

Plaats van de functie in de organisatie

Directie/Afdeling/Dienst: Provinciaal Domein Dommelhof/Sporthal
Graad: C1-C3 medewerker
Statuut: contractueel
Tewerkstelling: voltijds

Korte omschrijving van de functie

Als onthaalbediende in de sporthal verwelkom je de bezoekers. Je beantwoordt vragen, geeft informatie over de sportfaciliteiten en openingstijden, je beheert de planning en inschrijvingen van sportactiviteiten. Daarnaast hou je de administratie bij, neem je de telefoons op en zorg je voor het aankopen van kantoor- en sportmateriaal. Je zorgt ook voor het dagelijks klaarzetten van sportmateriaal.

Resultaatsgebieden

1. Onthaal en algemene administratie

- Je staat in voor het onthaal (telefonisch en fysiek) en voert dit uit op een klantvriendelijke manier en volgens de interne afspraken;
- Je staat in voor het verwerken en verdelen van de inkomende post;
- Je staat in voor het up-to-date houden van databestanden en het versturen van mailings;
- Je voert de administratieve taken die je worden toegewezen correct uit;
- Je beheert dossiers volgens de interne afspraken;
- Je bent verantwoordelijk voor het (voorraad-)beheer van het kantoor- en EHBO-materiaal;
- Je staat mee in voor de dagelijkse permanentie;
- Er kan je gevraagd worden om collega's te assisteren of – in uitzonderlijke omstandigheden – te vervangen;

2. Agendabeheer en planning

- Je plant het gebruik van alle sportruimtes op het domein in, rekening houdend met interne voorrangregels en bezetting;
- Je staat in voor de reservaties van onze andere diensten zoals sportkampen, sportdagen, trainingen sportclubs en interne G-sportwerking;
- Je beheert de reservaties van de verblijfslocaties voor sportactiviteiten;
- Je staat in voor het agendabeheer en de planning van het dienstoverleg;
- Je onderhoudt en vult de planning van Dommelhof Sporthal aan, gebruik makend van de software Yesplan;
- Je maakt afspraken met externen rond de planning en reservaties.

3. Ondersteuning sporthal en domein Dommelhof

- Samen met je collega's van de sporthal zet je materialen voor de verschillende activiteiten klaar en ruim je deze weer op;
- Bij evenementen zoals o.a. het turnfeest, Theater op de Markt en sportdagen help je mee bij de opbouw en afbouw;
- Je staat in voor het voorraadbeheer van het sportmateriaal;
- Je kijkt het sportmateriaal na en geeft aan een technische collega door welke materialen gerepareerd moeten worden;
- Je houdt permanent toezicht op het correct gebruik van de accommodatie (binnen en buiten) en de materialen door sporters en bezoekers;
- Je houdt toezicht op de naleving van het huishoudelijk reglement.

Waardegebonden competenties

1. Steeds verbeteren

Steeds verbeteren van het eigen functioneren en van de werking van de dienst/afdeling, door de bereidheid om te leren en mee te groeien met veranderingen.

Niveau: 2

Ontwikkelt zich binnen de eigen functie en werkt actief mee aan het verbeteren van de uitvoering van taken.

- Werkt zich in nieuwe materies die relevant zijn voor de eigen taak in (bv. regelgeving, informaticatoepassingen, werkmethoden, ...);
- Informeert zich over nieuwe ontwikkelingen voor de eigen functie (leest vakliteratuur, neemt deel aan congressen, ...);
- Past nieuwe richtlijnen, kennis, informatie en inzichten toe in de praktijk;
- Gaat na of/hoe nieuwe tendensen en ontwikkelingen in de eigen functie kunnen toegepast worden;
- Zoekt actief naar mogelijkheden om de uitvoering van het takenpakket te verbeteren en werkt dit verder uit tot concrete voorstellen.

2. Sterke klantgerichtheid

De behoeften van verschillende soorten (interne en externe) klanten onderkennen en er adequaat op reageren, met het oog op het dienen van het algemeen belang.

Niveau: 2

Biedt de klant de beste oplossing bij vragen en problemen die minder voor de hand liggen.

