

Functie- en competentieprofiel
Technisch assistent Ontmoetingscentra

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Technisch assistent
Functiefamilie	Polyvalent technisch personeel
Cluster – Dienst	Departement Mens - Directie Samenleven – dienst Ontmoetingscentra
Niveau	D
Graad	D1-D3

2. Positionering in het organogram

Rapporteert aan/ krijgt leiding van	Centrumleider
Geeft leiding aan/	-

3. Doel van de functie

De technisch assistent biedt technische ondersteuning, staat in voor de orde en netheid van het centrum en begeleiding van polyvalente medewerkers. De technisch assistent staat in voor het onthaal van de bezoekers zodoende een warm welkom en goede sfeer te creëren in elk ontmoetingscentrum.

4. Resultaatgebieden

1 Uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden, bieden van technische ondersteuning bij de organisatie van activiteiten

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- *Uitvoeren van schoonmaaktaken en hierbij de correcte poetstechnieken toepassen en aanleren*
- *Vakkundig gebruik en onderhoud van de ter beschikking gestelde materialen*
- *Op de hoogte blijven van nieuwe trends, technieken en de toepassing daarvan*
- *Ondersteuning bieden bij de organisatie van diverse activiteiten in de ontmoetingscentra*
- *Bedienen van klanten in de cafetaria en instaan voor een goed verloop van het maaltijdgebeuren met respect voor en het toepassen van de HACCP-wetgeving*
- *Naleven van de richtlijnen inzake het beleid preventie en bescherming op het werk, gaande van communicatie en preventieve maatregelen tot het rapporteren van onveilige situaties of inbreuken*

2 Kwaliteitszorg : meewerken en meedenken aan een kwaliteitsvolle taakuitvoering

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- *Formuleren van verbetervoorstellen voor de optimalisering van de dienstverlening*
- *Meedenken aan kwalitatieve en creatieve oplossingen*
- *Polyvalent meewerken en loyaal samenwerken met collega's en vrijwilligers*
- *Begeleiden en ondersteunen van vrijwilligers, doelgroep medewerkers en polyvalente medewerkers*
- *Plannen en organiseren van de dagdagelijkse werking*
- *Administratieve ondersteuning bieden aan de adjunct-centrumleider inzake onthaaltaken zoals inschrijven van maaltijden en activiteiten, instaan voor de bestelling van schoonmaakproducten, horecaproducten en maaltijden. Kunnen gebruiken van softwarepakketten zoals gebouwenmeldpunt of uitpas.*

3 Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een loyale samenwerking en klantgerichte dienstverlening

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- *Is het eerste aanspreekpunt voor bezoekers en vrijwilligers, communiceert op een gepaste manier en neemt hierbij een discrete en klantvriendelijke houding aan met aandacht voor het welbevinden van de bezoeker*
- *Draagt bij aan een gezellige sfeer in het ontmoetingscentrum en staat samen met het team in voor de inrichting van het ontmoetingscentrum*
- *Constructief deelnemen aan het werkoverleg*
- *Rapporteren aan de leidinggevende*
- *Formuleren van suggesties of aanbrengen van verbeter-initiatieven die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening*
- *Signaleren van onregelmatigheden, klachten, die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben*
- *Opvolgen en realiseren van een werkplanning voor het volledige team.*

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 handelt 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
- Past nieuwe opgedane inzichten en vaardigheden in de praktijk toe
- 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 complexe 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

Nauwgezetheid

- Werkt aandachtig en geconcentreerd
- Controleert secuur de kwaliteit van het werk
- Heeft oog voor detail

Veilig werken

- Respecteert procedures en veiligheidsvoorschriften
- Gebruikt persoonlijke beschermingsmiddelen op de juiste manier
- Heeft oog voor de veiligheid van anderen
- Gebruikt machines op een veilige manier en enkel waarvoor ze bestemd zijn
- Signaleert onveilige situaties

Klantgerichtheid

Trap 2 actief meedenken, inspelen op vragen van de klant

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

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