

Medewerker Service & Beheer 1 (schaal 4) – resultaatprofiel

Doel van de functie: Het uitvoeren van assisterende werkzaamheden op het terrein van service & beheer, opdat gebruikers en klanten (studenten, docenten, medewerkers en gasten) tijdig kunnen beschikken over adequaat toegeruste gebouwen, onderwijsruimten en voor studie of werk benodigde fysieke middelen en faciliteiten.

Voorbeelden van aandachtspunten bij het maken van (resultaat)afspraken en het beoordelen van de realisatie (gesprekscyclus):

1. ontwikkelbijdragen <ul style="list-style-type: none">• bruikbaarheid van de assistentie• gerealiseerde bijdragen op onderdelen• gerealiseerde verbeteringen van onderdelen van de gebouwen en inventaris• samenwerking en initiatieven bij het leveren van ontwikkelbijdragen	2. service <ul style="list-style-type: none">• snelheid bij inspelen op verschillende klantvragen• gebruikers van de voorzieningen en middelen zijn geïnformeerd over de voortgang en status• tijdige beschikbaarheid en uitleen van faciliteiten en middelen• klantvriendelijkheid aan de receptie, balie of telefoon	3. planning, organisatie en logistiek <ul style="list-style-type: none">• tijdig doorgeven van knelpunten• tijdige bijdrage aan beschikbaarheid van voorzieningen in de (onderwijs) ruimten en in de gebouwen en werkruimten van HKU
4. bijdragen aan het team <ul style="list-style-type: none">• kwaliteit van de bijdragen• tijdigheid van de bijdragen	5. bijdragen aan beheer en onderhoud <ul style="list-style-type: none">• bijdrage aan optimale staat van onderhoud en beheer van de gebouwen, inventaris, goederen, apparaten, voor de toegewezen onderdelen• bijdragen aan onderhoud- en beheerswerkzaamheden• tijdigheid en volledigheid van de afhandeling van storingen en reparaties• mate van klanttevredenheid over de kwaliteit van service	6. bijdragen aan beveiliging en gezondheid <ul style="list-style-type: none">• bijdrage aan de veiligheid in en rond gebouwen van HKU• bijdrage aan veilige en gezonde studie- en werkomstandigheden• correctheid toezicht op naleving huisregels• tijdige signalering van structureel onveilige of ongezonde situaties
7. administratie <ul style="list-style-type: none">• juistheid en volledigheid van de registratie van gegevens• doorlooptijden van (aanpassingen van) gegevens		

Medewerker Service & Beheer 2 (schaal 5) – resultaatprofiel

Doel van de functie: Het uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden op het terrein van service & beheer, opdat gebruikers en klanten (studenten, docenten, medewerkers en gasten) tijdig kunnen beschikken over adequaat toegeruste gebouwen, onderwijsruimten en voor studie of werk benodigde fysieke middelen en faciliteiten.

Voorbeelden van aandachtspunten bij het maken van (resultaat)afspraken en het beoordelen van de realisatie (gesprekscyclus):

1. ontwikkelbijdragen

- gerealiseerde verbeteringen van de werking van apparaten, installaties, regel- en meetprocessen, technische opstellingen
- gerealiseerde aanpassingen en verbeteringen aan gebouwen en inventaris
- samenwerking en initiatieven bij de ontwikkelbijdragen op toegewezen onderdelen
- bijdragen aan verbetering van dagelijkse operationele werkprocessen
- alertheid in het signaleren van knelpunten

2. service

- flexibiliteit en snelheid bij inspelen op verschillende klantvragen
- gevoel voor de behoeften en vraagstellingen van klanten
- tijdigheid en volledigheid van de informatie aan de klanten
- tijdige beschikbaarheid en uitleen van faciliteiten en middelen
- tijdige signalering en bespreking van hiaten en knelpunten
- tijdige communicatie met de bij de werkprocessen betrokken actoren
- klantvriendelijkheid aan de receptie, balie of telefoon

