

Bijlage functie- en competentieprofielen

Perceel 1: Klantadviseur GIP (contactcenter)

Functionele schaal	6
Afdeling	Publieksplein / gemeentelijk informatiepunt (GIP)
Hoofdtaken	- Eerste aanspreekpunt zijn voor burgers, bedrijven en andere instellingen die bellen met vragen, klachten en/of problemen. Met de CRM-applicatie worden wettelijke, procedurele en (beleids)inhoudelijke informatie over de gemeentelijke producten en/of diensten gegeven en waar mogelijk informatie over de stand van zaken van lopende aanvragen. Ook worden burgers als een wegwijzer verwezen naar de website zoetermeer.nl. - Het aannemen en beantwoorden van inkomende telefoongesprekken, door het analyseren van de klantbehoefte, doorvragen, verbanden leggen en controleren of aan de klantbehoefte is voldaan. - Het doorverbinden van gesprekken naar de backoffice of terugbelafspraken maken voor vragen die niet beantwoord kunnen worden. - Tijdens het gesprek individuele gegevens verwerken in het geautomatiseerde systeem. - Laat een hoge mate van betrokkenheid zien en samenwerking in de doorontwikkeling van het gip: heeft een signalerende rol naar de supervisor en webredactie in het actueel houden en aanvullen van o.a. De website en andere kennisbanken.
	- Minimaal MBO-4 diploma - Minimaal 1 jaar inbound (geen outbound) klantenservice ervaring binnen een klantcontactcenter in de afgelopen 4 jaar.

	• Empathisch vermogen en stelt de klant centraal in de dienstverlening. • Kennis van diverse geautomatiseerde gegevensverwerking systemen en het kunnen multitasken tijdens gesprekken in deze diverse systemen. • Goed Nederlands kunnen spreken, begrijpen, lezen en schrijven en goed Engels kunnen spreken.
--	---

Competentieprofiel Publiek burgergericht (pb)

Kennis

Kennis van de klant

toont in contact met de klant op de hoogte te zijn van de kenmerken en behoeften van de klant . Achterhaalt de ontwikkelingen in de omgeving van de klant en past dit toe in de dagelijkse werksituatie.

- Onderscheidt verschillende klantgroepen.
- Geeft vraag- probleemstelling de juiste plaats en zet deze (indien mogelijk) om in producten, diensten.

Kennis van het vak

past de kennis van het vakgebied toe in de dagelijkse praktijk, toont in het werk actueel op de hoogte te zijn van de nieuwe ontwikkelingen op het vakgebied, past de vakkennis ook toe in andere werkvelden.

- Kent globaal de producten en diensten van andere niveau's (eigen gebied nauwkeurig).
- Weet welke informatie nodig is voor de klant om producten, diensten te kunnen leveren.
- Beschikt over (basis)kennis van regelgeving en procedures van de eigen sector/vak/branche.

Kennis van de organisatie

gebruikt de verschillende werkterreinen, producten en diensten in de uitvoering van het werk, houdt daarbij rekening met de belangen van de organisatie.

Organiseert een eigen intern netwerk om als relevant platform te fungeren.

- Weet waar specifieke, aanvullende (vak) kennis is te vinden binnen de organisatie.
- Weet hoe (besluitvorming) processen lopen binnen de eigen en de gemeentelijke organisatie.
- Weet wie voor welke vragen aanspreekpunt is.
- Kent het assortiment van gemeentelijke producten en diensten en/ of eigen vakgebied.

Vaardigheden

Communiceren

luistert naar de boodschap van de ander, wisselt denkbeelden uit, stemt verwachtingen af en maakt concrete afspraken.

- Luistert en verwoordt op heldere wijze wat de ander zegt.
- Vraagt door om behoefte van klanten te traceren.
- Vat samen wat de kern is van de behoefte, vraag- of probleemstelling.
- Overtuigt de klanten door heldere argumentatie.
- Geeft gemaakte fouten toe.

Klantgericht werken

kent en doorziet de wensen en belangen van de klant en levert vervolgens oplossingen volgens de specificatie van de klant. Bouwt met de klant een relatie op door de klant bij de eigen organisatie te betrekken en op deze wijze doelgericht aan klanttevredenheid te werken.

- Treedt de klant met een glimlach vriendelijk en correct tegemoet.
- Informeert klanten op heldere wijze en in begrijpelijke taal over producten, diensten en processen.
- Blijft in alle klantsituaties en omstandigheden correct en beleefd in woord en gebaar.
- Verplaatst zich in behoefte, vraag- en/of probleemstelling van de klant, begrijpt de belangen en de behoeften van de klant en past daarop gedrag aan.

Houding en persoonskenmerken**Accuraat**

registreert, ordent, beheert en verkrijgt - ook onder druk en over langere tijd - detailzaken precies en consciëntieus.

- Levert volledig en op tijd gegevens aan.
- Beheert zorgvuldig en nauwkeurig gegevens.
- Ordent volgens gemaakte afspraken informatie, gegevens en dossiers.
- Verrijkt de noodzakelijke (klant) gegevens.

Incasservermogen

luistert naar kritiek, verwoordt de essentie en buigt dit om naar een betere (werk)situatie.

- Kan tegen kritiek, schiet niet direct in de verdediging.
- Leert van anderen.
- Accepteert of respecteert andere zienswijze, kan daarmee omgaan en zorgt op basis van argumenten en vriendelijke houding dat de klant verschillende zienswijzen accepteert.

Ondernemend

ziet kansen en mogelijkheden en speelt hier actief uit eigen beweging op in en vertaalt dit naar resultaten.

- Schat klantsituaties in op regels, procedures en noodzakelijke afwijkingen op grond van specifieke situaties en past handelswijze hierop af.
- Ziet in wanneer extra inzet, capaciteit noodzakelijk of wenselijk is.
- Geeft signalen af wanneer situaties vragen om actie of ingrijpen.
- Draagt zelf actief bij aan het verkrijgen van noodzakelijk informatie.
- Levert op tijd informatie.

Samenwerken

richt zich met anderen op een gemeenschappelijk doel, ook wanneer het een onderwerp betreft dat niet direct van persoonlijk belang is, helpt anderen en deelt de resultaten van het werk.

- Neemt initiatief om andere dan gebruikelijke werkzaamheden en activiteiten te verrichten.
- Helpt en ondersteunt waar nodig en wenselijk collega's.
- Draagt informatie adequaat en tijdig over aan collega's.
- Communiceert met in- en externe klant wanneer afspraak niet op tijd wordt nagekomen.

Stressbestendig

reageert rustig en kalm op werkzaamheden die gelijktijdig komen of een

grote complexiteit kennen, bij emotionele spanningen en wanneer er weinig beïnvloedingsmogelijkheden zijn.

- Blijft in alle situaties rustig en laat zich niet uit het veld slaan.
- Reageert nuchter, zakelijk en professioneel in emotioneel beladen situaties.

Integriteit

handelt volgens eigen normen en waarden en/of die van de organisatie, past niet zomaar eigen normen en waarden aan, blijft zichzelf.

- Informeert klanten tijdig en volgens afspraak en informeert ook als iets niet op tijd lukt zowel intern als extern.
- Levert op tijd en draagt op tijd producten, diensten, dossiers e.a. Over.
- Bewaakt en komt afspraken na.

Perceel 1: Beheerder Accommodaties

Functionele schaal	5
Afdeling	Vastgoed/ facilitair
Hoofdtaken	• Draagt zorg voor het dagelijks beheer van voornamelijk sociaal culturele multifunctionele gebouwen. Maakt planningen voor het gebruik van de aan hem toegewezen accommodaties en verzorgt de feitelijke uitgifte van ruimten. • Zet de verhuurvoorwaarden aan de gebruikers uiteen en ziet toe dat ze nagekomen worden. Geeft voorlichting aan de gebruikers, en heeft een actieve benadering bij klachten. Overlegt met gebruikers bij problemen. • Controleert de wijze van gebruik van zowel sociaal culturele -als sportaccommodaties in de avonden en weekenden door individuele huurders en verenigingen. • Voert overleg met opdrachtgevers, gebruikers, leveranciers, instanties etc. Over uit te voeren werkzaamheden. voert overleg om zich tijdens werkzaamheden voordoende problemen op te lossen. • Controleert de leegstand van accommodaties, raadpleegt de verhuuradministratie bij onduidelijkheden ten aanzien van het gebruik. Schakelt eventueel de politie in voor ontruiming van de accommodaties • Aanvullen, repareren, in goede staat houden en vervangen van de inventaris. • Informeert en rapporteert aangaande de gang van zaken in de accommodaties en bericht over geconstateerde gebreken. • Controleren van de werkzaamheden in diverse accommodaties van schoonmaakbedrijven.
Functie-eisen	• Minimaal VMBO diploma • Bhv diploma • Ervaring met facilitair beheer en onderhoud van accommodaties • Representatief • Goede communicatieve vaardigheden, tact en overredingskracht • Goede contactuele eigenschappen • Stressbestendig

Functioneringsvoorwaarden	• Verantwoordelijkheidsgevoel • Meedenken over voorwaarden om de afdeling optimaal te laten functioneren • Het vermogen tot samenwerking en overleg • Klantgericht werken • Open staan voor veranderingen • Positief kritische houding
----------------------------------	---

Competentieprofiel publiek vakspecialistisch (pv)

Kennis

Kennis van de klant

toont in contact met de klant op de hoogte te zijn van de kenmerken en behoeften van de klant . Achterhaalt de ontwikkelingen in de omgeving van de klant en past dit toe in de dagelijkse werksituatie.

- Onderscheidt verschillende klantgroepen en kent de vragen, kenmerken en behoeften van deze klantgroepen.
- Heeft kennis van achtergronden van klantvragen en -problemen en plaatst deze in (theoretische/referentie) modellen.

Kennis van het vak

past de kennis van het vakgebied toe in de dagelijkse praktijk, toont in het werk actueel op de hoogte te zijn van de nieuwe ontwikkelingen op het vakgebied, past de vakkennis ook toe in andere werkvelden.

- Heeft grondige vakkennis en ervaring van het specifieke werkterrein.
- Houdt ontwikkelingen bij op het vakgebied en vertaalt deze naar vakgerichte toepassingen.

Kennis van de organisatie

gebruikt de verschillende werkterreinen, producten en diensten in de uitvoering van het werk, houdt daarbij rekening met de belangen van de organisatie.

Organiseert een eigen intern netwerk om als relevant platform te fungeren.

- Weet waar specifieke, aanvullende (vak) kennis is te vinden binnen en buiten de organisatie.
- Weet hoe (besluitvorming) processen lopen binnen de gemeentelijke organisatie.
- Weet wie voor welke vragen aanspreekpunt is.

Vaardigheden

Analyseren

dringt snel tot de kern door en onderscheidt hoofdzaken en bijzaken.

- Brengt onderscheid aan in de relevantie van verschillende belangen.
- Benoemt de kern van de probleem- en vraagstelling en zet deze helder uiteen.
- Plaatst probleem- en vraagstelling in bredere context en gebruikt relevante verbanden.

Belangen hanteren

houdt rekening met belangen van zichzelf, anderen en verschillen daartussen en neemt deze mee bij afwegingen in het eigen werk of te nemen beslissingen.

- Opereert in het spanningsveld tussen inlevingsvermogen en zakelijkheid.
- Zet op heldere wijze verschillende belangen uiteen en maakt daarin beargumenteerde afwegingen.

Communiceren

luistert naar de boodschap van de ander, wisselt denkbeelden uit, stemt verwachtingen af en maakt concrete afspraken.

- Luistert en verwoordt op heldere wijze wat de ander zegt.
- Vraagt door om behoefte van klanten te achterhalen.
- Vat samen wat de kern is van de behoefte, vraag- of probleemstelling.
- Overtuigt klanten door heldere argumentatie.
- Brengt structuur aan in gesprekken.
- Stelt de juiste vragen en brengt de klant tot nieuwe, andere inzichten.
- Geeft gemaakte fouten toe.

Klantgericht werken

kent en doorziet de wensen en belangen van de klant en levert vervolgens oplossingen volgens de specificatie van de klant. Bouwt met de klant een relatie op door de klant bij de eigen organisatie te betrekken en op deze wijze doelgericht aan klanttevredenheid te werken.

- Informeert klanten op heldere wijze en in begrijpelijke taal over producten, diensten en processen.
- Blijft in alle klantsituaties en omstandigheden correct en beleefd in woord en gebaar.
- Verplaatst zich in behoefte, vraag- en/of probleemstelling van de klant.
- Neemt probleem van klant niet over maar begeleidt en ondersteunt de klant bij het oplossen van zijn probleem.

