

# **Functiebeschrijving**

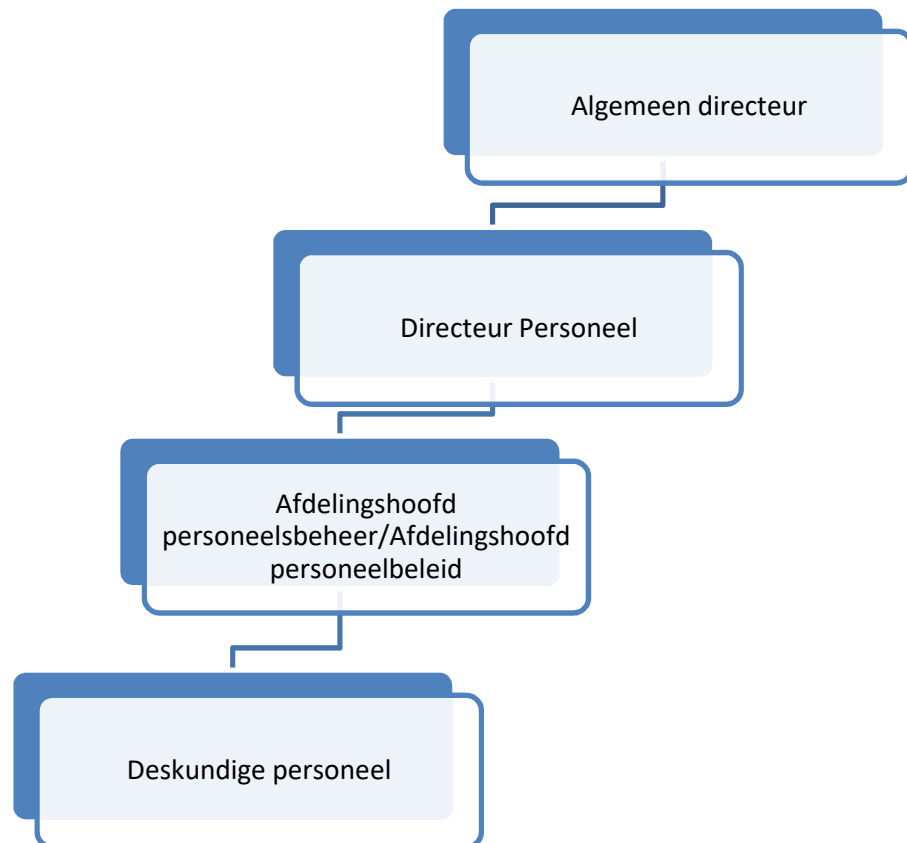
## **Deskundige personeel**

Graad: consulent B1-B3

Versie 3: 10\_12\_2020



## Plaats in de organisatie



Je rapporteert als deskundige personeel rechtstreeks aan de afdelingshoofden personeelsbeheer en personeelsbeleid. Je werkt nauw samen met de andere collega's van de directie Personeel.

Daarnaast heb je frequente contacten met collega's en leidinggevenden van de andere directies van de stad en OCMW. Voor bepaalde projecten of opdrachten werk je samen met externe partners of leveranciers.

### Doel van de functie

Als deskundige personeel ben je een belangrijke schakel binnen onze organisatie. Je bent het eerste aanspreekpunt voor personeelsvragen binnen de stad en het OCMW. Daarnaast informeer je personeelsleden, diensten of derden omtrent verscheidene aspecten van personeelszaken. Je respecteert hierbij de interne procedures en interpreteert de regelgeving naar praktijksituaties en deelt je kennis met je collega's.

Je vervult opdrachten binnen je werkveld(en) of als 'klantverantwoordelijke' voor een personeelsgroep. Binnen het team neem je inhoudelijke en administratieve opdrachten op in de verschillende domeinen van personeel. Daarnaast volg je globale dossiers en individuele dossiers van personeelsleden op.

