

////////////////////////////////////
FUNCTIEOMSCHRIJVING:

Medewerker Kwaliteitszorg
////////////////////////////////////

1 DOEL VAN DE FUNCTIE

De afdeling Kennisbeheer staat in voor verschillende taken meer bepaald informatica, enterprise architectuur en business analyse, kennisbeheer, organisatieontwikkeling, interne milieuzorg en kwaliteitszorg.

Binnen het team Kwaliteitszorg helpt de functiehouders mee aan het uitbouwen en ontwikkelen van een integraal kwaliteitszorgsysteem waarbij alle aspecten van de VMM betrokken worden met het oog op een sterke klantgerichtheid en het bevorderen van een cyclus van voortdurend verbeteren. De medewerker kwaliteitszorg staat eveneens in voor een specifieke dienstverlening inzake kwaliteitszorg in overeenstemming met de criteria gesteld in de gehanteerde kwaliteitsnormen, om er toe bij te dragen dat de Vlaamse Milieumaatschappij en haar medewerkers zo optimaal en efficiënt mogelijk kunnen functioneren en de organisatiedoelstellingen kunnen bereikt worden.

De medewerker kwaliteitszorg rapporteert aan de teamverantwoordelijke kwaliteitszorg van de afdeling Kennisbeheer.

2 RESULTAATGEBIEDEN

2.1 BEHOEFTEANALYSE

Analyseren van de behoeften van de organisatie en interne klanten teneinde een correct beeld te krijgen van de opportuniteiten en de noden.

Voorbeelden van activiteiten:

- Analyse van externe audit-rapporten inzake kwaliteit
- Behoeften en opportuniteiten bespreken met het lijnmanagement
- Anticiperen op problemen en knelpunten binnen de organisatie
- Opvolgen van ontwikkelingen en tendensen
- Uitvoeren van (probleem)analyses
- Analyseren van ad hoc vragen en problemen
- Evalueren van de huidige dienstverlening

2.2 DIENSTVERLENING UITBOUWEN

Op basis van het beleid en de behoefteanalyse definiëren, implementeren en bijsturen van het kwaliteitszorgsysteem teneinde de interne klant en de organisatie op de best mogelijke manier te ondersteunen.

Context: in overleg en in samenwerking met het lijnmanagement.

Voorbeelden van activiteiten:

- Voorstellen doen en bespreken van de toepassing van kwaliteitszorg
- Akkoord bereiken rond de dienstverlening
- Actieplan opstellen, werkmethode definiëren
- Interne klanten ondersteunen bij de implementatie en het gebruik van de geldende kwaliteitsnormen
- De continue werking van de organisatie mee helpen verzekeren
- Definiëren van langere termijnplanning
- Administratie uitvoeren die bij kwaliteitszorg hoort

2.3 WERKINSTRUMENTEN

Ontwikkelen of aanpassen van concepten, systemen, methoden en technieken in nauw overleg met de interne klant teneinde door algemeen toepasbare of maatgerichte producten en diensten de gedefinieerde dienstverlening te kunnen uitvoeren.

Voorbeelden van activiteiten:

- Uitwerken van procedures en richtlijnen
- Werkinstrumenten en hulpmiddelen ontwerpen, verbeteren en/of toegankelijk maken
- Meewerken aan projecten van productontwikkeling
- Ontwikkelen van opleidingen, IT-programma's, databanken,...
- Innovatieve ideeën ontwikkelen

2.4 ADVIESVERLENING

Zowel op vraag als pro-actief (interne) klanten adviseren vanuit kwaliteitszorg teneinde deskundige oplossingen aan te bieden voor vraagstukken of problemen.

Voorbeelden van activiteiten:

- Antwoorden op vragen van klanten
- Fungeren als aanspreekpunt voor kwaliteitszorg
- Adviseren over toepassing en gebruik van kwaliteitszorgsystemen
- Gebruikers adviseren over interpretatie van de geldende kwaliteitsnormen
- Adviseren vanuit kwaliteitszorg bij de aankoop van nieuwe meetapparatuur
- Management adviseren over thema's die te maken hebben met kwaliteitszorg
- Inspelen op specifieke vragen van het management
- Actief deelnemen aan werkgroepen, stuurgroepen en vergaderingen
- Pro-actief knelpunten signaleren

2.5 COMMUNICATIE EN CONTACTEN

Communiceren over de dienstverlening teneinde de (interne) klanten te informeren en hen te stimuleren om van de dienstverlening gebruik te maken.

Voorbeelden van activiteiten:

- De dienstverlening pro-actief kenbaar maken aan de klant
- Deelnemen aan en organiseren van werkgroepen, vergaderingen, infosessies
- Fungeren als aanspreekpunt
- Feedback vragen aan klanten

2.6 KENNIS M.B.T. HET VAKGEBIED

Actief bijhouden en uitwisselen van kennis en ervaring m.b.t. kwaliteitszorg en de geldende kwaliteitsnormen teneinde de kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren.

