, kan klanten op een vriendelijke en professionele manier te woord staan en heeft een basiskennis van Frans en Engels.
 Is sterk analytisch en heeft een probleemoplossend vermogen, kan op een vlotte manier complexe problemen analyseren, oplossen, duiden en presenteren.
 Kan zeer goed organiseren en plannen en heeft kennis van moderne managementtechnieken.
 Kent de binnen de afdeling gebruikte softwarepakketten en/of leert die snel aan.

• **Resultaat- en veranderingscompetent**

Staat open voor veranderingen en/of nieuwigheden binnen de functie. Levert de nodige inspanningen om deze 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.
 Kan binnen zijn functie de nodige prioriteiten leggen
 Is veiligheids- en milieubewust.

• **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".
 Volgt algemeen sociale en ethische normen: geen onderscheid op basis van geslacht, geaardheid, geloof, ras of stand. Volgt de waarden van IVAGO. Is loyaal ten opzichte van IVAGO en verdedigt IVAGO ook ten opzichte van derden.
 Past de regelgeving correct toe en laat geen afwijkingen daarop toe. Is een teamwerker maar kan ook individueel goed presteren.
 Is stressbestendig, ook op piekmomenten.

- **Samenwerking en communicatie**

Kan op een assertieve, tactvolle en verbindende wijze diens mening naar voor brengen, respecteert de mening van anderen.

Kan samen tot een oplossing te komen.

Verwoordt een boodschap en/of opdracht vlot en duidelijk en brengt die ook zo over.

Kan foutloos brieven en teksten schrijven in behoorlijk Nederlands en rekening houdend met de bestemming.

Gebruikt vlot de bestaande communicatiemiddelen.

Neemt initiatief en geeft regelmatig goede terugkoppeling naar de leidinggevenden en de collega's. Geeft info aan de medewerkers/staat in voor eerstelijns communicatie.

Is een teamspeler, tracht steeds samen tot een oplossing te komen.

Gaat vriendelijk en behulpzaam om met medewerkers en collega's.

Kan diens boodschap aanpassen aan de bestemming, ook voor groepen.

Is creatief, durft nieuwe ideeën uitwerken en uitvoeren.

Kan leidinggeven (volgens de visie en principes ontwikkeld binnen IVAGO).

VOORWAARDEN

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

- **Bij aanwerving (cumulatief)**

Bezit het diploma hoger onderwijs van het lange type of master of gelijkwaardig conform de richtlijnen van de Vlaamse gemeenschap voor lokale besturen.

Heeft minimaal 3 jaren effectieve ervaring in een gelijkaardige functie

Bezit een geldig rijbewijs B.

- **Bij bevordering (cumulatief)**

Is tewerkgesteld bij IVAGO.

Voldoet aan de statutaire of reglementaire voorwaarden (te vinden op intranet).

Heeft minimaal 3 jaren relevante effectieve ervaring.

Heeft bij de laatste evaluatie een globaal gunstige evaluatie behaald in de uitgeoefende functie.

Bezit een geldig rijbewijs B.

- **Tijdens de loopbaan:**

Volgt met succes een introductieprogramma over IVAGO en haar opdracht.

Volgt met succes interne of externe opleidingsprogramma's.

Blijft door opleiding een expert in zijn werkgebied.

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

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

Bezit en behoudt een geldig rijbewijs B en kan dit blijven gebruiken.