

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Technisch medewerker I&C
Afdeling - Dienst	I&C
Funcatiefamilie	Administratieve medewerkers
Niveau	C
Graad	C1 - C3
Met ingang van	1/08/2024

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Rapporteert aan de teamleider I&C
Leiding krijgen van	Teamleider I&C
Leiding geven aan	—

3. Doel van de functie

Instaan voor de technische ondersteuning van de gemeentelijke ICT-infrastructuur. Fungeren als aanspreekpunt voor medewerkers m.b.t. ICT gerelateerde materie. Bijdragen aan een verdere professionalisering van de dienstverlening van team I&C en van de ICT systemen en -tools. Ondersteuning bieden aan de teamleider en de beleidsdeskundigen van het team I&C.

4. Kernresultaatsgebieden

1. Instaan voor het efficiënt en effectief beheren en opvolgen van gemeentelijke I&C infrastructuur

Dit omvat ondermeer volgende taken:

- o Bewaken en opvolgen van de werking van de servers en de apparatuur hiermee verbonden en indien nodig acties nemen om te optimaliseren
- o Bewaken en opvolgen van de werking van de telefooncentrale en de apparatuur hiermee verbonden en indien nodig acties nemen om te optimaliseren
- o Opvolgen en ondersteuning van het gebruik van mobiele communicatiemiddelen
- o Uitvoeren van taakgebonden formaliteiten en procedures
- o Inwinnen van informatie en het detecteren van behoeften m.b.t. ICT bij de verschillende teams
- o Verzorgen van allerhande communicatie zowel met interne als met externe klanten/diensten
- o Bewaken van de correcte toepassing van de huisstijl

2. Instaan voor een vlotte informatiedoorstroming met het oog op een klantgerichte, digitale dienstverlening

Dit omvat ondermeer volgende taken:

- o Mee voorbereiden en constructief deelnemen aan overlegmomenten
 - o Rapporteren aan de teamleider in verband met de taakuitvoering, de lopende dossiers of projecten.
 - o Signaleren van onregelmatigheden, defecten, klachten,... die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben
 - o Formuleren van suggesties of aanbrenge van verbeterinitiatieven
 - o Optimaal benutten van de beschikbare communicatiekanalen zodat de communicatie vlot en transparant verloopt
- 3. Informeren, helpen en begeleiden van de medewerker en/of burger met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening**

Dit omvat ondermeer volgende taken:

- o Onthalen van de medewerker en/of burger op een vriendelijke en gepaste manier
- o Informeren, helpen en begeleiden van de medewerker en/of burger met het oog op een correcte, laagdrempelige en klantvriendelijke dienstverlening
- o Indien nodig doorverwijzen naar gespecialiseerde personen en/of diensten
- o Meedenken naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures
- o Opvolgen van gemaakte afspraken en werkwijzen zodat een uniforme werking tot stand komt
- o Vertrouwelijk omgaan met persoonlijke gegevens en informatie

4. Realiseren van een collegiale samenwerking

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- o Fungeren als aanspreekpunt voor de toegewezen taken
- o Helpen en ondersteunen van collega's
- o Geven van duidelijke uitleg aan collega's
- o Overdragen van kennis aan collega's
- o Deelname aan projectwerking

5. Instaan voor administratieve en praktische taken met het oog op een optimale werking van het team

Dit omvat ondermeer volgende taken:

- o Verwerking van administratieve taken
- o Verzorgen van schriftelijke communicatie en bewaken van de correcte toepassing van de huisstijl
- o Nazien, vervolledigen of opstellen van documenten
- o Nauwkeurig gebruik van de aanwezige ICT toepassingen
- o Verwerken van praktische of logistieke taken

De taakverdeling binnen de dienst gebeurt in afspraak en overleg met de leidinggevende. Indien de werking en dienstverlening dit vereisen kunnen bijkomende taken en verantwoordelijkheden toevertrouwd worden

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties: Integriteit - niveau I
 Inzet
 Klantgerichtheid - niveau I
 Samenwerken - niveau I

Essentiële competenties: Initiatief
 Nauwgezetheid
 Zelfstandig werken - niveau II

Belangrijke competenties: Flexibiliteit
 Schriftelijk communiceren
 Zelfontwikkeling