

Referentiefuncties CAO Openbare Bibliotheken 2007-2009**Inhoudsopgave**

0101 Opruimhulp met klantcontact.....	2
0101a Opruimhulp (zonder klantcontact)	3
0102 Medewerker ondersteuning frontoffice	4
0103 Medewerker klantenservice & leenservice	6
0104 Medewerker informatie en advies.....	8
0201 Medewerker ondersteuning backoffice.....	10
0202 Bibliothecaris backoffice.....	12
0203 Specialist collectiemanagement	14
0204 Domeinspecialist.....	16
0205 Bibliothecaris coördinator backoffice	18
0206 Domeinspecialist coördinator backoffice	20
0301 Teamleider klantenservice & leenservice	22
0302 Teamleider informatie & advies	24
0303 Hoofd frontoffice.....	26
0304 Hoofd ondersteunende diensten	28
0401 Medewerker huishoudelijke dienst	31
0402 Administratief medewerker	32
0403 Secretaresse, management assistent	34
0404 Medewerker systeembeheer	36
0405 Adviseur ICT	38
0406 Medewerker technisch gebouwbeheer	40
0407 Medewerker logistiek	42
0408 Medewerker kwaliteitszorg	44
0409 Medewerker marketing.....	46
0410 Medewerker PR en voorlichting	48
0411 Controller	50
0412 Medewerker personeel en organisatie	52
0413 Chauffeur	54
0414 Consulent.....	55

0101 Opruimhulp met klantcontact

Algemene kenmerken

De opruimhulp is actief binnen de frontoffice of facilitaire unit. De opruimhulp is uitvoerend actief met opruimwerkzaamheden in de publieke ruimten van de bibliotheek, het sorteren, ordenen en presenteren van media en in voorkomende gevallen de doorverwijzing van bezoekende klanten. Afhankelijk van de individuele werkvoorraad en de werkplanning van de frontoffice, is het mogelijk dat de opruimhulp participeert in de uitvoering van in overleg vast te stellen werkzaamheden binnen de frontoffice.

Doel van de functie

De opruimhulp is verantwoordelijk voor het behalen van resultaten op de volgende gebieden:

- opruimen en controle
- informatieverstrekking
- overige verantwoordelijkheden

Organisatorische positie

De opruimhulp geeft geen leiding aan medewerkers en ontvangt leiding van de teamleider of het hoofd frontoffice.

Externe en interne contacten

De opruimhulp onderhoudt incidenteel contacten met bezoekende klanten en verwijst deze klanten op een adequate en duidelijke manier door naar collega's van het team leenservice & klantenservice of informatie & advies.

De opruimhulp onderhoudt contacten met collega's binnen de frontoffice. De opruimhulp neemt deel aan het werkoverleg van de frontoffice.

Resultaatgebieden

1. Opruimen en controle

- uitvoerend op het gebied van de controle, het sorteren en het opruimen van media en materialen en de zorg voor netheid en orde in en representativiteit van het media-aanbod
- uitvoerende activiteiten van het collectie-onderhoud.

2. Informatieverstrekking

- uitvoerend in het op een adequate en duidelijke manier doorverwijzen van bezoekende klanten naar collega's van het team leenservice & klantenservice of informatie & advies.

3. Overige verantwoordelijkheden

- uitvoerend in activiteiten van overige organisatieonderdelen

Opleidingsniveau

- Basisonderwijs

Belangrijke vaardigheden

- ordenen
- klantvriendelijkheid

Salarisschaal: 2

0101a Opruimhulp (zonder klantcontact)

Algemene kenmerken

De opruimhulp is actief binnen de frontoffice of facilitaire unit. De opruimhulp is uitvoerend actief met opruimwerkzaamheden, het sorteren, ordenen en presenteren van media. Afhankelijk van de individuele werkvoorraad en de werkplanning van de frontoffice, is het mogelijk dat de opruimhulp participeert in de uitvoering van in overleg vast te stellen werkzaamheden binnen de frontoffice.

Doel van de functie

De opruimhulp is verantwoordelijk voor het behalen van resultaten op de volgende gebieden:

- opruimen en controle
- overige verantwoordelijkheden

Organisatorische positie

De opruimhulp geeft geen leiding aan medewerkers en ontvangt leiding van de teamleider of het hoofd frontoffice.

Externe en interne contacten

De opruimhulp onderhoudt geen contacten met bezoekende klanten.