Je ondersteunt en adviseert de leidinggevende bij algemene personeelsvraagstukken, bij de uitvoering van (nieuwe) projecten (voorbeelden hiervan zijn aanwezigheidsbeleid, tijdsregistratie, talentmanagement, opleiding, werving en selectie en welzijn ...) en de implementatie ervan en zorgt voor een juiste en tijdige communicatie en terugkoppeling naar interne stadsdiensten, het OCMW en externen. Voor je eigen werkveld(en) en/of klantengroep volg je zelf eenvoudige projecten van a tot z op.

Vanuit je praktijkervaring lever je informatie aan die belangrijk is voor het verdere beleid van de directie en je geeft vanuit je deskundigheid input voor de optimalisatie van de processen binnen je

werkveld(en). Op deze manier draag je bij tot een kwalitatieve dienstverlening. Daarnaast draag je klantgerichtheid en samenwerking hoog in je vaandel.

*Specifiek voor de profielen met een uitgesproken coachende component:*

*Je coacht collega's en leidinggevend en in de uitvoering van één of meerdere van hun rollen en dat in de filosofie van een lerende organisatie.*

## Resultaatsgebieden

1. Je bent het contactpunt voor personeelsleden binnen je werkveld(en) en/of klantengroep. Je luistert, informeert en adviseert/coacht leidinggevend en medewerkers en zoekt samen met hen naar oplossingen voor hun vragen.

### *Voorbeelden van activiteiten*

- Je luistert actief naar vragen van je klanten en vraagt door om naar de kern van hun vraag te komen, je bent in staat een goede analyse of samenvatting te maken van de klantvraag;
- Je informeert je klant op basis van je parate kennis en/of na zelf de nodige informatie verzameld te hebben;
- Je adviseert je klant over de verschillende (oplossings)mogelijkheden, rekening houdende met de verschillende factoren die meespelen in de situatie van de klant en binnen de gangbare procedures en regelgeving;
- Je detecteert vragen voor de andere HR-domeinen en speelt deze door naar collega's.

*Specifiek voor de profielen met een uitgesproken coachende component:*

- Je coacht leidinggevend en medewerkers in het toepassen van de verschillende facetten van je werkveld(en), het beleid of het aanpakken van complexe situaties met betrekking tot personeelsbeheer of HR.

2. Je staat in voor het beheren en autonoom afhandelen van globale en individuele dossiers in je werkveld(en) en/of voor je klantengroep om een kwalitatieve dienstverlening aan personeelsleden en diensten binnen de organisatie (stad en OCMW) te garanderen.

### *Voorbeelden van activiteiten*

- Je stelt een degelijk en volledig dossier (papier en digitaal) samen en zorgt dat dit voortdurend actueel gehouden wordt en wint, indien nodig - intern of extern - hiervoor de nodige informatie in;
- Je bewaakt een correcte toepassing van de regelgeving en volgt de gangbare procedures op;
- Je registreert je dossiers en controleert ze waar nodig;
- Je houdt de verschillende betrokkenen over de samenstelling en de voortgang van het dossier;
- Voor de opvolging van dossiers werk je in diverse specifieke informaticatoepassingen en respecteer je de afgesproken deadlines;
- Je maakt of biedt ondersteuning bij het opstellen van besluitvormingsdossiers.

3. Je voert standaardopdrachten uit van a tot z binnen je eigen werkveld(en) en/of voor je specifieke klantengroep. Daarnaast bereid je ook meer complexe opdrachten voor. Vanuit je praktijkervaring lever je input en je bijdrage aan de verdere uitbouw van het beleid en projecten van de directie. Je doet dit volgens de uitgezette administratieve procesflow waarvoor je, ter (efficiëntie)verbetering van deze flow, vanuit je praktijkervaring input levert.

