

FUNCTIEOMSCHRIJVING: STAFCOÖRDINATOR

1. FUNCTIETITEL/GRAAD

Stafcoördinator Huis van de Bruggeling

2. DOEL VAN DE FUNCTIE

De stad Brugge ziet een onberispelijke dienstverlening als haar kerntaak. Dit heeft betrekking op zowel de deskundigheid als de klantgerichtheid van de dienstverlening en het personeel. De cluster Klant is het hart van de stedelijke dienstverlening en overkoepelt de administratieve stadsbalies uit het centrum en de deelgemeenten in de materie Leven, Parkeren, Vrijetijd, Werk & Ondernemen, Welzijn & Zorg... Ook het eerstelijnsonthaal van de stad, het telefonisch contactcenter en het digitaal loket maken hier deel van uit. De cluster Klant wenst de dienstverlening blijvend te optimaliseren en naar een hoger niveau te tillen in functie van een excellente dienstverlening en klantbeleving. Om dit te realiseren is duidelijk en sterk leiderschap nodig.

Als stafcoördinator maak je deel uit van het Stafteam van de cluster Klant. Van hieruit bewaak je en coördineer je de dienstverlening en de werking van de verschillende deelteams van de cluster Klant. Het achterliggende doel is een onberispelijke dienstverlening aanbieden aan elke klant. Hierbij geloof je sterk in de kracht en de autonomie van de medewerkers. Vanuit de cluster Klant werk je zeer nauw samen met andere diensten en partners waarmee je samen aan een vlotte en klantvriendelijke dienstverlening helpt bouwen. Als stafcoördinator ga je voortdurend in dialoog met andere diensten en instanties en is het je ambitie om de klantgerichtheid binnen de organisatie steeds te helpen bewaken.

3. NIVEAU & WEDDENSCHAAL

Niveau: A

Weddenschaal: A1a-A2a

4. PLAATS IN DE ORGANISATIE

Cluster: Klant

Dienst: Cluster Klant / Stafteam

Funciefamilie: Leidinggevend Dienstniveau

Rapporteert hiërarchisch en functioneel aan: Clusterhoofd cluster Klant

5. RESULTAATGEBIEDEN

- **Resultaatgebied 1: leidinggeven**

Doel: leidinggeven aan een team van medewerkers vanuit een overkoepelende visie op klantgerichte dienstverlening.

Deelactiviteiten:

- Je treedt op als een ambassadeur van de stad Brugge en straalt ten allen tijde de visie op klantgerichte dienstverlening uit naar je medewerkers, klanten en alle andere betrokken diensten en partijen bij het uitoefenen van de functie;
- Als een public servant denk en handel je steeds in functie van het publieke belang of de maatschappelijke meerwaarde;
- Afhankelijk van de context neem je de 4 rollen van een leidinggevende op (manager, kapitein, dirigent, coach);
- Je geeft situationeel leiding en je kan de leiderschapsstijl aanpassen aan de context en aan de persoonlijkheid van de medewerker;
- Je geeft op een inspirerende manier leiding en je draagt de missie van de organisatie en de dienst op een authentieke manier uit;
- Via gerichte feedback help je medewerkers om continu bij te leren en te groeien in hun functie;
- Je voert en superviseert de opstart-, waarderings- en knipperlichtgesprekken;

- Je geeft medewerkers voldoende ruimte om op een creatieve manier richting de doelstellingen te werken; je gelooft in de kracht en autonomie van mensen en je slaagt erin je medewerkers blijvend goesting te geven in hun job;
- Je leidt zelf medewerkers op in klantgericht werken en je stuurt hun functioneren gericht bij, dit zowel vanuit een grote inhoudelijke- als uit praktijkkennis;
- Je geeft het goede voorbeeld, je bent discreet en je weet dat feiten de basis zijn voor elke onderbouwde en doordachte beslissing;
- Je ondersteunt het clusterhoofd van de cluster Klant, bij het uitvoeren van bepaalde taken.

- **Resultaatgebied 2: plannen en organiseren**

Doel: doelstellingen behalen en taken verdelen over de teams in functie van de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening.

Deelactiviteiten:

- Je zet vanuit een gezamenlijke visie op klantgerichte dienstverlening de doelstellingen per team uit en helpt samen met de medewerkers en het Stafteam deze doelstellingen te bewaken;
- Je plant en organiseert je eigen taken en zorgt dat je steeds de afgesproken deadlines behaalt;
- Je zorgt voor een goede balans tussen kwaliteit van het werk en een efficiënte werkwijze;
- Je denkt steeds na in functie van het gewenste einddoel en plant hoe de beoogde resultaten optimaal bereikt kunnen worden;
- Je kan op een efficiënte manier de taken plannen, organiseren en verdelen over de juiste medewerkers en teams en je volgt dit op zonder het overzicht te verliezen;
- Per team kan je de verwachtingen helder overbrengen en vertalen in duidelijke werkinstructies;
- Je kan vlot processen en cijfers analyseren en interpreteren en gebruikt dit als een basis voor bijstellingen in de werking;
- Je zorgt voor personeelspermanentie in functie van een continue dienstverlening.

- **Resultaatgebied 3: initiatief nemen en zelfstandig werken**

Doel: vanuit een gedeelde visie op klantvriendelijkheid alle mogelijke initiatieven nemen om binnen je bevoegdheid en takenpakket de dienstverlening continu te verbeteren.