3. planning, organisatie en logistiek

- initiatieven en acties bij planningsproblemen
- tijdige beschikbaarheid van voorzieningen in de (onderwijs) ruimten en in de gebouwen en werkrumten van HKU
- tijdige beschikbaarheid van de juiste goederen, apparatuur, materialen en diensten bij de gebruikers en klanten (studenten, docenten, medewerkers)

4. bijdragen aan het team

- kwaliteit van de bijdragen
- tijdigheid van de bijdragen

5. bijdragen aan beheer en onderhoud

- bijdrage aan onderhoud en beheer van de gebouwen, inventaris, goederen, apparaten, voor de toegewezen onderdelen
- zelfstandigheid bij de uitvoering van gevarieerde onderhoud- en beheers werkzaamheden
- tijdigheid en volledigheid van de afhandeling van storingen en defecten
- mate van klanttevredenheid over de kwaliteit van dienstverlening op het gebied van beheer, onderhoud, techniek, verbouwingen en verhuizingen.

6. bijdragen aan beveiliging en gezondheid

- bijdrage aan de veiligheid in en rond gebouwen van HKU
- bijdrage aan veilige en gezonde studie- en werkomstandigheden
- correctheid van het toezicht op naleving huisregels en voorschriften
- tijdige signalering van structureel onveilige of ongezonde situaties
- alertheid en daadkracht bij het nemen van maatregelen en corrigeren van gedrag van studenten en medewerkers

7. administratie

- juistheid, volledigheid en actualiteit van de geleverde data en info
- vlotte beschikbaarheid van dossiers, data, documenten
- bijdrage aan de uitwerking van formats, lijsten, bestanden
- doorlooptijden van (aanpassingen van) informatie en gegevens

Medewerker Service & Beheer 3 (schaal 6) – resultaatprofiel

Doel van de functie: Het uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden op het terrein van service en beheer, opdat gebruikers en klanten (studenten, docenten, medewerkers en gasten) tijdig kunnen beschikken over betrouwbare informatie en voor de studie of het werk benodigde middelen en faciliteiten die voldoen aan de actuele (gebruikers)eisen.

Voorbeelden van aandachtspunten bij het maken van (resultaat)afspraken en het beoordelen van de realisatie (gesprekscyclus):

1. ontwikkelbijdragen <ul style="list-style-type: none">• samenwerking en initiatieven bij het leveren van ontwikkelbijdragen• gerealiseerde bijdragen aan betrouwbare informatie aan de klanten• gerealiseerde bijdragen aan de verbetering van middelen en faciliteiten• operationele aansturing van ondersteunende medewerkers service & beheer• kwaliteit van verbetervoorstellen voor uitvoeringsaspecten• bijdrage aan gestroomlijnde werkprocessen voor service en beheer• alertheid in het signaleren van knelpunten	2. service <ul style="list-style-type: none">• flexibiliteit, snelheid bij inspelen op afwijkende klantvragen• gevoel voor en inlevingsvermogen bij de vraagstellingen van klanten• kwaliteit van informatie over de voortgang en status• tijdige beschikbaarheid en uitleen van faciliteiten en middelen	3. planning, organisatie en logistiek <ul style="list-style-type: none">• realisatie van planningen en van tijdige logistieke doorloop• initiatieven en acties bij planningsproblemen• tijdige beschikbaarheid van voorzieningen in de (onderwijs) ruimten en in de gebouwen en werkruimten van HKU• tijdige beschikbaarheid van de juiste goederen, apparatuur, materialen en diensten bij de gebruikers en klanten
4. bijdragen aan het team <ul style="list-style-type: none">• kwaliteit van de bijdragen• tijdigheid van de bijdragen	5. beheer, onderhoud, externe contacten <ul style="list-style-type: none">• zelfstandigheid bij de uitvoering van complexe technische klussen• kwaliteit inbreng voor vernieuwing van middelen, apparatuur of inventaris• bijdrage aan optimale staat van onderhoud en beheer• tevredenheid klanten over afhandeling storingen en defecten• klanttevredenheid over de kwaliteit van meer complexe dienstverlening• mate van tevredenheid over omgang met externe dienstverleners	6. bijdragen aan beveiliging en gezondheid <ul style="list-style-type: none">• bijdrage aan veilige en gezonde studie- en werkomstandigheden• correctheid van het toezicht op naleving huisregels en voorschriften• tijdige signalering van structureel onveilige of ongezonde situaties• alertheid en daadkracht bij het nemen van maatregelen en corrigeren van gedrag• kwaliteit inbreng voor verbetermaatregelen en interventies
7. administratie <ul style="list-style-type: none">• juistheid, volledigheid en actualiteit van de geleverde data en info• vlotte beschikbaarheid van dossiers, data, documenten• bijdrage aan de uitwerking van formats, lijsten, bestanden• doorlooptijden van (aanpassingen van) informatie en gegevens		

