



FUNCTIEBESCHRIJVING

Teamcoördinator klantenbeheer kinderopvang

Functiefamilie Lager Kader



Voor akkoord

Naam HR: Klik of tik om tekst in te voeren.

Datum: 04/03/2025

Handtekening:

Naam functiehouder: Klik of tik om tekst in te voeren.

Datum. Klik of tik om een datum in te voeren.

Handtekening:



1. Context van de functie

1.1. Waarden van Opgroeien

Jouw inzet draagt bij tot de realisatie van de missie van Opgroeien, namelijk: het recht op kansrijk opgroeien realiseren voor élk kind en élke jongere in Vlaanderen. Wat je bijdrage daarin concreet kan betekenen, vind je terug in deze functiebeschrijving.

In de dienstverlening stelt Opgroeien vijf waarden voorop: open, positief, verbindend, deskundig en geëngageerd. We verwachten dat je bewust rekening houdt met de diversiteit van je collega's, gezinnen, kinderen en jongeren. Opgroeien gelooft in ieders kwaliteiten, ongeacht geslacht, leeftijd, afkomst, geaardheid, levensvisie, levensstandaard, gezondheidstoestand of opleidingsniveau. In het bijzonder verwachten we dat je kinderen en jongeren beschouwt als volwaardige personen, hoe klein en onmondig ze ook zijn. Daarnaast verwachten we dat je alle gezinnen, kinderen en jongeren op een open, positieve, deskundige, verbindende en geëngageerde manier verder helpt.

Om een functie succesvol te kunnen uitvoeren bij Opgroeien vragen wij van al onze medewerkers een zekere kennis over de werking van Opgroeien en een aantal basisvaardigheden in informaticatoepassingen. We noemen ze generiek omdat ze gelden voor al onze medewerkers, ongeacht de functie die ze vervullen.

1.2. Positionering

Aan welke functie rapporteer je?

Directeur kinderopvang

Welke functies rapporteren aan jou?

Klantenbeheerders meldingen en communicatie
Stafmedewerkers crisiscoördinatie en pedagogische ondersteuning
Stafmedewerker communicatie
Klantenbeheerders

1.3. Kwantitatieve gegevens

Aantal medewerkers waaraan je leiding geeft (met vermelding van type medewerkers:

12

Budgetten (met vermelding van het type impact dat je daarop hebt):	
Bijkomende kwantitatieve gegevens:	

2. Doel van de functie

De teamcoördinator staat in voor het aansturen, begeleiden en superviseren van het Vlaamse team kinderopvang in hun jaarlijkse, periodieke en dagelijkse werkzaamheden om een kwaliteitsvol, klantvriendelijke en efficiënt klantbeheer te garanderen. Dit team bestaat uit klantenbeheerders meldingen en communicatie, stafmedewerkers crisiscoördinatie en pedagogische ondersteuning, stafmedewerker communicatie en klantenbeheerders die overkoepelende taken op zich nemen. De teamcoördinator ondersteunt het team om op die manier te komen tot een eenvormige uitvoering en bij te dragen tot het uitgewerkte beleid m.b.t. het domein van de kinderopvang.

Context

Het kan zowel gaan over interne klanten (de eigen organisatie) als externe klanten (de voorzieningen, partners of de burger).

3. Resultaatsgebieden

Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
<p>Opmaak van operationele doelstellingen</p> <p>Vertalen van de doelstellingen van de organisatie naar concrete operationele doelstellingen voor het eigen team klantenbeheer kinderopvang met als doel een duidelijke richting en houvast te hebben voor de werking van het team.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Werkbare doelstellingen formuleren voor zowel het team als voor de individuele teamleden. - ...