Delegeren

schat in welk deel van de eigen werkzaamheden en verantwoordelijkheden overgedragen kunnen worden, toetst vervolgens op de resultaten.

- Schat de taak- en relatievolswassenheid en zelfstandigheid van medewerkers in en bespreekt dit met hen.
- Draagt verantwoordelijkheden over binnen de grenzen van taak- en relatievolswassenheid van de medewerkers.
- Toetst op basis van afgesproken resultaten.

Klantgericht werken

kent en doorziet de wensen en belangen van de klant en levert vervolgens oplossingen volgens de specificatie van de klant. Bouwt met de klant een relatie op door de klant bij de eigen organisatie te betrekken en op deze wijze doelgericht aan klanttevredenheid te werken.

- Betrekt relevante spelers binnen en buiten de gemeente bij de projectuitvoering.
- Neemt in- en externe klachten serieus en zorgt ervoor dat deze op constructieve wijze worden opgelost.
- Geeft (bestuurlijk) relevante signalen door aan cmt en eventueel wethouders en burgemeester.
- Houdt bij het opstellen en uitwerken van projectdoelen voortdurend de wensen en behoeften van de klant in gedachten.
- Toetst of beleidsontwikkeling en -uitvoering overeenkomt met de wensen van de klant.

Houding en Persoonskenmerken

Samenwerken

richt zich met anderen op een gemeenschappelijk doel, ook wanneer het een onderwerp betreft dat niet direct van persoonlijk belang is, helpt anderen en deelt de resultaten van het werk.

- Neemt initiatief andere dan gebruikelijke werkzaamheden en activiteiten te verrichten.
- Helpt en ondersteunt waar nodig en wenselijk collega's.
- Draagt informatie adequaat en tijdig over aan collega's.
- Deelt ervaringen en inzichten met collega's.

- Maakt gebruik van ervaringen en inzichten van collega's.

Stressbestendig

reageert rustig en kalm op werkzaamheden die gelijktijdig komen of een grote complexiteit kennen, bij emotionele spanningen en wanneer er weinig beïnvloedingsmogelijkheden zijn.

- Blijft in alle situaties rustig en laat zich niet uit het veld slaan.
- Reageert nuchter, zakelijk en professioneel in emotioneel beladen situaties.

Integriteit

handelt volgens eigen normen en waarden en/of die van de organisatie, past niet zomaar eigen normen en waarden aan, blijft zichzelf.

- Informeert klanten tijdig en volgens afspraak.
- Levert op tijd en draagt op tijd producten, diensten, dossiers e.a. Over.
- Bewaakt en komt afspraken na.

Perceel 1: Medewerker algemene dienst

Functionele schaal	4
Afdeling	Vastgoed/ facilitair
Hoofdtaken	Als medewerker algemene dienst houd je je bezig met het beheren van de tot de sportcomplex behorende ruimten, houd je toezicht op het gebruik hiervan, begeleidt of verwijst gebruikers, instanties en/of hulpdiensten, verstrekt duidelijke informatie over ruimten en gebruik. Je verricht schoonmaakwerkzaamheden t.b.v. Hygiëne en veiligheid, je signaleert gebreken en/of storingen verhelpt deze of onderneemt hierop adequate actie. Daarnaast ben je verantwoordelijk voor het openen en veilig afsluiten van het gehele complex. Er wordt gewerkt in wisselende diensten van maandag tot en met vrijdag en in het weekend. De werkzaamheden worden verricht op aanwijzing en onder verantwoordelijkheid van de Beheerder. • Controleert de waterkwaliteit op grond van de wet hygiëne en veiligheid badinrichtingen en zwemgelegenheden (whvbz). • Zorgt dagelijks dat het werkschema van de schoonmaak wordt nagelopen. • Helpt mee vanuit de bedrijfshulpverlening voor eventuele ontruiming van het complex bij calamiteiten. • Draagt zorg voor openstelling en afsluiting van het complex • Voert voorkomende facilitaire werkzaamheden uit. • Houdt contacten met de coördinator. • Zorgt ervoor dat de huurder zich houdt aan de afspraken van verhuur. Belangrijk: • Je bent dienstverlenend ingesteld en steekt graag de handen uit de mouwen. • Je werkt klantgericht, bent in staat

	om contact met de bezoeker en/ of klant te maken, fungeert als aanspreekpunt.
Functie-eisen	• Je hebt een vmbo opleiding. • Ervaring op het gebied van schoonmaken (handmatig en machinaal). • Technisch inzicht en vaardigheden t.b.v. Onderhoud. • Klantgerichte en dienstverlenende instelling. • Goede beheersing van de Nederlandse taal. • Je bent bereid te werken in wisselende diensten van maandag tot en met vrijdag en in het weekend.
Functioneringsvoorwaarden	• Verantwoordelijkheidsgevoel • Flexibiliteit • Klantgerichtheid • Resultaat gericht denken en handelen

Competentieprofiel operationeel uitvoerend (ou)

Kennis

Kennis van de klant

toont in contact met de klant op de hoogte te zijn van de kenmerken en behoeften van de klant . Achterhaalt de ontwikkelingen in de omgeving van de klant en past dit toe in de dagelijkse werksituatie.

- Kent van specifieke klantgroepen de vragen, kenmerken, behoeften en wensen.
- Signaleert veranderingen in behoeften en wensen van klanten.
- Formuleert mogelijke oplossingsrichtingen voor toekomstige vragen van klanten.

Kennis van het vak

past de kennis van het vakgebied toe in de dagelijkse praktijk, toont in het werk actueel op de hoogte te zijn van de nieuwe ontwikkelingen op het vakgebied, past de vakkennis ook toe in andere werkvelden.

- Kent het vak door en door, is specialist op grond van vakkennis en ervaring van het specifieke werkterrein (producten en diensten).
- Is op de hoogte van de laatste ontwikkelingen op de eigen en aanpalende vakgebieden.
- Beheerst de laatste ontwikkelde technieken en past deze toe.

Kennis van de organisatie

gebruikt de verschillende werkterreinen, producten en diensten in de uitvoering van het werk, houdt daarbij rekening met de belangen van de organisatie.

Organiseert een eigen intern netwerk om als relevant platform te fungeren.

- Weet waar binnen welk werkterrein bepaalde expertise en competenties te vinden zijn.
- Kent de benodigde procedures die gelden voor het werkterrein.
- Kent de kernproducten en -diensten van de gemeentelijke organisatie en weet waar deze organisatorisch zijn ondergebracht.

- Kent de contactpersonen voor aanpalende werkterreinen en diensten binnen de gemeentelijke organisatie.

Vaardigheden

Communiceren

luistert naar de boodschap van de ander, wisselt denkbeelden uit, stemt verwachtingen af en maakt concrete afspraken.

- Luistert, verwoordt op heldere wijze wat de ander zegt, vraagt door als iets onduidelijk is.
- Vat de vraagstelling kernachtig samen.
- Maakt afspraken over resultaten en oplossingen met gesprekspartners.
- Brengt een boodschap helder over aan collega's of opdrachtgevers.
- Geeft gemaakte fouten toe.
- Drukt zich mondeling en schriftelijk helder en duidelijk uit.

Klantgericht werken

kent en doorziet de wensen en belangen van de klant en levert vervolgens oplossingen volgens de specificatie van de klant. Bouwt met de klant een relatie op door de klant bij de eigen organisatie te betrekken en op deze wijze doelgericht aan klanttevredenheid te werken.

- Handelt integraal. verwijst door naar de juiste personen, indien de vraag beter door anderen kan worden opgelost.
- Leeft zich in in de vraag van de opdrachtgever, blijft daarbij zakelijk en houdt het belang van de gemeente in het oog, kan "nee" verkopen.
- Neemt klachten serieus en zorgt ervoor dat deze snel worden opgepakt.

Plannen en organiseren

denkt vooraf de eigen activiteiten of van anderen door, stelt doelen en plant acties. Beheert en stuurt in termen van tijd, geld, kwaliteit, informatie en organisatie.

- Werkt planmatig, denkt eerst en komt dan tot acties.
- Deelt het werk op in uit te voeren deelactiviteiten.
- Houdt overzicht bij een veelheid van activiteiten.
- Volgt frequent de dagelijkse gang van zaken en realiseert afspraken op tijd.

Houding en Persoonkenmerken

Samenwerken

richt zich met anderen op een gemeenschappelijk doel, ook wanneer het een onderwerp betreft dat niet (direct) van persoonlijk belang is, helpt anderen en deelt de resultaten van het werk.

- Leeft zich in in de wereld van de andere persoon of situatie.
- Herkent en erkent de expertise en bijdrage van anderen.
- Springt indien gewenst in bij het werk van collega's.

Discipline

motiveert zichzelf in het nakomen van afspraken en zich te houden aan regels en procedures.

- Motiveert zichzelf, ook als het tegenzit.
- Blijft rustig, ook onder grote druk.
- Houdt zich aan gemaakte afspraken en geldende aanpakken of procedures.

Ondernemend

ziet kansen en mogelijkheden en speelt hier actief uit eigen beweging op in en vertaalt dit naar resultaten.

- Vindt in moeilijke situaties nieuwe (en praktische) oplossingen voor problemen.

- Staat open voor een veranderende aanpak of werkwijze.
- Stelt zelf regelmatig eigen oplossingen en bewandelde paden ter discussie.
- Komt met praktische voorstellen die leiden tot verbeteringen voor de klant of de gemeente.

Perceel 1: Medewerker servicedesk

Functionele schaal	6
Afdeling	Vastgoed/ facilitair
Hoofdtaken	• De medewerker draagt zorg voor de werkzaamheden die aan het team zijn opgedragen zodanig dat optimale dienstverlening wordt geboden bij het verstrekken van specifieke producten, het behandelen en afwickelen van aanvragen voor producten en diensten t.b.v. Interne klanten en leveranciers. De dienstverlening wordt gekenmerkt door het servicegericht onderhouden van contacten via de balie, telefoon en email. • Informeert over producten en diensten, regelingen, procedures e.d.. • Neemt aanvragen aan, behandelt ze op basis van bestaande criteria en bewaakt de voortgang. • Verzorgt de administratief-procedurele afhandeling van aanvragen en meldingen. • Signaleert knelpunten en doet verbetervoorstellen. • Adviseert en begeleidt intieme klanten. • Verzorgt de aan- en afmelding van externe leveranciers. • Bedient de leveranciersingang en de parkeergarage. • Voert gegevens in, houdt administratie en registratie bij en bewaakt de kwaliteit van de gegevens in de eigen databases. • Bestelt, beheert en geeft uit kantoorartikelen. Toegangspassen e.d.. • Registreert en beoordeelt de klachten, wensen, informatie, verzoeken en storingen, lost deze waar mogelijk op in eigen beheer, bepaalt welke backoffice aangesproken moet worden. Onderhoudt contact met de backoffice en coördineert/ bewaakt de oplossing met de backoffice. • Levert constructieve en innovatieve bijdragen aan de optimalisatie van de servicedesk en de producten en diensten. • Is verantwoordelijk voor een goed beheer van het sleutelplan. • Stelt in voorkomende gevallen draaiboeken op bij evenementen/projecten in goed

	overleg met de aanvrager en uitvoerende eenheden zowel in- als extern. Bewaakt de voortgang.
Functie-eisen	• Vakgerichte mbo-diploma. • Enige jaren relevante werkervaring. • Kennis en ervaring op het gebied van geautomatiseerde gegevensverwerking. • Mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden.

Competentieprofiel operationeel uitvoerend (ou)

Kennis

Kennis van de klant

toont in contact met de klant op de hoogte te zijn van de kenmerken en behoeften van de klant. Achterhaalt de ontwikkelingen in de omgeving van de klant en past dit toe in de dagelijkse werksituatie.

- Kent van specifieke klantgroepen de vragen, kenmerken, behoeften en wensen.
- Signaleert veranderingen in behoeften en wensen van klanten.
- Formuleert mogelijke oplossingsrichtingen voor toekomstige vragen van klanten.

Kennis van het vak

past de kennis van het vakgebied toe in de dagelijkse praktijk, toont in het werk actueel op de hoogte te zijn van de nieuwe ontwikkelingen op het vakgebied, past de vakkennis ook toe in andere werkelden.

- Kent het vak door en door, is specialist op grond van vakkennis en ervaring van het specifieke werkterrein (producten en diensten).
- Is op de hoogte van de laatste ontwikkelingen op de eigen en aanpalende vakgebieden.
- Beheerst de laatste ontwikkelde technieken en past deze toe.

Kennis van de organisatie

gebruikt de verschillende werkterreinen, producten en diensten in de uitvoering van het werk, houdt daarbij rekening met de belangen van de organisatie.

Organiseert een eigen intern netwerk om als relevant platform te fungeren.