### *Voorbeelden van activiteiten*

- Je verwerkt standaardopdrachten binnen je kennisdomein en/of als klantverantwoordelijke voor een personeelsgroep;
  - Je bereidt meer complexe opdrachten binnen je werkveld(en) en/of voor je klantengroep voor en verwerkt ze tijdig en indien van toepassing in softwarepakketten;
  - Je zet in je werkveld(en) en/of voor je klantengroepen zelf afgebakende projecten op en volgt dit project van a tot z op. Je bent trekker van deze projecten;
  - Je doet dit volgens de uitgezette administratieve flow, bewaakt deze van a tot z en stuurt bij waar nodig;
  - Je informeert je leidinggevende, collega's van de directie en klanten op regelmatige basis over de voortgang van je opdrachten en projecten, je werkt op een transparante wijze en zorgt voor een goede informatiedoorstroming;
  - Je onderzoekt, implementeert en optimaliseert tools gerelateerd aan je werkveld(en) en/of voor je klantengroep;
  - Je detecteert en signaleert mogelijkheden tot optimalisatie van de dienstverlening en de processen en je brieft je leidinggevende en collega's hierover;
  - Je volgt evoluties en nieuwe ontwikkelingen in je werkveld(en) en/of klantengroep, houdt je kennis, vaardigheden en competenties up-to-date en past het geleerde toe in de praktijk;
  - Je brengt vanuit je praktijkervaring ideeën en standpunten in die een impact hebben op de verdere uitbouw van het beleid.
4. Je bouwt en onderhoudt een netwerk van contacten met verschillende actoren/ intermediairs binnen en buiten de stadsdiensten in functie van een vlotte doorstroom en uitwisseling van ervaringen en informatie om je projecten, opdrachten of dossiers te realiseren.

### *Voorbeelden van activiteiten*

- Je onderhoudt de relaties met de verschillende actoren om betrokkenheid en draagvlak te creëren;
- Je fungeert als aanspreekpunt zowel binnen als buiten de organisatie voor je projecten en opdrachten;
- Je organiseert en neemt deel aan infosessies, casebesprekingen en intervisies; je stelt informatie beschikbaar via verschillende kanalen en wisselt ervaringen uit;
- Je legt en onderhoudt contacten met deskundigen binnen en buiten de organisatie en stelt deze partners – indien gewenst – aan elkaar voor;
- Je overlegt met je netwerken over de aanpak van concrete projecten en/of dossiers;
- Je organiseert klankbordgroepen zoals gewenst en nodig;
- Je benadert informatie of de situatie van de klant vanuit verschillende gezichtspunten;
- Je werkt vanuit je expertise actief mee aan werkgroepen en projecten en vertegenwoordigt de directie;
- Je wisselt info uit met deskundigen van externe organisaties (centrumsteden, Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten ...) en van externe leveranciers (Schaubroeck, ePowerHR...).

# Competenties

## Waardegebonden competenties

### *1. Zelfontwikkeling (niveau I)*

Blijven verbeteren van het functioneren door te leren en mee te groeien met veranderingen.

#### **Ontwikkelt zich binnen de eigen functie.**

- Gaat proactief en doelgericht te werk om zijn kennis en vaardigheden aan te scherpen;
- Volgt de ontwikkelingen in zijn vakgebied (leest vakliteratuur, neemt deel aan congressen, ...);
- Past nieuwe afspraken, richtlijnen, kennis, informatie en werkwijzen gemakkelijk toe, werkt zich snel in bij nieuwe ontwikkelingen;
- Staat open voor feedback en suggesties van anderen en gaat ermee aan de slag;
- Gebruikt moeilijkheden en fouten om over zijn gedrag te reflecteren en eruit te leren.

### *2. Klantgerichtheid (niveau II)*

Wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie onderkennen en er adequaat op reageren.

