

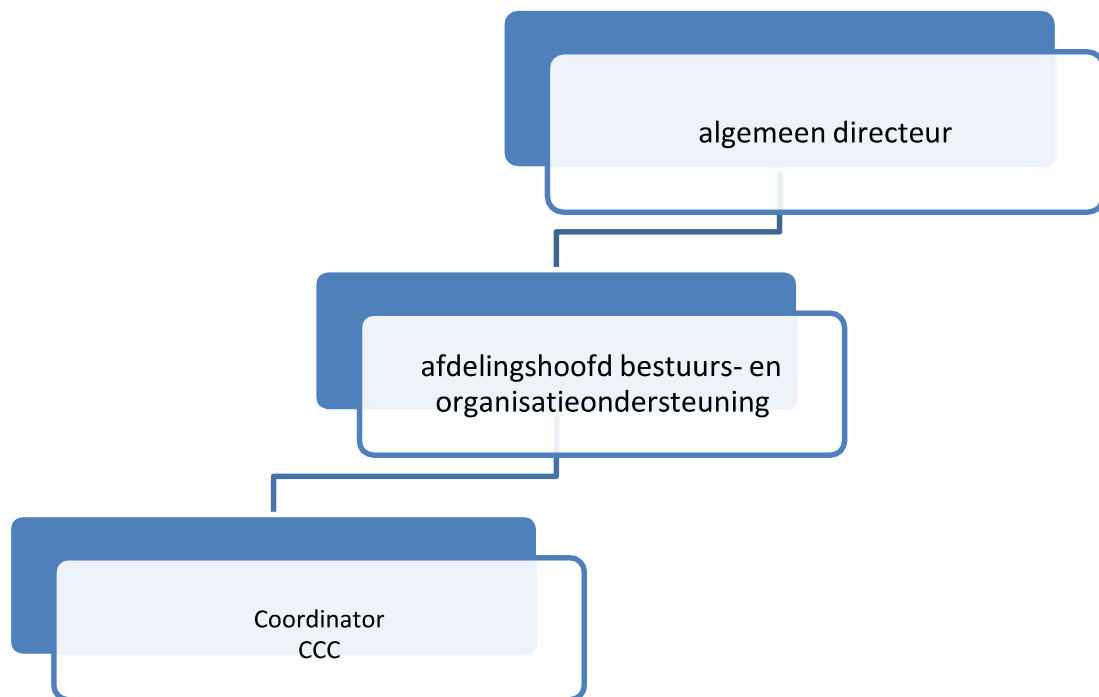
# **Functiebeschrijving**

## Coördinator centraal contactcentrum

Graad: diensthoofd A1a - A3a

Versie 2: 23\_11\_2021

## Plaats in de organisatie



Je rapporteert aan het afdelingshoofd bestuurs- en organisatieondersteuning binnen de algemene diensten van de algemeen directeur. Je leidt niet enkel je eigen team, je volgt eveneens de medewerkers op die in flexverband in het CCC (centraal contactcentrum) worden ingeschakeld.

Vanuit je functie werk je samen met de interne stadsdiensten en haar gelinkte entiteiten. Er is intensieve samenwerking en afstemming met de medewerkers in de staf van de algemeen directeur, met de directie Communicatie en stadsmarketing, Digitaal, Burgerzaken ...

### Doel van de functie

Als coördinator ben je verantwoordelijk voor de organisatie, de uitbouw en de werking van het centraal contactcentrum. Je geeft vanuit je expertise input voor het toekomstige beleid en de strategie.

Je bent de spilfiguur, de regisseur van de informatiedoorstroming van de diensten tot bij de klanten. Je bewaakt permanent de dienstverlening en stuurt de werking continu bij.

Je leidt op een coachende, ondersteunende manier je team met als doel een kwaliteitsvolle dienstverlening. In je rol van leidinggevende ondersteun je je medewerkers in het zich verder ontwikkelen in hun job en het groeien in hun loopbaan.

Je vertegenwoordigt het centraal contactcentrum intern en extern en wisselt informatie uit om op de hoogte te blijven van actuele trends en ontwikkelingen binnen je werkdomein.

### Resultaatsgebieden

1. Je bent verantwoordelijk voor het dagelijks opvolgen, coachen, motiveren en ontwikkelen van het team. Je stuurt, coacht en begeleidt je medewerkers. Je motiveert en stimuleert hen tot klantgericht werken, openheid, flexibiliteit en teamwerk.

