

////////////////////////////////////

FUNCTIEBESCHRIJVING

Stafmedewerker klantenbeheer kinderopvang

Functiefamilie organisatie ondersteunend

////////////////////////////////////

Voor akkoord

Naam HR:

Datum:

Handtekening:

Naam functiehouder: Klik of tik om tekst in te voeren.

Datum: Klik of tik om een datum in te voeren.

Handtekening:

1. Context van de functie

1.1. Waarden van Opgroeien

Jouw inzet draagt bij tot de realisatie van de **missie van Opgroeien**, namelijk: **het recht op kansrijk opgroeien realiseren voor élk kind en élk jongere in Vlaanderen**. Wat je bijdrage daarin concreet kan betekenen, vind je terug in deze functiebeschrijving.

In de dienstverlening stelt Opgroeien drie waarden voorop: **teamspirit, in de voorlinie voor gelijke kansen, duurzame banden smeden**. We verwachten dat je bewust rekening houdt met de **diversiteit** van je collega's, gezinnen, kinderen en jongeren. Opgroeien gelooft in ieders kwaliteiten, ongeacht geslacht, leeftijd, afkomst, geaardheid, levensvisie, levensstandaard, gezondheidstoestand of opleidingsniveau. In het bijzonder verwachten we dat je kinderen en jongeren beschouwt als volwaardige personen, hoe klein en onmondig ze ook zijn. Daarnaast verwachten we dat je alle gezinnen, kinderen en jongeren op een open, positieve, deskundige, verbindende en geëngageerde manier verder helpt.

Om een functie succesvol te kunnen uitvoeren bij Opgroeien vragen wij van al onze medewerkers een zekere kennis over de werking van Opgroeien en een aantal basisvaardigheden in informaticatoepassingen. We noemen ze generiek omdat ze gelden voor al onze medewerkers, ongeacht de functie die ze vervullen.

1.2. Positionering

Aan welke functie rapporteer je?	Teamcoördinator Vlaams team kinderopvang
Welke functies rapporteren aan jou?	/

1.3. Kwantitatieve gegevens

Aantal medewerkers waaraan je leiding geeft (met vermelding van type medewerker):	/
--	---

Budgetten (met vermelding van het type impact dat je daarop hebt):	/
Bijkomende kwantitatieve gegevens:	/

2. Doel van de functie

Vanuit je helikopterbeeld over de sector kinderopvang en klantenmanagement kinderopvang, zal je de medewerkers binnen klantenbeheer kinderopvang bijstaan via ontwikkeling, uitbouwen en ondersteunen van specifieke dienstverlening met als doel ertoe bij te dragen dat de organisatie en haar medewerkers zo optimaal en efficiënt mogelijk kunnen functioneren en de organisatiedoelstellingen kunnen bereikt worden.

3. Resultaatgebieden

Eens je op kruissnelheid bent omvat je takenpakket de volgende resultaatgebieden:

Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
Behoefteanalyse communicatie (Proactief) analyseren van de behoeften van klantenbeheer kinderopvang, voorzieningen en gezinnen met als doel een correct beeld te krijgen van de opportuniteiten en de noden.	• Behoeften en opportuniteiten bespreken met collega's en het lijnmanagement • Anticiperen op problemen en knelpunten binnen klantenbeheer kinderopvang • Opvolgen van ontwikkelingen en tendensen • Analyseren van ad hoc vragen en problemen • Evalueren van de huidige dienstverlening • Op basis van casuïstiek, mee nadenken over hoe info-uitwisseling/communicatie/samenwerking met 'derden' (ouders, lokale besturen, externe partners...) kan geoptimaliseerd worden. •