De opruimhulp onderhoudt contacten met collega's binnen de frontoffice.

De opruimhulp neemt deel aan het werkoverleg van de frontoffice.

Resultaatgebieden

1. Opruimen en controle

- uitvoerend op het gebied van de controle, het sorteren en het opruimen van media en materialen en de zorg voor netheid en orde in en representativiteit van het media-aanbod
- uitvoerende activiteiten van het collectie-onderhoud.

2. Overige verantwoordelijkheden

- uitvoerend in activiteiten van overige organisatieonderdelen

Belangrijke vaardigheden

- Ordenen op alfabet

Salarisschaal: 0

0102 Medewerker ondersteuning frontoffice

Algemene kenmerken

De medewerker ondersteuning frontoffice is actief binnen de frontoffice. De medewerker ondersteuning frontoffice is belast met uitvoerende werkzaamheden ter ondersteuning van de medewerkers leenservice & klantenservice/de medewerkers informatie & advies bij de organisatie en uitvoering van de dienstverlening aan bezoekende klanten en voorkomende publieksactiviteiten, balie – receptie en ontvangstactiviteiten.

Doel van de functie

De medewerker ondersteuning frontoffice is verantwoordelijk voor het behalen van resultaten op de volgende gebieden:

- Floormanagement, ontvangst
- Leenservice
- Facilitaire en technische ondersteuning

Organisatorische positie

De medewerker ondersteuning frontoffice geeft geen leiding aan medewerkers en ontvangt leiding van de teamleider of het hoofd frontoffice.

Externe en interne contacten

De medewerker ondersteuning frontoffice onderhoudt veelvuldig contact met bezoekende klanten aan de balie/ receptie en of gedurende de inzet binnen het team leenservice & klantenservice.

De medewerker ondersteuning frontoffice onderhoudt zelfstandig contacten met de collega's binnen de frontoffice en voor wat betreft de administratieve activiteiten met de administratief medewerkers van de afdeling Ondersteunende Diensten. De medewerker neemt deel aan het werkoverleg van het team en/of de frontoffice.

Resultaatgebieden

1. Floormanagement, ontvangst

- uitvoerend op het gebied van de vormgeving van het gastheer/gastvrouwschap
- uitvoerend bij het ontvangen van bezoekers aan de balie/receptie en bij publieksactiviteiten, het doorverwijzen, het beantwoorden van huishoudelijke vragen, het in ontvangst nemen van klachten en het assisteren bij gebruik van apparatuur.
- adviserend aan de teamleider of hoofd frontoffice met betrekking tot de ontvangst en begeleiding van bezoekende klanten.

2. Leenservice

- uitvoerend op het gebied van de activiteiten die zijn verbonden aan een klantgerichte uitvoering van de leenservice.

3. Facilitaire en technische ondersteuning

- uitvoerend op het gebied van deeltaken in de facilitaire processen van de frontoffice
- uitvoerend in de ondersteuning van de uitvoering van promotieactiviteiten en assisteert bij klassenbezoek, lezingen, tentoonstellingen, concerten, enz.
- uitvoerend in het aannemen van storingsmeldingen van bezoekers en draagt zorg voor de opvolging van deze meldingen.

Opleidingsniveau

- VMBO theoretische leerweg

Belangrijke vaardigheden

- Klantvriendelijkheid en gastvrijheid
- baliewerkzaamheden
- werken met de PC en Internet

Salarisschaal: 4

0103 Medewerker klantenservice & leenservice

Algemene kenmerken

De medewerker klantenservice & leenservice is actief binnen het team klantenservice & leenservice als onderdeel van de frontoffice. De medewerker klantenservice & leenservice is belast met de uitvoering van de vastgestelde procedure van dienstverlening met betrekking tot de inname en uitgifte van media. De medewerker klantenservice & leenservice is tevens uitvoerend in de afhandeling van contacten met klanten met betrekking tot alle aspecten verbonden aan het lidmaatschap van de bibliotheek. Aan de hand van de werkplanning van het team verricht de medewerker klantenservice & leenservice zonodig werkzaamheden ter ondersteuning van de uitvoering van publieksactiviteiten (lezingen, presentaties, cursussen, enz.) in de rol van gastheer/vrouw.

Doel van de functie

De medewerker klantenservice & leenservice is verantwoordelijk voor het behalen van resultaten op de volgende gebieden:

- Klantenservice
- Leenservice
- Klachtbehandeling
- Beheer
- Overige verantwoordelijkheden

Organisatorische positie

De medewerker klantenservice & leenservice geeft geen leiding aan medewerkers en ontvangt leiding van de teamleider of het hoofd frontoffice.