Deelactiviteiten:

- Je kan op een autonome manier werken en je eigen projecten en teams sturen, steeds vanuit een gezamenlijke opdracht op klantgerichte dienstverlening;
- Je kan op een creatieve manier omgaan met situaties en je buigt problemen om tot uitdagingen en uiteindelijk tot oplossingen;
- Opportuniteiten onderzoek je ten gronde en ze leiden tot ideeën en verbetervoorstellen;
- Je kan en durft beslissingen durven nemen met het oog op een optimale dienstverlening voor de burger, een goed functionerend team en een vlot draaiende cluster;
- Je stimuleert medewerkers in oplossingsgericht denken en handelen;
- Vanuit bevoegdheid en een grote motivatie zie je voortdurend verbetervoorstellen om de dienstverlening te blijven verbeteren en verfijnen voor elke klant;
- Je coördineert projecten, steeds met als doel de dienstverlening voor de klant te verbeteren;
- Je waakt voortdurend over de klantgerichtheid van de eigen cluster en je neemt initiatieven om andere betrokken diensten hierin te betrekken.

- **Resultaatgebied 4: communicatie**

Doel: vanuit een open en empathische houding instaan voor een vlotte communicatie en een open dialoog met verschillende stakeholders.

Deelactiviteiten:

- Vanuit je open en empathische houding pas je de communicatie (mondeling, schriftelijk...) aan verschillende doelgroepen aan;
- Je beseft dat de basis van goede communicatie het vermogen is om te kunnen luisteren;
- Je slaagt erin soms complexe boodschappen op een duidelijke en heldere manier over te brengen;
- Je communiceert inspirerend en past je stijl aan je gesprekspartner aan;
- Je kan vlot in overleg gaan met andere diensten en partners, met medewerkers en klanten en je communiceert steeds op een rustige en onderbouwde manier;

- Je slaagt erin de cluster Klant en het Huis van de Bruggeling als een ambassadeur te vertegenwoordigen en goede relaties te onderhouden met andere diensten en partners;
- Je hebt oog en oor hebben voor de noden van de klant, de medewerker, de teams, de cluster, de organisatie en de ruimere context;
- Je helpt de klanttevredenheid (bij-)sturen en de dienst positioneren inzake een optimale klantbeleving;
- Met je empathische houding kan je je in verschillende klantprofielen inleven en je kan een klantenreis maken voor elk product en helpt hiermee het service concept van de cluster Klant uittekenen.

- **Resultaatgebied 5: deskundige en inhoudelijke dienstverlening**

Doel: bijdragen tot een deskundige en correcte dienstverlening conform de geldende wetgeving en onderrichtingen.

Deelactiviteiten:

- Je informeert jezelf over de laatste ontwikkelingen in relevante wetgeving en onderrichtingen en vertaalt die steeds naar de eigen werking;
- Je brengt je kennis over op de medewerkers en teams en waakt erover dat de wetgeving steeds correct wordt toegepast en geïnterpreteerd;
- Je kan advies geven over wettelijke aangelegenheden, inhoudelijke dossiers en administratieve aangelegenheden;
- Je kan vlot kunnen omgaan met data en cijfers en hiermee help je dienstverleningsprocessen voortdurend te analyseren en optimaliseren met het oog op een excellente dienstverlening (efficiënte processen en zo kort mogelijke doorlooptijden);
- Je maakt rapporten en cijfermateriaal op om de werking van de cluster Klant te analyseren en bij te sturen;
- Je gaat in overleg met andere diensten en instanties zodat de medewerkers van de cluster Klant steeds alle informatie hebben om op een goede en deskundige manier klanten te woord te staan;
- Je creëert draagvlak om binnen de Stad in functie van de dienstverlening processen en procedures tegen het licht te houden en te optimaliseren;
- Je slaat een brug tussen en treedt op als gesprekspartner voor zowel de front office waar de dienstverlening gebeurt als de back office waar de technische expertise over de producten aanwezig is, dit zowel binnen als buiten de cluster Klant.

6. FUNCTIONERINGSKRITERIA

- **Kennis:**

- Grondige kennis van algemene management- en HR technieken;
- Grondige kennis van procesmanagement;
- Kennis van communicatie en communicatievaardigheden in brede zin;
- Kennis van klantenbinding en klantenservice;
- Kennis van de interne procedures en dienstvoorschriften;
- Kunnen interpreteren en toepassen van alle relevante geldende wetgeving (Bevolking, Burgerlijke Stand, GDPR...);
- Kennis van efficiënte werkwijzen (digitaal, lean...);
- Goede kennis van communicatieve vaardigheden (constructief, oplossingsgericht, klantvriendelijk en klantgericht, inzicht in klantenbinding en customer service);
- Relevante kennis en kunde van informaticatoepassingen;
- Bereid zijn om voortdurend bij te leren.



- **Kerncompetenties:**

- Kwaliteitsvol werken (niv. 4): gaat op structurele en proactieve wijze op zoek naar kwaliteitsverbetering voor de organisatie;
- Respectvol werken (niv. 4): speelt in op complexe wensen en behoeften;

- Vooruitstrevendheid (niv. 4): anticipeert via structurele maatregelen op toekomstige uitdagingen en stimuleert vernieuwing;
 - Verantwoordelijk/betrokken (niv. 4): bewaakt en verdedigt de belangen van de organisatie.
- **Competenties functiefamilie 'leidinggevend dienstniveau':**
 - Plannen en organiseren (niv. 3): verankeren in systemen en procedures, voortgangscontrole, kwaliteitsbewaking;
 - Visie ontwikkelen (niv. 3): ontwikkelen en uitdragen van een toekomstbeeld;
 - Klantgerichtheid (niv. 3): proactief en structureel werken aan een klantgerichte dienstverlening, anderen stimuleren om klantgericht te werken;
 - Leidinggeven (niv. 3): lange termijn, creëren commitment.