

Functiebeschrijving Medewerker Beheer C

Status beschrijving Concept

1) OMGEVING

Functie	Werkzaamheden (essentie)
Opzichter	De Opzichter bereidt werkzaamheden voor en voert deze uit, draagt zorg voor oplossing van problemen en stagnaties en zorgt voor afstemming met de interne organisatie en overige belanghebbenden. Leidt deelprojecten, houdt toezicht op werken van derden, coördineert de werkzaamheden van de medewerkers en levert een bijdrage aan kennisoverdracht.
Medewerker Beheer A	De Medewerker Beheer A verricht volgens werkplannen beheer-, onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan een of meerdere objecten, levert een bijdrage aan onderhoudsplannen en adviseert over oplossing hiervan. Voorts draagt de Medewerker Beheer A zorg voor de werkverdeling en de personele bezetting en houdt hij toezicht op de uitvoering. Tot slot ondersteunt de Medewerker Beheer A gebruikers van het object.
Medewerker Beheer B	De Medewerker Beheer B verricht volgens werkplannen beheer-, onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan diverse objecten van de gemeente, levert een bijdrage aan onderhoudsplannen, verricht administratieve werkzaamheden, neemt klachten aan en adviseert over oplossing hiervan.
Medewerker Beheer C	De Medewerker Beheer C verricht beheer-, onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan diverse objecten van de gemeente en legt de afhandeling van klachten schriftelijk vast.

2) WERKZAAMHEDEN

1. Beheer-, onderhouds- en reparatiewerkzaamheden

- Verricht volgens richtlijnen globale kwaliteits- en kwantiteitstoetsen ten aanzien van te verrichten werkzaamheden.
- Signaleert (visueel) gebreken aan materiaal, materieel en de inrichting van de openbare ruimte, bestrijdt ongedierte, verricht beheer-, reparatie-, onderhouds- en controlewerkzaamheden aan apparatuur, installaties, accommodaties, overige objecten en/ of groen.
- Bedient voertuigen en machines.
- Doet zo nodig voorstellen voor aanschaf van materiaal en materieel.
- Spoort storingen op, lokaliseert de oorzaken en verhelpt deze door middel van vervanging van onderdelen dan wel reparatie ter plaatse of in de werkplaats.
- Verricht roulatiewerkzaamheden tijdens calamiteiten, gladheidbestrijding en (weekend)reiniging en houdt toezicht op aangeboden afval en dergelijke.
- Verzorgt de verhuur (van materialen) en geeft instructies t.a.v. het gebruik en/ of de schoonmaak.
- Verzorgt het opslag- en voorraadbeheer, geeft te bestellen materialen door of bestelt zelf.
- Verricht lichte administratieve en overige ondersteunende werkzaamheden binnen het werkveld.

Resultaat: Beheer-, onderhouds- en reparatiewerkzaamheden verricht, zodanig dat medewerkers zijn geïnstrueerd, kwaliteits- en kwantiteitstoetsen zijn verricht en apparatuur, installaties, accommodaties en overige objecten naar behoren functioneren.

2. Werkzaamheden meldingen en klachten

- Ontvangt en onderzoekt binnengekomen meldingen.
- Stelt vast welke maatregelen door de gemeente moeten worden uitgevoerd, voert deze maatregelen uit en geeft praktische informatie voor andere oplossingen.
- Handelt klachten af, voert zelf reparaties uit en controleert de werkzaamheden uitgevoerd door derden.
- Maakt een schriftelijk verslag op de daarvoor bestemde formulieren voor de afhandeling van klachten en houdt het logboek bij.

Resultaat: Werkzaamheden op het gebied van meldingen en klachten verricht, zodanig dat hierop tijdig en correct actie is ondernomen en de afhandeling schriftelijk is vastgelegd.

3) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij de volgorde van de te verrichten handelingen en over het vervangen dan wel repareren van componenten van de installaties, treffen van noodvoorzieningen, alsmede over de wijze van vervaardigen van hulpstukken en onderdelen, bij het afhandelen van klachten en bij het vastleggen van gegevens in administratieve bestanden.
- Werkinstructies, veiligheids- en technische voorschriften, interne regels en procedures vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de voortgang van de uitgevoerde beheer-, onderhouds- en reparatiewerkzaamheden, de werkzaamheden in het kader van meldingen en klachten en de (administratieve) werkzaamheden en informatieverstrekking.