Externe en interne contacten

De medewerker klantenservice & leenservice onderhoudt veelvuldig zelfstandig contacten met de bibliotheek bezoekende klanten en de klanten die contact leggen via de eigen website.

De medewerker klantenservice & leenservice onderhoudt contacten met collega's binnen het eigen team, onderhoudt over de doorverwijzing van klanten contacten met collega's van het team informatie & advies en over de assistentie in de uitvoering van publieksactiviteiten contacten met de domeinspecialisten in de backoffice.

De medewerker klantenservice & leenservice neemt deel aan het werkoverleg van het team klanten-service & leenservice / de frontoffice.

Resultaatgebieden

1. Klantenservice

- uitvoerend op het gebied van de vastgestelde procedures en protocollen die vormgeven aan alle handelingen en administratieve verwerking rond de diverse abonnementsvormen
- uitvoerend als vraagbaak voor klanten op het gebied van de klantenservice, abonnementservice en de afhandeling van huishoudelijke vragen
- uitvoerend bij het ontvangen van bezoekers en het zorgen voor een aangenaam verblijf
- adviserend over zaken die de kwaliteit van de abonnementservice zouden kunnen verbeteren aan de teamleider of hoofd frontoffice.

2. Leenservice

- uitvoerend op het gebied van de adequate, klantgerichte en klantvriendelijke advisering en praktische ondersteuning met betrekking tot het proces van (geautomatiseerde) uitgifte en inname van media en het gebruik van catalogusapparatuur
- uitvoerend in het verstrekken van advies over het gebruik van de webcatalogus als het gaat om verlengen en reserveren
- uitvoerend op het gebied van het verzorgen van de leners- en uitleenadministratie (vergoedingen, telefonische verleningen, enz.)

- adviserend aan de teamleider of hoofd frontoffice op het gebied van wensen en vragen van klanten en de vaststelling van de mate van tevredenheid over de aangeboden diensten.
3. Klachtbehandeling
- uitvoerend op het gebied van de klantgerichte en klantvriendelijke ontvangst van alle klachten van de bibliotheek bezoekende klanten
 - adviserend aan de teamleider of hoofd frontoffice over opmerkelijke trends en herhalingen in de aard en het karakter van klachten.
4. Beheer
- uitvoerend op het gebied van het gebruiksklaar maken van apparatuur en het oplossen van kleine technische problemen.
 - uitvoerend in de kastcontrole, draagt bij aan de inrichting van presentaties en de uitvoering van publieksactiviteiten
5. Overige verantwoordelijkheden
- uitvoerend in overige activiteiten binnen de frontoffice.

Opleidingsniveau

- VMBO

Belangrijke vaardigheden

- Administratieve werkzaamheden
- klantgericht
- werken met de PC en Internet

Salarisschaal: 4

0104 Medewerker informatie en advies

Algemene kenmerken

De medewerker informatie & advies is actief binnen het team informatie & advies als onderdeel van de frontoffice. De medewerker informatie & advies is uitvoerend in de eerstelijns vraagafhandeling en informatiebemiddeling ten behoeve van bezoekende klanten en het adviseren van deze klanten op het gebied van de brede toegangsmogelijkheden tot informatie. De medewerker is mede betrokken bij de uitvoering van publieksactiviteiten. Afhankelijk van de eigen werkvoorraad en de collectieve werkplanning van het team participeert de medewerker informatie & advies in de uitvoering van (project)werkzaamheden.

Doel van de functie

De medewerker informatie & advies is verantwoordelijk voor het behalen van resultaten op de volgende gebieden:

- informatie en advies
- publieksactiviteiten
- presentatie collectie
- overige verantwoordelijkheden

Organisatorische positie

De medewerker informatie & advies geeft geen leiding aan medewerkers en ontvangt leiding van de teamleider of het hoofd frontoffice.

Externe en interne contacten

De medewerker informatie & advies onderhoudt veelvuldig contact met bezoekende klanten. De medewerker informatie & advies onderhoudt zelfstandig functiegericht contact met collega's binnen het eigen team en met collega's van de overige teams binnen de frontoffice. De medewerker informatie & advies onderhoudt zelfstandig contacten met domeinspecialisten binnen de backoffice op momenten waarop de eerstelijnsvraagafhandeling en -advisering hiertoe aanleiding geven. De medewerker informatie en advies neemt deel aan het werkoverleg van het team informatie en advies.