Dienstverlening uitbouwen en/ of optimaliseren Op basis van het beleid en de behoefteanalyse de dienstverlening binnen het vakgebied proactief mee definiëren, implementeren en bijsturen met als doel klantenbeheer kinderopvang en de organisatie op de best mogelijke manier te ondersteunen. <i>Context: in overleg en in samenwerking met collega's (ook van andere afdelingen) en het lijnmanagement.</i>	• Voorstellen doen ter verbetering van de dienstverlening • Actieplan opstellen, werkmethode definiëren • Definiëren en uitwerken van jaarplanning klantenbeheer kinderopvang • Interne klanten ondersteunen bij de implementatie en het gebruik van instrumenten, systemen, toepassingen, ... • De continue werking van klantenbeheer kinderopvang mee helpen verzekeren
Werkinstrumenten Ontwikkelen of aanpassen van concepten, systemen, processen, methoden en technieken in nauw overleg met beleidsmedewerkers, organisatie ondersteunende functies en met klantenbeheer kinderopvang met als doel door algemeen toepasbare of maatgerichte producten, processen en diensten de gedefinieerde dienstverlening te kunnen uitvoeren.	• Input geven voor het ontwikkelen en implementeren van instrumenten zoals checklists, richtlijnen, procedures (i.s.m. procesmanagement) • Vormgeven aan standaard communicaties die gepersonaliseerd kunnen worden op maat van ouders, organisatoren kinderopvang, lokale besturen, andere externen,.... • Richtlijnen aanreiken rond communicatie bij beslissing van sluiting, schorsing, ...
Adviesverlening Zowel op vraag als proactief interne klanten adviseren vanuit het vakgebied met als doel deskundige oplossingen aan te bieden voor vraagstukken of problemen.	• Antwoorden op vragen rond communicatie van medewerkers klantenbeheer kinderopvang • Fungeren als aanspreekpunt voor individuele communicaties in het kader van communicatie vanuit klantenbeheer en voor meldingen over organisatoren kinderopvang • Inspelen op specifieke vragen van het lijnmanagement • Actief deelnemen aan werkgroepen en vergaderingen • Proactief knelpunten signaleren aan het lijnmanagement • Beantwoorden parlementaire vragen, beleidsklachten, ...
Kwaliteitsborging Opvolgen, evalueren en eventueel bijsturen van de voortgang of resultaten van processen en dienstverlening klantenbeheer kinderopvang	• Erop toezien dat alle communicatie binnen klantenbeheer voldoet aan de heerlijk helder normen van de Vlaamse overheid. • Bewaken van correcte toepassingen van reglementaire bepalingen, procedures, normen, kaders, ...

met als doel een optimale kwaliteit en efficiëntie te garanderen conform de afspraken, richtlijnen en regelgeving.	• Verzamelen en verwerken van gegevens, opmaken van overzichten en verslagen • Toezien op naleving van kwaliteitsnormen • Feedbackloops installeren over de ontwikkelde producten
Communicatie en contacten Communiceren over de dienstverlening met als doel de (interne) klanten te informeren en hen te stimuleren om van de dienstverlening gebruik te maken.	• De dienstverlening proactief kenbaar maken aan de klant • Deelnemen aan en organiseren van werkgroepen, vergaderingen, infosessies • Communicatie/info-uitwisseling/samenwerking ook intern met ISM en klantenbeheer PGJO (lokaal loket, BOA, Doorgaande Lijn, KOALA... in verhouding tot Huis van het Kind). • Voorbereiden en deelnemen aan overlegmomenten met de sector, externe partners en lokale besturen.
Projectdeelname Leiden of deelnemen aan (deel)projecten of werkgroepen met als doel bij te dragen aan de realisatie van de afgesproken projectdoelstellingen. <i>Context: m.b.t. het eigen functionele domein.</i>	• Adviseren, controleren en bijsturen van projecten • Actief eigenaarschap opnemen van bepaalde projecten: projecten plannen, coördineren en leiden
Kennis uitbouwen en inzetten Netwerken, actief bijhouden, uitwisselen en inzetten van kennis en ervaring met als doel de kwaliteit van de dienstverlening klantenbeheer kinderopvang te optimaliseren en input te geven aan het beleid van Opgroeien (Regie).	• Vormingsmomenten, uitwisselingsmomenten voorzien ikv (communicatieve) ondersteuning bij dossierbesprekingen met klantenbeheer kinderopvang • Deelnemen aan intern overleg, projectgroepen en leercirkels • Organisatie breed meewerken aan het optimaliseren van de dienstverlening en het uitwerken van inhoud (projecten) die ten dienste staat van de organisatie. • Voortdurend bewaken en/of verbeteren van de kwaliteit van de eigen dienstverlening • Intern en extern netwerken onderhouden en gebruiken om kennis op peil te houden • Capteren en kanaliseren van signalen, trends en tendensen binnen het vakgebied en het werkterrein • Meewerken aan opleiding nieuwe medewerkers