4) KENNIS EN VAARDIGHEID

- Vaktechnische kennis.
- VMBO werk- en denkniveau.
- Kennis van uitvoerings- en veiligheidsvoorschriften en van relevante delen van wet- en regelgeving.
- Inzicht in de werking en functionele relaties van de componenten van de installaties en systemen.
- Vaardigheid in het omgaan met, onderhouden en testen van installaties en in het lezen van werktekeningen.
- Vaardigheid in het vervaardigen van hulpstukken en onderdelen en vaardigheid in het omgaan met of bewerken van verschillende materialen.
- Vaardigheid in het werken met geautomatiseerde bestanden.
- Vaardigheid in het omgaan met mondige klanten.
- Vaardigheid in het omgaan met stressvolle situaties, waarin agressie en emoties een rol kunnen spelen.

5) CONTACTEN

- Met derden over klachten/ meldingen om informatie uit te wisselen en over het functioneren en onderhoud van technische installaties om informatie uit te wisselen en om de oorzaak van storingen of gebreken aan de installaties te achterhalen en te verhelpen.
- Met burgers, verenigingen en bedrijven over vragen om deze te beantwoorden of zo nodig door te verwijzen en om hen te informeren over de werkzaamheden.

6) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

Resultaten	Indicatoren
Beheer-, onderhouds- en reparatiewerkzaamheden verricht	• De juiste middelen zijn beschikbaar. • Apparatuur, installaties, accommodaties en overige objecten zijn beschikbaar en functioneren naar behoren. • Administratieve en overige ondersteunende werkzaamheden zijn correct uitgevoerd.
Werkzaamheden met betrekking tot klachten zijn verricht	• Klachten zijn ontvangen en onderzocht. • Maatregelen zijn vastgesteld en uitgevoerd. • Belanghebbenden beschikken tijdig over de juiste informatie. • Klachten zijn tijdig gerapporteerd en opgelost.

Organisatie-competenties	Beschrijving
Samenwerken <i>Bijdragen aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer er geen direct eigen belang is.</i>	Niveau 1: Werkt met anderen samen aan gezamenlijke doelen als de situatie daarom vraagt. • Draagt bij aan gezamenlijke doelen en komt afspraken na; informeert anderen over eigen activiteiten en houdt zich op de hoogte van activiteiten van anderen. • Toont belangstelling voor collega's en helpt hen op verzoek. • Vraagt collega's naar hun mening en geeft de eigen mening. • Toont zich bereid om, indien nodig, taken van anderen over te nemen.
Resultaatgerichtheid <i>Gericht zijn op het stellen van doelen en het actief behalen van resultaten.</i>	Niveau 1: Werkt doelgericht en binnen kaders aan het behalen van de eigen resultaten. • Zorgt dat afgesproken doelstellingen gerealiseerd worden. • Zoekt naar effectieve oplossingen als het behalen van het beoogde resultaat in gevaar komt. • Stelt binnen de kaders juiste prioriteiten en behaalt deadlines. • Kan tussentijds laten zien wat er behaald is.

