



Funcatiefamilie LO

Operationeel
leidinggevenden *

* Omwille van de leesbaarheid wordt de mannelijke vorm gebruikt om bepaalde rollen te beschrijven. Termen zoals bijvoorbeeld « medewerker », « chef » of « gebruiker », hebben zowel betrekking op vrouwen als op mannen.

Doel

Medewerkers coördineren en/of aansturen en hun activiteiten opvolgen

teneinde

de doelstellingen vastgelegd voor het team, te realiseren.

Resultaatgebieden

Als **coördinator**

de dagelijkse activiteiten van de medewerkers plannen en coördineren teneinde de uitvoering van administratieve en/of operationele taken of interventies, zoals vastgelegd in de doelstellingen, te verzekeren.

Voorbeelden van taken

- De operationele prioriteiten bepalen in functie van de richtlijnen of overeengekomen doelstellingen;
- De richtlijnen en doelstellingen vertalen naar de medewerkers;
- Een planning opstellen en deze aanpassen aan onvoorziene situaties;
- Concrete instructies of opdrachten geven aan de medewerkers rekening houdend met hun competenties en talenten;
- De taken verdelen onder de teamleden rekening houdend met de werklast;
- Toezien op de kwaliteit en tijdige uitvoering van de taken en bijsturen indien nodig;
- De werklast opvolgen en zo nodig de prioriteiten bijstellen.

Als **coach**

medewerkers motiveren en begeleiden bij hun dagelijkse activiteiten teneinde bij te dragen aan hun mentaal welzijn en hun competenties optimaal in te zetten en te ontplooiën.

Voorbeelden van taken

- Functie-, plannings-, functionerings- en evaluatiegesprekken voeren in het kader van de evaluatiecycli;
- Constructieve feedback geven, waarderen van de sterktes en verbeterpunten van de medewerkers aanwijzen;
- De ontwikkelingsbehoeften van de medewerkers detecteren en aangepaste acties of opleidingsplannen voorstellen;
- De medewerkers begeleiden wanneer ze tot het team toetreden en wanneer ze nieuwe taken leren;
- Stimuleren van een constructieve dialoog en de samenwerking in het team en ingrijpen bij problemen of conflicten in het team;
- Bevorderen van de betrokkenheid van medewerkers bij veranderingen;
- Ondersteunen van en luisteren naar de behoeften van de medewerkers.

Als **interne contactpersoon**

communiceren en overleggen met de hiërarchie en de collega's over de activiteiten teneinde de eigen dienstverlening af te stemmen op de activiteiten van andere teams en op de richtlijnen.

Voorbeelden van taken

- Deelnemen aan interne overlegvergaderingen;
- De planning van de eigen dienst afstemmen op die van de andere diensten;
- Aan de hiërarchie rapporteren over de dagelijkse activiteiten;
- Informatie uitwisselen met andere diensten;
- Interne vragen beantwoorden;
- De verschillende betrokkenen in de organisatie adviseren.

Als **extern contactpersoon**

vragen beantwoorden en inlichtingen geven aan de burger en/of externe diensten teneinde alle betrokkenen te informeren en de activiteiten of verwachtingen met elkaar af te stemmen.

Voorbeelden van taken

- De briefwisseling verzorgen (brieven, mails, nota's);
- Inlichtingen verschaffen (schriftelijk of mondeling);
- Informatie naar derden doorsturen;
- Een netwerk van contacten onderhouden;
- Overleggen over interventies of activiteiten waarbij externe diensten betrokken zijn;
- Vragen beantwoorden of doorverwijzen naar gespecialiseerde personen of diensten.

Als **medewerker** (facultatief)

deelnemen aan de activiteiten van het team teneinde die tijdig en volgens de kwaliteitsnormen af te werken.