<p>Planning en organisatie</p> <p>Plannen, organiseren, coördineren, opvolgen en bijsturen van de werkzaamheden van het team en hierover rapporteren met als doel een efficiënte en effectieve uitvoering van de opdrachten te verzekeren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organiseren van teamoverleg. - Bewaken van een evenwichtige werkverdeling binnen het team en knopen doorhakken op vlak van werkverdeling. - Afstemmen van ieders bijdrage tot het gehele takenpakket. - Prioriteiten stellen. - ...
<p>Leiding geven aan medewerkers</p> <p>Aansturen en motiveren van medewerkers met als doel hen te stimuleren tot optimale prestaties, betrokkenheid en verdere ontwikkeling.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fungeren als leidinggevende van het team klantenbeheer kinderopvang in de dagdagelijkse werking. - Mee coördineren van het opleidingstraject van nieuwe medewerkers. - Coachen en begeleiden van medewerkers, met specifieke aandacht voor medewerkers die recent in dienst zijn. - Fungeren als aanspreekpunt voor het team klantenbeheer kinderopvang in geval van vragen, problemen. - Opvolgen van gedane acties/ondernomen stappen. - Opvolgen, evalueren en eventueel bijsturen van de voortgang. - Zorgen dat de werkprocessen en resultaten beantwoorden aan de kwaliteitsnormen, richtlijnen en procedures. - ...
<p>Kwaliteitsborging</p> <p>Stimuleren, opvolgen en verhogen van de kwaliteit van de werkzaamheden en van de (tussentijdse) resultaten met als doel de dienstverlening maximaal te laten aansluiten bij de behoeften van de klanten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organiseren en opvolgen van de ondersteuning indien team klantenbeheer kinderopvang hier nood aan heeft. - Bewaken van correcte toepassingen van reglementaire bepalingen, procedures, normen, ... in overleg met de juristen. - Erop toezien dat wet- en regelgeving worden gerespecteerd. - Toezien op naleving van kwaliteitsnormen. - Evalueren van klanttevredenheid. - Kwaliteitsbewaking van de opgezette IT-systemen / procedures. - Voorstellen doen voor verbetering. - Proces afstemmen met andere processen binnen de organisatie. - Bewaken en/of verbeteren van de kwaliteit van de eigen dienstverlening op teamniveau onder meer door het raadplegen van dashboardgegevens.

	<ul style="list-style-type: none"> - ...
<p>Bijdrage aan beleid</p> <p>Vanuit de praktijk en het zicht op tendensen input leveren voor het beleid en de strategie op het hoger niveau met als doel bij te dragen tot een uitvoerbaar beleid dat afgestemd is op noden van de klanten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Deelnemen aan thematisch overleg over (mogelijke) interpretatieverschillen en formuleren en opvolgen van voorstellen tot eenvormigheid. - Input leveren voor management rapportering. - Innovatieve ideeën ontwikkelen. - Deelnemen aan intern overleg, projectgroepen, leercirkels. - Bewaken en/of verbeteren van de kwaliteit van de eigen inbreng. - Capteren en kanaliseren van signalen, trends en tendensen binnen het vakgebied en het werkkterrein. - Uitwisselen van interessante informatie en ervaringen met collega's. - ...
<p>Communicatie en contacten</p> <p>Verzorgen van de interne en externe communicatie en contacten met als doel via een vlotte doorstroom en uitwisseling van informatie de efficiëntie en de kwaliteit van de dienstverlening te verzekeren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Opvangen en interpreteren van signalen, specifieke behoeften en noden bij het team of bij anderen. - Binnen de grenzen van de regelgeving en de deontologische principes een volledig beeld van de problematiek verkrijgen, d.m.v. bijvoorbeeld opvragen van extra gegevens, gesprekken voeren, ... - Advies/informatie verstrekken. - Verhelderen van knelpunten bij team klantenbeheer kinderopvang en zoeken naar oplossingen. - De medewerkers van het team bewust maken door schriftelijke en mondelinge communicatie. - Blinde vlekken in het aanbod opsporen en signaleren bij collega's. - Sensibiliseren. - Uitdragen wat de werkwijze is binnen de organisatie. - ...

4. Competentieprofiel

4.1. Gedragcompetenties

Verantwoordelijkheid nemen

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

Niveau 2 – 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.

