

Kerncompetenties

- Engagement
 - Niveau 1: Neemt initiatief binnen de eigen taken, ziet werk en grijpt kansen die zich aandienen. Doet al het mogelijke om uit eigen beweging problemen op te lossen en zoekt naar creatieve, alternatieve oplossingen. Brengt knelpunten onder de aandacht en gaat hierover in overleg met de juiste personen. Neemt verantwoordelijkheid voor zijn/haar werk en handelt in belang van de organisatie en volgens de waarden en normen van de organisatie.
 - Niveau 2: Neemt initiatief om structurele problemen binnen het eigen takendomein op te lossen en trekt hierbij taken naar zich toe. Neemt eigenaarschap op van thema's binnen het takenpakket. Signaleert kansen aan de juiste personen (coördinatoren) en introduceert verbeteringen in werkaanpak. Anticipeert op diverse situaties en zoekt actief naar kansrijke ontwikkelingsmogelijkheden op de werkvloer. Draagt actief bij aan de doelen van de organisatie en handelt hierbij consequent en integer.
 - Niveau 3: Neemt initiatief om op gebeurtenissen en ontwikkelingen te anticiperen, signaleert kansen en onderneemt hierop actie. Introduceert verbeteringen in procedures. Zoekt actief naar kansrijke ontwikkelingen voor de organisatie en pakt deze op. Bewaakt en verdedigt de belangen van de organisatie en draagt de doelen en waarden uit zowel binnen als buiten de organisatie. Durft standpunten innemen die de organisatie ten goede komen, ook als deze minder populair zijn. Stelt zich expliciet achter genomen beslissingen.
- Communicatievaardigheden
 - Niveau 1: Ideeën en meningen in toepasselijke en begrijpelijke taal aan anderen duidelijk maken in woorden en lichaamstaal, goed afgestemd op de ander. Verzorgen van een kwalitatieve schriftelijke communicatie naar klanten.
 - Niveau 2: Kiest voor een communicatiewijze en stijl afgestemd op de behoeften, mogelijkheden en eigenheden van het doelpubliek (klanten, externen, medewerkers, collega's). Kan het doelpubliek meenemen in zijn/haar gedachtegang en stimuleert de communicatie in twee richtingen. Zorgt hierbij steeds voor een correcte uitwisseling van informatie.
 - Niveau 3: Geeft abstracte en complexe materie op een inzichtelijke manier weer en kan een betoog gestructureerd opbouwen. Kan overtuigend redeneren, argumenteren en vergelijken. Hanteert een gevarieerd, maar duidelijk taalgebruik.
- Inlevingsvermogen
 - Niveau 1: Zich bewust tonen van andere mensen, de omgeving en de eigen invloed hierop. Gedrag dat getuigt van het onderkennen van de gevoelens en behoeften van anderen.
 - Niveau 2: Speelt in op complexe wensen en behoeften en maakt in complexe situaties de juiste inschattingen van deze wensen en behoeften. Merkt spanningen, weestanden en conflictsituaties op in groep en maakt deze bespreekbaar. Denkt mee vanuit het gezichtspunt van anderen en houdt rekening met de belangen van het

individueel, de groep en de organisatie. Is zich bewust van de invloed van zijn/haar handelen op anderen.

- Niveau 3: Voelt aan wat belangrijk is voor de organisatie en speelt hier op in met respect voor elke medewerker.
- Samenwerken
 - Niveau 1: Positief bijdragen aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer de samenwerking een onderwerp betreft dat niet direct van persoonlijke belang is.
 - Niveau 2: Stimuleert de samenwerking binnen zijn/haar afdeling, neemt acties zodat er een positieve verstandhouding en productief samenwerken ontstaat en moedigt individuen aan om van gedachten te wisselen en te overleggen. Laat het gemeenschappelijk belang van de organisatie primeren. Komt met ideeën om het gezamenlijk resultaat te verbeteren. Betreft alle partijen in het maken van beslissingen en stemt de consequenties hiervan af bij betrokken partijen. Overlegt indien nodig met coördinatoren.
 - Niveau 3: creëert gedragen samenwerkingsverbanden, een draagvlak voor beslissingen en acties en benadrukt het wij-gevoel. Draagt uit dat samenwerking over de grenzen van afdelingen heen noodzakelijk is voor het organisatiebelang. Gebruikt zijn/haar invloed om processen en structuren te (her)tekenen en stimuleert hierbij co creatie.