Voorbeelden van taken

- Deelnemen aan interventies of aan de uitvoering van operationele taken;
- Optreden bij problemen die de medewerkers niet kunnen oplossen;
- Operationele problemen oplossen of bijspringen bij moeilijke dossiers;
- Toezien op de veiligheid van alle medewerkers tijdens interventies of tijdens de uitvoering van de taken;
- Situaties ter plaatse verifiëren.

Als **kennisbeheerder** (facultatief)

zijn/haar kennis ontwikkelen en recente evoluties en nieuwe reglementering integreren in de procedures en methodes voor het sturen van het team teneinde de werking van het team continu te verbeteren.

Voorbeelden van taken

- Deelnemen aan werkgroepen, infosessies, opleidingen, netwerkvergaderingen...;
- De laatste ontwikkelingen op wetgevingsgebied in het domein opvolgen;
- De vakliteratuur raadplegen;
- De verworven kennis aan de medewerkers en de betrokkenen doorgeven;
- Deelnemen aan projecten in zijn/haar domein.

Onderscheidende criteria

	C	B	A1	A2
Supervisie	Medewerkers duidelijke en eenvoudige instructies geven over de uit te voeren taken en de timing en instaan voor een directe opvolging.	Taken en activiteiten aan de medewerkers toevertrouwen en hen opvolgen bij de uitvoering ervan.	Verantwoordelijkheden delegeren aan de medewerkers en hun resultaten opvolgen.	Verantwoordelijkheden delegeren aan de medewerkers en hun resultaten opvolgen.
Coördinatie	De dagelijkse activiteiten van het team coördineren en toezien op de kwaliteit van de uitvoering van de taken.	De activiteiten van het team coördineren en organiseren op korte termijn (1 tot een paar weken) en toezien op de kwaliteit van de resultaten.	De activiteiten van het team coördineren en organiseren op korte termijn (1 tot een paar maanden) en toezien op de realisatie van de vastgelegde doelstellingen.	De activiteiten van een of meerdere teams organiseren op middellange termijn (1 jaar) en beslissen over de operationele prioriteiten in functie van de vastgelegde doelstellingen.
Medewerkers	Leidinggeven aan een beperkt aantal medewerkers die routinematige activiteiten uitvoeren.	Leiding geven aan medewerkers die eenvoudige activiteiten uitvoeren in een domein.	Leiding geven aan medewerkers die gespecialiseerd* zijn in een domein.	Leiding geven aan medewerkers die een eerste expertise* hebben in een domein en/of aan medewerkers die belast zijn met de coördinatie van een klein team.
Verbetering	Concrete verbeteringen van de gehanteerde procedures en methodes voorstellen.	Concrete verbeteringen van de interne werking van het team en de procedures en methodes, voorstellen.	De interne werking van het team en de procedures en methodes continu verbeteren.	De interne werking van het team en de procedures en methodes continu verbeteren en ontwikkelen.
Oplossingen	Concrete problemen in verband met de taken van het team oplossen.	Initiatieven nemen en oplossingen implementeren in situaties waar de medewerkers niet autonoom kunnen optreden, rekening houdend met verschillende opties.	Alternatieve oplossingen in verband met de activiteiten van het team uitdenken en beslissen over de uit te voeren acties om ze toe te passen.	Alternatieve oplossingen in verband met de activiteiten van het team uitdenken en beslissen over de uit te voeren acties om ze toe te passen.
Contacten	Informatie doorgeven aan en ontvangen van de klanten.	De concrete vragen van de klanten beantwoorden door hen correcte informatie en eenvoudige adviezen te geven.	De vragen van de klanten situeren in hun context, objectief en aangepast advies geven en dit uitleggen.	Het aanspreekpunt zijn voor de activiteiten van het team en de klanten gericht advies geven op basis van de eigen expertise.