Medewerker Service & Beheer 4 (schaal 7) – resultaatprofiel

Doel van de functie: Het uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden op het terrein van service en beheer, opdat gebruikers en klanten (studenten, docenten, medewerkers en gasten) tijdig kunnen beschikken over betrouwbare informatie en voor de studie of het werk benodigde middelen en faciliteiten die voldoen aan de actuele (gebruikers)eisen.

Voorbeelden van aandachtspunten bij het maken van (resultaat)afspraken en het beoordelen van de realisatie (gesprekscyclus):

1. ontwikkelbijdragen <ul style="list-style-type: none">• samenwerking en initiatieven bij de levering van complexe bijdragen• gerealiseerde bijdragen aan betrouwbare informatie aan de klanten• gerealiseerde bijdragen aan de verbetering van middelen en faciliteiten• operationele aansturing van ondersteunende medewerkers service & beheer• kwaliteit van verbetervoorstellen voor uitvoeringsaspecten• bijdrage aan verbetering en stroomlijning van werkprocessen• alertheid in het signaleren van knelpunten	2. service <ul style="list-style-type: none">• flexibiliteit, snelheid, anticipatie bij inspelen op nieuwe klantvragen• gevoel voor en inlevingsvermogen bij de vraagstellingen van klanten• kwaliteit van informatie over de voortgang en status• tijdige beschikbaarheid en uitleen van faciliteiten en middelen• beschikking over up-to-date vaktechnische methoden en werkwijzen	3. planning, organisatie en logistiek <ul style="list-style-type: none">• realisatie van plannings en van tijdige logistieke doorloop• initiatieven en acties bij planningsproblemen• tijdige beschikbaarheid van voorzieningen in de (onderwijs) ruimten en in de gebouwen en werkrumten van HKU• tijdige beschikbaarheid van de juiste goederen, apparatuur, materialen en diensten bij de gebruikers en klanten
4. bijdragen aan het team <ul style="list-style-type: none">• kwaliteit van de bijdragen• tijdigheid van de bijdragen	5. beheer, onderhoud, externe contacten <ul style="list-style-type: none">• zelfstandigheid bij de uitvoering van complexe technische klussen• bruikbare inbreng voor vernieuwing van middelen, apparatuur of inventaris• bijdrage aan optimale staat van onderhoud en beheer• tevredenheid klanten over afhandeling storingen en defecten• klanttevredenheid over de kwaliteit van meer complexe dienstverlening• mate van tevredenheid over omgang met externe dienstverleners	6. bijdragen aan beveiliging en gezondheid <ul style="list-style-type: none">• bijdragen aan veilige en gezonde studie- en werkomstandigheden• effectief toezicht op naleving huisregels en Arbo voorschriften• tijdige signalering van structureel onveilige of ongezonde situaties• daadkracht bij het nemen van maatregelen en corrigeren van gedrag• kwaliteit en effecten van verbetermaatregelen en interventies
7. administratie <ul style="list-style-type: none">• juistheid, volledigheid en actualiteit van de managementinformatie• vlotte beschikbaarheid van dossiers, data, documenten• bijdrage aan de uitwerking van formats, lijsten, bestanden• doorlooptijden van (aanpassingen van) informatie en gegevens	8. operationele aanwijzingen <ul style="list-style-type: none">• indien van toepassing: kwaliteit van de aansturing van dagelijkse operationele activiteiten	

Medewerker Service & Beheer 5 (schaal 8) – resultaatprofiel

Doel van de functie: Het uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden op het terrein van service en beheer, opdat gebruikers en klanten (studenten, docenten, medewerkers en gasten) tijdig kunnen beschikken over betrouwbare informatie en voor de studie of het werk benodigde middelen en faciliteiten die voldoen aan de actuele (gebruikers)eisen.