Resultaatgebieden

1. Informatie en advies

- verantwoordelijk voor de afhandeling van informatievragen en de begeleiding en stimulering van klanten bij het zelf vinden van informatie
- uitvoerend in het verlenen van adviezen op het gebied van doorverwijzing en het ontsluiten van informatie (analoog zowel als digitaal)
- adviserend aan de teamleider of hoofd frontoffice over trends en ontwikkelingen in de aard en het karakter van de vragen die klanten stellen.
- uitvoerend op het gebied van de binnen het team vastgestelde administratieve afhandeling van de dienstverlening aan klanten en het bewaken van de doorlooptijd van vraag tot antwoord.

2. publieksactiviteiten

- uitvoerend op het gebied van de in het werkplan van de frontoffice vastgelegde activiteitenprogramma's
- uitvoerend in het geven van publiekspresentaties en verantwoordelijk voor de kwaliteit en klantgerichtheid van eigen presentaties.
- adviserend aan de domeinspecialisten op het gebied van inhoud en vorm van de publiekspresentaties en baseert de adviezen op de feedback van klanten.

3. Presentatie collectie

- adviserend aan domeinspecialisten op het gebied van de ontwikkeling van presentatievormen en presentatie-inhoud
- uitvoerend op het gebied van het presenteren van relevante collectieonderdelen ter ondersteuning van de diverse projecten en publieksactiviteiten.

4. Overige verantwoordelijkheden

- diverse uitvoerende werkzaamheden binnen het team leenservice en klantenservice.

Opleidingsniveau

- MBO niveau 4, MIB of gelijkwaardig

Belangrijke vaardigheden

- Communicatieve vaardigheden
- klantgericht
- PC-vaardig

Salarisschaal: 6

0201 Medewerker ondersteuning backoffice

Algemene kenmerken

De medewerker ondersteuning backoffice is actief binnen de backoffice. De medewerker is belast met de ondersteuning van de domeinspecialisten/ bibliothecaris backoffice/ coördinator backoffice bij de ontwikkeling, uitvoering en evaluatie van projecten en activiteiten.

Doel van de functie

De medewerker ondersteuning backoffice is verantwoordelijke voor het behalen van resultaten op de volgende gebieden:

- administratieve ondersteuning
- publiek- en promotieactiviteiten
- mediaverwerking
- overige

Organisatorische positie

De Medewerker ondersteuning backoffice geeft geen leiding aan medewerkers en ontvangt leiding van de coördinator backoffice/ operationeel directeur.

Externe en interne contacten

De medewerker ondersteuning backoffice onderhoudt incidenteel contacten met externe relaties. Deze contacten komen direct voort uit de ondersteunende werkzaamheden en worden onderhouden in opdracht en of in samenspraak met de domeinspecialisten/bibliothecaris backoffice/ coördinator backoffice.

De medewerker ondersteuning backoffice onderhoudt zelfstandig contact met collega's in dezelfde functie en met de domeinspecialisten/bibliothecaris backoffice/ coördinator backoffice.

Op het gebied van mediaverwerking onderhoudt de medewerker zelfstandig contacten met collega's uit betrokken frontoffice-teams en collega's van de afdeling Ondersteunende Diensten. De medewerker neemt deel aan het werkoverleg van de backoffice.

Resultaatgebieden

1. administratieve ondersteuning
 - uitvoerend op het gebied van administratieve werkzaamheden binnen projecten en activiteiten van de backoffice
 - adviserend over de doelmatigheid van deze administratieve processen
 - adviserend over de afstemming op andere administratieve processen
2. Publiek- en promotieactiviteiten
 - uitvoerend in publiek- en promotieactiviteiten.
3. Mediaverwerking
 - uitvoerend in de administratie van de aanschaf van media
 - uitvoerend in de controle op levering en leveringstijd
 - uitvoerend in verspreiding en het onderhoud van media
4. Overige verantwoordelijkheden
 - afhankelijk van de werkvoorraad uitvoerend bij uitleen- en inname-activiteiten en balie- en receptiewerkzaamheden.

Kennis

- MBO niveau 3

Vakspecifieke kennis

- Administratief/secretarieel op MBO niveau 3

Functiespecifieke kenmerken

- Kennis van projectadministratie
- Kennis van moderne kantoorapplicaties.