- Weet waar binnen welk werkterrein bepaalde expertise en competenties te vinden zijn.
- Kent de benodigde procedures die gelden voor het werkterrein.
- Kent de kernproducten en -diensten van de gemeentelijke organisatie en weet waar deze organisatorisch zijn ondergebracht.
- Kent de contactpersonen voor aanpalende werkterreinen en diensten binnen de gemeentelijke organisatie.

Vaardigheden

Communiceren

luistert naar de boodschap van de ander, wisselt denkbeelden uit, stemt verwachtingen af en maakt concrete afspraken.

- Luistert, verwoordt op heldere wijze wat de ander zegt, vraagt door als iets onduidelijk is.
- Vat de vraagstelling kernachtig samen.
- Maakt afspraken over resultaten en oplossingen met gesprekspartners.

- Brengt een boodschap helder over aan collega's of opdrachtgevers.
- Geeft gemaakte fouten toe.
- Drukt zich mondeling en schriftelijk helder en duidelijk uit.

Klantgericht werken

kent en doorziet de wensen en belangen van de klant en levert vervolgens oplossingen volgens de specificatie van de klant. Bouwt met de klant een relatie op door de klant bij de eigen organisatie te betrekken en op deze wijze doelgericht aan klanttevredenheid te werken.

- Handelt integraal. verwijst door naar de juiste personen, indien de vraag beter door anderen kan worden opgelost.
- Leeft zich in in de vraag van de opdrachtgever, blijft daarbij zakelijk en houdt het belang van de gemeente in het oog, kan "nee" verkopen.
- Neemt klachten serieus en zorgt ervoor dat deze snel worden opgepakt.

Plannen en organiseren

denkt vooraf de eigen activiteiten of van anderen door, stelt doelen en plant acties. Beheert en stuurt in termen van tijd, geld, kwaliteit, informatie en organisatie.

- Werkt planmatig, denkt eerst en komt dan tot acties.
- Deelt het werk op in uit te voeren deelactiviteiten.
- Houdt overzicht bij een veelheid van activiteiten.
- Volgt frequent de dagelijkse gang van zaken en realiseert afspraken op tijd.

Houding en persoonskenmerken

Samenwerken

richt zich met anderen op een gemeenschappelijk doel, ook wanneer het een onderwerp betreft dat niet (direct) van persoonlijk belang is, helpt anderen en deelt de resultaten van het werk.

- Leeft zich in in de wereld van de andere persoon of situatie.
- Herkent en erkent de expertise en bijdrage van anderen.
- Springt indien gewenst in bij het werk van collega's.

Discipline

motiveert zichzelf in het nakomen van afspraken en zich te houden aan regels en procedures.

- Motiveert zichzelf, ook als het tegenzit.
- Blijft rustig, ook onder grote druk.
- Houdt zich aan gemaakte afspraken en geldende aanpakken of procedures.

Ondernemend

ziet kansen en mogelijkheden en speelt hier actief uit eigen beweging op in en vertaalt dit naar resultaten.

- Vindt in moeilijke situaties nieuwe (en praktische) oplossingen voor problemen.
- Staat open voor een veranderende aanpak of werkwijze.
- Stelt zelf regelmatig eigen oplossingen en bewandelde paden ter discussie.
- Komt met praktische voorstellen die leiden tot verbeteringen voor de klant of de gemeente.

Perceel 1: Huismeester

Functionele schaal	4
Afdeling	Vastgoed/ facilitair
Hoofdtaken	• Voorbereiden en verwerken van verzendingen (intern en extern) • Administratie van abonnementen op raads- en commissiestukken • Openen en sluiten van gebouwen • Klaarzetten van vergaderruimten • Uitvoeren van interne verhuizingen • Sorteren en distribueren van binnenkomende post • Ontvangst en distributie van goederen (incl tekenen voor ontvangst) • Assisteren bij avondvergadering en huwelijken • Informatie verstrekken over eigen taken • Administratief ondersteunen en documenteren t.b.v. De werkeenheid
Functie-eisen	• Vmbo diploma • Rijbewijs b • Bereidheid buiten kantooruren te werken
Functioneringsvoorwaarden	• Functioneert zelfstandig. • Neemt initiatieven, • Koppelt terug waar nodig. • Ziet toe op tijdige afhandeling. • Denkt mee over het werkproces en houdt ontwikkelingen bij. • Signaleert en informeert. • Werkt samen. • Stelt zich flexibel op. • Is representatief.

Competentieprofiel operationeel uitvoerend (ou)**Kennis*****Kennis van de klant***

toont in contact met de klant op de hoogte te zijn van de kenmerken en behoeften van de klant . Achterhaalt de ontwikkelingen in de omgeving van de klant en past dit toe in de dagelijkse werksituatie.

- Kent van specifieke klantgroepen de vragen, kenmerken, behoeften en wensen.
- Signaleert veranderingen in behoeften en wensen van klanten.
- Formuleert mogelijke oplossingsrichtingen voor toekomstige vragen van klanten.

Kennis van het vak

past de kennis van het vakgebied toe in de dagelijkse praktijk, toont in het werk actueel op de hoogte te zijn van de nieuwe ontwikkelingen op het vakgebied, past de vakkennis ook toe in andere werkvelden.

- Kent het vak door en door, is specialist op grond van vakkennis en ervaring van het specifieke werkterrein (producten en diensten).
- Is op de hoogte van de laatste ontwikkelingen op de eigen en aanpalende vakgebieden.
- Beheerst de laatste ontwikkelde technieken en past deze toe.

Kennis van de organisatie

gebruikt de verschillende werkterreinen, producten en diensten in de uitvoering van het werk, houdt daarbij rekening met de belangen van de organisatie.

Organiseert een eigen intern netwerk om als relevant platform te fungeren.

- Weet waar binnen welk werkterrein bepaalde expertise en competenties te vinden zijn.
- Kent de benodigde procedures die gelden voor het werkterrein.
- Kent de kernproducten en -diensten van de gemeentelijke organisatie en weet waar deze organisatorisch zijn ondergebracht.
- Kent de contactpersonen voor aanpalende werkterreinen en diensten binnen de gemeentelijke organisatie.

Vaardigheden

Communiceren

luistert naar de boodschap van de ander, wisselt denkbepelden uit, stemt verwachtingen af en maakt concrete afspraken.

- Luistert, verwoordt op heldere wijze wat de ander zegt, vraagt door als iets onduidelijk is.
- Vat de vraagstelling kernachtig samen.
- Maakt afspraken over resultaten en oplossingen met gesprekspartners.
- Brengt een boodschap helder over aan collega's of opdrachtgevers.
- Geeft gemaakte fouten toe.
- Drukt zich mondeling en schriftelijk helder en duidelijk uit.

Klantgericht werken

kent en doorziet de wensen en belangen van de klant en levert vervolgens oplossingen volgens de specificatie van de klant. Bouwt met de klant een relatie op door de klant bij de eigen organisatie te betrekken en op deze wijze doelgericht aan klanttevredenheid te werken.

- Handelt integraal. verwijst door naar de juiste personen, indien de vraag beter door anderen kan worden opgelost.
- Leeft zich in in de vraag van de opdrachtgever, blijft daarbij zakelijk en houdt het belang van de gemeente in het oog, kan "nee" verkopen.
- Neemt klachten serieus en zorgt ervoor dat deze snel worden opgepakt.

Plannen en organiseren

denkt vooraf de eigen activiteiten of van anderen door, stelt doelen en plant acties. Beheert en stuurt in termen van tijd, geld, kwaliteit, informatie en organisatie.

- Werkt planmatig, denkt eerst en komt dan tot acties.
- Deelt het werk op in uit te voeren deelactiviteiten.
- Houdt overzicht bij een veelheid van activiteiten.
- Volgt frequent de dagelijkse gang van zaken en realiseert afspraken op tijd.

Houding en persoonskenmerken

Samenwerken

richt zich met anderen op een gemeenschappelijk doel, ook wanneer het een onderwerp betreft dat niet (direct) van persoonlijk belang is, helpt anderen en deelt de resultaten van het werk.

- Leeft zich in in de wereld van de andere persoon of situatie.
- Herkent en erkent de expertise en bijdrage van anderen.
- Springt indien gewenst in bij het werk van collega's.

Discipline

motiveert zichzelf in het nakomen van afspraken en zich te houden aan regels en procedures.

- Motiveert zichzelf, ook als het tegenzit.
- Blijft rustig, ook onder grote druk.
- Houdt zich aan gemaakte afspraken en geldende aanpakken of procedures.

Ondernemend

ziet kansen en mogelijkheden en speelt hier actief uit eigen beweging op in en vertaalt dit naar resultaten.

- Vindt in moeilijke situaties nieuwe (en praktische) oplossingen voor problemen.
- Staat open voor een veranderende aanpak of werkwijze.
- Stelt zelf regelmatig eigen oplossingen en bewandelde paden ter discussie.
- Komt met praktische voorstellen die leiden tot verbeteringen voor de klant of de gemeente.

Perceel 1: Secretaresse

Functionele schaal	6
Afdeling	Diverse afdelingen
Hoofdtaken	• Ondersteunt het afdelingshoofd en het managementteam in de dagelijkse bedrijfsvoering van de afdeling en bij projecten, door middel van verzamelen van gegevens, vragen c.q. Opdrachten uitzetten, voortgangsbewaking etc. • Verzorgt informatievoorziening tussen het afdelingshoofd, managementleden en de teams. • Voert agendamanagement voor het afdelingshoofd en agendabeheer voor de overige managementleden. • Eerste aanspreekpunt voor in- en externe contacten. • Verzorgt de correspondentie voor de afdeling. • Verzorgt de voorbereiding, verslaglegging en afhandeling van structurele overleggen van het afdelingshoofd. • Coördineert in afdelingsadviezen, registreert en bewaakt de voortgang • Archiveert de stukken voor het afdelingshoofd. • Registreert ziek- en herstelmeldingen en houdt managementteam hiervan op de hoogte. • Organiseert afdelingsactiviteiten.
Functie-eisen	• Mbo opleiding gericht op het vakgebied (secretaresse opleiding). • Gemiddelde werkervaring (1,5 – 3,5 jaar). • Ervaring met standaard kantoorapplicaties.
Functioneringsvoorwaarden	• Functioneert zelfstandig. • neemt initiatieven, • Koppelt terug waar nodig. • Ziet toe op tijdige afhandeling. • Denkt mee over het werkproces en houdt ontwikkelingen bij. • Signaleert en informeert. • Werkt samen. • Stelt zich flexibel op. • Is representatief.

Competentieprofiel operationeel uitvoerend (ou)**Kennis*****Kennis van de klant***

toont in contact met de klant op de hoogte te zijn van de kenmerken en

behoeften van de klant . Achterhaalt de ontwikkelingen in de omgeving van de klant en past dit toe in de dagelijkse werksituatie.

- Kent van specifieke klantgroepen de vragen, kenmerken, behoeften en wensen.
- Signaleert veranderingen in behoeften en wensen van klanten.
- Formuleert mogelijke oplossingsrichtingen voor toekomstige vragen van klanten.

Kennis van het vak

past de kennis van het vakgebied toe in de dagelijkse praktijk, toont in het werk actueel op de hoogte te zijn van de nieuwe ontwikkelingen op het vakgebied, past de vakkennis ook toe in andere werkvelden.

- Kent het vak door en door, is specialist op grond van vakkennis en ervaring van het specifieke werkterrein (producten en diensten).
- Is op de hoogte van de laatste ontwikkelingen op de eigen en aanpalende vakgebieden.
- Beheerst de laatste ontwikkelde technieken en past deze toe.

Kennis van de organisatie

gebruikt de verschillende werkterreinen, producten en diensten in de uitvoering van het werk, houdt daarbij rekening met de belangen van de organisatie.

Organiseert een eigen intern netwerk om als relevant platform te fungeren.

- Weet waar binnen welk werkterrein bepaalde expertise en competenties te vinden zijn.
- Kent de benodigde procedures die gelden voor het werkterrein.
- Kent de kernproducten en -diensten van de gemeentelijke organisatie en weet waar deze organisatorisch zijn ondergebracht.
- Kent de contactpersonen voor aanpalende werkterreinen en diensten binnen de gemeentelijke organisatie.

Vaardigheden

Communiceren

luistert naar de boodschap van de ander, wisselt denkbeelden uit, stemt verwachtingen af en maakt concrete afspraken.

- Luistert, verwoordt op heldere wijze wat de ander zegt, vraagt door als iets onduidelijk is.
- Vat de vraagstelling kernachtig samen.
- Maakt afspraken over resultaten en oplossingen met gesprekspartners.
- Brengt een boodschap helder over aan collega's of opdrachtgevers.
- Geeft gemaakte fouten toe.
- Drukt zich mondeling en schriftelijk helder en duidelijk uit.

