

Functiebeschrijving

IVAGO

Identificatie van de functie:	
Groep/Afdeling: Klantenrelaties en communicatie	Titularis:
Functiebenaming (graad): Teamleider commerciële dienst (<i>Commercieel diensthoofd bedrijfsafval</i>)	Rapporteert aan: zie organigram IVAGO
Locatie: Proeftuinstraat GENT (of een andere locatie ingevolge de dienstonoedwendigheden binnen IVAGO)	Datum update v/d beschrijving: 05/01/2021
Niveau/Functionele loopbaan: B4	

FUNCTIE

Doel van de functie:
Samengevat (hoofdpijnen, niet exclusief):
Is verantwoordelijk voor de organisatie, coördinatie, planning en opvolging van alle activiteiten en taken van de afdeling bedrijfsafval. Staat als ondersteuning van de manager klantenrelaties en communicatie mee in voor het efficiënt uitvoeren en opvolgen van de administratieve diensten bedrijfsafval, binnen de afdeling klantenrelaties. Introduceert verbetervoorstellen en implementeert verbeteringen om tot de meest efficiënte werking te komen. Werkt mee en treedt waar nodig ook op als back-up voor deze diensten. <u>Algemeen:</u> Past het IVAGO managementsysteem voor kwaliteit, milieu en welzijn toe. Past de visie op samenwerken binnen IVAGO toe. Geeft leiding volgens de principes en waarden van IVAGO.

Dimensies (indicatief):
<ul style="list-style-type: none">• Rechtstreekse medewerkers : 5-tal• Ongeveer 4500 klanten (3200 commerciële klanten, 250 scholen, 700 appartementen, 350 stadsdiensten e.a.)• Jaaromzet ca 4,5 mio EUR

Resultaatgebieden (gelijke orde van belangrijkheid tenzij anders afgesproken tijdens het functioneren):
<ol style="list-style-type: none">1. Staat in de afdeling in voor de organisatie, coördinatie, planning en opvolging van de dagelijkse activiteiten van de afdeling bedrijfsafval waarin hij/zij de medewerkers van de dienst ook actief ondersteunt en coacht. Daarbij wordt actief kennis verworven en gedeeld. Als leidinggevende wordt er gezorgd voor een goede en opbouwende teamspirit met respect voor ieders mogelijkheden.2. Volgt de werkzaamheden van de dienst op, registreert en analyseert problemen en lost deze op:<ul style="list-style-type: none">▪ Bedrijfsafval▪ Opmaak offertes en up-to-date houden van contracten▪ Laten leveren van containers en administratieve opvolging hiervan▪ Laten uitvoeren en rapporteren van ophalingen▪ Verwerken meldingen van zowel klanten als chauffeurs▪ Facturatie▪ Rapportering OVAM, Valipac ...▪ andere in taakoverleg gegeven taken3. Is ervoor verantwoordelijk dat de werkzaamheden binnen de afdeling op een zo efficiënt en effectief mogelijke manier gebeuren. Houdt hierbij rekening met het beschikbare personeel en materiaal. Werkt hiervoor samen met de collega's dienst- en afdelingshoofden.4. In de afdeling staat de dienstverlening naar de klanten bedrijfsafval centraal.5. Staat in voor het correct en uniform gebruik van de ERP-systemen in deze afdelingen en werkt zich hierin in. Wordt hierin ondersteund door afdeling IT.

6. Beheert en beheerst zeer goed de binnen de afdeling van toepassing zijnde procedures en werkinstructies en zorgt ervoor dat deze periodiek worden bijgewerkt.
7. Staat mee in voor het snel en efficiënt verwerken van alle administratie binnen de afdeling bedrijfsafval. Kan de administratieve processen analyseren en verbetervoorstellen uitwerken en implementeren.
8. Stelt digitaliseringsprojecten voor en zoekt actief naar andere mogelijke verbeteringen. Maakt daarvoor de nodige analyses, neemt beslissingen in samenspraak met de afdeling IT en implementeert vervolgens deze projecten.
9. Zoekt actief naar mogelijke verbeteringen. Maakt daarvoor de nodige analyses, neemt beslissingen en implementeert vervolgens deze beslissingen, dit in nauw overleg met de collega's.
10. Zorgt voor de optimalisatie van de klantgegevens, zorgt ervoor dat deze volledig, accuraat en up-to-date zijn.
11. Definieert jaarlijkse doelstellingen en volgt deze op door het definiëren van KPI's. Introduceert commerciële acties voor het behalen van de omzet.
12. Leidt op een verbindende wijze de werknemers van de afdeling. Is voor de medewerkers het eerste aanspreekpunt in geval van vragen en problemen. Registreert deze vragen en problemen, lost ze zelf op of geeft ze door aan de betrokken persoon of dienst. Voert de functionerings- en evaluatiegesprekken van de medewerkers. Zorgt voor de gegevensverzameling, analyse en de verwerking van de activiteiten en taken uitkomsten in een maandelijks adviesrapport voor de manager klantenrelaties en communicatie.
13. Zorgt ervoor dat alle werkzaamheden binnen de afdeling steeds op een reglementaire wijze worden uitgevoerd. Respekteert en doet respecteren van de binnen IVAGO geldende veiligheids- en milieumaatregelen. Ziet toe op de correcte toepassing van alle reglementen m.b.t. de activiteiten van IVAGO.
14. Kent de op de medewerkers van IVAGO toepasselijke regelgeving en/of weet waar deze te raadplegen zijn. Leeft deze zelf na.
15. Gebruikt de software die in IVAGO nodig is voor de werking.
16. Continuïteit: Is in het kader van het rechtsbeginsel van de continuïteit van de dienstverlening van IVAGO inzetbaar binnen IVAGO.

