



Flanders
State of the Art

Functiebeschrijving:

”Medewerker logistiek beheer en projectondersteuning”

**Algemene Afvaardiging van de Vlaamse Regering
in Londen**

Beleidsdomein: Buitenlandse Zaken

Standplaats: Londen

Laatste wijziging functiebeschrijving op datum van 26/03/2018

DEEL 1: IDENTIFICATIE VAN DE FUNCTIE

1.1. ORGANISATIE

- **Entiteit:** Departement Buitenlandse Zaken
 - **Afdeling:** Diplomatiek Netwerk, Algemene Afvaardiging van de Vlaamse Regering in Londen
-

1.2. FUNCTIECONTEXT

Vlaanderen is meer en meer vervlochten met het buitenland. Internationale handel en toerisme nemen toe en ook de Vlaamse bevolking is steeds meer op het buitenland georiënteerd. De internationale dimensie is voor Vlaanderen belangrijker dan ooit. Binnen de Vlaamse overheid is het Departement Buitenlandse Zaken de centrale spil van een beleid dat bewust over de grenzen kijkt. Het Departement brengt beleidsadviezen uit ten behoeve van de minister en evalueert het beleid. Daarnaast coördineert het Departement de invulling van de bilaterale en multilaterale relaties tussen Vlaanderen en zijn buitenlandse partners en coördineert zij de Vlaamse besluitvorming m.b.t. EU-dossiers en Europese richtlijnen. Een netwerk van algemeen afgevaardigden van de Vlaamse Regering in het buitenland brengt de missie van het Departement mee in de praktijk.

Het officiële Vlaamse netwerk in het buitenland bestaat uit de Vlaamse Economische Vertegenwoordigers, de vertegenwoordigers van Toerisme Vlaanderen, de vertegenwoordigers van de VLAM en de algemeen afgevaardigden van de Vlaamse Regering in het buitenland.

Op dit ogenblik zijn er twaalf Algemeen Afgevaardigden van de Vlaamse Regering in het buitenland, nl. in Berlijn, Brussel (Permanente Vertegenwoordiging bij de EU), Genève, Den Haag, Londen, Madrid, New York, Parijs, Pretoria (met als ambtsgebied Zuid-Afrika, Mozambique, Lesotho, Malawi, Swaziland, Namibië en Botswana), Wenen (met als ambtsgebied Oostenrijk, Hongarije, de Tsjechische Republiek, Slowakije en Slovenië) en Warschau (met als ambtsgebied Polen, Estland, Letland en Litouwen).

De betrokken functie situeert zich in de Algemene Afvaardiging van de Vlaamse Regering in Londen.

DEEL 2: DOEL VAN DE FUNCTIE EN RESULTAATSGBIEDEN

2.1. DOEL VAN DE FUNCTIE

Uitvoeren van allerlei uitvoerende taken teneinde de operationele en logistieke continuïteit en het representatief karakter en de veiligheid van het gebouw van de Algemene Afvaardiging van de Vlaamse Regering (AAVR) te verzekeren. Opdrachten van de andere managers/directeurs binnen het gebouw worden gegeven via of met medeweten van de AAVR.

2.2. RESULTAATSGBIEDEN

2.2.1. Kennis nemen van de opdracht

Kennis nemen van de uit te voeren opdrachten en te volgen richtlijnen en regels **teneinde** een duidelijk beeld te krijgen van de taken die uitgevoerd moeten worden.

Voorbeelden van activiteiten:

- Raadplegen van de instructies, dag – of weekplanning
- Respecteren van de opgegeven prioriteiten
- Regelmatig met de leidinggevende en/of collega's praten over de opdracht, de planning en hoe die uit te voeren

2.2.2. Materiaal

Nazien en onderhouden van de infrastructuur **teneinde** altijd te beschikken over operationeel, veilig, net en goed functionerend materiaal.