Klantgericht werken

kent en doorziet de wensen en belangen van de klant en levert vervolgens oplossingen volgens de specificatie van de klant. Bouwt met de klant een relatie op door de klant bij de eigen organisatie te betrekken en op deze wijze doelgericht aan klanttevredenheid te werken.

- Handelt integraal. verwijst door naar de juiste personen, indien de vraag beter door anderen kan worden opgelost.
- Leeft zich in in de vraag van de opdrachtgever, blijft daarbij zakelijk en houdt het belang van de gemeente in het oog, kan "nee" verkopen.
- neemt klachten serieus en zorgt ervoor dat deze snel worden opgepakt.

Plannen en organiseren

denkt vooraf de eigen activiteiten of van anderen door, stelt doelen en plant acties. Beheert en stuurt in termen van tijd, geld, kwaliteit, informatie en organisatie.

- Werkt planmatig, denkt eerst en komt dan tot acties.
- Deelt het werk op in uit te voeren deelactiviteiten.
- Houdt overzicht bij een veelheid van activiteiten.
- Volgt frequent de dagelijkse gang van zaken en realiseert afspraken op tijd.

Houding en persoonskenmerken

Samenwerken

richt zich met anderen op een gemeenschappelijk doel, ook wanneer het een onderwerp betreft dat niet (direct) van persoonlijk belang is, helpt anderen en deelt de resultaten van het werk.

- Leeft zich in in de wereld van de andere persoon of situatie.
- Herkent en erkent de expertise en bijdrage van anderen.
- Springt indien gewenst in bij het werk van collega's.

Discipline

motiveert zichzelf in het nakomen van afspraken en zich te houden aan regels en procedures.

- Motiveert zichzelf, ook als het tegenzit.
- Blijft rustig, ook onder grote druk.
- Houdt zich aan gemaakte afspraken en geldende aanpakken of procedures.

Ondernemend

ziet kansen en mogelijkheden en speelt hier actief uit eigen beweging op in en vertaalt dit naar resultaten.

- Vindt in moeilijke situaties nieuwe (en praktische) oplossingen voor problemen.
- Staat open voor een veranderende aanpak of werkwijze.
- Stelt zelf regelmatig eigen oplossingen en bewandelde paden ter discussie.
- Komt met praktische voorstellen die leiden tot verbeteringen voor de klant of de gemeente.

Perceel 1: Medewerker financiële administratie

Functionele schaal	7
Afdeling	Finance & Control
Hoofdtaken	• Verwerkt gegevens in meerdere en specialistische administraties. • Codeert facturen. • Signaleert afwijkingen in facturen ten opzichte van opdrachtverstrekking. • Controleert boekingsdocumenten (diverse administraties). • Voert boekingsdocumenten in, journaliseert en archiveert boekingsdocumenten. • Maakt en verzend nota's: stelt deze op in overleg met budgethouder, verzamelt brondocumenten. • Verstrekt informatie over boekingen (in – en extern). • Boekt memorialen. • Beheert hulp- en tussenrekeningen. • Z voor aansluiting tussen grootboek en subadministraties. • Controleert de kwaliteit van de grootboekadministratie. • Controleert kleine kassen en verzorgt vastlegging in financiële administratie. • Draagt bij aan jaarafsluiting (transitorische posten, gegevens verzamelen). • Bijhouden balansposten. • Draagt mede zorg voor verplichtingenadministratie t.b.v. De budgethouder. • Beheert contractenregister. • Adviseert over uitvoering en vastlegging in de administratie (gebruik van juiste nummers). • Ten aanzien van tijdschrijven: bewaakt actualiteit templates en past templates aan.
Functie-eisen	• Mbo opleiding gericht op moderne bedrijfsadministratie.

Competentieprofiel operationeel uitvoerend (ou)**Kennis*****Kennis van de klant***

toont in contact met de klant op de hoogte te zijn van de kenmerken en behoeften van de klant . Achterhaalt de ontwikkelingen in de omgeving van de klant en past dit toe in de dagelijkse werksituatie.

- Kent van specifieke klantgroepen de vragen, kenmerken, behoeften en wensen.

- Signaleert veranderingen in behoeften en wensen van klanten.
- Formuleert mogelijke oplossingsrichtingen voor toekomstige vragen van klanten.

Kennis van het vak

past de kennis van het vakgebied toe in de dagelijkse praktijk, toont in het werk actueel op de hoogte te zijn van de nieuwe ontwikkelingen op het vakgebied, past de vakkennis ook toe in andere werkvelden.

- Kent het vak door en door, is specialist op grond van vakkennis en ervaring van het specifieke werkterrein (producten en diensten).
- Is op de hoogte van de laatste ontwikkelingen op de eigen en aanpalende vakgebieden.
- Beheerst de laatste ontwikkelde technieken en past deze toe.

Kennis van de organisatie

gebruikt de verschillende werkterreinen, producten en diensten in de uitvoering van het werk, houdt daarbij rekening met de belangen van de organisatie.

Organiseert een eigen intern netwerk om als relevant platform te fungeren.

- Weet waar binnen welk werkterrein bepaalde expertise en competenties te vinden zijn.
- Kent de benodigde procedures die gelden voor het werkterrein.
- Kent de kernproducten en -diensten van de gemeentelijke organisatie en weet waar deze organisatorisch zijn ondergebracht.
- Kent de contactpersonen voor aanpalende werkterreinen en diensten binnen de gemeentelijke organisatie.

Vaardigheden

Communiceren

luistert naar de boodschap van de ander, wisselt denkbeelden uit, stemt verwachtingen af en maakt concrete afspraken.

- Luistert, verwoordt op heldere wijze wat de ander zegt, vraagt door als iets onduidelijk is.
- Vat de vraagstelling kernachtig samen.
- Maakt afspraken over resultaten en oplossingen met gesprekspartners.
- Brengt een boodschap helder over aan collega's of opdrachtgevers.
- Geeft gemaakte fouten toe.
- Drukt zich mondeling en schriftelijk helder en duidelijk uit.

Klantgericht werken

kent en doorziet de wensen en belangen van de klant en levert vervolgens oplossingen volgens de specificatie van de klant. Bouwt met de klant een relatie op door de klant bij de eigen organisatie te betrekken en op deze wijze doelgericht aan klanttevredenheid te werken.

- Handelt integraal. verwijst door naar de juiste personen, indien de vraag beter door anderen kan worden opgelost.
- Leeft zich in in de vraag van de opdrachtgever, blijft daarbij zakelijk en houdt het belang van de gemeente in het oog, kan "nee" verkopen.
- Neemt klachten serieus en zorgt ervoor dat deze snel worden opgepakt.

Plannen en organiseren

denkt vooraf de eigen activiteiten of van anderen door, stelt doelen en plant acties. Beheert en stuurt in termen van tijd, geld, kwaliteit, informatie en organisatie.

- Werkt planmatig, denkt eerst en komt dan tot acties.
- Deelt het werk op in uit te voeren deelactiviteiten.
- Houdt overzicht bij een veelheid van activiteiten.

- Volgt frequent de dagelijkse gang van zaken en realiseert afspraken op tijd.

Houding en persoonskenmerken

Samenwerken

richt zich met anderen op een gemeenschappelijk doel, ook wanneer het een onderwerp betreft dat niet (direct) van persoonlijk belang is, helpt anderen en deelt de resultaten van het werk.

- Leeft zich in in de wereld van de andere persoon of situatie.
- Herkent en erkent de expertise en bijdrage van anderen.
- Springt indien gewenst in bij het werk van collega's.

Discipline

motiveert zichzelf in het nakomen van afspraken en zich te houden aan regels en procedures.

- Motiveert zichzelf, ook als het tegenzit.
- Blijft rustig, ook onder grote druk.
- Houdt zich aan gemaakte afspraken en geldende aanpakken of procedures.

Ondernemend

ziet kansen en mogelijkheden en speelt hier actief uit eigen beweging op in en vertaalt dit naar resultaten.

- Vindt in moeilijke situaties nieuwe (en praktische) oplossingen voor problemen.
- Staat open voor een veranderende aanpak of werkwijze.
- Stelt zelf regelmatig eigen oplossingen en bewandelde paden ter discussie.
- Komt met praktische voorstellen die leiden tot verbeteringen voor de klant of de gemeente.

Perceel 2: Medewerker vrije tijd (diervorzorger, activiteitenbegeleider, assistent beheerder stadsboerderij en wijktauinleider)

Functionele schaal	5
Afdeling	Vrije Tijd
Hoofdtaken	• Het verzorgen van de boerderijdieren • Het uitmesten van diervverblijven, • Het netjes houden van het terrein • Het verrichten van kleine onderhoudsklusjes • Samenwerken met kinderen, vrijwilligers, cliënten en stagiaires.
Functie-eisen	• Minimaal mbo-3 diploma diervverzorging • EHBO-diploma • VOG met aantekening kinderopvang • Goed Nederlands kunnen spreken, begrijpen, lezen en schrijven. • Geen gebruik van sterke drank, bedwelmende middelen of medicijnen met verminderde alertheid

Competentieprofiel operationeel uitvoerend (ou)

Kennis

Kennis van de klant

toont in contact met de klant op de hoogte te zijn van de kenmerken en behoeften van de klant . Achterhaalt de ontwikkelingen in de omgeving van de klant en past dit toe in de dagelijkse werksituatie.

- Kent van specifieke klantgroepen de vragen, kenmerken, behoeften en wensen.
- Signaleert veranderingen in behoeften en wensen van klanten.
- Formuleert mogelijke oplossingsrichtingen voor toekomstige vragen van klanten.

Kennis van het vak

past de kennis van het vakgebied toe in de dagelijkse praktijk, toont in het werk actueel op de hoogte te zijn van de nieuwe ontwikkelingen op het vakgebied, past de vakkennis ook toe in andere werkvelden.

- Kent het vak door en door, is specialist op grond van vakkennis en ervaring van het specifieke werkterrein (producten en diensten).
- Is op de hoogte van de laatste ontwikkelingen op de eigen en aanpalende vakgebieden.
- Beheerst de laatste ontwikkelde technieken en past deze toe.

Kennis van de organisatie

gebruikt de verschillende werkterreinen, producten en diensten in de uitvoering van het werk, houdt daarbij rekening met de belangen van de organisatie. Organiseert een eigen intern netwerk om als relevant platform te fungeren.

- Weet waar binnen welk werkterrein bepaalde expertise en competenties te vinden zijn.
- Kent de benodigde procedures die gelden voor het werkterrein.
- Kent de kernproducten en -diensten van de gemeentelijke organisatie en weet waar deze organisatorisch zijn ondergebracht.

- Kent de contactpersonen voor aanpalende werkterreinen en diensten binnen de gemeentelijke organisatie.

Vaardigheden

Communiceren

luistert naar de boodschap van de ander, wisselt denkbeelden uit, stemt verwachtingen af en maakt concrete afspraken.

- Luistert, verwoordt op heldere wijze wat de ander zegt, vraagt door als iets onduidelijk is.
- Vat de vraagstelling kernachtig samen.
- Maakt afspraken over resultaten en oplossingen met gesprekspartners.
- Brengt een boodschap helder over aan collega's of opdrachtgevers.
- Geeft gemaakte fouten toe.
- Drukt zich mondeling en schriftelijk helder en duidelijk uit.

Klantgericht werken

kent en doorziet de wensen en belangen van de klant en levert vervolgens oplossingen volgens de specificatie van de klant. Bouwt met de klant een relatie op door de klant bij de eigen organisatie te betrekken en op deze wijze doelgericht aan klanttevredenheid te werken.

- Handelt integraal. verwijst door naar de juiste personen, indien de vraag beter door anderen kan worden opgelost.
- Leeft zich in in de vraag van de opdrachtgever, blijft daarbij zakelijk en houdt het belang van de gemeente in het oog, kan "nee" verkopen.
- Neemt klachten serieus en zorgt ervoor dat deze snel worden opgepakt.

Plannen en organiseren

denkt vooraf de eigen activiteiten of van anderen door, stelt doelen en plant acties. Beheert en stuurt in termen van tijd, geld, kwaliteit, informatie en organisatie.

- Werkt planmatig, denkt eerst en komt dan tot acties.
- Deelt het werk op in uit te voeren deelactiviteiten.
- Houdt overzicht bij een veelheid van activiteiten.
- Volgt frequent de dagelijkse gang van zaken en realiseert afspraken op tijd.

Houding en persoonskenmerken

Samenwerken

richt zich met anderen op een gemeenschappelijk doel, ook wanneer het een onderwerp betreft dat niet (direct) van persoonlijk belang is, helpt anderen en deelt de resultaten van het werk.

