

## Plaats van de functie in de organisatie

Directie/Afdeling/Dienst: Facilitair Beheer/Hospitality/PUL  
Niveau: C-medewerker  
Statuut: contractueel  
Voltijds/deeltijds: voltijds

## Korte omschrijving van de functie

De provincie Limburg ondersteunt het lokale verenigingsleven. Verenigingen, scholen en lokale besturen vinden bij de provinciale uitleendienst een breed gamma aan audiovisuele materialen waarmee zij hun activiteiten kunnen organiseren.

## Resultaatsgebieden

### **1. Uitleenen van audiovisueel materiaal en informeren van klanten**

- Je bent het aanspreekpunt voor de klanten;
- Je registreert elke uitleening en volgt deze ook op binnen de uitleensoftware;
- Je voert materialen correct in en stockeert ze;
- Je controleert het teruggebrachte materiaal grondig;
- Je informeert klanten over de werking (o.a. reglement) en de uitleenprocedures;
- Je brengt de klanten op de hoogte van het correct gebruik en de mogelijkheden van de apparaten.

### **2. Technische ondersteuning**

- Je verleent technische ondersteuning bij het gebruik van de diverse apparaten;
- Je biedt technische ondersteuning aan het provinciepersoneel.

### **3. Beheer van de audiovisuele apparaten**

- Je realiseert aankopen en volgt deze op, indien nodig inclusief een gedetailleerde technische beschrijving van de apparaten;
- Je neemt kennis van nieuwe producten en ontwikkelingen op vlak van audiovisuele technieken;
- Je staat in voor het nazicht en onderhoud van de materialen;
- Je voert (kleine) herstellingen uit;
- Je verzekert de permanentie van de uitleendienst;
- Je voert technische administratieve taken uit.

## Waardegebonden competenties

### **1. Steeds verbeteren**

Steeds verbeteren van het eigen functioneren en van de werking van de dienst/afdeling, door de bereidheid om te leren en mee te groeien met veranderingen.

*Niveau: 2*

Ontwikkelt zich binnen de eigen functie, en werkt actief mee aan het verbeteren van de uitvoering van taken.

- Werkt zich in nieuwe materies die relevant zijn voor de eigen taak in (bv. regelgeving, informaticatoepassingen, werkmethoden, ...);
- Informeert zich over nieuwe ontwikkelingen voor de eigen functie (leest vakliteratuur, neemt deel aan congressen, ...);
- Past nieuwe richtlijnen, kennis, informatie en inzichten toe in de praktijk;
- Gaat na of/hoe nieuwe tendensen en ontwikkelingen in de eigen functie kunnen toegepast worden;
- Zoekt actief naar mogelijkheden om de uitvoering van het takenpakket te verbeteren en werkt dit verder uit tot concrete voorstellen.

## 2. Sterke klantgerichtheid

De behoeften van verschillende soorten (interne en externe) klanten onderkennen en er adequaat op reageren, met het oog op het dienen van het algemeen belang.

*Niveau: 2*

Biedt de klant de beste oplossing bij vragen en problemen die minder voor de hand liggen.

- Past planning, dienstverlening of product aan om de klant verder te helpen, binnen de bestaande procedures;
- Geeft op de best mogelijke wijze de klant waar hij/zij recht op heeft;
- Levert, rekening houdend met bestaande procedures, sneller of meer dan afgesproken is, aan de klant;
- Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening;
- Probeert zelf een antwoord te geven op een vraag of klacht. Verwijst zo nodig door of zoekt hulp;
- Biedt een zo optimaal mogelijke oplossing voor de klant.

## 3. Goed samenwerken

Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat op niveau van een team, entiteit of de organisatie. Houdt het gezamenlijk belang voor ogen, zelfs wanneer het tegengesteld is aan persoonlijke belangen.

*Niveau: 2*

Helpt anderen en overlegt.

- Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om tot een gezamenlijk resultaat te komen;
- Stemt de eigen inbreng/prioriteiten/aanpak af op de noden van de groep;
- Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid in mensen;
- Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder de eigen opdracht;
- Vraagt spontaan en proactief naar de mening van anderen.

## 4. Hoge betrouwbaarheid

Afspraken nakomen en zijn/haar verantwoordelijkheid opnemen. Handelen vanuit respect voor administratieve regels en vanuit de codes van integriteit, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie uitgaande van de basisregels, sociale en ethische normen (diversiteit, milieuzorg ...).

*Niveau: 2*

Brengt sociale en ethische normen in de praktijk.

- Neemt de verantwoordelijkheid op voor het eigen handelen (past geen paraplu-politiek toe);
- Leeft de deontologie na die eigen is aan de functie of het functieniveau;
- Spreekt anderen erop aan wanneer hun handelen niet conform is met bestaande regels en afspraken;
- Handelt consequent: neemt in gelijkaardige omstandigheden gelijkaardige standpunten in of een soortgelijke houding aan;
- Schat correct in of informatie al dan niet verder kan of mag verspreid worden;
- Vertoont voorbeeldgedrag rond basisregels en afspraken.

