

Bijlage A - IV Functieprofielen sleutelfunctionarissen

Onder genoemde sleutelfunctionarissen vallen voor CBR de functies die benodigd zijn van Opdrachtnemer voor de regievoering binnen het multi services model.

Accountmanager

- Kernactiviteiten
 - Single point of contact voor facilitair regisseurs;
 - Counterpart van contractmanager;
 - Voeren performance dialoog intern;
 - Aandragen verbetervoorstellen
 - Creëren win-win situaties;
 - Focus op beheer en ontwikkeling van dienstverlening en het ontzorgen van de regieorganisatie van CBR;
 - Waarborgen kwaliteit en continuïteit dienstverlening;
 - Budgetverantwoordelijke voor CBR (gemandateerd en voldoende beslissingsbevoegd om hier passend en indien nodig op te acteren)
- Competenties
 - HBO+ in relevantie studierichting
 - Min. 3 jaar relevante werkervaring
 - Organisationsensitief
 - Communicatief vaardig
 - Krachtig in stakeholdermanagement
 - Proactief in staat eigen interne organisatie en klant mee te nemen
 - Daadkrachtig en resultaat/oplossingsgericht
 - Financieel onderlegd

Contractanalist

- Kernactiviteiten
 - Genereren, valideren en analyseren van data met als doel stuurinformatie beschikbaar te stellen aan de regieorganisatie van CBR. Dit betreft onder andere stuurinformatie m.b.t. Kritische Prestatie Indicatoren, volumes / trends in de dienstverlening, ontwikkelingen/best practices uit de markt en (kwaliteits)metingen
 - Opstellen van rapportages ten behoeve van performance dialoog
 - Proactief informeren / signaleren van accountmanager en contractmanager CBR
- Competenties
 - HBO+ in relevante studierichting
 - Analytisch vaardig
 - Secuur
 - Communicatief vaardig
 - Ervaring met interpreteren van cijfers en data (trends / patronen / verbanden) en vertalen naar adviezen / conclusies
 - Ervaring met operationele dienstverleningsproces/zicht op uitvoerend proces
 - Onderzoekend van aard

Locatiecoördinator

- Kernactiviteiten
 - Waarborgen continuïteit en kwaliteit van dienstverlening
 - Sparringpartner van examenmanager, ook wel de 'locatieverantwoordelijke'
 - Operationele aansturing van één of meerdere locaties
 - Focus op de dagelijkse levering van dienstverlening en daarbij het operationeel ontzorgen van de regieorganisatie van CBR
 - Centraal aanspreekpunt op operationeel niveau
 - Facilitaire oog
 - Afhandelen van klachten, wensen en meldingen van eindgebruikers
 - Aansturing en coaching van uitvoerend personeel en controle op het geleverde werk
 - Contact met eindgebruikers en periodiek overleg voorzitten en bijwonen
 - Verwachtingsmanagement waaronder;
 1. Informeren van eindgebruikers
 2. Communicatie over uitgaven en verplichting richting facilitair regisseurs onder andere indien sprake is van aanvullende diensten e.d.
- Competenties
 - Communicatief sterk
 - Proactief
 - Daadkrachtig / oplossingsgericht
 - Zelfstandig

Projectmanager

Uitgangspunt hierbij is dat het betreffende project volledig door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd.

- Kernactiviteiten
 - Coördineren van projecten
 - Communiceren relevante stakeholders
 - Verantwoordelijk voor het project van initiatie tot finale afronding van het project

Niveau	Competenties	Project kenmerken
Laag	Proactief Communicatief vaardig Stelt prioriteiten In staat te acteren op externe factoren	Klein qua omvang Laag complexiteit/risico
Midden	In ieder geval bovenstaande competenties, aangevuld met: Medior niveau Materiedeskundig In staat eigenaarschap te nemen Weet weerstand en tegengestelde belangen te signaleren en te overbruggen	Groter/groot qua omvang Laag/medium complexiteit/risico

Hoog	In ieder geval alle bovenstaande competenties, aangevuld met: Senior niveau Daadkrachtig In staat helicopterview te hebben In staat weerstand en obstakels weg te nemen	Groot qua omvang Klein qua omvang, maar specialistisch Hoog complexiteit/risico
------	---	--