**Leidinggevende klantencoördinatie en strategische planning– Dienst FM Onderwijs**

**Plaats in het organogram**

Het Departement Facility Management (FM) staat in voor de ondersteuning van de andere departementen van de stad en OCMW – en breder Groep Gent - bij het bereiken van hun doelstellingen door het leveren van facilitaire producten en diensten.

Het **nieuwe klanten- en organisatiemodel** telt 6 diensten. De **3 ondersteunende diensten** ondersteunen de klantendiensten in hun dienstverlening en ontzorgen hen waar nodig. Ze reiken daarbij een organisatie-/groepsbreed facilitair beleidskader aan waarbinnen het klantenbeleid kan gerealiseerd worden.

De 3 **klantendiensten** nemen elk een specifieke klantengroep voor hun rekening die – vanuit facilitair perspectief – op elkaar aansluiten:

* Dienst FM Onderwijs (scholen, internaten, kinderopvang en jeugd)
* Dienst FM Welzijn (Ouderenzorg (Woonzorgcentra, Lokale dienstencentra, Assistentiewoningen, …), Sociale Dienstverlening (Welzijnsbureaus, Activering, …) en Samenleven en Welzijn (Open Huizen, …))
* Dienst FM Themagebouwen (cultuur, administratieve hoofdgebouwen, sport, , politie, brandweer, openbaar domein)

U wordt tewerkgesteld binnen de klantendienst FM Onderwijs in de afdeling facilitair beheer.

Om onze doelstelling te verwezenlijken binnen de voorziene budgetten en timings, is een goede klantgerichte coördinatie van al deze taken onontbeerlijk. De afdeling Facilitair Beheer staat in voor de intake en verdeling van alle FM-gerelateerde taken in onderwijsgebouwen. Deze taken kunnen facilitaire klantenwensen zijn, taken om conform te zijn met wetgeving en veiligheidsvoorschriften (compliance), taken waarmee beleidsdoelstellingen nagestreefd worden of taken om het patrimonium in stand te houden.

**Functieomschrijving**

• U stuurt onderstaande medewerkers aan, u geeft de werking van dit team vorm, beluistert ideeën vanuit de groep en neemt deze mee in je voorstellen. :

* klantencoördinatie staat in voor het ontvangen en pro-actief detecteren van de facilitaire wensen bij de klant, zijnde Onderwijs. Een klantencoördinator leeft zich in het probleem van de klant in, probeert dit probleem te doorgronden en de urgentie ervan te bepalen. Hij zoekt samen naar oplossing met de klant zonder de taken en middelen en mogelijkheden van FM uit het oog te verliezen. Hij maakt concrete afspraken met de klant over de terugkoppeling en verder opvolging van de behandeling van dit probleem. De klantencoördinator maakt op een gestructureerde manier de verschillende problemen, vragen, bezorgdheden van de klanten over aan de site-coördinator. De klantencoördinator koppelt op geregelde tijdstippen de manier en vooruitgang van afhandeling van de problemen en vragen terug met de klant. De klantencoördinator bevraagt de klant over zijn tevredenheid met de aangeboden oplossing.
* De site-coördinator creëert en bewaakt het integraal zicht krijgen op een aantal sites (20 à 30) uit de vastgoedportefeuille. Op basis van klantenwensen, onderhoudsstatus, beleidsdoelstellingen en wettelijke verplichtingen definieert en bundelt hij welke ingrepen noodzakelijk zijn op de sites. Hij budgetteert benodigde kredieten voor deze ingrepen in de meerjarenplanning per site, op basis van input vanuit facilitair beheer, facilitair projectbureau en afdeling bouwtechniek en waakt hierdoor over het totale beschikbare budget. Hij plant in overleg de ingrepen in de tijd, op basis van de noodzaak, prioriteiten, budgettaire middelen en beschikbare capaciteit. Hij staat in permanente verbinding met de klantencoördinatoren om de klantenbehoeften te capteren en terug te koppelen rond genomen acties.
* Het team planbeheer staat in voor het beheer van taken die te maken hebben met plannen (het toegankelijk en up-to-date houden van digitale gebouwplannen, het ontwikkelen van evacuatieplannen, het archiveren en digitaliseren van bestaande plannen, tekenwerk, ontwerpwerk).
* U stuurt de verhuiscoördinatie aan om te komen tot een performante dienstverlening waarop externe diensten of interne medewerkers kunnen beroep doen. De verhuiscoördinator organiseert de verhuisoperaties, zowel bij bouwprojecten als bij dagdagelijkse verhuisbewegingen. De verhuiscoördinator stuurt de verschillende interne en externe actoren binnen een verhuisproces (bijvoorbeeld IT & telecom, meubilair, verhuistransport, schoonmaak, …). De verhuiscoördinator optimaliseert stelselmatig het verhuisproces en hij/zij stelt dit ter beschikking stellen van klanten/collega’s.
* U bemiddelt actief bij problemen en moeilijkheden met de klanten en interne medewerkers. U streeft naar akkoorden en oplossingen die enerzijds in de lijn liggen van de diensteigen visies en doelstellingen, maar ook zo goed mogelijk tegemoet komen aan de wensen en bezorgdheden van de klant of medewerker.

• U werkt actief mee in de ontwikkeling en continue verbetering van de nieuwe werkprocessen van het team en de afdeling. U implementeert deze nieuwe werkprocessen en volgt ze op rekening houdend met de noodzaak om de dienstverlening intern en extern te blijven garanderen. Het is hierbij o.a. de bedoeling om de organisatie, prioriteiten, klanteninteractie, en rapportage met betrekking tot de verschillende facilitaire taken een systematische en transparante manier in kaart te brengen voor interne en externe partners en deze nauwgezet op te volgen en zo nodig bij te sturen. U implementeert gestructureerde werkwijzen om deze werkprocessen op regelmatige basis te evalueren.

• U staat in voor de goede werking van uw team en coördineert de activiteiten ervan. U houdt rekening met de geldende afspraken binnen uw afdeling en/of dienst. U volgt de planning van de teams mee op en rapporteert behoeftes, opportuniteiten en problemen aan het afdelingshoofd. U zorgt ervoor dat uw medewerkers als samenwerkend team functioneren en organiseert hiertoe teamoverleg, faciliteert en stimuleert de teamwerking en waakt over de interne communicatie binnen het eigen team en naar de afdeling of dienst.

•U werkt nauw samen met collega’s binnen het Facilitair projectbureau en Bouwtechniek en stimuleert deze samenwerking ook bij uw medewerkers. Gelijkaardig streeft u samen met uw team naar een doelgerichte en efficiënte samenwerking met de andere klantendiensten en ondersteunende diensten en u voert hiertoe op regelmatige basis overleg. U bewaakt hierbij het evenwicht in het takenpakket van uzelf en van uw medewerkers tussen deze samenwerkingsactiviteiten en de werking binnen het eigen team en afdeling,

•U bouwt actief expertise op in de totaalcoördinatie van een facilitaire dienstverlening, zorgt voor een gerichte verdeling van deze kennis binnen de dienst en implementeert deze kennis in overleg binnen uw werkdomein. Hiertoe ontwikkelt u een intern en extern professioneel netwerk en laat de medewerkers hier optimaal gebruik van maken,

**Info**

* Lieven Willems, Projectleider Facilitair beheer FM Onderwijs op het nummer 09 266 5807