Voorbeelden van activiteiten:

- Opbouwen en onderhouden van netwerken
- Bijhouden van vakliteratuur
- Volgen van nieuwe ontwikkelingen
- Op de hoogte blijven van nieuwe methoden, theorieën en technieken
- Deelnemen aan interne en externe vormingsactiviteiten op het vakgebied

2.7 PROJECTDEELNAME

Deelnemen aan (deel)projecten teneinde bij te dragen aan de realisatie van de afgesproken projectdoelstellingen.

Context: vanuit de eigen expertise inzake kwaliteitszorg

Voorbeelden van activiteiten:

- Adviseren, controleren en bijsturen van projecten
- Leveren van specifieke vakinhoudelijke input voor projecten
- Deelnemen aan cross functionele projectgroepen
- Opstellen en bewaken van technische normen en standaarden
- Het opvolgen van de werkzaamheden

3 GEDRAGSCOMPETENTIES

3.1 Voortdurend verbeteren =

Voortdurend verbeteren van het eigen functioneren en van de werking van de entiteit, door de bereidheid om te leren en mee te groeien met veranderingen

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

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

3.2 Klantgerichtheid =

Met het oog op het dienen van het algemeen belang, de legitieme behoeften van verschillende soorten (interne en externe) klanten onderkennen en er adequaat op reageren

- II. Onderneemt acties om voor de klant de meest geschikte oplossing te bieden bij vragen en problemen die minder voor de hand liggen
 - Past binnen de bestaande procedures en planning de dienstverlening of het product aan om de klant verder te helpen
 - Geeft de klant waar hij recht op heeft op de best mogelijke wijze
 - 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

3.3 Samenwerken =

Met het oog op het algemeen belang een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat op het niveau van een team, entiteit of de organisatie, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is

- II. Helpt anderen en pleegt overleg.
 - 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 behoeften van de groep
 - Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid van mensen
 - Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder de eigen opdracht
 - Vraagt spontaan en proactief de mening van anderen

3.4 Betrouwbaarheid “consequent en correct handelen” =

Handelen vanuit de codes van integriteit, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie uitgaande van de basisregels, sociale en ethische normen (diversiteit, milieuzorg ...).

Afspraken nakomen en zijn verantwoordelijkheid nemen

- I. Handelt correct en respectvol ten aanzien van zijn omgeving en van de bestaande regels en afspraken.
 - Respecteert formele regels en afspraken
 - Gaat op respectvolle wijze om met anderen (collega's, klanten, medewerkers ...)
 - Geeft volledige en juiste informatie door
 - Respecteert vertrouwelijke en persoonlijke informatie
 - Doet wat hij zegt, komt beloften en afspraken na
 - Komt open uit voor eigen fouten, vergissingen en nalatigheden

3.5 Milieusparend gedrag

Het consequent hanteren van milieuvriendelijke productie- en gedragsprocessen bij het uitoefenen van de functie

II. Kiest voor milieuvriendelijke alternatieven

- beperkt het gebruik van brandstof: opteert voor openbaar vervoer waar mogelijk, rijdt zoveel mogelijk samen met collega's bij het gebruik van dienstwagens, maakt gebruik van carpooling indien dit mogelijk is,...
- gebruikt steeds gerecycleerd papier.
- maakt optimaal gebruik van elektronische communicatiemiddelen zoals e-mail en internet.
- beperkt het gebruik van papier: maakt geen overbodige kopieën, kopieert recto verso waar mogelijk, gebruikt geen omslagen voor de verzending van interne documenten, gebruikt geen nieuw papier als kladpapier, corrigeert en leest waar mogelijk na op scherm, ...
- centraliseert waar mogelijk gemeenschappelijke dossiers en klasseringen.

3.6 Probleemanalyse (analytisch denken) =

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

I. Ziet de essentie van het probleem.

- Verzamelt informatie over de achtergronden en oorzaken
- Maakt duidelijk onderscheid tussen hoofd- en bijzaken bij het analyseren van een probleem
- Omschrijft duidelijk de kern van het probleem
- Verwerft een algemeen inzicht in de problematiek
- Gaat systematisch te werk bij het analyseren van een probleem

3.7 Nauwgezetheid =

Taken nauwgezet en met zin voor detail volbrengen. Gepast omgaan met materialen

II. Levert met oog voor detail correct werk af.

- 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
- Merkt fouten en onnauwkeurigheden in de beschikbare informatie op, met het oog op het aanbrenge van correcties

3.8 Organiseren =

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

I. 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 blijk geeft van doorzicht en overzicht

4 VAKTECHNISCHE COMPETENTIES

- Goede kennis inzake (integrale) kwaliteitssystemen
- Goede kennis over kwaliteitsmanagementmodellen en -methodieken
- Uitgebreide kennis van de werking van de Vlaamse Milieumaatschappij
- Kennis van de eigen entiteit (wie, wat, waar) binnen het grotere geheel van de organisatie
- Goede kennis van de meest courante MS Office toepassingen zoals Word, Excel, Access, Outlook en Powerpoint

Voor kennisname:

Naam functiehouder	Datum + Handtekening:
--------------------	-----------------------