#### **Optimaliseert de dienstverlening aan belanghebbenden binnen afgesproken kaders.**

- Onderzoekt de wensen, behoeften en verwachtingen van belanghebbenden via gericht systematisch onderzoek (tevredenheidsenquêtes, mondelinge enquêtes, ...);
- Verleent nazorg en onderneemt concrete acties naar aanleiding van specifieke feedback van belanghebbenden;
- Gaat kritisch na op welke punten de dienstverlening kan worden verbeterd en formuleert hiertoe concrete voorstellen;
- Zet nieuwe mogelijkheden op het vlak van dienstverlening meteen om in de praktijk;
- Onderneemt acties om de dienstverlening aan specifieke doelgroepen te optimaliseren, rekening houdend met hun beperkingen en behoeften (bv. handicap, kinderen, ...).

### **3. Samenwerken (niveau II)**

Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is

**Stimuleert de samenwerking binnen zijn entiteit, werkgroepen of projectgroepen.**

- Laat het gemeenschappelijk belang van de organisatie primeren op het persoonlijk belang;
- Komt met ideeën om het gezamenlijke resultaat te verbeteren;
- Betrekt belanghebbenden bij het nemen van beslissingen, stemt consequenties van acties en beslissingen met betrokkenen af;
- Moedigt anderen aan om van gedachten te wisselen, te overleggen en samen opdrachten aan te pakken;
- Onderneemt acties zodat er een positieve verstandhouding en productieve samenwerking binnen de groep ontstaat en blijft.

### **4. Verantwoordelijkheid nemen (niveau II)**

Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie.

**Handelt in het belang van de organisatie.**

- Draagt actief bij aan de doelen en waarden van de organisatie;
- Overweegt de gevolgen van zijn voorstellen en acties voor de organisatie;
- Blijft consequent handelen, ook in lastige of onzekere situaties;
- Zegt wat hij doet, is open over de door hem gehanteerde waarden en normen;
- Wekt vertrouwen in zijn objectiviteit en integriteit.

## Graadgebonden competenties

### 1. *Overtuigen (niveau II)*

Instemming verkrijgen voor een mening, visie of aanpak.

#### **Overtuigt door inhoud én aanpak.**

- Argumenteert authentiek en genuanceerd;
- Brengt zijn argumenten scherp onder woorden;
- Begrijpt welke argumenten en redeneringen anderen aanspreken en gebruikt deze;
- Brengt met zijn ideeën en voorstellen enthousiasme teweeg;
- Toont begrip voor meningen en standpunten van anderen en reageert constructief op negatieve reacties of weerstand.

### 2. *Netwerken (niveau I)*

Ontwikkelen en bestendigen van professionele relaties, allianties en coalities en die aanwenden om informatie, steun en medewerking te verkrijgen.

#### **Maakt actief gebruik van bestaande contacten voor zijn opdracht.**

- Onderhoudt regelmatig, ook zonder directe aanleiding, contact met personen uit het bestaande netwerk;
- Beschikt over enkele vaste contactpunten binnen de organisatie op wie hij regelmatig beroep doet;
- Neemt contact op om informatie, steun of samenwerking te verkrijgen;
- Werkt actief mee aan vragen die vanuit andere afdelingen komen (deelt informatie, geeft advies, ...);
- Maakt gebruik van contacten die ontstaan zijn bij beurzen, seminars, vakverenigingen, opleidingen, ...

### **3. Oordeelsvorming (niveau II)**

Meningen uiten en zicht hebben op de consequenties ervan, op basis van een afweging van relevante criteria.

**Neemt standpunten in en overziet de consequenties daarvan.**

- Komt tot een gefundeerd oordeel op basis van een brede en afgewogen analyse;
- Betrekt consequenties en mogelijke neveneffecten van standpunten in zijn overwegingen;
- Neemt standpunten in op basis van onvolledige maar voldoende informatie;
- Neemt bij vragen of problemen een duidelijk standpunt in;
- Motiveert en beargumenteert zijn standpunt.