BPI's: - Belangrijkste Prestatie Indicatoren

Mate van het introduceren van verbeterprocessen ter optimalisatie van de werking.
 Dagelijkse verwerking van gegevens.
 Realisatie van de vooropgestelde KPI's.
 Mate van optimalisatie van de klantenbestanden (bv tijdige verwerking van wijzigingen)
 Correct en uniform gebruik ERP-systemen.
 Kwaliteit van de teamwerking.

Competenties:

- **Jobkennis**

Is vaardig in informatica- en smartphonegebruik: is specialist in het werken met de MS Office pakketten: werken met draaitabellen, grafieken, macro's, PowerPoint, mail merge ... en andere vooruitstrevende pakketten die een administratie kunnen ondersteunen. Schoolt zich regelmatig bij. Kennis van SAP of gelijkaardige ERP-software is een pluspunt en behoort tot de verplichte opleiding.
 Kan organiseren en plannen en kent daartoe de actuele hulpmiddelen en technieken.
 Is taalvaardig: kan zich uitdrukken in correct en verzorgd Nederlands en heeft een basiskennis van Frans en Engels.
 Kent de up to date salestechnieken en kan die (laten) toepassen.
 Kent de moderne managementtechnieken binnen een commerciële afdeling en kan die (laten) toepassen.
 Blijft op de hoogte van de context waarbinnen IVAGO werkzaam is en volgt de evolutie ervan op.

- **Resultaat- en veranderingscompetent**

Staat open voor veranderingen en/of nieuwigheden binnen de functie. Levert de nodige inspanningen om deze aan te leren en vervolgens toe te passen. Actualiseert de gebruikte methoden, werkwijzen, processen, kennis op proactieve en positieve wijze.
 Is innovatief, denkt vooruit en streeft steeds naar kwaliteitsverbetering. Doet voorstellen tot verbetering, legt deze voor en voert ze vervolgens uit.
 Neemt de nodige acties om fouten en problemen te rapporteren en te corrigeren of op te lossen.
 Is gericht op een goed en tijdig resultaat en blijft daarbij accuraat werken. Kan binnen de functie de nodige prioriteiten leggen.

Is innovatief, streeft steeds actief naar verbeteringen en implementeert deze.

Neemt steeds de nodige acties om fouten of problemen te corrigeren

- **Integriteit en betrouwbaarheid**

Heeft verantwoordelijkheidszin en stiptheid om afspraken na te komen. Meldt elke 'onregelmatigheid'. Kan het werk even correct afwerken met of zonder toezicht. Is stressbestendig.

Gaat tactvol en discreet om met gegevens over personeel (privacy) en bedrijf (beroepsgeheim).

Is bereikbaar, ondersteunend en aansturend voor het team. Is collegiaal en behandelt iedereen gelijk, roddelt niet negatief, gebruikt geen "paraplusysteem".

Volgt algemeen sociale en ethische normen: geen onderscheid op basis van geslacht, geardeerdheid, geloof, ras of stand. Volgt de waarden van IVAGO.

Past de regelgeving correct toe en laat geen afwijkingen daarop toe. Is een teamwerker maar kan ook individueel goed presteren.

- **Communicatie**

Is assertief, tactvol. Kan en durft duidelijk en verbindend de eigen mening zeggen om samen tot een oplossing te komen.

Verwoordt een boodschap en/of opdracht vlot en duidelijk en brengt die ook zo over. Garandeert onberispelijk persoonlijk en telefonisch contact. Kan foutloos brieven en teksten schrijven in correct Nederlands en rekening houdend met de bestemming.

Gebruikt vlot de bestaande communicatiemiddelen.

Neemt initiatief en geeft regelmatig goede terugkoppeling naar de leidinggevenden en de collega's.

Als leidinggevende wordt er gezorgd voor een goede en opbouwende teamspirit met respect voor ieders mogelijkheden.

VOORWAARDEN

Vereiste ervaring, scholing en opleiding (staat los van de anciënniteit)

- **Bij aanwerving (cumulatief)**

Bezit het diploma hoger onderwijs korte type of bachelor zoals bvb. in bedrijfsmanagement, economische wetenschappen, ... of gelijkwaardig conform de richtlijnen van de Vlaamse gemeenschap voor lokale besturen.

Heeft 3 jaren relevante en effectieve ervaring in een commerciële en/of administratief ondersteunende functie op dit niveau.

Bezit een geldig rijbewijs B.

- **Bij bevordering (cumulatief)**

Is tewerkgesteld bij IVAGO. Voldoet aan de statutaire of reglementaire voorwaarden (te vinden op intranet).

Heeft bij de laatste evaluatie een globaal gunstige evaluatie behaald in de uitgeoefende functie.

Bezit 3 jaren relevante en effectieve ervaring.

Bezit een geldig rijbewijs B.

- **Tijdens de loopbaan:**

Volgt met succes een introductieprogramma over IVAGO en haar opdracht.

Volgt met succes interne of externe opleidingsprogramma's.

Blijft door opleiding een expert in zijn werkgebied.

Past zich aan de functiebeschrijving aan en voert het daar omschreven werk uit.

Past zich aan de noodwendigheden en veranderlijkheid van de dienst aan.

Bezit en behoudt een geldig rijbewijs B en kan dit blijven gebruiken.