Salarisschaal: 4

0202 Bibliothecaris backoffice

Algemene kenmerken

De bibliothecaris backoffice is als generalist actief binnen het team als onderdeel van de backoffice. De bibliothecaris backoffice is belast met product-, beleid- en kennisontwikkeling, het adviseren op het gebied van de ontwikkeling van de collectie en het organiseren en uitvoeren van onderzoek. De bibliothecaris backoffice participeert in de realisatie van projecten die in de werkplanning van de backoffice als zodanig zijn gemarkeerd. De bibliothecaris backoffice participeert in uitvoerende taken op het activiteitgebied informatie & advies binnen de frontoffice, afhankelijk van de eigen werkvoorraad en de werkplanning van de backoffice.

Doel van de functie

De bibliothecaris backoffice is binnen deze doelstelling verantwoordelijk voor het behalen van resultaten op gebieden:

- productontwikkeling
- beleid
- cultureel ondernemen, marketing
- onderzoek en collectieontwikkeling
- overige verantwoordelijkheden

Organisatorische positie

De Bibliothecaris backoffice geeft geen leiding aan medewerkers en ontvangt leiding van de coördinator backoffice/ operationeel directeur.

Externe en interne contacten

De bibliothecaris backoffice onderhoudt veelvuldig zelfstandig contact met externe relaties over de product-, beleid- en kennisontwikkeling en de ontwikkeling van de collectie en onderzoek.

De bibliothecaris backoffice onderhoudt zelfstandig contacten met collega's binnen de backoffice en de collega's van de teams in de frontoffice waar het gaat om de levering van producten en informatie en de opzet en uitvoering van projecten.

De bibliothecaris backoffice stemt zelfstandig het werkaanbod af met de teams en afdelingen, die betrokken zijn bij de projecten. De bibliothecaris backoffice participeert in de rol van projectleider in werkoverlegvergaderingen van de in de projecten betrokken afdelingen.

De bibliothecaris backoffice is vast aanspreekpunt op het gebied van de kennisdomeinen van de backoffice en in de rol van projectleider.

De bibliothecaris backoffice neemt deel aan het werkoverleg van de backoffice.

Resultaatgebieden

1. Productontwikkeling

- verantwoordelijk voor de ontwikkeling van nieuwe diensten en producten
- (eventueel met collega's in dezelfde functie) verantwoordelijk voor de kwaliteit van de informatie en kennis op de werkgebieden van de backoffice
- (eventueel met collega's in dezelfde functie) verantwoordelijk voor de ontwikkeling van deze kennis- en informatiegebieden.
- adviserend over de prioriteitstelling van projecten en activiteiten
- verantwoordelijk voor het onderbrengen van projecten en activiteiten in werkplannen
- verantwoordelijk voor de communicatie over projecten en activiteiten met betrokken afdelingen en teams
- verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van toegewezen projecten en activiteiten.

2. Beleid

- adviserend aan coördinator backoffice over relevante externe ontwikkelingen.
- verantwoordelijk voor een juiste afweging van de relevantie van ontwikkelingen vanuit landelijk, regionaal/provinciaal en lokaal/stedelijk perspectief in het licht van klantbelangen en organisatiebelangen.

3. Cultureel ondernemen, marketing

- uitvoerend in het cultureel ondernemerschap zoals dat in de organisatie is vormgegeven, blijkend uit het zelfstandig onderhouden en uitbouwen van netwerken van institutionele klanten en het werven en binden van belanghebbenden aan de producten en diensten van de organisatie
- adviserend op het gebied van de marktverkenning
- uitvoerend op het gebied van de marketing van producten en diensten.

4. Onderzoek en collectieontwikkeling

- verantwoordelijk voor opzet en uitvoering van onderzoek naar de kwaliteit en kwantiteit van de actuele dienstverlening van de bibliotheek en de ontwikkelingsmogelijkheden van deze dienstverlening.
- adviserend op het gebied van de aard en de omvang van de deelname van overige teams en afdelingen in onderzoeken.

5. Overige verantwoordelijkheden

- uitvoerend in de rol van medewerker informatie en advies met als doel de voeling te houden met de klantgroepen en is belast met feitelijke registratie van klantwensen en behoeften.

