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

**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 Themagebouwen in de afdeling facilitair beheer.

We streven ernaar om meer klantgericht en integraal te werken. We doen dit door enerzijds actief en éénduidig met onze partners in dialoog te gaan zodat facilitaire noden meer gekend zijn. Anderzijds integreren we deze noden in een groter plan waarbij ook rekening wordt gehouden met de doelstellingen van ons beleid, de visie en strategie van FM, de wettelijke verplichtingen binnen patrimoniumbeheer en onze opdracht om als goede huisvader een minimale kwaliteit van gebouwen aan onze klant te garanderen. Een geïntegreerd overzicht van in te plannen activiteiten laat ons toe om aan de hand van de beschikbare middelen per legislatuur, in overleg met de klant gefundeerde keuzes te maken en prioriteiten te stellen.

**Functieomschrijving**

We zijn op zoek naar een **leidinggevende Klantencoördinatie en Strategische Planning** die dit nog op te starten team en zijn interne werking verder kan vorm geven. Deze leidinggevende is eindverantwoordelijke om te komen tot een goed werkend team dat een klantgerichte geïntegreerde FM dienstverlening garandeert, zijn werking kritisch evalueert en flexibel omgaat met veranderende noden.

U geeft leiding aan uw team klantencoördinatie en strategische planning. Binnen het team Klantencoördinatie en Strategische Planning gebeurt de intake van de verschillende klantenvragen (bouwprojecten, infrastructurele projecten, herstellingsvragen, onderhoudsvragen, verhuizen, adviesvragen …). Het team dat deze intake verzorgt, staat in nauw contact met de klant via verschillende kanalen: SPOC,IT-systemen, mail, telefoon. Elke vraag die binnenkomt wordt actief beoordeeld en op een uniforme klantvriendelijke manier opgevolgd en beantwoord. De teamleden doen het nodige onderzoek om vragen te verduidelijken zodat deze kunnen vertaald worden naar opdrachten die hun verdere uitwerking krijgen in het eigen team, de afdeling projectbureau , bouwtechniek of in de ondersteunende diensten van FM.

U werkt samen met het team een werkbare éénduidige contactstructuur uit voor de klant en organiseert structureel overleg met de verschillende klantengroepen binnen jouw dienst. U streeft ernaar om in dit overleg aan de hand van een totaalplan van FM activiteiten en een duidelijk overzicht van beschikbaarheid van middelen op een transparante manier met de klant te dialogeren.

Het team Klantencoördinatie en strategische planning staat ook in voor een aantal operationele taken die heel dicht bij de klant staan zoals de coördinatie van verhuizen, organiseren van bewaking, wachtdienst, subsidieaanvragen, toegang, klachtenbehandeling, opvragen van meterstanden… . U neemt het huidig planbeheer in het team op en werkt samen met de afdeling projectbureau en bouwtechniek een werkbare structuur voor opslag van informatie uit.

Jouw team werkt nauw samen met de teams Compliance en Finance. Mede dankzij de rapporteringen die deze teams aanleveren, kunnen klantenvragen gekaderd worden binnen een meer strategische planning. Hieruit resulteert een afgewogen combinatie van te realiseren beleidsdoelstellingen, regelgeving, onderhoudsplanning, projectplanning en planning van beschikbare middelen.

Aan de hand van het kader en de afspraken binnen de dienst kan het team voor bepaalde vragen zelfstandig beslissen om deze al dan niet te laten doorstromen naar de operationele planning binnen de afdeling Bouwtechnieken en Facilitair Projectbureau of andere dienst of beslissen om een vraag voor beslissing te agenderen op een afdelings- of dienstoverschrijdend overleg.

U focust bij aanvang op de continuïteit van de huidige dienstverlening en op een nieuwe manier van werken voor het beoordelen en laten doorstromen van binnenkomende vragen. U begeleidt het team in deze nieuwe manier van werken en zorgt voor duidelijke instructies en afspraken in dit veranderingstraject. U doet voorstellen tot optimalisatie en focust hierbij op klantgerichtheid, transparantie , integratie, flexibiliteit en coördinatie.

Voorstellen worden steeds afgetoetst op de werking van andere afdelingen binnen FM. Je organiseert hiervoor de nodige overlegmomenten. Je stelt prioriteiten en houdt rekening met de behoefte van de klant en van de organisatie.

U evalueert samen met het team doorgevoerde wijzingen en stuurt bij waar nodig. Je houdt ook steeds rekening met de mogelijke impact van wijzigingen in de werking van jouw team op de klant en de werking van de teams in andere afdelingen.

U bent een sterke communicator en bouwt een echte samenwerkingsrelatie op met de klant en de collega’s van het projectbureau en bouwtechniek binnen de eigen dienst. Je houdt ook nauw contact met de andere klantendiensten en ondersteunende diensten binnen FM met als doel om de processen in de klantgerichte dienstverlening zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen. U bent ook verantwoordelijk voor het initiëren en opvolgen van de algemene klantencommunicatie en organiseert opleidingen waar nodig om jouw medewerkers maximaal te ondersteunen.

**Info**

* Helena Ferri, Projectleider Facilitair beheer FM Themagebouwen op het nummer 09 267 15 08