### *Voorbeelden van activiteiten*

- Je zet het dienstverleningsmanifest van de stad om in een praktisch en concreet handelingskader voor de medewerkers;
  - Je ademt klantvriendelijkheid en krijgt al je medewerkers hierin mee;
  - Je motiveert de mensen die je opvolgt en ondersteunt hen in de uitbouw van hun opdracht en taken;
  - Je haalt het beste in je medewerkers naar boven door hen in te zetten op hun sterktes, maar zorgt ook voor een evenwichtige afwisseling van taken;
  - Je organiseert regelmatig intervisie met je team;
  - Je geeft mensen vertrouwen en verantwoordelijkheid binnen duidelijke verwachtingen;
  - Je zet in op een omgeving waarin respect, openheid en samenwerking centraal staan;
  - Je doet gesprekken binnen de feedbackcultuur in het kader van de opvolging, coaching en waardering van je medewerkers;
  - Je organiseert en/of ondersteunt initiatieven die kennisdeling stimuleren;
  - Je ondersteunt je medewerkers in hun loopbaantraject;
  - Je ondersteunt het principe van diversiteit en van een lerende organisatie.
2. Je bent verantwoordelijk voor de effectieve en efficiënte werkorganisatie van het centraal contactcentrum en streeft hierbij naar continu verbeteren.

### *Voorbeelden van activiteiten*

- Je bent verantwoordelijk voor de organisatie van de dagdagelijkse werking van het team in het CCC:
    - ✓ Je fungeert als aanspreekpunt, organiseert teamoverleg en ziet toe op optimale communicatie;
    - ✓ Je zorgt voor een werkplanning die de permanentie van het CCC verzekert en rotatie brengt in het uitvoeren van taken;
    - ✓ Je organiseert overleg;
  - Je voorziet werkafspraken en procedures en volgt deze op;
    - ✓ Je volgt beleid op en vertaalt dit naar actuele informatie voor de medewerkers in het CCC;
  - Je organiseert de toegang tot en ontsluiting van informatie voor medewerkers:
    - ✓ Je laat je medewerkers kennismaken met het beleid en de activiteiten van de stad en de organisatie, met de verschillende diensten en hun aanbod;
    - ✓ Je werkt continu aan verbetering op vlak van klantervaring;
      - actuele daginfo voor medewerkers voorzien;
      - tijdsgebonden informatie;
      - productencatalogus;
      - ...
  - Je stimuleert betrokken diensten om de processen en procedures correct uit te voeren.
3. Je bent verantwoordelijk voor de strategie en het beleid van het centraal contactcentrum

### *Voorbeelden van activiteiten*

- Je bent verantwoordelijk voor de beleids- en beheerscyclus voor jouw domein:
  - ✓ Je vertaalt strategie en beleid naar concrete doelstellingen en acties voor jouw team;
  - ✓ Je bent verantwoordelijk voor het financieel beheer van je team, beheert hierbij de operationele budgetten, maakt financiële rapportering op;
  - ✓ Je neemt de leiding in rapportering in de uitvoering van doelstellingen, voortgang & voldoen aan kwaliteitsparameters;
- Je werkt continu aan verbetering op vlak van 'content regie':

- ✓ Op basis van veel gestelde vragen en feedback breid je de kennisbank en productencatalogus van het team uit, zodat ze steeds meer vragen individueel kunnen beantwoorden;
- ✓ Je zorgt voor regelmatig overleg met de verschillende diensten zodat informatie actueel blijft en tijdig bij het CCC terecht komt;
- Je werkt continu aan verbetering op vlak van processen en projecten:
  - ✓ Je stuurt de processen, projecten en werkafspraken van het CCC bij wanneer optimalisaties gewenst zijn;
  - ✓ Je werkt hierbij ook de roadmap en stelselmatige groei die vooropgesteld werd voor het CCC uit;
  - ✓ Je bent verantwoordelijk voor kwaliteitszorg, ziet toe op een kwaliteitsvolle dienstverlening binnen het CCC;
- Vanuit je inhoudelijke deskundigheid lever je concrete input voor de verbetering van diverse processen (dienstverlening en/of administratie en financiële flows ...) en/of procedures van de afdeling;
- Je zet opvolging aan de hand van cijfergegevens en systematische rapportering op om op basis van deze data optimalisaties door te voeren;
- Je signaleert en bepleit de behoeften van je team (personeel, infrastructuur, logistiek ...);
- Je bereidt de begrotingsvoorstellen voor een optimale werking van het CCC mee voor.

4. Je bent de stuwende kracht achter de informatiedoorstroming tussen diensten en klant.

#### *Voorbeelden van activiteiten*

- Stad, OCMW en gelinkte entiteiten
  - ✓ Je bent hét centrale aanspreekpunt voor stadsdiensten om hun dienstverlening kenbaar en toegankelijk te maken voor de klant;
  - ✓ Je neemt de regierol op bij het continu actualiseren van nieuwe informatie;
- Bestuur
  - ✓ Je volgt beleid op en vertaalt dit naar actuele informatie voor de medewerkers in het CCC;
- Klant: burgers, verenigingen en ondernemingen
  - ✓ Je werkt continu aan verbetering op vlak van klantervaring:
    - je verzamelt actief feedback van de klant en stuurt op basis hiervan bij waar nodig;
    - je detecteert knelpunten in de dienstverlening van de stad en geeft deze door aan de procesmanager en de coördinator klachtenmanagement;
    - je zorgt ervoor dat de info aan je klanten beknopt, helder en toegankelijk is.