Voorbeelden van aandachtspunten bij het maken van (resultaat)afspraken en het beoordelen van de realisatie (gesprekscyclus):

1. ontwikkelbijdragen <ul style="list-style-type: none">• samenwerking en initiatieven bij de levering van complexe bijdragen• effectiviteit functionele sturing van ondersteunende medewerkers• effectiviteit van de coördinatie, sturing, stroomlijning van werkprocessen• inzetbaarheid van geboden vakspecialistische kennis• effecten en meerwaarde van de geboden oplossingen en mogelijke keuzen• gerealiseerde bijdragen aan verbetering informatie en middelen• bruikbaarheid van verbetervoorstellen voor uitvoeringsaspecten	2. service <ul style="list-style-type: none">• flexibiliteit, snelheid, anticipatie bij inspelen op nieuwe vraagstukken• gerealiseerde samenhang van dienstverlening en beheer• gevoel voor en inlevingsvermogen bij de vraagstellingen vanuit de organisatie en opdrachtgevers of externe partijen en leveranciers• kwaliteit van informatie over de voortgang en status• tijdige beschikbaarheid en uitleen van faciliteiten en middelen• beheersing van up-to-date vaktechnische methoden en werkwijzen• helderheid van de overdracht naar en begeleiding van collega's op kennis en vaardigheden	3. planning, organisatie en logistiek <ul style="list-style-type: none">• gerealiseerd dagelijks overzicht bij de overkoepelende activiteiten• opzet en realisatie van plannings en tijdige logistieke doorloop• kwaliteit financiële planning en budgetvoorstellen• kwaliteit van de coördinatie inzet collega's bij planning en organisatie• overkoepelende initiatieven en acties bij planningsproblemen• sturing en realisering tijdige levering en beschikbaarheid van voorzieningen in de ruimten en in de gebouwen• sturing en realisering tijdige beschikbaarheid van de juiste goederen, apparatuur, materialen en diensten bij de gebruikers en klanten
4. bijdragen aan het team <ul style="list-style-type: none">• kwaliteit van de bijdragen• tijdigheid van de bijdragen	5. beheer, onderhoud, externe contacten <ul style="list-style-type: none">• zelfstandigheid bij de opzet en uitvoering van nieuwe trajecten• bruikbaarheid technische ontwerpen en planning voor service en beheer• bruikbare inbreng voor vernieuwing van middelen, apparatuur of inventaris• realisering optimale staat van onderhoud en beheer• tevredenheid klanten over afhandeling storingen en defecten• klanttevredenheid over de kwaliteit van meer complexe dienstverlening• mate van tevredenheid over omgang met externe dienstverleners	6. bijdragen aan beveiliging en gezondheid <ul style="list-style-type: none">• bevordering van veilige en gezonde studie- en werkomstandigheden• bruikbaarheid bijdragen op onderdelen voor arbobeleid• effectief toezicht op naleving huisregels en Arbo voorschriften• tijdige signalering van structureel onveilige of ongezonde situaties• daadkracht bij het nemen van maatregelen en corrigeren van gedrag• bruikbaarheid inbreng voor verbetermaatregelen en interventies
7. administratie <ul style="list-style-type: none">• juistheid, volledigheid en actualiteit van de managementrapportages• betrouwbaarheid financiële voorstellen en overzichten• effectiviteit coördinatie van administratieve organisatie en processen• vlotte beschikbaarheid van dossiers, data, documenten	8. functionele aansturing <ul style="list-style-type: none">• kwaliteit van de aansturing van een groep medewerkers• effect op de inzet van een groep van medewerkers• effecten op inhoudelijke en/of procesmatige inzet van de medewerkers• kwaliteit van de inhoudelijke ondersteuning bij vragen en opdrachten	

Medewerker Service & Beheer 6 (schaal 9) – resultaatprofiel

Doel van de functie: Het uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden op het terrein van service en beheer, opdat gebruikers en klanten (studenten, docenten, medewerkers en gasten) tijdig kunnen beschikken over betrouwbare informatie en voor de studie of het werk benodigde middelen en faciliteiten die voldoen aan de actuele (gebruikers)eisen.