Voorbeelden van activiteiten:

- In samenwerking met de leidinggevende, doorgeven van door anderen gesignaleerde of door functiehouder zelf vastgestelde problemen aan de verantwoordelijke diensten in Vlaanderen en/of de betrokken firma's ter plaatse (deuren, ramen, verlichting, toiletten, boilers, kranen, lift, audiovisueel materiaal...)
- Analyseren en bestuderen van problemen en klachten en hierover rapporteren aan de leidinggevende
- Opstellen van situatie- of analysenota's met betrekking tot logistieke problemen en moeilijkheden en het voeren van correspondentie met de betrokken dienst in Brussel en/of de verantwoordelijke firma's
- Op regelmatige tijdstippen de verantwoordelijke(n) in kennis stellen van de algemene toestand van het gebouw
- Toezicht op de lift (functioneren, onderhoud e.d)
- Toezicht op de staat van de elektrische apparaten, zoals koelkast, vaatwas, audiovisuele apparatuur, meubilair en zorgen voor regulier onderhoud
- Toezien op de interne en externe netheid van het gebouw
- Toezicht houden bij evenementen binnen de kantoorruimten

2.2.3. Uitvoering

Zelf uitvoeren van opdrachten en opvolgen en bijsturen van opdrachten uitgevoerd door derden **teneinde** er over te waken dat deze werken binnen de vastgestelde criteria gebeuren (kwaliteit, kostprijs, termijn, veiligheid,...)

Voorbeelden van activiteiten:

- *Behandelen van klachten, problemen en schadegevallen en het nemen van efficiënte maatregelen teneinde de aangeklaagde tekorten of de vastgestelde schade ten spoedigste te verhelpen of te voorkomen*
- *Vorbereiden, opvolgen, coördineren en controleren van het werk/de dienstverlening van derden*
- *Het behartigen van alle contacten met de nutsbedrijven, alsook met externe cateraars*
- *Coördinatie van de ingehuurd catering en andere dienstverlening bij evenementen*
- *Periodiek uitvoeren van marktstudie om kost/relevantie van lopende contracten up-to-date te houden en opvragen van offertes*
- *Opvolgen van de uit te voeren opdrachten (schoonmaak, afvalophaling, controles apparatuur,...)*
- *Beheer van vergaderzalen en de logistieke ondersteuning (bijhouden van de planning van de vergaderzaal, onderhoud, voorziening van dranken en voedsel, opruimen, onthaal, begeleiding en toezicht op cateringbedrijven die de keuken van Flanders House gebruiken)*
- *Ondersteuning bieden bij (interne) verhuizingen*
- *Opvolgen van de gemelde uit te voeren werken*
- *Instaan voor de bevlaging van het gebouw*
- *Onderhoud van de planten*
- *Verrichten van kleine schoonmaakacties (bv na gebruik vergaderzaal/keuken)*
- *In overleg met de schoonmaakdienst instaan voor het op gezette tijden reinigen van de keukenkasten en keukenapparatuur (microgolfoven, koffiezetapparaat, afwasmachine, waterkokers, etc.)*
- *Behandelen van schadegevallen, opstellen van een dossier, opsporen wie schade heeft toegebracht*
- *Vorbereiden en eventueel bedienen van audiovisueel materiaal (bvb. bij presentaties)*
- *Vorbereiding en opvolging van (interne) recepties en andere evenementen*
- *In ontvangst nemen van logistieke goederen (machines, meubilair kantoorbenodigdheden,..) en organiseren van het laden en lossen van goederen*
- *Organiseren van de inkomende en uitgaande post*
- *Zelf kleine technische problemen oplossen*

2.2.4. Ad hoc taken

Verrichten van een aantal ad hoc taken **teneinde** de dienst op logistiek, technisch of administratief vlak mee te ondersteunen.