5. Je versterkt je eigen expertise en volgt de actualiteit en ontwikkelingen binnen je eigen werkdomein, met het oog op het versterken van de werking van je team. Je geeft input voor het beleid.

#### *Voorbeelden van activiteiten*

- Je houdt je expertise up-to-date en bouwt deze verder uit waar nodig;
- Je gebruikt je kennis om complexe materie te vertalen naar haalbare en gebruiksvriendelijke werkvormen, processen en procedures;
- Je kan complexe materie en kennis op een begrijpbare manier en in klare taal uitleggen;
- Je behandelt zelf inhoudelijke complexe dossiers;
- Je bent aanspreekpunt voor vragen over je dienstverlening;
- Je houdt je kennis op peil en door kennisoverdracht stimuleer je je medewerkers tot eigen initiatief en tot voorstellen naar efficiëntieverbetering en klantgericht werken.

6. Je vertegenwoordigt je team intern en extern, draagt daarbij de waarden van de organisatie uit en wisselt informatie uit om op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen binnen je werkdomein

*Voorbeelden van activiteiten*

- Je bouwt een netwerk uit met aanspreekpunten in de organisatie en het OCMW;
- Je werkt (voor bepaalde van je projecten) samen met relevante externe partners;
- Je vertegenwoordigt je team in verschillende werkgroepen en koppelt hierover terug;
- Je wisselt info uit over je werkdomein met andere specialisten;
- Je volgt de maatschappelijke trends op en speelt er op in als dit opportuun is binnen de werking van je team.

# Competenties

## Waardegebonden competenties

### 1. Zelfontwikkeling (niveau II)

Blijven verbeteren van het functioneren door te leren en mee te groeien met veranderingen.

#### Neemt verantwoordelijkheid voor zijn ontwikkeling.

- Heeft belangstelling voor onderwerpen die niet direct zijn vakgebied betreffen en benut deze om zijn aanpak en werking te optimaliseren;
- Blijft kritisch op zijn ontwikkeling en stelt zijn werk ter discussie, vraagt regelmatig feedback;
- Deelt kennis- en leerervaringen met anderen, leert van en met anderen;
- Toont inzicht in zijn kwaliteiten, valkuilen, ontwikkelpunten, waarden, drijfveren, interesses en ambities;
- Heeft inzicht in zijn leerstijl en herkent ook andere manieren van leren.

### 2. Klantgerichtheid (niveau II)

Wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie onderkennen en er adequaat op reageren.

#### 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 hiermee 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, ...).

### ***3. Samenwerken (niveau II)***

Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is.

#### **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.

### ***4. Verantwoordelijkheid nemen (niveau II)***

Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie.

#### **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.

## Graadgebonden competenties

### 1. Overtuigen (niveau III)

Instemming verkrijgen voor een mening, visie of aanpak.

#### Hanteert aangepaste beïnvloedingsstrategieën.

- Denkt (vooraf) aan de impact die zijn argumentatie kan hebben op anderen en handelt hiernaar;
- Durft creatieve acties in te zetten om anderen in de gewenste richting te bewegen;
- Buigt tegenargumenten en weerstand om en maakt er in de argumentatie gebruik van;
- Legt contacten om draagvlak te creëren en zaken gedaan te krijgen;
- Brengt anderen ertoe om zijn standpunten en visie verder uit te dragen.

### 2. Netwerken (niveau II)

Ontwikkelen en bestendigen van professionele relaties, allianties en coalities en die aanwenden om informatie, steun en medewerking te verkrijgen.

#### Legt nieuwe contacten die voor zijn taak en opdracht nuttig kunnen zijn.

- Legt contacten en onderhoudt ze;
- Kent de juiste personen om doelen te realiseren en wordt door hen gekend;
- Zoekt samenwerking met interne en externe partners uit wederzijds organisatiebelang;
- Legt contacten met andere afdelingen als zijn opdracht hen aanbelangt (bv. voor- of natraject, impact, ...);
- Legt contacten (met andere entiteiten) om de slaagkansen van zijn project te vergroten (informatie, expertise, cocreatie, steun).



### **3. Coachen (niveau II)**

Anderen ondersteunen en begeleiden zodat ze zich professioneel en persoonlijk kunnen ontwikkelen en de effectiviteit en efficiëntie van hun werk verhoogt.