- Leeft zich in in de wereld van de andere persoon of situatie.
- Herkent en erkent de expertise en bijdrage van anderen.
- Springt indien gewenst in bij het werk van collega's.

Discipline

motiveert zichzelf in het nakomen van afspraken en zich te houden aan regels en procedures.

- Motiveert zichzelf, ook als het tegenzit.
- Blijft rustig, ook onder grote druk.
- Houdt zich aan gemaakte afspraken en geldende aanpakken of procedures.

Ondernemend

ziet kansen en mogelijkheden en speelt hier actief uit eigen beweging op in en vertaalt dit naar resultaten.

- Vindt in moeilijke situaties nieuwe (en praktische) oplossingen voor problemen.

- Staat open voor een veranderende aanpak of werkwijze.
- Stelt zelf regelmatig eigen oplossingen en bewandelde paden ter discussie.
- Komt met praktische voorstellen die leiden tot verbeteringen voor de klant of de gemeente.

Perceel 2: Functie activiteitenbegeleider

Functionele schaal	5
Afdeling	Vrije Tijd
Hoofdtaken	• Het organiseren en ondersteunen van activiteiten • Het begeleiden van kinderen, • Het uitvoeren van kleine onderhoudsklusjes aan spelmaterialen • Het schoonmaken van de locatie zowel binnen als buiten
Functie-eisen	• Minimaal mbo-3 diploma pedagogisch medewerker • Ehbo-diploma • Vog met aantekening kinderopvang • Goed nederlands kunnen spreken, begrijpen, lezen en schrijven. • Geen gebruik van sterke drank, bedwelmende middelen of medicijnen met verminderde alertheid

Competentieprofiel publiek vakspecialistisch (pv)**Kennis***Kennis van de klant*

toont in contact met de klant op de hoogte te zijn van de kenmerken en behoeften van de klant . Achterhaalt de ontwikkelingen in de omgeving van de klant en past dit toe in de dagelijkse werksituatie.

- Onderscheidt verschillende klantgroepen en kent de vragen, kenmerken en behoeften van deze klantgroepen.
- Heeft kennis van achtergronden van klantvragen en -problemen en plaatst deze in (theoretische/referentie) modellen.

Kennis van het vak

past de kennis van het vakgebied toe in de dagelijkse praktijk, toont in het werk actueel op de hoogte te zijn van de nieuwe ontwikkelingen op het vakgebied, past de vakkennis ook toe in andere werkvelden.

- Heeft grondige vakkennis en ervaring van het specifieke werkterrein.
- Houdt ontwikkelingen bij op het vakgebied en vertaalt deze naar vakgerichte toepassingen.

Kennis van de organisatie

gebruikt de verschillende werkterreinen, producten en diensten in de uitvoering van het werk, houdt daarbij rekening met de belangen van de organisatie.

Organiseert een eigen intern netwerk om als relevant platform te fungeren.

- Weet waar specifieke, aanvullende (vak) kennis is te vinden binnen en buiten de organisatie.
- Weet hoe (besluitvorming) processen lopen binnen de gemeentelijke organisatie.
- Weet wie voor welke vragen aanspreekpunt is.

Vaardigheden*Analyseren*

dringt snel tot de kern door en onderscheidt hoofdzaken en bijzaken.

- Brengt onderscheid aan in de relevantie van verschillende belangen.

- Benoemt de kern van de probleem- en vraagstelling en zet deze helder uiteen.
- Plaatst probleem- en vraagstelling in bredere context en gebruikt relevante verbanden.

Belangen hanteren

houdt rekening met belangen van zichzelf, anderen en verschillen daartussen en neemt deze mee bij afwegingen in het eigen werk of te nemen beslissingen.

- Opereert in het spanningsveld tussen inlevingsvermogen en zakelijkheid.
- Zet op heldere wijze verschillende belangen uiteen en maakt daarin beargumenteerde afwegingen.

Communiceren

luistert naar de boodschap van de ander, wisselt denkbeelden uit, stemt verwachtingen af en maakt concrete afspraken.

- Luistert en verwoordt op heldere wijze wat de ander zegt.
- Vraagt door om behoefte van klanten te achterhalen.
- Vat samen wat de kern is van de behoefte, vraag- of probleemstelling.
- Overtuigt klanten door heldere argumentatie.
- Brengt structuur aan in gesprekken.
- Stelt de juiste vragen en brengt de klant tot nieuwe, andere inzichten.
- Geeft gemaakte fouten toe.

Klantgericht werken

kent en doorziet de wensen en belangen van de klant en levert vervolgens oplossingen volgens de specificatie van de klant. Bouwt met de klant een relatie op door de klant bij de eigen organisatie te betrekken en op deze wijze doelgericht aan klanttevredenheid te werken.

- Informeert klanten op heldere wijze en in begrijpelijke taal over producten, diensten en processen.
- Blijft in alle klantsituaties en omstandigheden correct en beleefd in woord en gebaar.
- Verplaatst zich in behoefte, vraag- en/of probleemstelling van de klant.
- Neemt probleem van klant niet over maar begeleidt en ondersteunt de klant bij het oplossen van zijn probleem.

Delegeren

schat in welk deel van de eigen werkzaamheden en verantwoordelijkheden overgedragen kunnen worden, toetst vervolgens op de resultaten.

- Schat de taak- en relatiefvolwassenheid en zelfstandigheid van medewerkers in en bespreekt dit met hen.
- Draagt verantwoordelijkheden over binnen de grenzen van taak- en relatiefvolwassenheid van de medewerkers.
- Toetst op basis van afgesproken resultaten.

Klantgericht werken

kent en doorziet de wensen en belangen van de klant en levert vervolgens oplossingen volgens de specificatie van de klant. Bouwt met de klant een relatie op door de klant bij de eigen organisatie te betrekken en op deze wijze doelgericht aan klanttevredenheid te werken.

- Betrekt relevante spelers binnen en buiten de gemeente bij de projectuitvoering.
- Neemt in- en externe klachten serieus en zorgt ervoor dat deze op constructieve wijze worden opgelost.
- Geeft (bestuurlijk) relevante signalen door aan cmt en eventueel wethouders en burgemeester.
- Houdt bij het opstellen en uitwerken van projectdoelen voortdurend de wensen en behoeften van de klant in gedachten.

- Toetst of beleidsontwikkeling en -uitvoering overeenkomt met de wensen van de klant.

Houding en persoonskenmerken

Samenwerken

richt zich met anderen op een gemeenschappelijk doel, ook wanneer het een onderwerp betreft dat niet direct van persoonlijk belang is, helpt anderen en deelt de resultaten van het werk.

- Neemt initiatief andere dan gebruikelijke werkzaamheden en activiteiten te verrichten.
- Helpt en ondersteunt waar nodig en wenselijk collega's.
- Draagt informatie adequaat en tijdig over aan collega's.
- Deelt ervaringen en inzichten met collega's.
- Maakt gebruik van ervaringen en inzichten van collega's.

Stressbestendig

reageert rustig en kalm op werkzaamheden die gelijktijdig komen of een grote complexiteit kennen, bij emotionele spanningen en wanneer er weinig beïnvloedingsmogelijkheden zijn.

- Blijft in alle situaties rustig en laat zich niet uit het veld slaan.
- Reageert nuchter, zakelijk en professioneel in emotioneel beladen situaties.

Integriteit

handelt volgens eigen normen en waarden en/of die van de organisatie, past niet zomaar eigen normen en waarden aan, blijft zichzelf.

- Informeert klanten tijdig en volgens afspraak.
- Levert op tijd en draagt op tijd producten, diensten, dossiers e.a. Over.
- Bewaakt en komt afspraken na.

Perceel 2: Functie assistent beheerder stadsboerderij

Functionele schaal	6
Afdeling	Vrije Tijd
Hoofdtaken	• Beheer van de Stadsboerderij onder verantwoording van de beheerder ○ Vervangen beheerder bij afwezigheid, ○ Gastheer/vrouw op de boerderij voor bezoekers en samenwerkingspartijen, ○ Houdt samen met de beheerder voorraden bij en onderhoudt contact met leveranciers, ○ Signaleren van zaken die aangepakt moeten worden, ○ Organiseert samen of in overleg met beheerder activiteiten, ○ Is verantwoordelijk voor dierverzorging: toezicht op de dieren en signaleren van problemen, medische handelingen, medicatie en logboeken. • Medeverantwortelijk voor schone en veilige stadsboerderijen ○ Schoon en veilig houden van gebouwen en buitenruimte, oppakken van licht onderhoud, signaleren van onderhoudszaken, • Begeleiden van diverse partijen. ○ Op een educatieve en positieve manier begeleiden van stagiaires, inhuur medewerkers, leerlingen en vrijwilligers. ○ Zorgen voor duidelijke instructies en aanspreekpunt zijn tijdens het werk. • Bijdragen aan de samenwerking tussen de stadsboerderijen ○ Deelnemen aan overleggen op eigen en andere boerderijen en het leveren van input en ideeën voor de Stadsboerderijen.
Functie-eisen	• Aantoonbaar Mbo(+) werk- en

	denkniveau • Een afgeronde opleiding in de richting van dierenverzorging of agrarische opleiding • Ervaring met dierenverzorging • Diploma EHBO/reanimatie en BHV of bereid dit diploma te halen • In het bezit van een Rijbewijs B • Beschikbaar om in het weekend, avonduren en op feestdagen te werken • Communicatief vaardig
--	--

Competentieprofiel publiek vakspecialistisch (pv)

Kennis

Kennis van de klant

toont in contact met de klant op de hoogte te zijn van de kenmerken en behoeften van de klant . Achterhaalt de ontwikkelingen in de omgeving van de klant en past dit toe in de dagelijkse werksituatie.

- Onderscheidt verschillende klantgroepen en kent de vragen, kenmerken en behoeften van deze klantgroepen.
- Heeft kennis van achtergronden van klantvragen en -problemen en plaatst deze in (theoretische/referentie) modellen.

Kennis van het vak

past de kennis van het vakgebied toe in de dagelijkse praktijk, toont in het werk actueel op de hoogte te zijn van de nieuwe ontwikkelingen op het vakgebied, past de vakkennis ook toe in andere werkvelden.

- Heeft grondige vakkennis en ervaring van het specifieke werkterrein.
- Houdt ontwikkelingen bij op het vakgebied en vertaalt deze naar vakgerichte toepassingen.

Kennis van de organisatie

gebruikt de verschillende werkterreinen, producten en diensten in de uitvoering van het werk, houdt daarbij rekening met de belangen van de organisatie. Organiseert een eigen intern netwerk om als relevant platform te fungeren.

- Weet waar specifieke, aanvullende (vak) kennis is te vinden binnen en buiten de organisatie.
- Weet hoe (besluitvorming) processen lopen binnen de gemeentelijke organisatie.
- Weet wie voor welke vragen aanspreekpunt is.

Vaardigheden

Analyseren

dringt snel tot de kern door en onderscheidt hoofdzaken en bijzaken.

- Brengt onderscheid aan in de relevantie van verschillende belangen.
- Benoemt de kern van de probleem- en vraagstelling en zet deze helder uiteen.
- Plaatst probleem- en vraagstelling in bredere context en gebruikt relevante verbanden.

Belangen hanteren

houdt rekening met belangen van zichzelf, anderen en verschillen daartussen en neemt deze mee bij afwegingen in het eigen werk of te nemen beslissingen.

- Opereert in het spanningsveld tussen inlevingsvermogen en zakelijkheid.

- Zet op heldere wijze verschillende belangen uiteen en maakt daarin beargumenteerde afwegingen.

Communiceren

luistert naar de boodschap van de ander, wisselt denkbeelden uit, stemt verwachtingen af en maakt concrete afspraken.

- Luistert en verwoordt op heldere wijze wat de ander zegt.
- Vraagt door om behoefte van klanten te achterhalen.
- Vat samen wat de kern is van de behoefte, vraag- of probleemstelling.
- Overtuigt klanten door heldere argumentatie.
- Brengt structuur aan in gesprekken.
- Stelt de juiste vragen en brengt de klant tot nieuwe, andere inzichten.
- Geeft gemaakte fouten toe.

Klantgericht werken

kent en doorziet de wensen en belangen van de klant en levert vervolgens oplossingen volgens de specificatie van de klant. Bouwt met de klant een relatie op door de klant bij de eigen organisatie te betrekken en op deze wijze doelgericht aan klanttevredenheid te werken.

- Informeert klanten op heldere wijze en in begrijpelijke taal over producten, diensten en processen.
- Blijft in alle klantsituaties en omstandigheden correct en beleefd in woord en gebaar.
- Verplaatst zich in behoefte, vraag- en/of probleemstelling van de klant.
- Neemt probleem van klant niet over maar begeleidt en ondersteunt de klant bij het oplossen van zijn probleem.