Voorbeelden van activiteiten:

- *Telefoons beantwoorden*
- *Fotokopies/scans maken*
- *Allerlei informatie opzoeken*
- *Affiches ophangen/informatiemateriaal ter beschikking stellen van bezoekers*
- *Opvolgen van speciale ophalingen van papier, afval, verpakkingen,...*
- *Organisatie van het parkeren van bezoekers en derden in samenwerking met de autoriteiten*
- *Bijhouden van de signalisatieborden van personen en diensten*
- *Occasioneel uitvoeren van taken van assisterende aard zoals koerier- en chauffeursdiensten*

2.2.5. Voorraadbeheer

Mee instaan voor het voorraadbeheer van werkmiddelen en producten **teneinde** de beschikbaarheid van deze middelen te verzekeren.

Voorbeelden van activiteiten:

- *Verantwoordelijk voor onderhoud en update van de inventaris*
- *Checken en inschrijven van leveringen*

- *De verantwoordelijke op de hoogte brengen van de noodzakelijke bestellingen*

2.2.6. Onthaal en begeleiding

Instaan voor het (fysieke en telefonische) onthaal en de begeleiding van bezoekers **teneinde** deze personen verder te helpen.

Voorbeelden van activiteiten:

- *Onthaal en begeleiding van de bezoekers van het kantoor*
- *Eerstelijnsinformatie verstrekken*
- *Verantwoordelijk voor de permanente bereikbaarheid gedurende de kantooruren (o.a. telefonisch onthaal, permanentie,...)*
- *Behalve indien anders afgesproken, begeleiden van bezoekers bij het verlaten van het pand*
- *Onthaal bij evenementen van de vertegenwoordiging*

2.2.7. Administratie en verslag uitbrengen

Bijhouden van een beperkte administratie en verslag uitbrengen over de eigen werkzaamheden **teneinde** de leidinggevende in staat te stellen het resultaat te beoordelen en indien nodig bij te sturen.

Voorbeelden van activiteiten:

- *Problemen en voorvallen signaleren en bespreken met de leidinggevende*
- *Registreren van uitgevoerde werkzaamheden*
- *Beantwoorden van nota's met betrekking tot logistieke problemen*
- *Gevraagde formulieren correct en tijdig invullen*
- *Mee helpen aanleggen van databestanden, alsmede het mee schrijven, uitsturen, frankeren en wegbrengen van briefwisseling (bv uitnodigingen voor recepties enz.)*

2.2.8. Inspringen bij werkoverlast - Mee ondersteuning verlenen bij (grote) projecten van de dienst

Inspringen bij werkoverlast en vervangen van afwezige collega's **teneinde** de continuïteit van de dienstverlening te garanderen.

Voorbeelden van activiteiten:

- *Telefoon opnemen/registreren bij afwezigheid van collega's*
- *Mee opvolgen van of ondersteuning verlenen bij grote of uitzonderlijke opdrachten (concerten, recepties, enz.)*
- *Occasioneel tijdens het weekend en/of 's avonds ondersteuning verlenen bij evenementen van de dienst*
- *Collega's helpen om alle taken rond te krijgen*
- *Inspringen op onregelmatige dienstitijden tgv calamiteiten*

2.2.9. Meewerken aan het gezondheids- en veiligheidsbeleid

De regels inzake gezondheid en veiligheid in de praktijk brengen teneinde de veiligheid van het pand en de gezondheid van zijn gebruikers te verzekeren

Voorbeelden van activiteiten:

- *Verzorgen van de veiligheidspermanentie in nauw contact met de leidinggevende: oproepen van de alarmcentrale beantwoorden, ook buiten de werkuren; indien nodig, de leidinggevende contacteren; indien nodig, zich buiten de werkuren (ook tijdens het weekend) verplaatsen naar het kantoor om een eventuele alarmsituatie op te lossen samen met de veiligheidsdiensten;*