4. Competentieprofiel

4.1. Gedragscompetenties

Verantwoordelijkheid nemen Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie Niveau 2 – Handelt in het belang van de organisatie • Draagt actief bij aan de doelen en waarden van de organisatie • Overweegt de gevolgen van zijn voorstellen en acties voor de organisatie • Blijft consequent handelen, ook in lastige of onzekere situaties • Zegt wat hij doet, is open over de door hem gehanteerde waarden en normen • Wekt vertrouwen in zijn objectiviteit en integriteit	Samenwerken Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is. Niveau 2 - Stimuleert de samenwerking binnen zijn entiteit, werkgroepen of projectgroepen • Laat het gemeenschappelijk belang van de organisatie primeren op het persoonlijk belang • Komt met ideeën om het gezamenlijke resultaat te verbeteren • Betreft belanghebbenden bij het nemen van beslissingen, stemt consequenties van acties en beslissingen met betrokkenen af • Moedigt anderen aan om van gedachten te wisselen, te overleggen en samen opdrachten aan te pakken • Onderneemt acties zodat er een positieve verstandhouding en productieve samenwerking binnen de groep ontstaat en blijft
Communiceren Informatie en ideeën schriftelijk en/of mondeling begrijpelijk overbrengen Niveau 2 – Verzorgt de interactie • Kiest een communicatiewijze naargelang de behoeften, mogelijkheden of eigenheden van het doelpubliek • Hanteert een stijl die aangepast is aan de situatie (zakelijk, onderhoudend, informatief, interactief, ...) • Richt zich tot het publiek en neemt het in zijn gedachtegang mee • Zorgt voor een correcte uitwisseling van informatie (gaat na of zijn boodschap duidelijk is, vat de boodschap van anderen samen, ...) • Stimuleert de communicatie in twee richtingen (stelt vragen, verzoekt om inbreng, ...)	Initiatief Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen of ondernemen Niveau 2 – Neemt het initiatief om structurele problemen binnen zijn takendomein op te lossen (reactief en structureel) • Brengt knelpunten en problemen onder de aandacht en handelt ernaar (eventueel na overleg) • Geeft spontaan aan waar het afgeleverde resultaat verbeterd kan worden • Formuleert uit eigen beweging voorstellen om bestaande situaties te verbeteren • Zoekt naar alternatieve oplossingen als hij met structurele problemen wordt geconfronteerd • Trekt zaken naar zich toe en neemt het eigenaarschap op van thema's

Analyseren Een probleem duiden in zijn verbanden en op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende relevante informatie Niveau 2 – Legt verbanden en ziet oorzaken • Benadert het probleem of vraagstuk vanuit verschillende gezichtspunten • Legt verbanden tussen verschillende soorten informatie • Benoemt de oorzaken van problemen • Detecteert onderliggende problemen • Integreert nieuw gevonden informatie met bestaande informatie	Klantgerichtheid Wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie onderkennen en er adequaat op reageren. Niveau 2 - Optimaliseert de dienstverlening aan belanghebbenden binnen afgesproken kaders • Onderzoekt de wensen, behoeften en verwachtingen van belanghebbenden via gericht systematisch onderzoek (tevredenheidsenquêtes, mondelinge enquêtes, ...) • Verleent nazorg en onderneemt concrete acties naar aanleiding van specifieke feedback van belanghebbenden • Gaat kritisch na op welke punten de dienstverlening kan worden verbeterd en formuleert hiertoe concrete voorstellen • Zet nieuwe mogelijkheden op het vlak van dienstverlening meteen om in de praktijk • Onderneemt acties om de dienstverlening aan specifieke doelgroepen te optimaliseren, rekening houdend met hun beperkingen en behoeften (bv. handicap, kinderen, ...)
Visie Feiten in een ruime context plaatsen en een toekomstgericht beleid ontwikkelen Niveau 1 - Plaatst operationele taken en problemen in een ruim perspectief of kader • Schat de ruime consequenties van zijn voorstellen, beslissingen en acties correct in • Denkt discipline overschrijdend (bv. gebruikt informatie uit andere domeinen, bekijkt de mogelijke impact op andere entiteiten) • Legt overstijgende, minder voor de hand liggende verbanden • Maakt zich los van de dagelijkse praktijk, geeft de grote lijnen aan, denkt vooruit • Kent de missie, visie en strategie van de organisatie(afdeling) en handelt ernaar bij de invulling van zijn functie	

4.2. Vaktechnische competenties	
Kennis hebben van: • De visie, missie, waarden en kernactiviteiten van Opgroeien • Heerlijk helder normen van de Vlaamse overheid • De plaats van Opgroeien als entiteit binnen de Vlaamse overheid • De organisatie- en beslissingsstructuur van Opgroeien • Klantenmanagement Inzicht hebben in: • De samenwerkingsmechanismen van een grote organisatie. • Belangenverschillen en -conflicten Het kunnen hanteren van: • Redactionele vaardigheden • Basisvaardigheden informatica • Projectmanagement • Coachende vaardigheden	
5. Andere functierelevante informatie	