Functiecompetenties

Verwachte competenties, vaardigheden en attitudes ifv resultaatsgebieden

Resultaatsgebieden	deelgebieden	Verwachte competenties, vaardigheden en attitudes
Leiden van de Dienst ADMIN	Organiseren en beheren van de dienst ADMIN	Je organiseert op een efficiënte en effectieve wijze de dienst en voert een stimulerend en performant beheer ten einde de doelstellingen te bereiken .
		Budgetbeheer
		Je werkt een back-up plan uit voor de taken die binnen jouw dienst vallen. Hiertoe ontwerp je ook aan draaiboek van de volledige werking van de dienst.
	Leidinggeven en coachen van medewerkers	Je ondersteunt de medewerkers in de ontwikkeling van hun talenten en passies ter ondersteuning van de organisatiedoelstellingen.
		Je stimuleert creativiteit en initiatief bij eventuele medewerkers van de dienst, door het nemen van een voorbeeldrol in de waarden van de organisatie en het ter beschikking stellen van de juiste middelen en structuren om de realisatie van de doelstellingen op dienstniveau te garanderen.
	Programma en projectmanagement	Je stimuleert en organiseert een projectmatige manier van werken en co-creatie voor projecten en acties relevant voor de dienst.
		Je zorgt dat alle projecten met impact op jouw dienst, opgenomen worden in de projectenportefeuille en een goede methode implementeren voor de beheersing van de resources en de prioriteiten van deze projecten.
	Interne communicatie	Je verzorgt structurele, systematische, periodieke communicaties in de organisatie m.b.t. uw dienst en of projecten.

		In overleg met de leden van het coördinatorenoverleg professionaliseer je jouw interne communicatie, communicatiekanalen/methodieken in de organisatie.
	Externe communicatie	In samenspraak met directie en leden coördinatorenoverleg bepaal je de communicatiestrategie (zowel intern als extern) van de organisatie. Je ontwerpt proactief een communicatieplan ter ondersteuning van de verschillende doelstellingen van de organisatie, met maximale betrokkenheid van de verschillende diensten en stakeholders.
		Je professionaliseert proactief de organisatie op het vlak van communicatie.
		Je coördineert, samen met de relevante dienst of cluster de ontwikkeling van het ontwerp en de concrete vormgeving in papier, beeld, klank, video, digitaal formaat, inclusief het ontwikkelen en toepassen van de huisstijl.
		Je hebt de eindverantwoordelijkheid voor de online media vormgeving, website, inhoudsbeheersing en redactie.

Beleidsvoering en strategie	Beleidsvoering binnen de eigen dienst	Je inspireert de dienst ADMIN met een heldere visie en neemt moedige beslissingen door het ontwikkelen en doorvoeren van een anticiperend beleid en daaraan gekoppelde organisatiedoelstellingen. Je hebt hierbij aandacht voor co-creatie, draagvlak en haalbaarheid werkvloer.
	Strategische planning dienst ADMIN	Je stelt een actieplan voor de dienst ADMIN en coördineert de acties die hierin opgenomen staan.
		Je bewaakt en evalueert systematisch het actieplan. Je stuurt bij waar nodig.
	Beleidsvoering en strategie op organisatieniveau	Je bent actief lid van het coördinatorenoverleg.
		Over de diensten heen, bijdragen tot het bepalen van de strategie, het beleid en de oriëntatie van de organisatie.
		Je geeft strategie en beleid een concrete vorm en faciliteert de implementatie ervan in samenwerking met TC en de werkvloer.
		Op afroep neem je deel aan de Raad van Bestuur om specifieke acties, projecten m.b.t. uw dienst te presenteren en te overleggen.

