

## Func tiedetails

FUNCTIETITEL : Coördinator publieksdiensten

## Job Architecture

### ■ DOEL VAN DE FUNCTIE

---

Je zorgt ervoor dat de inclusieve missie van ARhus en de visie op geletterdheid worden gerealiseerd. Je doet dit door voor elke burger - individueel of in groep - een persoonlijke, klantvriendelijke en vooruitstrevende frontoffice dienstverlening te garanderen in de verschillende afdelingen van ARhus. Je coacht en stuurt informatiebemiddelaars aan. Je organiseert de dienstverlening en bewaakt de kwaliteit ervan. Je spot opportuniteiten en coördineert verbeterprojecten en -trajecten.

### ■ RESULTAATSGBIEDEN

---

#### 1. TITEL : Jobinhoud

- Je coördineert een vraaggestuurde, toegankelijke en kwalitatieve werking van de publieksdiensten, op maat van onze diverse doelgroepen, in alle afdelingen van ARhus en in samenwerking met partners.
- Je coacht de leden van team informatiebemiddeling op een enthousiaste en motiverende manier om de teamdoelstellingen te realiseren. Je houdt het overzicht over de taakverdeling tussen de teamleden en begeleidt hen bij het behalen van hun persoonlijke doelstellingen.
- Je staat in voor doelstellings- en feedbackgesprekken met je teamleden.
- Je communiceert helder en overtuigend met de bredere poule van ARhus-medewerkers die een frontoffice-rol vervullen.
- Je hebt een goede voeling met de gebruikers en partners van ARhus. Je bent voldoende aanwezig in de publieksruimten.
- Je evalueert de kwaliteit van de dienstverlening, rapporteert hierover en onderneemt acties om de kwaliteit te garanderen.
- Je slaagt erin noden en verwachtingen van gebruikers in kaart te brengen en hierop in te spelen om onze dienstverlening te optimaliseren. Je denkt na over methode en locaties voor de dienstverlening.
- Vanuit de voeling met onze doelgroepen, de kennis over het aanbod en de werking van organisaties binnen ons werkgebied, coördineer je optimalisatieacties en -projecten.
- Je waakt ook over de coördinatie van de jobstudenten-, vrijwilligers- en stagiairswerking.
- Als coördinator zie je toe op een optimale inzet van mensen, middelen en organisaties.
- Je bent doordrongen van de missie van ARhus en je zorgt voor de realisatie van de brede visie op geletterdheid, inclusie en diversiteit. Je geeft periodiek input en advies met het oog op de opmaak van beleidsteksten en rapporten. Je draagt deze visie en missie uit naar het team en publiek.
- Je zorgt ervoor dat processen en projecten voldoende gedocumenteerd worden.
- Je stelt je voldoende flexibel op met betrekking tot avond- en weekendwerk en de occasionele uitvoering van andere taken.

## 2. TITEL : Innovatie – *ondernemen en vernieuwen*

- Je evalueert de kwaliteit van de dienstverlening op vlak van efficiëntie en klantvriendelijkheid. Je werkt op basis van de verworven inzichten gepaste verbeteracties uit. Je betreft en informeert collega's en rapporteert aan jouw verantwoordelijke.
- Je volgt nieuwe ontwikkelingen en goede praktijkvoorbeelden op de voet zowel op lokaal, regionaal als bovenlokaal vlak en doet op basis hiervan de nodige aanbevelingen en verbeter suggesties.
- Je gaat constant op zoek naar relevante tools en methodieken om de eigen taak en die van het team te optimaliseren en efficiënter in te vullen.
- Je kijkt verder dan je eigen takenpakket en denkt ook na over mogelijke verbeteringen en opportuniteiten voor de volledige organisatie.
- Vanuit de visie van ARhus op levenslang en levensbreed leren analyseer je je eigen sterktes en verbeterpunten. Op basis hiervan stel je eigen ontwikkelingsdoelen op en doe je voorstellen om je kennis en vaardigheden met anderen te delen.

## 3. TITEL : Communicatie - *verbinden*

- Je bent verantwoordelijk voor een optimale doorstroming van duidelijke informatie binnen jouw team het team informatiebemiddeling, de poule van front office-medewerkers en andere betrokken medewerkers en binnen de volledige organisatie.
- Je verbindt en motiveert medewerkers uit je eigen en andere teams.
- Je past je communicatie aan naargelang de doelgroep. Je ziet erop toe dat je externe (offline en online) communicatie klantvriendelijk, op maat en efficiënt is.
- Je informeert de externe partners over de missie, visie en ambitie van ARhus en beschikt over de juiste onderhandelingsvaardigheden en overtuigingskracht met het oog op een goede samenwerking.
- Je bent overtuigd en doordrongen van de stijl en bedrijfscultuur van ARhus en slaagt erin om deze in alle omstandigheden indachtig te zijn en te hanteren.

## 4. TITEL : Netwerk – *verbinden en ondernemen*

- Je stimuleert samenwerking tussen de teams.
- Je beschikt over een up-to-date en relevant netwerk waarop je zowel formeel als informeel een beroep kunt doen. Ook derden kunnen een beroep doen op jou.
- Je onderhoudt goede relaties met partnerorganisaties, brengt nieuwe partnerorganisaties in kaart en zorgt voor goede samenwerkingsverbanden.
- Je gaat actief op zoek naar opportuniteiten om je netwerk up-to-date te houden. Je slaagt erin eventuele opportuniteiten voor ARhus snel en accuraat op te volgen en/of door te spelen aan betrokken collega's.
- Je deelt je netwerk met je collega's en de organisatie op een structurele en proactieve manier.
- Je gedraagt je in alle omstandigheden als een ambassadeur van ARhus.