- Past planning, dienstverlening of product aan om de klant verder te helpen, binnen de bestaande procedures;
- Geeft op de best mogelijke wijze de klant waar hij/zij recht op heeft;
- Levert, rekening houdend met bestaande procedures, sneller of meer dan afgesproken is, aan de klant;
- Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening;
- Probeert zelf een antwoord te geven op een vraag of klacht. Verwijst zo nodig door of zoekt hulp;
- Biedt een zo optimaal mogelijke oplossing voor de klant.

3. Goed samenwerken

Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat op niveau van een team, entiteit of de organisatie. Houdt het gezamenlijk belang voor ogen, zelfs wanneer het tegengesteld is aan persoonlijke belangen.

Niveau: 2

Helpt anderen en overlegt.

- Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om tot een gezamenlijk resultaat te komen;
- Stemt de eigen inbreng/prioriteiten/aanpak af op de noden van de groep;
- Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid in mensen;
- Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder de eigen opdracht;
- Vraagt spontaan en proactief naar de mening van anderen.

4. Hoge betrouwbaarheid

Afspraken nakomen en zijn/haar verantwoordelijkheid opnemen. Handelen vanuit respect voor administratieve regels en vanuit de codes van integriteit, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie uitgaande van de basisregels, sociale en ethische normen (diversiteit, milieuzorg, ...).

Niveau: 2

Brengt sociale en ethische normen in de praktijk.

- Neemt de verantwoordelijkheid op voor het eigen handelen (past geen paraplupolitiek toe);
- Leeft de deontologie na die eigen is aan de functie of het functieniveau;
- Spreekt anderen erop aan wanneer hun handelen niet conform is met bestaande regels en afspraken;
- Handelt consequent: neemt in gelijkaardige omstandigheden gelijkaardige standpunten in of een soortgelijke houding aan;
- Schat correct in of informatie al dan niet verder kan of mag verspreid worden;
- Vertoont voorbeeldgedrag rond basisregels en afspraken.

Gedragcompetenties

1. Omgaan met stressfactoren

Efficiënt gedrag vertonen in situaties met hoge complexiteit, tijd- of werkdruk of bij tegenslag, teleurstelling of kritiek.

Niveau: 2

Blijft kalm en rustig in situaties van langdurige verhoogde druk en/of in kritische situaties die eigen zijn aan de taak.

- Blijft rustig praten en geeft een ontspannen indruk, ook al maakt zijn/haar gesprekspartner het hem/haar moeilijk;
- Blijft bij tegenwerking of confrontaties correct en tactvol: vermijdt woordenwisselingen, reageert respectvol;
- Staat ook tijdens kritische momenten open voor kritiek en blijft bereid zijn/haar eigen aanpak te toetsen;
- Kan problemen, spanningen of tegenslagen relativeren;
- Blijft doorzetten op moeilijke momenten, bij tegenslagen en teleurstellingen.

2. Organisatiebetrokkenheid

Handelen met aandacht voor de doelstellingen en belangen van de organisatie.

Niveau: 2

Houdt bij de eigen acties spontaan rekening met de belangen van de organisatie.

- Overweegt in de eigen acties en voorstellen de voor- en nadelen voor de dienst;
- Zet zich in om de doelstellingen van de dienst te realiseren, ook al zou hij/zij zelf andere doelen voorrang kunnen geven;
- Respecteert in de eigen adviezen en beslissingen het ruimere beleidskader (doelen, waarden, cultuur, ...);
- Heeft oog voor de kosten die met een bepaald voorstel of initiatief gepaard gaan;
- Schat bij eigen acties en beslissingen de ruimere gevolgen voor de organisatie in.

3. Initiatief

Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen en/of ondernemen.

Niveau: 2

Zoekt mogelijkheden ter verbetering.

- Heeft oog voor zaken waar de hiërarchie eventueel niet aan denkt en handelt ernaar/brengt ze onder de aandacht;
- Ontwikkelt voorstellen om bestaande situaties te verbeteren;
- Stelt zelf documentatie samen om efficiënt te kunnen werken;
- Zoekt alternatieve oplossingen wanneer hij/zij met structurele problemen wordt geconfronteerd;
- Geeft aan waar het afgeleverde resultaat mogelijk kan verbeterd worden.