	• Werkt doelgericht en maakt werk af.
Klantgerichtheid <i>Anticiperen op en onderzoeken van de wensen en behoeften van de klant. Hierop aansluiten en toegevoegde waarde leveren.</i>	Niveau 1: Achterhaalt de klantvraag en komt met een passende oplossing. • Toont zich servicegericht en flexibel naar de klant, luistert naar zijn wensen, vraagt naar zijn tevredenheid en reageert hierop adequaat. • Maakt duidelijke afspraken, geeft informatie en zorgt voor een goede voortzetting van de dienstverlening aan de klant. • Stelt open en doelgerichte vragen om behoeften van de klant helder te krijgen en formuleert de klantvraag helder en eenduidig. • Reageert tijdig en accuraat op klachten, handelt deze op juiste wijze af of weet door te verwijzen naar een collega.
Verantwoordelijkheid <i>Gevolgen accepteren die voortvloeien uit het eigen handelen en/ of uit gemaakte afspraken.</i>	Niveau 1: Komt beheersbare afspraken na. • Maakt duidelijke werkafspraken en houdt zich aan deze afspraken. • Geeft aan wanneer gemaakte afspraken niet nagekomen kunnen worden. • Is zich bewust van de eigen verplichtingen en voert deze conform afspraak uit. • Overziet de gevolgen van het eigen handelen en/of het niet nakomen van afspraken en voert hierover overleg met betrokkenen en/of komt met een voorstel.
Flexibiliteit <i>In staat zijn zich aan te passen aan veranderende omstandigheden en waar nodig aanpak of gedrag te wijzigen om alsnog te komen tot het nagestreefde doel.</i>	Niveau 1: Is in staat om te gaan met veranderende omstandigheden en stemt het eigen handelen hierop af. • Kan de aandacht goed verplaatsen bij wisselende werkzaamheden. • Is in staat om met verschillende persoonlijkheden samen te werken. • Is open ten aanzien van veranderingen en verbetervoorstellen. • Accepteert een veranderende omgeving en besluitvorming en kan het handelen hierop aanpassen.
Functiefamilie competenties	Beschrijving
Zelfstandigheid <i>In staat zijn om binnen de gestelde bevoegdheden op autonome wijze werkzaamheden te verrichten, doelen te bereiken en daar vorm en inhoud aan te geven.</i>	Niveau 1: Weet binnen de afgesproken kaders naar eigen inzicht invulling te geven aan de werkuitvoering. • Start zelf de eigen werkzaamheden op. • Weet wat te doen en heeft hierbij weinig tot geen hulp nodig van anderen. • Stelt de juiste prioriteiten in het werkaanbod. • Is niet afhankelijk van anderen om aan de slag te gaan.
Zorgvuldigheid <i>Aandacht hebben voor detail en de precieze afhandeling van zaken nastreven.</i>	Niveau 1: Is gericht op details en heeft oog voor de precieze afhandeling van zaken in het eigen werk. • Heeft een zorgvuldige en nauwkeurige manier van werken. • Controleert op volledigheid en juistheid van verkregen informatie. • Werkt georganiseerd en gestructureerd, kan zaken terugvinden. • Controleert het eigen werk op juistheid en volledigheid.
Oordeelsvorming <i>Alle beschikbare informatie overwegen en vervolgens komen tot logische, realistische en gegronde standpunten, conclusies en adviezen.</i>	Niveau 1: Komt op basis van beschikbare, overzichtelijke informatie tot een oordeel en benoemt een eigen standpunt ten aanzien van eenvoudige vraagstukken. • Verzamelt alle beschikbare gegevens en weegt deze tegen elkaar af. • Bekijkt situaties vanuit verschillende gezichtspunten/ invalshoeken. • Beoordeelt eenvoudige vraagstukken en weegt daarbij alle benodigde informatie mee. • Weet van het eigen standpunt zowel voor- als nadelen te benoemen.

Organisatienaam	Gemeente Aa en Hunze
Projectnaam	Generiek Functieboek Gemeente Aa en Hunze
Funcienaam	Medewerker Beheer C
Funciecode	
Afdeling	
Status beschrijving	Concept
Status gradering	Concept
Laatst gewijzigd op	01 mei 2013

Rubriek	Funciefamilies:Beheer
Beschrijver	Fenna Speelman
Toepasser 1 ☐	Fenna Speelman
Toepasser 2 ☐	Jos Brands
Totaalscore	28
Funciegroep	5

I WERKZAAMHEDEN

- 1 Aard van de werkzaamheden
 - 2 Doel van de werkzaamheden
 - 3 Effect van de werkzaamheden
 - 4 Aanpak van de werkzaamheden
 - 5 Dynamiek van de werkzaamheden
- Score sub totaal: 10

1	2	3	4	5
	X			
	X			
	X			
	X			
	X			

II SPEELRUIMTE

- 1 Keuzevrijheid
 - 2 Complexiteit van de beslissingen
 - 3 Effect van de beslissingen
 - 4 Kader
 - 5 Wijze van controle
- Score sub totaal: 10

1	2	3	4	5
	X			
	X			
	X			
	X			
	X			

III KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- 1 Kennis
 - 2 Vaardigheden
- Score sub totaal: 4

1	2	3	4	5
	X			
	X			

IV CONTACTEN

- 1 Aard van de contacten
 - 2 Doel van de contacten
- Score sub totaal: 4

1	2	3	4	5
	X			
	X			