Kennis

- HBO werk- en denkniveau
- BDI/IDM
- Kennis van mogelijkheden en ontwikkelingen op ICT-gebied

Functiespecifieke kenmerken

- Markt en vraaggericht kunnen werken
- Ervaring met projectmanagement

Salarisschaal: 7

0203 Specialist collectiemanagement

Algemene kenmerken

De specialist collectiemanagement is actief binnen de backoffice. De specialist collectiemanagement is belast met het inhoudelijk beheer en de ontwikkeling van de collectie media van de bibliotheek. De specialist collectiemanagement participeert in de realisatie van projecten die in de werkplanning van de backoffice als zodanig zijn gemarkeerd. Afhankelijk van de eigen werkvoorraad en de werkplanning van de backoffice participeert de specialist collectiemanagement in uitvoerende taken op het gebied informatie & advies binnen de frontoffice.

Doel van de functie

De specialist collectiemanagement is binnen deze doelstelling verantwoordelijk voor het behalen van resultaten op gebieden:

- collectieontwikkeling
- onderzoek
- beleid
- participatie in projecten
- overige verantwoordelijkheden

Organisatorische positie

De specialist collectiemanagement geeft geen leiding aan medewerkers en ontvangt leiding van de coördinator backoffice/ operationeel directeur.

Externe en interne contacten

Voortkomend uit het management en de ontwikkeling van de collectie onderhoudt de specialist collectiemanagement veelvuldig zelfstandig contact met externe regionale en landelijke functionarissen op het gebied van collectief collectiebeleid, ibl, collectie- en klantprofielen. De specialist treedt op als adviserend voor het centraal collectioneren in de regio.

De specialist collectiemanagement onderhoudt zelfstandig contacten met collega's binnen de backoffice en de collega's van de teams in de frontoffice waar het gaat om de levering van alle informatie over de ontwikkeling en samenstelling van de collectie. Tevens laat de specialist zich door deze collega's informeren over de ontwikkeling van klantwensen, -eisen en klachten aangaande de collectie.

De specialist collectiemanagement neemt deel aan het werkoverleg van de backoffice.

Resultaatgebieden

1. Collectieontwikkeling

- verantwoordelijk voor inhoudelijke ontwikkeling en beheer van de collectie
- verantwoordelijk voor het aanpassen van de collectie op markt- en klantvraagontwikkelingen en gebruikt hierbij gegevens uit markt- en klantonderzoeken en informatie over lener- en collectieprofielen
- adviserend over de collectie bij themagerichte activiteiten en projecten

2. Onderzoek

- verantwoordelijk voor de organisatie en inrichting van onderzoek naar de kwaliteit en kwantiteit van de collectie en de ontwikkelingsmogelijkheden van de collectie
- adviserend over de participatie van teams en afdelingen in onderzoeken
- uitvoerend in het onderzoek.

3. Beleid

- adviserend aan het MT over de aan het collectiebeheer en collectieontwikkeling gerelateerde beleidsonderwerpen

4. Participatie in projecten

- uitvoerend in de in het werkplan benoemde activiteiten van de backoffice

5. Overige verantwoordelijkheden

- (met het oog op het voeling houden met de klantgroepen) uitvoerend in activiteiten van het team informatie & advies van de frontoffice.

Kennis

- HBO werk- en denkniveau
- BDI/IDM
- Kennis van ontwikkelingen die van invloed zijn op collectievorming

Functiespecifieke kenmerken

- Markt en vraaggericht kunnen werken
- Ervaring met projectmanagement

Salarisschaal: 7

0204 Domeinspecialist

Algemene kenmerken

De domeinspecialist is als specialist ... (bijv. Cultuur, Onderwijs, Maatschappij) actief binnen het team ... (bijv. Cultuur, Onderwijs, Maatschappij) als onderdeel van de backoffice. De domeinspecialist is belast met product- en beleid- en kennisontwikkeling en het organiseren en uitvoeren van onderzoek. De domeinspecialist stelt de werkplanning voor het team op en participeert in de realisatie van projecten die in de werkplanning van het team ... (bijv. Cultuur, Onderwijs, Maatschappij)/de backoffice als zodanig zijn gemarkeerd. De domeinspecialist participeert in uitvoerende taken op het activiteitgebied Informatie & Advies binnen de frontoffice, afhankelijk van de eigen werkvoorraad en de werkplanning van het team/de backoffice.

Doel van de functie

De domeinspecialist is verantwoordelijk voor het behalen van resultaten op gebieden:

- productontwikkeling
- beleid
- cultureel ondernemen, marketing
- onderzoek
- overige verantwoordelijkheden

Organisatorische positie

De domeinspecialist geeft geen leiding aan medewerkers en ontvangt leiding van de coördinator backoffice/ operationeel directeur.