Delegeren

schat in welk deel van de eigen werkzaamheden en verantwoordelijkheden overgedragen kunnen worden, toetst vervolgens op de resultaten.

- Schat de taak- en relatievolswassenheid en zelfstandigheid van medewerkers in en bespreekt dit met hen.
- Draagt verantwoordelijkheden over binnen de grenzen van taak- en relatievolswassenheid van de medewerkers.
- Toetst op basis van afgesproken resultaten.

Klantgericht werken

kent en doorziet de wensen en belangen van de klant en levert vervolgens oplossingen volgens de specificatie van de klant. Bouwt met de klant een relatie op door de klant bij de eigen organisatie te betrekken en op deze wijze doelgericht aan klanttevredenheid te werken.

- Betreft relevante spelers binnen en buiten de gemeente bij de projectuitvoering.
- Neemt in- en externe klachten serieus en zorgt ervoor dat deze op constructieve wijze worden opgelost.
- Geeft (bestuurlijk) relevante signalen door aan cmt en eventueel wethouders en burgemeester.
- Houdt bij het opstellen en uitwerken van projectdoelen voortdurend de wensen en behoeften van de klant in gedachten.
- Toetst of beleidsontwikkeling en -uitvoering overeenkomt met de wensen van de klant.

Houding en persoonskenmerken

Samenwerken

richt zich met anderen op een gemeenschappelijk doel, ook wanneer het een onderwerp betreft dat niet direct van persoonlijk belang is, helpt anderen en deelt de resultaten van het werk.

- Neemt initiatief andere dan gebruikelijke werkzaamheden en activiteiten te verrichten.
- Helpt en ondersteunt waar nodig en wenselijk collega's.
- Draagt informatie adequaat en tijdig over aan collega's.
- Deelt ervaringen en inzichten met collega's.
- Maakt gebruik van ervaringen en inzichten van collega's.

Stressbestendig

reageert rustig en kalm op werkzaamheden die gelijktijdig komen of een grote complexiteit kennen, bij emotionele spanningen en wanneer er weinig beïnvloedingsmogelijkheden zijn.

- Blijft in alle situaties rustig en laat zich niet uit het veld slaan.
- Reageert nuchter, zakelijk en professioneel in emotioneel beladen situaties.

Integriteit

handelt volgens eigen normen en waarden en/of die van de organisatie, past niet zomaar eigen normen en waarden aan, blijft zichzelf.

- Informeert klanten tijdig en volgens afspraak.
- Levert op tijd en draagt op tijd producten, diensten, dossiers e.a. Over.
- Bewaakt en komt afspraken na.

Perceel 2: Functie wijk tuinleider

Functionele schaal	7
Afdeling	Vrije Tijd
Hoofdtaken	• Les/natuureducatie geven aan leerlingen van het (speciaal) basisonderwijs. ○ Voorbereiden van de lessen, organiseren van de lessen en begeleiden van kinderen bij het schooltuinwerk. ○ Onderhouden van contacten met de bezoekende scholen en adviseren over natuur- en milieu educatie (NME). ○ Organiseren van activiteiten op het terrein van natuur- en milieueducatie ○ Begeleiden van leerkrachten en vrijwilligers bij het geven van natuur- en milieulessen • Beheren en onderhouden van het wijk tuincomplex ○ Zorgdragen voor een aantrekkelijke en veilige locatie ○ Zorgen voor de inrichting en verzorging van de wijk-schooltuinen ○ Onderhouden van materiaal en materieel ○ Bestellen van benodigde materialen ○ Begeleiden van vrijwilligers bij het onderhouden van de wijk tuinen • Eerste aanspreekpunt voor bezoekers, waaronder de vrijwilligers en de huurders van de wijk tuinen ○ Ontvangen van bezoekers en geven van voorlichting ○ Begeleiden van huurders (indien huur tuinen aanwezig) van de wijk tuinen: voorlichting geven over gewassen, manier van telen etc. ○ Begeleiden van kinderen, bewoners, vrijwilligers in de wijk tuinen ○ Organiseren van natuur- en milieueducatie activiteiten op het terrein - zorgen voor de werving en selectie van vrijwilligers - stimuleren van de deelname van vrijwilligers
Functie-eisen	• Een afgeronde relevante MBO

	opleiding • Enige ervaring met het werken met kinderen, lesgeven, aansturen • Kennis op het gebied van natuur- en milieueducatie en didactiek • Communicatief vaardig zijn
--	--

Competentieprofiel publiek vakspecialistisch (pv)

Kennis

Kennis van de klant

toont in contact met de klant op de hoogte te zijn van de kenmerken en behoeften van de klant . Achterhaalt de ontwikkelingen in de omgeving van de klant en past dit toe in de dagelijkse werksituatie.

- Onderscheidt verschillende klantgroepen en kent de vragen, kenmerken en behoeften van deze klantgroepen.
- Heeft kennis van achtergronden van klantvragen en -problemen en plaatst deze in (theoretische/referentie) modellen.

Kennis van het vak

past de kennis van het vakgebied toe in de dagelijkse praktijk, toont in het werk actueel op de hoogte te zijn van de nieuwe ontwikkelingen op het vakgebied, past de vakkennis ook toe in andere werkvelden.

- Heeft grondige vakkennis en ervaring van het specifieke werkterrein.
- Houdt ontwikkelingen bij op het vakgebied en vertaalt deze naar vakgerichte toepassingen.

Kennis van de organisatie

gebruikt de verschillende werkterreinen, producten en diensten in de uitvoering van het werk, houdt daarbij rekening met de belangen van de organisatie. Organiseert een eigen intern netwerk om als relevant platform te fungeren.

- Weet waar specifieke, aanvullende (vak) kennis is te vinden binnen en buiten de organisatie.
- Weet hoe (besluitvorming) processen lopen binnen de gemeentelijke organisatie.
- Weet wie voor welke vragen aanspreekpunt is.

Vaardigheden

Analyseren

dringt snel tot de kern door en onderscheidt hoofdzaken en bijzaken.

- Brengt onderscheid aan in de relevantie van verschillende belangen.
- Benoemt de kern van de probleem- en vraagstelling en zet deze helder uiteen.
- Plaatst probleem- en vraagstelling in bredere context en gebruikt relevante verbanden.

Belangen hanteren

houdt rekening met belangen van zichzelf, anderen en verschillen daartussen en neemt deze mee bij afwegingen in het eigen werk of te nemen beslissingen.

- Opereert in het spanningsveld tussen inlevingsvermogen en zakelijkheid.
- Zet op heldere wijze verschillende belangen uiteen en maakt daarin beargumenteerde afwegingen.

Communiceren

luistert naar de boodschap van de ander, wisselt denkbeelden uit, stemt verwachtingen af en maakt concrete afspraken.

- Luistert en verwoordt op heldere wijze wat de ander zegt.
- Vraagt door om behoefte van klanten te achterhalen.
- Vat samen wat de kern is van de behoefte, vraag- of probleemstelling.
- Overtuigt klanten door heldere argumentatie.
- Brengt structuur aan in gesprekken.
- Stelt de juiste vragen en brengt de klant tot nieuwe, andere inzichten.
- Geeft gemaakte fouten toe.

Klantgericht werken

kent en doorziet de wensen en belangen van de klant en levert vervolgens oplossingen volgens de specificatie van de klant. Bouwt met de klant een relatie op door de klant bij de eigen organisatie te betrekken en op deze wijze doelgericht aan klanttevredenheid te werken.

- Informeert klanten op heldere wijze en in begrijpelijke taal over producten, diensten en processen.
- Blijft in alle klantsituaties en omstandigheden correct en beleefd in woord en gebaar.
- Verplaatst zich in behoefte, vraag- en/of probleemstelling van de klant.
- Neemt probleem van klant niet over maar begeleidt en ondersteunt de klant bij het oplossen van zijn probleem.

Delegeren

schat in welk deel van de eigen werkzaamheden en verantwoordelijkheden overgedragen kunnen worden, toetst vervolgens op de resultaten.

- Schat de taak- en relatievolswassenheid en zelfstandigheid van medewerkers in en bespreekt dit met hen.
- Draagt verantwoordelijkheden over binnen de grenzen van taak- en relatievolswassenheid van de medewerkers.
- Toetst op basis van afgesproken resultaten.

Klantgericht werken

kent en doorziet de wensen en belangen van de klant en levert vervolgens oplossingen volgens de specificatie van de klant. Bouwt met de klant een relatie op door de klant bij de eigen organisatie te betrekken en op deze wijze doelgericht aan klanttevredenheid te werken.

- Betrekt relevante spelers binnen en buiten de gemeente bij de projectuitvoering.
- Neemt in- en externe klachten serieus en zorgt ervoor dat deze op constructieve wijze worden opgelost.
- Geeft (bestuurlijk) relevante signalen door aan cmt en eventueel wethouders en burgemeester.
- Houdt bij het opstellen en uitwerken van projectdoelen voortdurend de wensen en behoeften van de klant in gedachten.
- Toetst of beleidsontwikkeling en -uitvoering overeenkomt met de wensen van de klant.

Houding en persoonskenmerken

Samenwerken

richt zich met anderen op een gemeenschappelijk doel, ook wanneer het een onderwerp betreft dat niet direct van persoonlijk belang is, helpt anderen en deelt de resultaten van het werk.

- Neemt initiatief andere dan gebruikelijke werkzaamheden en activiteiten te verrichten.
- Helpt en ondersteunt waar nodig en wenselijk collega's.

- Draagt informatie adequaat en tijdig over aan collega's.
- Deelt ervaringen en inzichten met collega's.
- Maakt gebruik van ervaringen en inzichten van collega's.

Stressbestendig

reageert rustig en kalm op werkzaamheden die gelijktijdig komen of een grote complexiteit kennen, bij emotionele spanningen en wanneer er weinig beïnvloedingsmogelijkheden zijn.

- Blijft in alle situaties rustig en laat zich niet uit het veld slaan.
- Reageert nuchter, zakelijk en professioneel in emotioneel beladen situaties.

Integriteit

handelt volgens eigen normen en waarden en/of die van de organisatie, past niet zomaar eigen normen en waarden aan, blijft zichzelf.

- Informeert klanten tijdig en volgens afspraak.
- Levert op tijd en draagt op tijd producten, diensten, dossiers e.a. Over.
- Bewaakt en komt afspraken na.

Perceel 3: Medewerker inzameling (Belader)

Functionele schaal	4
Afdeling	Afvalinzameling
Hoofdtaken	• Inzamelen van afval • Inzamelen van huishoudelijk restafval, gft, plastic, grof vuil e.d. Dat los, in minicontainers wordt aangeboden • Het verrichten van opruimactiviteiten met betrekking tot zwerfvuil en resten die bij grofvuulinzameling blijven liggen.
Functie-eisen	• Goed Nederlands kunnen spreken, begrijpen, lezen en schrijven. • Minimaal 18 jaar • Bij voorkeur rijbewijs b • Geen gebruik van sterke drank, bedwelmende middelen of medicijnen met verminderde alertheid • Voldoende kracht hebben om het inzamelwerk de hele dag en zo nodig 5 dagen door per week te verrichten. Indien nodig kan dit ook in het weekend of speciale dagen plaats vinden. • Dragen van alle vereiste persoonlijke beschermingsmiddelen, zoals veiligheidskleding, veiligheidsschoenen, handschoenen, veiligheidsbril en geluidsbescherming.

Competentieprofiel operationeel uitvoerend (ou)**Kennis***Kennis van de klant*

toont in contact met de klant op de hoogte te zijn van de kenmerken en behoeften van de klant . Achterhaalt de ontwikkelingen in de omgeving van de klant en past dit toe in de dagelijkse werksituatie.

- Kent van specifieke klantgroepen de vragen, kenmerken, behoeften en wensen.
- Signaleert veranderingen in behoeften en wensen van klanten.
- Formuleert mogelijke oplossingsrichtingen voor toekomstige vragen van klanten.

Kennis van het vak

past de kennis van het vakgebied toe in de dagelijkse praktijk, toont in het werk actueel op de hoogte te zijn van de nieuwe ontwikkelingen op het vakgebied, past de vakkennis ook toe in andere werkvelden.

- Kent het vak door en door, is specialist op grond van vakkennis en ervaring van het specifieke werkterrein (producten en diensten).
- Is op de hoogte van de laatste ontwikkelingen op de eigen en aanpalende vakgebieden.
- Beheerst de laatste ontwikkelde technieken en past deze toe.

Kennis van de organisatie

gebruikt de verschillende werkterreinen, producten en diensten in de uitvoering

van het werk, houdt daarbij rekening met de belangen van de organisatie.