Funcatiecompetenties

Verwachte competenties, vaardigheden en attitudes ifv resultaatsgebieden

Resultaatsgebieden	deelgebieden	Verwachte competenties, vaardigheden en attitudes
klantendienst	Warm onthaal van de ouder	Je zorgt ervoor dat de klant professioneel en klantgericht wordt opgevangen, geholpen en begeleid door het proactief contacteren of reactief opvangen van vragen of klachten. Je helpt bij de administratieve formaliteiten of begeleidt naar de relevante diensten of personen. Dit kan zowel digitaal als fysiek, afhankelijk van de noden.
		Als dienstmedewerker garandeer je de dienstverlening volgens de waarden van de organisatie en de visie ouder. Indien nodig zorg je ervoor dat de klant administratieve ondersteuning krijgt te vervulling van de noodzakelijke procedures of antwoorden. Je zorgt ervoor dat alle diensten van de organisatie vlot toegankelijk zijn door een klantgerichte, efficiënte loketwerking.
		Je zorgt ervoor dat de ouders op een aangename en efficiënte manier toegang krijgen tot de kindercentrumdiensten door professioneel en klantgericht onthaal, gerichte initiële informatie of begeleiding en betrokken doorverwijzing naar de juiste persoon in de organisatie.
	bereikbaarheid	Je realiseert een kwaliteitsvolle en ruime bereikbaarheid van de dienst.
	Administratieve producten en diensten t.a.v. de klant	Je bent verantwoordelijk voor het inschrijven van kinderen (administratieve procedures inschrijvingen: groep, gezin en BKO)
		Je bent verantwoordelijk voor het badgebeheer en de waarborgen administratie.
		Je zorgt voor het samenstellen, vervolledigen en actualiseren van de Kind- en ouderdossiers
		Je bent verantwoordelijk voor de administratie rond ongevallen kind.
		Je levert fiscale attesten af.
	Kindplanning: afstemmen vraag en aanbod	Je staat in voor de kindplanning groepsopvang en BKO en ondersteunt/back-up indien nodig voor de gezinsopvang en streeft naar een kindbezetting van 95% voor de groepsopvang en gezinsopvang en BKO.
		Je monitort en rapporteert kindbezetting ifv subsidies en personeelsbezetting
		Je bent verantwoordelijk voor het databeheer van alle klanten (ouders en kinderen)
		Je maakt structurele wijzigingen in het opvangplan op.
	Communicatie aan ouders	In overleg met betrokken personen of diensten (aangaande de inhoud) ben je verantwoordelijk voor alle communicatie naar ouders. Oa op vlak van inschrijvingsprocedure, algemene organisatiecommunicatie, crisiscommunicatie, communicatie m.b.t. specifieke projecten/acties ouders zoals bv. vakantiewerking... Dit op een zo maximaal mogelijke digitale manier vanuit de database klanten, met specifieke aandacht voor kansengroepen en anderstaligen.

Financiële dienst	Aankoopdienst - stockbeheer	Je runt de aankoopdienst voor dagelijkse gebruiks, verzorgings- en poetsproducten cluster groepsopvang en buitenschoolse kinderopvang en bureel/kantoormaterialen
		Je staat in voor het stockbeheer van gebruiks, verzorgings- en poetsproducten en bureel/kantoormaterialen
		Je organiseert de decentrale leveringen in de vestigingen.
	boekhouding	Je boekt inkomende en uitgaande facturen in.
		Je werkt samen met een extern boekhoudkantoor ifv kwartaalrapportage, jaarrekening
		Je bent verantwoordelijk voor facturatie – rappel- en debiteurenbeheer
		Je levert financiële rapporten op vraag van directie
		Je beheert de rekeningen.
	verzekeringen	Je beheert verzekeringspolissen

databeheer		Je bent verantwoordelijk voor het archief en correcte archivering documenten
		Je bent verantwoordelijk voor de GDPR-afspraken
		Je bent verantwoordelijk voor serverstructuur en documentenbeheer digitaal
		Je ondersteunt van directie en bestuur op administratief vlak.