Externe en interne contacten

Voortkomend uit de product-, beleid-, kennisontwikkeling en onderzoek vanuit de eigen specialisatie onderhoudt de domeinspecialist veelvuldig zelfstandig contact met externe relaties.

De domeinspecialist onderhoudt zelfstandig contacten met collega's binnen het eigen team, de overige teams binnen de backoffice en de collega's van de teams in de frontoffice waar het gaat om het aanleveren van producten en informatie vanuit het eigen kennisdomein.

De domeinspecialist stemt zelfstandig het werkaanbod af met de in projecten betrokken teams en afdelingen. De domeinspecialist participeert in de rol van projectleider in werkoverlegvergaderingen van de in de projecten betrokken afdelingen.

De domeinspecialist is vast aanspreekpunt op het gebied van het eigen kennisdomein en in de rol van projectleider.

Resultaatgebieden

1. Productontwikkeling

- verantwoordelijk voor de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten binnen het eigen domein
- verantwoordelijk voor de ontwikkeling van projecten en activiteiten binnen het eigen domein
- verantwoordelijk voor de kwaliteit van informatie en kennis over het eigen domein en de ontwikkeling hiervan

2. Beleid

- adviserend aan de coördinator backoffice over relevante ontwikkelingen

3. Cultureel ondernemen, marketing

- verantwoordelijk voor de vormgeving van het cultureel ondernemerschap op het eigen domein
- adviserend aan de coördinator backoffice over marktverkenning en het vermarkten van producten en diensten binnen het eigen domein
- uitvoerend in het vermarkten

4. Onderzoek

- verantwoordelijk voor opzet en uitvoeren van onderzoek op het eigen domein

- adviserend aan de coördinator backoffice over de deelname van overige teams in onderzoek

5. Overige verantwoordelijkheden

- (met het oog op het voeling houden met de klantgroepen) uitvoerend in activiteiten van het team informatie & advies van de frontoffice.

Kennis

- HBO werk- en denkniveau
- BDI/IDM
- Kennis van het betreffende domein

Functiespecifieke kenmerken

- Markt en vraaggericht kunnen werken
- Ervaring met projectmanagement
- Kunnen netwerken.

Salarisschaal: 8

0205 Bibliothecaris coördinator backoffice

Algemene kenmerken

De bibliothecaris/coördinator backoffice is als generalist actief binnen de domeinen ... (bijv. Cultuur, Onderwijs, Maatschappij) van de backoffice. De bibliothecaris/coördinator backoffice is belast met product- en beleid- en kennisontwikkeling, het adviseren op het gebied van de ontwikkeling van de collectie en het organiseren en uitvoeren van onderzoek. De bibliothecaris/coördinator backoffice participeert in de realisatie van projecten die in de werkplanning van de backoffice als zodanig zijn gemarkeerd. Naast de basis functie-uitoefening is de bibliothecaris/coördinator verantwoordelijk voor de werkplanning van de backoffice.

Doel van de functie

De bibliothecaris backoffice is binnen deze doelstelling verantwoordelijk voor het behalen van resultaten op gebieden:

- productontwikkeling
- beleid
- cultureel ondernemen, marketing
- onderzoek en collectieontwikkeling
- overige verantwoordelijkheden

Organisatorische positie

De Bibliothecaris coördinator backoffice geeft geen leiding aan medewerkers in de zin van het reguliere personeelsmanagement, maar is binnen de backoffice wel verantwoordelijk voor de coördinatie van vakinhoudelijke zaken, vakinhoudelijke procedures en projecten. De Bibliothecaris coördinator backoffice ontvangt leiding van de operationeel directeur.

Externe en interne contacten

Voortkomend uit de product-, beleid-, kennisontwikkeling, ontwikkeling van de collectie en onderzoek en de inhoudelijke coördinatie van de backoffice, onderhoudt de bibliothecaris/coördinator backoffice veelvuldig zelfstandig contact met externe relaties.

De bibliothecaris/coördinator backoffice onderhoudt zelfstandig contacten met collega's binnen de backoffice en de collega's van de teams in de frontoffice waar het gaat om de levering van producten en informatie en de opzet en uitvoering van projecten.

De bibliothecaris/coördinator backoffice is vast aanspreekpunt op het gebied van de kennisdomeinen van de backoffice en in de rol van projectleider.