* Definitie

specialisatie: duidelijk afgebakende kennis van een domein, gericht op praktische toepassing; bijv. technisch tekenen, vertalen, programmeren, netwerkbeheer, databasebeheer, copywriting, webbeheer...

expertise: diepgaande kennis van de principes, methodes en fundamenten van een domein; bijv. systeem- of netwerkarchitectuur, databasearchitectuur, cryptologie, ontwikkeling van applicaties, vertalen...

Gedragcompetentieprofielen

REFLECTEREN EN CREËREN		UITWISSELEN EN SAMENWERKEN		HANDELEN EN RESULTATEN BEHALEN		JEZELF KENNEN EN GROEIEN	
Kritisch denken		Communiceren		Oplossingsgericht zijn		✦ Jezelf kennen	
niveau 1 Eenvoudige informatie behandelen en samenvatten	C B	niveau 1 Informatie uitwisselen en in dialoog gaan		niveau 1 Oplossingen vinden en verbeteringen voorstellen	C B	niveau 1 Jezelf begrijpen en je emoties herkennen	C B
niveau 2 Complexe informatie evalueren en tot een conclusie komen	A1 A2	niveau 2 Meningen delen en gepast communiceren	C B A1 A2	niveau 2 Oplossingen implementeren in functie van continue verbetering	A1 A2	niveau 2 Zelfreflectie ontwikkelen en je emoties beheersen	A1 A2
niveau 3 Informatie in een ruimere context plaatsen en strategische aanbevelingen doen		niveau 3 Overtuigen en onderhandelen		niveau 3 Oplossingen ontwikkelen voor complexe problemen en nieuwe standaarden implementeren			
		niveau 4 De organisatie vertegenwoordigen en communicatie aanmoedigen					
Creatief denken		✦ Samenwerken		✦ Resultaatgericht zijn		Je ontwikkelen	
niveau 1 Nieuwsgierigheid tonen en nieuwe praktijken voorstellen	C B	niveau 1 Actief samenwerken		niveau 1 Acties ondernemen en plannen		niveau 1 Je bijscholen en het geleerde in de praktijk toepassen	C
niveau 2 Trends volgen en experimenteren met nieuwe werkwijzen	A1 A2	niveau 2 Samenwerking aanmoedigen	C B A1 A2	niveau 2 Beslissingen nemen en prioriteiten bepalen	C B A1	niveau 2 Zich inzetten om zich te ontwikkelen en competenties up to date te houden	B A1 A2
niveau 3 Een creatieve organisatiecultuur promoten en strategische vernieuwingen aanmoedigen		niveau 3 Transversale samenwerking ontwikkelen		niveau 3 Activiteiten bepalen en coördineren	A2	niveau 3 De eigen ontwikkeling in handen nemen en het expertisegebied uitbreiden	
		niveau 4 Een samenwerkingsomgeving creëren		niveau 4 Kansen grijpen en activiteiten aansturen			
✦ Een visie ontwikkelen		✦ Begeleiden		Klantgericht zijn		✦ Wendbaar zijn	
niveau 1 De visie en de waarden van je organisatie begrijpen en eraan bijdragen	C B	niveau 1 Je team mobiliseren en verandering bevorderen	C B	niveau 1 De klanten verder helpen	C B	niveau 1 Je aanpassen aan verandering	
niveau 2 De visie en de waarden van je organisatie ondersteunen en delen	A1 A2	niveau 2 Je team helpen groeien en verandering stimuleren	A1 A2	niveau 2 De klanten begeleiden	A1 A2	niveau 2 Meewerken aan verandering	C B A1 A2
niveau 3 De visie en de waarden van je organisatie bepalen en uitdragen		niveau 3 Je teams samenbrengen en veranderingen begeleiden		niveau 3 Een duurzame relatie met de klanten uitbouwen		niveau 3 Verandering stimuleren en doorvoeren	
		niveau 4 Je teams engageren en veranderingen in de organisatie aansturen		niveau 4 De klanten centraal stellen in je afdeling of organisatie			

✦ : Onderscheidende competenties