4. Flexibel gedrag

Het eigen gedrag én aanpak aanpassen in functie van de situatie waarin men zich bevindt, met het oog op het bereiken van een bepaald doel.

Niveau: 2

Past zijn/haar gedrag doelgericht aan om de gestelde doelstellingen beter (sneller, efficiënter, ...) te kunnen bereiken.

- Maakt waar nuttig/nodig gebruik van indirecte beïnvloedingsmethodes (bv. Netwerking) om de kansen op slagen te verhogen;
- Evalueert kritisch en regelmatig het (te verwachten) resultaat, met als doel de gekozen aanpak tijdig te kunnen bijsturen;
- Reageert alert op informatie die het bijsturen van de gekozen aanpak noodzakelijk maakt (merk dit op, schat gevolgen in, overloopt alternatieven, ...);
- Formuleert meerdere concrete alternatieven om de doelstellingen beter, efficiënter te kunnen bereiken.

5. Nauwgezetheid

Handelen met aandacht voor details en gericht op het voorkomen van fouten.

Niveau: 3

Levert onder verhoogde druk kwaliteitsvol werk af.

- Levert onder tijdsdruk kwaliteitsvol werk af;
- Weet snelheid met nauwgezetheid te combineren;
- Kiest de beste methode of procedure in functie van de gevraagde nauwkeurigheid;
- Combineert kwantiteit met kwaliteit;
- Behoudt de zin voor detail bij verhoogde tijdsdruk.

6. Organiseren

De benodigde acties, tijd en middelen aangeven en deze elementen coördineren om de doelstellingen te bereiken conform de planning.

Niveau: 2

Coördineert acties, tijd en middelen.

- Splitst een opdracht adequaat op in deelopdrachten en gaat stapsgewijs en goed doordacht te werk;
- Organiseert zich op zodanige wijze dat hij/zij een overzicht kan bewaren;
- Houdt bij het opmaken van een planning op realistische wijze rekening met de beschikbare middelen;
- Zet schaarse middelen (mensen, instrumenten, ...) zo in, dat ze optimaal benut kunnen worden;
- Is resultaatgericht in zijn/haar actieplannen en doelstellingen (bv. Werkt met duidelijke doelen en timing, ...);
- Stelt voor een meer omvangrijke opdracht een actieplan op met de benodigde budgetten, middelen, mensen en informatie.

7. Voortgangscntrole

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

Niveau: 1

Volgt de voortgang van het eigen werk op.

- Controleert eigen werk;
- Volgt de voortgang van werkzaamheden en processen in de tijd op;
- Rapporteert spontaan over de voortgang van zijn/haar werk;
- Legt vervolgsafspraken en -activiteiten vast;
- Gaat regelmatig na welke zaken tegen wanneer beschikbaar moeten zijn en geeft er het juiste gevolg aan.

Kennisgebonden competenties

Over de gewenste kennis en inzichten beschikken eigen aan het vak, de metier, de sector en/of de discipline en die kennis gepast kunnen inzetten in het werkveld, hetzij in basistoepassingen, op professioneel niveau, of als expert.

- De volgende kennis hebben of bereid zijn om deze te verwerven:
 - Computerprogramma's die nodig zijn voor de administratieve verwerking van gegevens (Excel, Word, Outlook, ...);
 - Functie-specifieke programma's zoals Yesplan, fitness toegangsoftware, alarmcentrale, ...;
 - Basiskennis van EHBO en kleine brandblusapparaten;
 - Notie van overheidsopdrachten;
 - Het huisreglement van het sportcentrum en andere interne regels en afspraken die relevant zijn voor de functie;
 - Noties van informatieveiligheid of omgaan met gegevens in het kader van de privacy.
- Kennis van algemene secretariaatsaken;
- Zakelijke communicatie, zowel gesproken als geschreven.

Leidinggevenden

Leidinggevende: coördinator sportcentrum Dommelhof

Leidinggevende van leidinggevende: directeur Dommelhof