## Gedragcompetenties

### 1. Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid

Spreken in een taal zodat het publiek tot wie ze gericht is ze begrijpt.

*Niveau: 1*

- Kan een boodschap vlot en begrijpelijk overbrengen;
- Legt (technische) gegevens op een duidelijke manier uit;
- Beperkt het gebruik van jargon, legt vaktaal zo nodig uit;
- Antwoordt ter zake en beknopt (geen onnodige lange zinnen, inleidingen, ...);
- Is goed verstaanbaar (volume, articulatie, tempo);
- Spreekt vlot;
- Ondersteunt zijn/haar boodschap met aangepast non-verbaal gedrag.

## 2. Probleemanalyse

Een probleem duiden in zijn verbanden. Op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende, relevante informatie.

### *Niveau: 1*

Ziet de kern van het probleem.

- Onderzoekt de achtergronden en oorzaken;
- Maakt onderscheid tussen hoofd- en bijzaken;
- Onderkent de kern van het probleem of situatie;
- Ontwikkelt een goed algemeen inzicht in de situatie;
- Gaat systematisch te werk bij het analyseren van een probleem.

## 3. Initiatief

Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen en/of ondernemen.

### *Niveau: 1*

Neemt uit eigen beweging acties binnen de eigen taak.

- Doet eerst zelf al het mogelijke om een probleem op te lossen, alvorens de hulp van anderen in te roepen;
- Gaat uit zichzelf achter informatie aan;
- Ziet werk liggen en gaat over tot actie;
- Kan problemen die zich voordoen, zelf afwerken;
- Neemt uit eigen beweging gerichte acties om een concreet probleem op te lossen.

## 4. Flexibel gedrag

Het eigen gedrag en aanpak aanpassen in functie van de situatie waarin men zich bevindt, met het oog op het bereiken van een bepaald doel.

### *Niveau: 1*

Past de aanpak en/of gedrag aan indien de concrete situatie dit vereist.

- Verandert agenda en operationele planning in functie van tijdsdruk, nieuwe prioriteiten, dringende vragen of behoeften;
- Verhoogt het werktempo indien de omstandigheden dit vragen (bv. wijzigende deadline, tegenslagen, plots bijkomende taken, ...);
- Zoekt tijdig een alternatieve oplossing/aanpak indien blijkt dat de gekozen aanpak niet geschikt was;
- Is bereid taken te doen die niet tot het normale pakket behoren, indien de omstandigheden dit vereisen.

## 5. Nauwgezetheid

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

### *Niveau: 2*

Leverd correct werk af, met oog voor detail.

- Voert repetitieve administratieve of technische taken foutloos uit;
- Vult documenten en formulieren correct en zorgvuldig in;
- Blijft aandachtig bij routineuze taken;
- Controleert het eigen werk;
- Corrigeert fouten en onnauwkeurigheden in de beschikbare informatie.

## 6. Organiseren

De benodigde acties, tijd en middelen aangeven en deze elementen coördineren om de doelstellingen te bereiken conform de planning.

### *Niveau: 1*

Organiseert het eigen werk.

- Werkt onder tijdsdruk alles tijdig en correct af;
- Kan op een bepaald ogenblik met oog voor de timing zijn/haar werk afronden;
- Pakt de zaken efficiënt aan;
- Kan inspelen op wijzigende omstandigheden;
- Ontwikkelt een aanpak die blijkt geeft van doorzicht en overzicht.

## 7. Voortgangscontrole

Bewaken van de voortgang in tijd en van de kwaliteit van eigen processen en/of die van collega's of medewerkers.

### *Niveau: 1*

Volgt de voortgang van het eigen werk op.

- Controleert eigen werk;
- Volgt de voortgang van werkzaamheden en processen in de tijd op;
- Rapporteert spontaan over de voortgang van zijn/haar werk;
- Legt vervolgafspraken en -activiteiten vast;
- Gaat regelmatig na welke zaken tegen wanneer beschikbaar moeten zijn en geeft er het juiste gevolg aan.

## Kennisgebonden competenties

Over de gewenste kennis en inzichten beschikken eigen aan het vak, de metier, de sector en/of de discipline en die kennis gepast kunnen inzetten in het werkveld, hetzij in basistoepassingen, op professioneel niveau, of als expert.

- Zeer grondige technische kennis van audiovisueel materiaal;
- Grondige kennis van wetgeving geluidsnormen;
- Kennis van elektriciteit;
- Kennis van test- en meetapparatuur in functie van herstellingen;
- In het bezit van PA-attest (of bereid zijn te behalen) of gelijkwaardig door ervaring;
- In het bezit van EHBO-attest en attest kleine blusmiddelen (of bereid zijn te behalen);
- Inzicht in de mogelijkheden en de efficiënte inzetbaarheid van het materiaal;
- Kunnen werken met Microsoft Office;
- Na opleiding, kunnen werken met uitleensoftware;
- In staat zijn om herstellingen uit te voeren.

## Leidinggevenden

Eerste leidinggevende: diensthoofd Materiaalbeheer

Leidinggevende van leidinggevende: manager Hospitality