- *Samenstellen en bijhouden van een preventiedossier*
- *Periodiek nakijken van de veiligheidsuitrustingen, organiseren en oefenen van de evacuatie en toepassen van preventietechnieken om de gehuisveste personen te vrijwaren van onheil;*
- *Instaan voor de brandpreventie, toezien op het onderhoud van de branddetectiesystemen, contacten met de brandweer*
- *Signaleren van potentiële gevaren en doen van suggesties voor de verbetering van de veiligheid en beveiliging van het gebouw*
- *Mee instaan voor een correcte uitvoering van het Bedrijfscontinuïteitsplan*
- *Organiseren (aan de hand van eventueel op te stellen evacuatieplan) en oefenen van de evacuatie en toepassen van preventietechnieken om de gehuisveste personen te vrijwaren van onheil.*
- *Instaan voor de contacten met de alarmcentrale (Veiligheidspermanentie in nauw contact met de Vertegenwoordiger: oproepen van de alarmcentrale beantwoorden, ook buiten de werkuren; Indien nodig, de Vertegenwoordiger van de Vlaamse Regering en/of de andere diensten binnen de Vlaamse Vertegenwoordiging contacteren; Indien nodig, zich buiten de werkuren (ook tijdens het weekend) verplaatsen naar het Vlaams Huis om een eventuele alarmsituatie op te lossen samen met de veiligheidsdiensten; Verantwoordelijk voor brandpreventie, instaan voor het onderhoud van de branddetectiesystemen, contacten met de brandweer en de Parliamentary and Diplomatic Protection eenheid van de Metropolitan Police)*
- *Verantwoordelijke voor brandpreventie, onderhoud van de branddetectiesystemen, contacten met de brandweer, de politie,...*
- *Coördinatie van EHBO*
- *Instaan voor aanvullen van een EHBO-kit*
- *Verlening van EHBO indien nodig*
- *Indien nodig opleiding of bijscholing*

DEEL 3: COMPETENTIES

3.1. GEDRAGSCOMPETENTIES

3.1.1. Innoveren

Vernieuwen om producten, diensten, processen en structuren te creëren die tegemoet komen aan toekomstige uitdagingen

I. Werkt actief mee aan het vernieuwen van de uitvoering van taken

- *Accepteert verandering en vernieuwing*
- *Staat open voor nieuwe ideeën van anderen en neemt deze mee*
- *Gaat na of en hoe nieuwe tendensen en ontwikkelingen in zijn functie ingezet kunnen worden*
- *Stelt bestaande methoden op een gezonde kritische manier in vraag en probeert nieuwe werkwijzen uit*
- *Zoekt actief naar kansen en mogelijkheden om zijn werk te veranderen en te verbeteren en werkt die uit tot concrete voorstellen*

3.1.2. Klantgerichtheid

Wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie onderkennen en er adequaat op reageren.

I. Reageert vriendelijk, adequaat en correct op vragen van belanghebbenden

- *Helpt anderen op een beleefde en vriendelijke wijze voort*
- *Neemt vragen van klanten (intern en extern) ernstig en reageert er gepast op*
- *Onderneemt concrete acties om de problemen en klachten van klanten op een adequate manier op te lossen*
- *Zet zich in om, rekening houdend met de bestaande procedures en planning, de wensen en behoeften van belanghebbenden te vervullen en zelfs te overtreffen*
- *Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening*

3.1.3. Samenwerken

Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is

II. Stimuleert de samenwerking binnen zijn entiteit, werkgroepen of projectgroepen

- *Laat het gemeenschappelijk belang van de organisatie primeren op het persoonlijk belang*
- *Komt met ideeën om het gezamenlijke resultaat te verbeteren*
- *Betrekt belanghebbenden bij het nemen van beslissingen, stemt consequenties van acties en beslissingen met betrokkenen af*
- *Moedigt anderen aan om van gedachten te wisselen, te overleggen en samen opdrachten aan te pakken*
- *Onderneemt acties zodat er een positieve verstandhouding en productieve samenwerking binnen de groep ontstaat en blijft*