#### **Ondersteunt anderen bij de ontwikkeling van vaardigheden en gewenst gedrag.**

- Richt zich naast de taak of het doel dat gerealiseerd moet worden, ook op de persoon die de taak uitvoert (en diens ontwikkeling);
- Fungeert als klankbord en versterkt het inzicht van anderen in hun functioneren (geeft opbouwende feedback aan de hand van concrete voorbeelden, stelt vragen ter bewustwording, ...);
- Stemt zijn advies en stijl af op het ontwikkelingsniveau en de eigenheid van anderen;
- Heeft vertrouwen in de zelfsturing en groei van anderen, waardeert en stimuleert die;
- Stimuleert kennisoverdracht in het team, de entiteit, ...

### **4. Visie (niveau II)**

Feiten in een ruime context plaatsen en een toekomstgericht beleid ontwikkelen.

#### **Betrekt bredere (maatschappelijke, technische ...) factoren bij zijn aanpak.**

- Plaatst adviezen, beslissingen en initiatieven in de brede organisatiecontext of beleidscontext;
- Kent de relevante trends en ontwikkelingen binnen zijn beroep of domein;
- Wijst op evoluties die voor anderen nog onbekend zijn;
- Heeft voeling met wat er in de toekomst gevraagd kan worden;
- Levert een bijdrage aan het ontwikkelen van het beleid voor zijn werkveld.

## **5. Richting geven (niveau II)**

Aansturen en motiveren van medewerkers zodat ze hun doelstellingen en die van de entiteit kunnen realiseren, zowel individueel als in teamverband.

### **Geeft richting op het niveau van processen en structuren.**

- Schept duidelijkheid over de taken, rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende teamleden en teams van de entiteit;
- Zorgt ervoor dat beschikbare mensen en middelen efficiënt ingezet worden met het oog op de gezamenlijk te behalen doelstelling;
- Voorziet in mogelijkheden voor communicatie en overleg binnen het team en stimuleert het gebruik daarvan;
- Stuurt het functioneren van individu en team bij, met het oog op het bereiken van de doelstellingen;
- Bewaakt processen en structuren en stuurt ze indien nodig bij om de efficiëntie of kwaliteit van de werking te verzekeren of te verbeteren.

## **6. Delegeren (niveau II)**

Taken en verantwoordelijkheden doorgeven, rekening houdend met de competenties, interesses, ambitie en ontwikkeling van medewerkers. De gedelegeerde taken opvolgen.

### **Delegeert ruimere taken en duidelijk afgebakende verantwoordelijkheidsdomeinen.**

- Wijst taken en verantwoordelijkheden aan medewerkers toe volgens hun kennis, ervaring en motivatie;
- Geeft duidelijk aan welke criteria en randvoorwaarden van toepassing zijn op het resultaat;
- Maakt medewerkers mee verantwoordelijk voor het eindresultaat;
- Betrekt medewerkers bij voor hen nieuwe of onbekende vraagstukken, problemen en situaties en stelt dat voor als een mogelijkheid om zich te bewijzen en te ontplooien;
- Staat open voor initiatieven van medewerkers.

## **7. Voortgangscontrole (niveau II)**

Bewaken van de voortgang in tijd en van de kwaliteit van eigen processen of die van collega's of medewerkers.

### **Bewaakt de voortgang van het eigen werk en dat van anderen.**

- Controleert op regelmatige basis de voortgang en resultaten van een werkproces;
- Bouwt momenten van werkoverleg en rapportering in (zowel van als voor anderen);
- Checkt afspraken inzake kwaliteit en timing op afgesproken controlemomenten;
- Wijst medewerkers (collega's, leveranciers ...) op hun planning of afspraken;
- Anticipeert op mogelijke storingen in de voortgang.

## **Functioniespecifieke competenties (niveau I tot en met III)**

Deze vaardigheden kunnen verworven worden tijdens de inlooperperiode.

### ***1. Computervaardigheden***

- Gevorderde kennis en gebruik van courante kantoortoepassingen en specifieke software-pakketten, (web)applicaties en/of databanken binnen je eigen werkdomein: niveau II.
- Gevorderde kennis en inzicht in softwaretoepassingen gelinkt aan telefonie: niveau II.

### ***2. Procedures en wetgeving***

- Gevorderd inzicht in wetgeving in relatie tot eigen werkveld(en) en/of klantengroep: deze wetgeving frequent toepassen in standaarddossiers en occasioneel in complexe dossiers: niveau II.

### ***3. Sectorspecifieke competenties***

- Gevorderde kennis en inzicht in: niveau II.
  - ✓ Proces- en projectmanagement;
  - ✓ Dienstverlening(sprocessen)
  - ✓ Design thinking.