Organiseert een eigen intern netwerk om als relevant platform te fungeren.

- Weet waar binnen welk werkterrein bepaalde expertise en competenties te vinden zijn.
- Kent de benodigde procedures die gelden voor het werkterrein.
- Kent de kernproducten en -diensten van de gemeentelijke organisatie en weet waar deze organisatorisch zijn ondergebracht.
- Kent de contactpersonen voor aanpalende werkterreinen en diensten binnen de gemeentelijke organisatie.

Vaardigheden

Communiceren

luistert naar de boodschap van de ander, wisselt denkbeelden uit, stemt

verwachtingen af en maakt concrete afspraken.

- Luistert, verwoordt op heldere wijze wat de ander zegt, vraagt door als iets onduidelijk is.
- Vat de vraagstelling kernachtig samen.
- Maakt afspraken over resultaten en oplossingen met gesprekspartners.
- Brengt een boodschap helder over aan collega's of opdrachtgevers.
- Geeft gemaakte fouten toe.
- Drukt zich mondeling en schriftelijk helder en duidelijk uit.

Klantgericht werken

kent en doorziet de wensen en belangen van de klant en levert vervolgens oplossingen volgens de specificatie van de klant. Bouwt met de klant een relatie op door de klant bij de eigen organisatie te betrekken en op deze wijze doelgericht aan klanttevredenheid te werken.

- Handelt integraal. verwijst door naar de juiste personen, indien de vraag beter door anderen kan worden opgelost.
- Leeft zich in in de vraag van de opdrachtgever, blijft daarbij zakelijk en houdt het belang van de gemeente in het oog, kan "nee" verkopen.
- Neemt klachten serieus en zorgt ervoor dat deze snel worden opgepakt.

Plannen en organiseren

denkt vooraf de eigen activiteiten of van anderen door, stelt doelen en plant acties. Beheert en stuurt in termen van tijd, geld, kwaliteit, informatie en organisatie.

- Werkt planmatig, denkt eerst en komt dan tot acties.
- Deelt het werk op in uit te voeren deelactiviteiten.
- Houdt overzicht bij een veelheid van activiteiten.
- Volgt frequent de dagelijkse gang van zaken en realiseert afspraken op tijd.

Houding en persoonskenmerken

Samenwerken

richt zich met anderen op een gemeenschappelijk doel, ook wanneer het een onderwerp betreft dat niet (direct) van persoonlijk belang is, helpt anderen en deelt de resultaten van het werk.

- Leeft zich in in de wereld van de andere persoon of situatie.
- Herkent en erkent de expertise en bijdrage van anderen.
- Springt indien gewenst in bij het werk van collega's.

Discipline

motiveert zichzelf in het nakomen van afspraken en zich te houden aan regels en procedures.

- Motiveert zichzelf, ook als het tegenzit.
- Blijft rustig, ook onder grote druk.
- Houdt zich aan gemaakte afspraken en geldende aanpakken of procedures.

Ondernemend

ziet kansen en mogelijkheden en speelt hier actief uit eigen beweging op in en vertaalt dit naar resultaten.

- Vindt in moeilijke situaties nieuwe (en praktische) oplossingen voor problemen.
- Staat open voor een veranderende aanpak of werkwijze.
- Stelt zelf regelmatig eigen oplossingen en bewandelde paden ter discussie.
- Komt met praktische voorstellen die leiden tot verbeteringen voor de klant of de gemeente.

Perceel 4: Directie- en Bestuurssecretaresse

Functionele schaal	7
Afdeling	Stafafdeling Bestuursondersteuning en Advisering (BOA)
Hoofdtaken	• Secretariële werkzaamheden t.b.v. de burgemeester, wethouders en gemeentesecretaris/algemeen directeur • Voorbereiding, verslaglegging en uitwerking van vergaderingen • Informatie verstrekken aan het bestuur, (hoofd) afdeling en derden • Telefoonbehandeling • (Werk) archivering • Correspondentie • Postverzorging • Agendabeheer • Bezoekersontvangst • Voortgangsbewaking • Informatie verstrekken over taken van de werkeenheid
Functie-eisen	• Havo diploma + opleiding directiesecretaresse • Enige jaren ervaring • Gevoel voor politieke en ambtelijke verhoudingen • Goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden • Bekendheid met het gebruik van standaard kantoorapplicaties
Functioneringsvoorwaarden	• Functioneert zelfstandig, neemt initiatieven • Koppelt waar nodig terug • Ziet toe op tijdige afhandeling • Behandelt informatie vertrouwelijk • Denkt mee over het werkproces en houdt ontwikkelingen bij • Signaleert en informeert • Stelt zich klantgericht op • Werkt samen • Stelt zich flexibel op • Is representatief • Is accuraat

Competentieprofiel operationeel uitvoerend (ou)**Kennis*****Kennis van de klant***

toont in contact met de klant op de hoogte te zijn van de kenmerken en behoeften van de klant . Achterhaalt de ontwikkelingen in de omgeving van de klant en past dit toe in de dagelijkse werksituatie.

- Kent van specifieke klantgroepen de vragen, kenmerken, behoeften en wensen.
- Signaleert veranderingen in behoeften en wensen van klanten.

- Formuleert mogelijke oplossingsrichtingen voor toekomstige vragen van klanten.

Kennis van het vak

past de kennis van het vakgebied toe in de dagelijkse praktijk, toont in het werk actueel op de hoogte te zijn van de nieuwe ontwikkelingen op het vakgebied, past de vakkennis ook toe in andere werkvelden.

- Kent het vak door en door, is specialist op grond van vakkennis en ervaring van het specifieke werkterrein (producten en diensten).
- Is op de hoogte van de laatste ontwikkelingen op de eigen en aanpalende vakgebieden.
- Beheerst de laatste ontwikkelde technieken en past deze toe.

Kennis van de organisatie

gebruikt de verschillende werkterreinen, producten en diensten in de uitvoering van het werk, houdt daarbij rekening met de belangen van de organisatie.

Organiseert een eigen intern netwerk om als relevant platform te fungeren.

- Weet waar binnen welk werkterrein bepaalde expertise en competenties te vinden zijn.
- Kent de benodigde procedures die gelden voor het werkterrein.
- Kent de kernproducten en -diensten van de gemeentelijke organisatie en weet waar deze organisatorisch zijn ondergebracht.
- Kent de contactpersonen voor aanpalende werkterreinen en diensten binnen de gemeentelijke organisatie.

Vaardigheden

Communiceren

luistert naar de boodschap van de ander, wisselt denkbeelden uit, stemt verwachtingen af en maakt concrete afspraken.

- Luistert, verwoordt op heldere wijze wat de ander zegt, vraagt door als iets onduidelijk is.
- Vat de vraagstelling kernachtig samen.
- Maakt afspraken over resultaten en oplossingen met gesprekspartners.
- Brengt een boodschap helder over aan collega's of opdrachtgevers.
- Geeft gemaakte fouten toe.
- Drukt zich mondeling en schriftelijk helder en duidelijk uit.

Klantgericht werken

kent en doorziet de wensen en belangen van de klant en levert vervolgens oplossingen volgens de specificatie van de klant. Bouwt met de klant een relatie op door de klant bij de eigen organisatie te betrekken en op deze wijze doelgericht aan klanttevredenheid te werken.

- Handelt integraal. verwijst door naar de juiste personen, indien de vraag beter door anderen kan worden opgelost.
- Leeft zich in in de vraag van de opdrachtgever, blijft daarbij zakelijk en houdt het belang van de gemeente in het oog, kan "nee" verkopen.
- Neemt klachten serieus en zorgt ervoor dat deze snel worden opgepakt.

Plannen en organiseren

denkt vooraf de eigen activiteiten of van anderen door, stelt doelen en plant acties. Beheert en stuurt in termen van tijd, geld, kwaliteit, informatie en organisatie.

- Werkt planmatig, denkt eerst en komt dan tot acties.
- Deelt het werk op in uit te voeren deelactiviteiten.
- Houdt overzicht bij een veelheid van activiteiten.
- Volgt frequent de dagelijkse gang van zaken en realiseert afspraken op tijd.

Houding en Persoonskenmerken

Samenwerken

richt zich met anderen op een gemeenschappelijk doel, ook wanneer het een onderwerp betreft dat niet (direct) van persoonlijk belang is, helpt anderen en deelt de resultaten van het werk.

- Leeft zich in in de wereld van de andere persoon of situatie.
- Herkent en erkent de expertise en bijdrage van anderen.
- Springt indien gewenst in bij het werk van collega's.

Discipline

motiveert zichzelf in het nakomen van afspraken en zich te houden aan regels en procedures.

- Motiveert zichzelf, ook als het tegenzit.
- Blijft rustig, ook onder grote druk.
- Houdt zich aan gemaakte afspraken en geldende aanpakken of procedures.

Ondernemend

ziet kansen en mogelijkheden en speelt hier actief uit eigen beweging op in en vertaalt dit naar resultaten.

- Vindt in moeilijke situaties nieuwe (en praktische) oplossingen voor problemen.
- Staat open voor een veranderende aanpak of werkwijze.
- Stelt zelf regelmatig eigen oplossingen en bewandelde paden ter discussie.
- Komt met praktische voorstellen die leiden tot verbeteringen voor de klant of de gemeente.

Perceel 5: Generieke handhaver

Functionele schaal	6
Afdeling	Veiligheid, Vergunningen en Handhaving
Hoofdtaken	• Geeft uitvoering aan het gastheerschap (verkeerregelen, EHBO, informierend, aanspreekbaar en verwijzend). • Zelfstandige afhandeling van alle Meldingen Openbare Ruimte (MOR). • Geeft uitvoering aan meldkamer werkzaamheden. • Surveillance uitvoeren (bike, dienstmotorvoertuig, te voet). • In het kader van regel- en wetgeving domein I. het uitvoeren van controles en het organiseren van kleinschalige controles. • Stelt processen-verbaal en rapportages en bestuurlijke boetes op (inhoudelijk vindt er nog een controle plaats door de DaCo). • Voert sanctionerende gesprekken met burgers. • Is in het bezit van politionele (opsporings-) bevoegdheden inclusief geweldsaanwending en past deze toe waar noodzakelijk. • Gebruikt waar nodig en alleen in situaties waar het doel niet op een andere wijze kan worden bereikt geweld toe. Altijd in overeenstemming met wetgeving en binnen het spectrum van proportionaliteit en subsidiariteit. • Hanteert de wegsleepregeling. • Geeft uitvoering aan projectmatige werkzaamheden zoals de weesfietsen aanpak. • Signaleert en informeert integraal bij uitvoering aan de bestuursdwang procedures. • Geeft uitvoering aan de ogen-en-orenfunctie in Zoetermeer. • Voert zijn werkzaamheden in onregelmatige diensten uit, ook in de weekenden. • Geeft uitvoering aan projectmatige werkzaamheden m.b.t. bootwrakkenprocedure. • Inzet bij acties en evenementen en daarin handelen binnen de bevoegdheden. • Werkt volgens de richtlijnen van informatiegestuurd handhaven en ritme van de stad. • Vervangende, afgebakende

	werkzaamheden overnemen van de integraal handhaver bij afwezigheid.
Functie-eisen	• HTV/BOA - RTGB • Bikers-opleiding • EHBO/BHV • Verkeersregelaar • Herkennen valse documenten en gelden • Rijbewijs B • Proces-verbaal / rapportage schrijven

Competentieprofiel Publiek burgergericht (pb)

Kennis

Kennis van de klant

toont in contact met de klant op de hoogte te zijn van de kenmerken en behoeften van de klant . Achterhaalt de ontwikkelingen in de omgeving van de klant en past dit toe in de dagelijkse werksituatie.

- Onderscheidt verschillende klantgroepen.
- Geeft vraag- probleemstelling de juiste plaats en zet deze (indien mogelijk) om in producten, diensten.

Kennis van het vak

past de kennis van het vakgebied toe in de dagelijkse praktijk, toont in het werk actueel op de hoogte te zijn van de nieuwe ontwikkelingen op het vakgebied, past de vakkennis ook toe in andere werkvelden.

- Kent globaal de producten en diensten van andere niveau's (eigen gebied nauwkeurig).
- Weet welke informatie nodig is voor de klant om producten, diensten te kunnen leveren.
- Beschikt over (basis)kennis van regelgeving en procedures van de eigen sector/vak/branche.

Kennis van de organisatie

gebruikt de verschillende werkterreinen, producten en diensten in de uitvoering van het werk, houdt daarbij rekening met de belangen van de organisatie. Organiseert een eigen intern netwerk om als relevant platform te fungeren.