3.1.4. Verantwoordelijkheid nemen

Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie

I. Neemt verantwoordelijkheid voor zijn werk

- *Accepteert de doelen, waarden en normen van de organisatie en gedraagt zich ernaar*
- *Respecteert geldende afspraken, regels, procedures en werkwijzen*
- *Doet wat hij zegt, komt afspraken en beloften na*
- *Is aanspreekbaar op zijn acties (komt voor fouten uit, staat open voor feedback)*
- *Reageert correct en loyaal als anderen kritiek uiten op zijn werk, entiteit of organisatie*

3.1.5. Plannen en organiseren

Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en de nodige acties, tijd en middelen aangeven om deze op een efficiënte wijze te kunnen bereiken

I. Plant en organiseert zijn werk effectief

- *Brengt orde, structuur en regelmaat aan in de uit te voeren werkzaamheden en verkrijgt zo overzicht*
- *Legt doelen, prioriteiten en tijdsbesteding vast*
- *Houdt in zijn planning rekening met de begrippen dringend en belangrijk*
- *Gaat systematisch en stapsgewijs te werk*
- *Controleert de voortgang van zijn werk en stuurt bij wanneer nodig*

3.1.6. Zorgvuldigheid

Handelen met aandacht voor kwaliteit en gericht op het voorkomen van fouten

I. Levert met oog voor detail correct werk af

- *Gaat zorgvuldig en precies om met informatie en materiaal*
- *Houdt zijn werk overzichtelijk en inzichtelijk, ook voor anderen*
- *Blijft aandachtig bij routineuze of repetitieve taken en voert ze foutloos uit*
- *Controleert zijn werk op juistheid en volledigheid*
- *Merkt fouten en onnauwkeurigheden in de beschikbare informatie op, met het oog op het aanbrengen van correcties*

3.1.7. Optreden

In verschillende situaties een geloofwaardige eerste indruk maken en handhaven

I. Heeft een verzorgd voorkomen en een gepaste gedragsstijl

- *Draagt zorg voor zijn voorkomen (netjes en verzorgd, aandacht voor persoonlijke hygiëne)*
- *Past zijn kleding en voorkomen aan naar gelang van de gedragscode die in de situatie van toepassing is*
- *Gebruikt correcte omgangsvormen naar gelang van de omstandigheden (bv. spreekt anderen niet aan met de voornaam in bepaalde situaties, verontschuldigt zich bij te laat komen ...)*
- *Gaat gepast om met de verscheidenheid van mensen*

3.1.8. Initiatief

Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen of ondernemen

I. Neemt het initiatief om binnen zijn takendomein acties te initiëren (reactief en ad hoc)

- *Doet eerst zelf al het mogelijke om een probleem op te lossen alvorens de hulp van anderen in te roepen*
- *Onderneemt uit eigen beweging gerichte acties om concrete problemen op te lossen*
- *Gaat uit zichzelf achter informatie aan*
- *Ziet werk liggen en gaat over tot actie*
- *Grijpt de kansen die zich aandienen*

3.2. VAKTECHNISCHE COMPETENTIES

Diploma: secundair onderwijs of gelijkgesteld diploma

Functiespecifieke kennis/vaardigheden:

- Beschikken over een goede kennis van het Nederlands en het Engels, zowel mondeling als schriftelijk.
- Over een goede fysieke conditie beschikken (bv voor het opheffen van materiaal).
- U heeft kennis van de administratie en reglementering. U raakt snel vertrouwd met de werking van de drie diensten binnen de Vlaamse Vertegenwoordiging.
- U heeft technische kennis en vaardigheden van preventie (EHBO en EHBB). (opleiding kan gevolgd worden)
- Beschikken over een goede kennis van Office-pakketten
- Beschikken over een rijbewijs.