Voorbeelden van aandachtspunten bij het maken van (resultaat)afspraken en het beoordelen van de realisatie (gesprekscyclus):

1. ontwikkelbijdragen <ul style="list-style-type: none">• samenwerking en initiatieven bij de levering van complexe bijdragen• continuïteit van de inzet in een dynamische werkomgeving• bruikbaarheid van bijdragen aan beleidsvoorbereiding op het vakgebied• bruikbaarheid van geboden brede kennis• effecten en meerwaarde van geboden oplossingen en keuzen• effectiviteit functionele sturing van ondersteunende medewerkers• gerealiseerde verbeteringen van informatie en middelen• bruikbaarheid van verbetervoorstellen voor zeer complexe uitvoeringsaspecten	2. service <ul style="list-style-type: none">• flexibiliteit, snelheid, anticipatie bij inspelen op complexe vraagstukken• gerealiseerde samenhang van dienstverlening en beheer voor meerdere locaties en onderdelen van HKU• gevoel voor en inlevingsvermogen bij de vraagstellingen vanuit de organisatie en opdrachtgevers of externe partijen en leveranciers• kwaliteit van informatie over de voortgang en status• tijdige beschikbaarheid en uitleen van faciliteiten en middelen• beheersing van up-to-date vaktechnische methoden en werkwijzen• helderheid van de overdracht naar en begeleiding van collega's op kennis en vaardigheden	3. planning, organisatie en logistiek <ul style="list-style-type: none">• gerealiseerd dagelijks overzicht bij de overkoepelende activiteiten• realisatie van meer omvangrijke plannings en logistieke doorloop• kwaliteit financiële planning, voorstellen voor begrotingen en budgetten voor grotere en meer risicovolle opdrachten en projecten• kwaliteit van de coördinatie inzet collega's bij planning en organisatie• overkoepelende initiatieven en acties bij structurele planningsproblemen met een grote impact op de organisatie• sturing en realisering tijdige levering en beschikbaarheid van voorzieningen in de ruimten en in de gebouwen• sturing en realisering tijdige beschikbaarheid van de juiste goederen, apparatuur, materialen en diensten bij de gebruikers en klanten
4. bijdragen aan het team <ul style="list-style-type: none">• kwaliteit van de bijdragen• tijdigheid van de bijdragen	5. beheer, onderhoud, externe contacten <ul style="list-style-type: none">• zelfstandigheid bij de opzet en uitvoering van nieuwe trajecten• bruikbaarheid technische ontwerpen en planning voor service en beheer• bruikbare inbreng voor vernieuwing van middelen, apparatuur of inventaris• realisering optimale staat van onderhoud en beheer• tevredenheid klanten over afhandeling storingen en defecten• klanttevredenheid over de kwaliteit van zeer complexe dienstverlening• mate van tevredenheid over omgang met externe dienstverleners	6. bijdragen aan beveiliging en gezondheid <ul style="list-style-type: none">• bevordering van veilige en gezonde studie- en werkomstandigheden• bruikbaarheid bijdragen op onderdelen voor arbobeleid• effectief toezicht op naleving huisregels en Arbo voorschriften• tijdige signalering van structureel onveilige of ongezonde situaties• daadkracht bij het nemen van maatregelen en corrigeren van gedrag• bruikbaarheid inbreng voor verbetermaatregelen en interventies
7. administratie <ul style="list-style-type: none">• juistheid, volledigheid en actualiteit van de managementrapportages• betrouwbaarheid financiële voorstellen en overzichten• effectiviteit coördinatie van administratieve organisatie en processen• vlotte beschikbaarheid van dossiers, data, documenten	8. functionele aansturing <ul style="list-style-type: none">• kwaliteit van de aansturing van een groep medewerkers• effect op de inzet van een groep van medewerkers• effecten op inhoudelijke en/of procesmatige inzet van de medewerkers• kwaliteit van de inhoudelijke ondersteuning bij vragen en opdrachten	