### **4. Resultaatgerichtheid (niveau II)**

Concrete en gerichte acties ondernemen om doelstellingen te behalen of te overstijgen.

**Formuleert uitdagende (maar haalbare) doelstellingen en zet zich ten volle in om die te bereiken.**

- Legt de lat hoog, formuleert uitdagende (maar haalbare) doelstellingen;
- Gaat actief op zoek naar de best mogelijke manier om doelen te bereiken, weegt opties tegen elkaar af;
- Mobiliseert mensen en middelen, ook als hij hiertoe anderen (hiërarchie, collega's) moet overtuigen;
- Evalueert op regelmatige basis zijn resultaten en stuurt het proces bij om de doelstellingen te behalen;
- Geeft niet op, zoekt actief naar alternatieven als hij met hindernissen en tegenslagen te maken krijgt



## **5. *Initiatief (niveau II)***

Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen of ondernemen.

**Neemt het initiatief om structurele problemen binnen het eigen takendomein op te lossen (reactief en structureel).**

- Brengt knelpunten en problemen onder de aandacht en handelt ernaar (eventueel na overleg);
- Geeft spontaan aan waar het afgeleverde resultaat verbeterd kan worden;
- Formuleert uit eigen beweging voorstellen om bestaande situaties te verbeteren;
- Zoekt naar alternatieve oplossingen als hij met structurele problemen wordt geconfronteerd;
- Trekt zaken naar zich toe en neemt het eigenaarschap op van thema's.

## **6. *Zorgvuldigheid (niveau II)***

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

**Blijft onder verhoogde druk kwaliteitsvol werk afleveren.**

- Blijft onder tijdsdruk op details letten;
- Combineert snelheid met nauwkeurigheid, combineert kwantiteit met kwaliteit ;
- Kiest de exacte methode of procedure op basis van de gevraagde nauwkeurigheid;
- Gebruikt hulpmiddelen om zijn werk te controleren;
- Maakt gebruik van instrumenten of technieken om fouten te vermijden.

## Funciespecifieke competenties (niveau I tot en met III)

*Specifiek voor de profielen met een uitgesproken coachende component:*

### 1. *Coachen (niveau II)*

Anderen ondersteunen en begeleiden zodat ze zich professioneel en persoonlijk kunnen ontwikkelen en de effectiviteit en efficiëntie van hun werk verhoogt.

#### **Ondersteunt anderen bij de ontwikkeling van vaardigheden en gewenst gedrag.**

- Richt zich naast de taak of het doel dat gerealiseerd moet worden, ook op de persoon die de taak uitvoert (en diens ontwikkeling);
- Fungeert als klankbord en versterkt het inzicht van anderen in hun functioneren (geeft opbouwende feedback aan de hand van concrete voorbeelden, stelt vragen ter bewustwording, ...);
- Stemt zijn advies en stijl af op het ontwikkelingsniveau en de eigenheid van anderen;
- Heeft vertrouwen in de zelfsturing en groei van anderen, waardeert en stimuleert die;
- Stimuleert kennisoverdracht in het team, de entiteit, ...

### 2. *Computervaardigheden*

- Gevorderde kennis en gebruik van courante kantoortoepassingen en specifieke software-pakketten,(web)applicaties en/of databanken binnen je eigen werkdomein: niveau II.
- Excel: complexe toepassingen binnen de excelomgeving: databanken en draaitabellen, grafieken maken, sjablonen en formulieren, complexe berekeningen en functies: niveau III.

### 3. *Procedures en wetgeving*

- Gevorderd inzicht in wetgeving in relatie tot eigen werkveld(en) en/of klantengroep: deze wetgeving frequent toepassen in standaarddossiers en occasioneel in complexe dossiers: niveau II.

### 4. *Sectorspecifieke competenties*

- Gevorderde kennis en inzichten in een aantal domeinen binnen personeelsbeheer en HR: niveau II.