- Weet waar specifieke, aanvullende (vak) kennis is te vinden binnen de organisatie.
- Weet hoe (besluitvorming) processen lopen binnen de eigen en de gemeentelijke organisatie.
- Weet wie voor welke vragen aanspreekpunt is.
- Kent het assortiment van gemeentelijke producten en diensten en/ of eigen vakgebied.

Vaardigheden

Communiceren

luistert naar de boodschap van de ander, wisselt denkbeelden uit, stemt verwachtingen af en maakt concrete afspraken.

- Luistert en verwoordt op heldere wijze wat de ander zegt.
- Vraagt door om behoefte van klanten te traceren.
- Vat samen wat de kern is van de behoefte, vraag- of probleemstelling.
- Overtuigt de klanten door heldere argumentatie.
- Geeft gemaakte fouten toe.

Klantgericht werken

kent en doorziet de wensen en belangen van de klant en levert vervolgens oplossingen volgens de specificatie van de klant. Bouwt met de klant een

relatie op door de klant bij de eigen organisatie te betrekken en op deze wijze doelgericht aan klanttevredenheid te werken.

- Treedt de klant met een glimlach vriendelijk en correct tegemoet.
- Informeert klanten op heldere wijze en in begrijpelijke taal over producten, diensten en processen.
- Blijft in alle klantsituaties en omstandigheden correct en beleefd in woord en gebaar.
- Verplaatst zich in behoefte, vraag- en/of probleemstelling van de klant, begrijpt de belangen en de behoeften van de klant en past daarop gedrag aan.

Houding en persoonskenmerken

Accuraat

registreert, ordent, beheert en verkrijgt - ook onder druk en over langere tijd - detailzaken precies en consciëntieus.

- Levert volledig en op tijd gegevens aan.
- Beheert zorgvuldig en nauwkeurig gegevens.
- Ordent volgens gemaakte afspraken informatie, gegevens en dossiers.
- Verrijkt de noodzakelijke (klant) gegevens.

Incasseringsvermogen

luistert naar kritiek, verwoordt de essentie en buigt dit om naar een betere (werk)situatie.

- Kan tegen kritiek, schiet niet direct in de verdediging.
- Leert van anderen.
- Accepteert of respecteert andere zienswijze, kan daarmee omgaan en zorgt op basis van argumenten en vriendelijke houding dat de klant verschillende zienswijzen accepteert.

Ondernemend

ziet kansen en mogelijkheden en speelt hier actief uit eigen beweging op in en vertaalt dit naar resultaten.

- Schat klantsituaties in op regels, procedures en noodzakelijke afwijkingen op grond van specifieke situaties en past handelswijze hierop af.
- Ziet in wanneer extra inzet, capaciteit noodzakelijk of wenselijk is.
- Geeft signalen af wanneer situaties vragen om actie of ingrijpen.
- Draagt zelf actief bij aan het verkrijgen van noodzakelijk informatie.
- Levert op tijd informatie.

Samenwerken

richt zich met anderen op een gemeenschappelijk doel, ook wanneer het een onderwerp betreft dat niet direct van persoonlijk belang is, helpt anderen en deelt de resultaten van het werk.

- Neemt initiatief om andere dan gebruikelijke werkzaamheden en activiteiten te verrichten.
- Helpt en ondersteunt waar nodig en wenselijk collega's.
- Draagt informatie adequaat en tijdig over aan collega's.
- Communiceert met in- en externe klant wanneer afspraak niet op tijd wordt nagekomen.

Stressbestendig

reageert rustig en kalm op werkzaamheden die gelijktijdig komen of een grote complexiteit kennen, bij emotionele spanningen en wanneer er weinig beïnvloedingsmogelijkheden zijn.

- Blijft in alle situaties rustig en laat zich niet uit het veld slaan.

- Reageert nuchter, zakelijk en professioneel in emotioneel beladen situaties.

Integriteit

handelt volgens eigen normen en waarden en/of die van de organisatie, past niet zomaar eigen normen en waarden aan, blijft zichzelf.

- Informeert klanten tijdig en volgens afspraak en informeert ook als iets niet op tijd lukt zowel intern als extern.
- Levert op tijd en draagt op tijd producten, diensten, dossiers e.a. Over.
- Bewaakt en komt afspraken na.

Perceel 5: Integrale handhaver

Functionele schaal	7
Afdeling	Veiligheid, Vergunningen en Handhaving
Hoofdtaken	• Uitvoering geven aan het gastheerschap (verkeerregelen, EHBO, informierend, aanspreekbaar en verwijzend). • Afhandelen van alle Meldingen Openbare Ruimte (MOR). • (Bike) Surveillance uitvoeren. • In het kader van regel- en wetgeving domein I of domein II; het uitvoeren van controles en het organiseren van controles. • Stelt processen-verbaal en rapportages op. • Voert sanctionerende gesprekken met burgers. • Past waar nodig en alleen in situaties waar het doel niet op een andere wijze kan worden bereikt geweld toe. Altijd in overeenstemming met wetgeving en binnen het spectrum van proportionaliteit en subsidiariteit. • Is in het bezit van politionele bevoegdheden inclusief geweldsaanwending en past deze toe waar noodzakelijk. • Analyseert en interpreteert informatie, en initieert, coördineert en voert de processen en werkzaamheden uit in het kader van informatie-gestuurd handhaven en doet tevens verbetervoorstellen voor de daaruit voortvloeiende werkprocessen • Hanteert de wegsleepregeling. • Geeft uitvoering aan projectmatige werkzaamheden, zoals wees/wrak fietsenaanpak. • Geeft uitvoering aan bestuursdwang procedures. • Geeft uitvoering aan meldkamer werkzaamheden. • Geeft uitvoering aan de ogen-en-orenfunctie in de wijk. • Is werkzaam binnen een complexer (HBO-omgeving, extern) netwerk, zoals wijkregisseur, • politie, buurtwerk en woningbouwcorporaties. • Analyseert en interpreteert beschikbare data t.b.v. operationeel en tactisch niveau.

	• Stelt zelfstandig plannen van aanpak op, op basis van analyse ter versterking van de leefbaarheid. • Is verantwoordelijk voor het inwerken van nieuwe medewerkers. • Is zich bewust van beleidsprioriteiten en integreert deze binnen zijn werkzaamheden op operationeel en tactisch niveau. • Is zelfbewust en is in staat om zijn talent actief in te zetten binnen de uitvoering van zijn werkzaamheden. • Draagt informatie aan ten behoeve van beleidsvorming. • Voert functiegericht specialistische werkzaamheden uit. • Adviseert bij aanvragen vergunningen/ontheffingen. • Begeleidt, voert coachende gesprekken en is verantwoordelijk voor de administratieve processen rondom studentenbegeleiding. • Voert de werkzaamheden in onregelmatige diensten uit, ook in de weekenden. • Voert controles uit i.h.k.v. het Digitaal Opkoop Register (DOR). • Is verantwoordelijk voor het opstellen en coördineren van projectmatige werkzaamheden passend binnen de specialisatie. • Geef invulling aan diverse in- en externe werkprocessen. • Fungeert als vraagbaak en aanspreekpunt, zowel in- als extern, bij complexe (leefbaarheids)vraagstukken • Bereidt evenementen en acties voor, coördineert deze en geeft leiding en sturing aan de medewerkers in dienst tijdens deze specialistische acties.
Functie-eisen	• HTV/BOA - RTGB • EHBO/BHV • Toezichthouder Awb • Niveau 4 Handhavingsopleiding of gelijksoortig • Proces-verbaal/ rapportage schrijven

Competentieprofiel Publiek burgergericht (pb)

Kennis

Kennis van de klant

toont in contact met de klant op de hoogte te zijn van de kenmerken en behoeften van de klant . Achterhaalt de ontwikkelingen in de omgeving van de klant en past dit toe in de dagelijkse werksituatie.

- Onderscheidt verschillende klantgroepen.
- Geeft vraag- probleemstelling de juiste plaats en zet deze (indien mogelijk) om in producten, diensten.

Kennis van het vak

past de kennis van het vakgebied toe in de dagelijkse praktijk, toont in het werk actueel op de hoogte te zijn van de nieuwe ontwikkelingen op het vakgebied, past de vakkennis ook toe in andere werkvelden.

- Kent globaal de producten en diensten van andere niveau's (eigen gebied nauwkeurig).
- Weet welke informatie nodig is voor de klant om producten, diensten te kunnen leveren.
- Beschikt over (basis)kennis van regelgeving en procedures van de eigen sector/vak/branche.

Kennis van de organisatie

gebruikt de verschillende werkkerreinen, producten en diensten in de uitvoering van het werk, houdt daarbij rekening met de belangen van de organisatie.

Organiseert een eigen intern netwerk om als relevant platform te fungeren.

- Weet waar specifieke, aanvullende (vak) kennis is te vinden binnen de organisatie.
- Weet hoe (besluitvorming) processen lopen binnen de eigen en de gemeentelijke organisatie.
- Weet wie voor welke vragen aanspreekpunt is.
- Kent het assortiment van gemeentelijke producten en diensten en/of eigen vakgebied.

Vaardigheden

Communiceren

luistert naar de boodschap van de ander, wisselt denkbeelden uit, stemt verwachtingen af en maakt concrete afspraken.

- Luistert en verwoordt op heldere wijze wat de ander zegt.
- Vraagt door om behoefte van klanten te traceren.
- Vat samen wat de kern is van de behoefte, vraag- of probleemstelling.
- Overtuigt de klanten door heldere argumentatie.
- Geeft gemaakte fouten toe.

Klantgericht werken

kent en doorziet de wensen en belangen van de klant en levert vervolgens oplossingen volgens de specificatie van de klant. Bouwt met de klant een relatie op door de klant bij de eigen organisatie te betrekken en op deze wijze doelgericht aan klanttevredenheid te werken.

- Treedt de klant met een glimlach vriendelijk en correct tegemoet.
- Informeert klanten op heldere wijze en in begrijpelijke taal over producten, diensten en processen.
- Blijft in alle klantsituaties en omstandigheden correct en beleefd in woord en gebaar.
- Verplaatst zich in behoefte, vraag- en/of probleemstelling van de klant, begrijpt de belangen en de behoeften van de klant en past daarop gedrag aan.

Houding en persoonskenmerken

Accuraat

registreert, ordent, beheert en verkrijgt - ook onder druk en over langere tijd - detailzaken precies en consciëntieus.

- Levert volledig en op tijd gegevens aan.
- Beheert zorgvuldig en nauwkeurig gegevens.
- Ordent volgens gemaakte afspraken informatie, gegevens en dossiers.
- Verkrijgt de noodzakelijke (klant) gegevens.

Incasservermogen

luistert naar kritiek, verwoordt de essentie en buigt dit om naar een betere (werk)situatie.

- Kan tegen kritiek, schiet niet direct in de verdediging.
- Leert van anderen.
- Accepteert of respecteert andere zienswijze, kan daarmee omgaan en zorgt op basis van argumenten en vriendelijke houding dat de klant verschillende zienswijzen accepteert.

Ondernemend

ziet kansen en mogelijkheden en speelt hier actief uit eigen beweging op in en vertaalt dit naar resultaten.

- Schat klantsituaties in op regels, procedures en noodzakelijke afwijkingen op grond van specifieke situaties en past handelswijze hierop af.
- Ziet in wanneer extra inzet, capaciteit noodzakelijk of wenselijk is.
- Geeft signalen af wanneer situaties vragen om actie of ingrijpen.
- Draagt zelf actief bij aan het verkrijgen van noodzakelijk informatie.
- Levert op tijd informatie.

Samenwerken

richt zich met anderen op een gemeenschappelijk doel, ook wanneer het een onderwerp betreft dat niet direct van persoonlijk belang is, helpt anderen en deelt de resultaten van het werk.

- Neemt initiatief om andere dan gebruikelijke werkzaamheden en activiteiten te verrichten.
- Helpt en ondersteunt waar nodig en wenselijk collega's.
- Draagt informatie adequaat en tijdig over aan collega's.
- Communiceert met in- en externe klant wanneer afspraak niet op tijd wordt nagekomen.

Stressbestendig

reageert rustig en kalm op werkzaamheden die gelijktijdig komen of een grote complexiteit kennen, bij emotionele spanningen en wanneer er weinig beïnvloedingsmogelijkheden zijn.

- Blijft in alle situaties rustig en laat zich niet uit het veld slaan.
- Reageert nuchter, zakelijk en professioneel in emotioneel beladen situaties.

Integriteit

handelt volgens eigen normen en waarden en/of die van de organisatie, past niet zomaar eigen normen en waarden aan, blijft zichzelf.

- Informeert klanten tijdig en volgens afspraak en informeert ook als iets niet op tijd lukt zowel intern als extern.
- Levert op tijd en draagt op tijd producten, diensten, dossiers e.a. Over.
- Bewaakt en komt afspraken na.