

## 1. Identificatiegegevens

|                  |                            |
|------------------|----------------------------|
| Functietitel     | Werkvloerinstructeur       |
| Functiefamilie   | Toezichtsfuncties          |
| Cluster – Dienst | Diverse directies/diensten |
| Niveau           | C                          |
| Graad            | C1-C3                      |

## 2. Positionering in het organogram

|                                     |                  |
|-------------------------------------|------------------|
| Rapporteert aan/ krijgt leiding van | Hoofd van dienst |
| Geeft leiding aan/                  | ---              |

## 3. Doel van de functie

Zorgt voor de dagelijkse taakgerichte aansturing van de doelgroepmedewerkers en ondersteunt hen in de dagdagelijkse werking. Gaat individueel de verschillende leerwerknemers ondersteunen in het uitvoeren van hun taken en heeft extra aandacht voor de aan te leren competenties.

## 4. Resultaatgebieden

### 1 Begeleiding en Ontwikkeling van Medewerkers

*Dit omvat ondermeer volgende taken :*

- *Begeleiden van leerwerknemers in hun dagelijks werk en hen coachen in het ontwikkelen van vaardigheden en competenties*
- *Identificeren van potentieel en groeimogelijkheden bij medewerker en hen ondersteunen in hun persoonlijke en professionele ontwikkeling*
- *Opvolgen en evalueren van de prestaties van medewerkers en hen feedback geven om hun werk te verbeteren*

### 2 Operationele Continuïteit en Kwaliteitszorg

*Dit omvat ondermeer volgende taken :*

- *Waarborgen van de continuïteit van de operationele processen, inclusief de planning en uitvoering van dagelijkse activiteiten*
- *Toezicht houden op de kwaliteit van het geleverde werk en zorgdragen voor het naleven van kwaliteitsnormen*
- *Actief bijdragen aan interne evaluatie- en kwaliteitsverbeteringsprocessen, met het oog op het leveren van een klantgerichte dienstverlening*

### 3 Communicatie en Samenwerking

*Dit omvat ondermeer volgende taken :*

- *Zorgen voor een efficiënte en effectieve informatiedoorstroming tussen verschillende belanghebbenden, inclusief rapportage aan leidinggevend*
- *Actief meedenken over en bijdragen aan de verbetering van de operationele processen en de klantgerichte dienstverlening*
- *Signaleren van problemen of verbeterpunten op de werkvloer en voorstellen doen voor oplossingen*
- *Deelnemen aan teamoverleg en samenwerken met collega's om een positieve en productieve werkomgeving te bevorderen*

### 4 Veiligheid en Naleving van Voorschriften

*Dit omvat ondermeer volgende taken :*

- *Zorgen voor een veilige werkomgeving door naleving van veiligheidsvoorschriften en -procedures*
- *Voorlichting geven aan medewerkers over veiligheids- en gezondheidsrichtlijnen*
- *Toezicht houden op het correct gebruik van apparatuur en materialen, en ingrijpen bij afwijkingen of onregelmatigheden*

## 5. Gedragscompetenties

### KERNCOMPETENTIES

#### Kwaliteitsvol werken

##### Trap 2 acties ondernemen om de kwaliteit van het werk te verbeteren

- Vraagt feedback met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde werk
- Grijpt in als de kwaliteit van de producten binnen de dienst niet in orde is
- Voelt zich mee verantwoordelijk voor de kwaliteit van alle diensten en producten binnen de dienst
- Probeert andere of vernieuwende werkwijzen uit om de kwaliteit te verbeteren

#### Loyaal samenwerken

##### Trap 2 handelen in het belang van de organisatie

- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Is bereid zich extra in te spannen voor de organisatie
- Stelt het organisatiebelang voorop
- Respecteert in de eigen adviezen en beslissingen het ruimere beleidskader
- Draagt bij aan de gewenste organisatiecultuur

##### Trap 2 op eigen initiatief met anderen werken aan een gezamenlijk resultaat, ook buiten de eigen dienst (andere diensten, projectgroepen, werkgroepen)

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Stimuleert anderen om informatie of ideeën met elkaar te delen

#### Integriteit

##### Trap 1 kennen en volgen van afspraken

- Kent, begrijpt en respecteert de bestaande regels en afspraken
- Is eerlijk en betrouwbaar
- Geeft volledige en juiste informatie door
- Toont respect voor anderen

#### Zelfontwikkeling

##### Trap 2 actief zoeken naar leersituaties en leerpunten omzetten in acties

- Kent eigen sterktes en zwaktes
- Wil leren in werksituaties, zoekt kansen voor eigen ontwikkeling
- Pas nieuw opgedane inzichten en vaardigheden in de praktijk toe
- Leert uit eigen ervaring of fouten
- Leert van ervaren collega's

### SPECIFIEKE COMPETENTIES

#### Zelfstandig werken

##### Trap 1 zelfstandig werken, organiseren eigen werk

- Organiseert het eigen werk
- Kan werken zonder externe controle
- Werkt taken tijdig en volledig af
- Stuurt bij indien er fouten optreden of bij wijzigende omstandigheden

## **Probleemoplossend werken**

### **Trap 1 problemen signaleren, oplossingen voorstellen**

- Signaleert problemen op tijd
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Kan de eigen mening onderbouwen
- Staat open voor de mening of voorstellen van anderen

## **Initiatief**

### **Trap 1 initiatief**

- Komt uit eigen beweging tot actie
- Doet spontaan voorstellen om het werk te verbeteren
- Start zelf een nieuwe taak op als het werk klaar is of vraagt naar een nieuwe taak

## **Flexibiliteit**

### **Trap 2 snel schakelen in moeilijkere of complexere situaties, voorzien van en inspelen op wijzigingen**

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Is snel inzetbaar, ook op andere (aangrenzende) vakgebieden
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om

## **Klantgerichtheid**

### **Trap 2 actief meedenken, inspelen op vragen van de klant**

- Leeft zich in de situatie van klanten
- Speelt in op vragen van klanten en houdt zich aan de regels of afspraken
- Denkt spontaan mee met de klant
- Zoekt naar oplossingen bij problemen
- Neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten

## **Stressbestendigheid**

### **Trap 1 eigen stress , incidenteel verhoogde druk**

- Reageert kalm bij nieuwe taken of wijzigende planning
- Reageert rustig en vriendelijk bij problemen, negatieve feedback of onvoorziene situaties
- Signaleert op tijd te veel of te moeilijk werk
- Blijft onder tijdsdruk geconcentreerd en effectief werken
- Toont zelfbeheersing in situaties die emoties oproepen

Deze functieomschrijving is niet beperkend. Rekening houdend met de competenties kunnen bepaalde nieuwe taken toevertrouwd worden.