Coachen

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

Niveau 1 – Ondersteunt bij het behalen van resultaten

- Maakt de verwachtingen duidelijk en legt uit hoe opdrachten kunnen uitgevoerd worden en waarom.
- Moedigt anderen aan om nieuwe taken te leren en om zich te vervolmaken in hun job.
- Geeft duidelijke en constructieve feedback over het functioneren.
- Geeft aanwijzingen en tips om resultaten te verbeteren.
- Heeft zicht op wat iemand kan en houdt bij het leerproces rekening met zijn talenten en beperkingen.

<p>Visie</p> <p>Feiten in een ruime context plaatsen en een toekomstgericht beleid ontwikkelen.</p> <p>Niveau 1 – Plaatst operationele taken en problemen in een ruim perspectief of kader</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schat de ruime consequenties van zijn voorstellen, beslissingen en acties correct in. • Denkt disciplineoverschrijdend (bv. gebruikt informatie uit andere domeinen, bekijkt de mogelijke impact op andere entiteiten). • Legt overstijgende, minder voor de hand liggende verbanden. • Maakt zich los van de dagelijkse praktijk, geeft de grote lijnen aan, denkt vooruit. • Kent de missie, visie en strategie van de organisatie(afdeling) en handelt ernaar bij de invulling van zijn functie. 	<p>Richting geven</p> <p>Aansturen en motiveren van medewerkers zodat ze hun doelstellingen en die van de entiteit kunnen realiseren, zowel individueel als in teamverband.</p> <p>Niveau 1 – Geeft richting op het niveau van taken en de uitvoering daarvan Geeft aanwijzingen, instructies en richtlijnen aan individuele medewerkers of aan het team over uit te voeren taken</p> <ul style="list-style-type: none"> • Drukt in meetbare resultaten uit wat hij van de medewerker of van het team verwacht en geeft daarbij prioriteiten aan. • Zorgt voor een goede afstemming tussen de verschillende taken die door het team opgenomen worden. • Verschaft de middelen (informatie, budget, materiaal, mensen ...) die medewerkers nodig hebben om resultaten te halen. • Treedt corrigerend op met het oog op de te bereiken doelstellingen en gemaakte afspraken.
<p>Innoveren</p> <p>Vernieuwen om producten, diensten, processen en structuren te creëren die tegemoet komen aan toekomstige uitdagingen.</p> <p>Niveau 1 – Werkt actief mee aan het vernieuwen van de uitvoering van taken</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accepteert verandering en vernieuwing • Staat open voor nieuwe ideeën van anderen en neemt deze mee • Gaat na of en hoe nieuwe tendensen en ontwikkelingen in zijn functie ingezet kunnen worden • Stelt bestaande methoden op een gezonde kritische manier in vraag en probeert nieuwe werkwijzen uit 	<p>Klantgerichtheid</p> <p>Wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie onderkennen en er adequaat op reageren.</p> <p>Niveau 2 - Optimaliseert de dienstverlening aan belanghebbenden binnen afgesproken kaders</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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

- Zoekt actief naar kansen en mogelijkheden om zijn werk te veranderen en te verbeteren en werkt die uit tot 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, ...)

4.2. Vaktechnische competenties

Kennis hebben van:

- De visie, missie, waarden, kernactiviteiten van Opgroeien
- De plaats van Opgroeien als entiteit binnen de Vlaamse overheid
- De organisatie- en beslissingsstructuur van de eigen afdeling en de instelling

Inzicht hebben in:

- De samenwerkingsmechanismen van een grote organisatie
- Het netwerk van klantenmanagement kinderopvang

Het kunnen hanteren van:

- Basisvaardigheden informatica
- Gesprek- en vergadertechnieken, conflicthantering
- Werken met indicatoren en opvolgingsinstrumenten
- Projectmanagement
- Leidinggevende vaardigheden/coachende vaardigheden

5. Andere functierelevante informatie

- Niveau master
- Werk- en denkniveau is vereist overeenstemmend met een master met enkele jaren ervaring (3 tot 6 jaar) (of gelijkwaardig door persoonlijke ontwikkeling, zelfstudie, ...).