De bibliothecaris/coördinator backoffice onderhoudt afstemming- en planningscontacten met de directeur basisbibliotheek en leidinggevenden in de frontoffice en stemt het werkaanbod af met de in projecten betrokken teams en afdelingen. De bibliothecaris/coördinator zit in de rol van coördinator backoffice het projectoverleg van de backoffice voor.

Resultaatgebieden

1. Productontwikkeling

- verantwoordelijk voor de ontwikkeling van nieuwe diensten en producten door de backoffice
- verantwoordelijk voor de planning van de activiteiten van de backoffice
- als projectleider verantwoordelijk voor bepaalde projecten
- verantwoordelijk voor de kwaliteit van de kennis- en informatiegebieden van de backoffice en de ontwikkeling hiervan
- uitvoerend in de ontwikkeling van projecten en activiteiten

2. Beleid

- adviserend aan het MT over relevante ontwikkelingen gesignaleerd door de backoffice
- verantwoordelijk voor een juiste afweging van de relevantie van ontwikkelingen vanuit landelijk, regionaal/provinciaal en lokaal/stedelijk perspectief in het licht van klantbelangen en organisatiebelangen.

3. Cultureel ondernemen, marketing

- verantwoordelijk voor de vormgeving van het cultureel ondernemerschap in de backoffice
 - verantwoordelijk voor het ontwikkelen en onderhouden van het relatienetwerk van de backoffice
 - verantwoordelijk voor het ontwikkelen van bewustzijn van financieel rendement binnen de backoffice
 - adviserend aan het MT op het gebied van de marktverkenning en het vermarkten
 - uitvoerend op het gebied van de marketing van producten en diensten.
4. Onderzoek en collectieontwikkeling
- verantwoordelijk voor coördinatie, opzet en uitvoering van onderzoek naar de kwaliteit en kwantiteit van de actuele dienstverlening van de bibliotheek en de ontwikkelingsmogelijkheden van deze dienstverlening.
 - adviserend aan het MT op het gebied van de aard en de omvang van de deelname van overige teams en afdelingen in onderzoeken.
5. Overige verantwoordelijkheden
- uitvoerend in de rol van medewerker informatie en advies met als doel de voeling te houden met de klantgroepen en is belast met feitelijke registratie van klantwensen en behoeften.

Kennis

- HBO werk- en denkniveau
- BDI/IDM
- Post-HBO marketing voor bibliotheekorganisaties

Functiespecifieke kenmerken

- Markt en vraaggericht kunnen werken
- Ervaring met projectmanagement
- Coördinerende ervaring.

Salarisschaal: 8

0206 Domeinspecialist coördinator backoffice

Algemene kenmerken

De domeinspecialist/coördinator backoffice is als specialist ... (bijv. Cultuur, Onderwijs, Maatschappij) actief binnen het team ... (bijv. Cultuur, Onderwijs, Maatschappij) als onderdeel van de backoffice. De domeinspecialist is belast met product- en beleid- en kennisontwikkeling en het organiseren en uitvoeren van onderzoek. De domeinspecialist/coördinator backoffice participeert in de realisatie van projecten die in de werkplanning van het team ... (bijv. Cultuur, Onderwijs, Maatschappij)/de backoffice als zodanig zijn gemarkeerd. Naast de basisfunctie-uitoefening is de domeinspecialist/coördinator backoffice belast met de inhoudelijke coördinatie van de werkzaamheden en ontwikkelingen van de teams in de backoffice en de inhoudelijke aansturing van projecten die in de frontoffice tot uitvoering komen. De domeinspecialist/coördinator backoffice is verantwoordelijk voor de werkplanning van de back-office.

Doel van de functie

De domeinspecialist is verantwoordelijk voor het behalen van resultaten op gebieden:

- productontwikkeling
- beleid
- cultureel ondernemen
- onderzoek
- coördinatie collectiemanagement

Leidinggeven, leiding ontvangen

De domeinspecialist/coördinator backoffice geeft geen leiding aan medewerkers in de zin van het reguliere personeelsmanagement, maar is verantwoordelijk voor de coördinatie van werkzaamheden en vakinhoudelijke zaken, vakinhoudelijke procedures en projecten. De domeinspecialist/coördinator backoffice ontvangt leiding van: directeur basisbibliotheek.

Externe en interne contacten

Voortkomend uit de product-, beleid-, kennisontwikkeling en onderzoek vanuit de eigen specialisatie en de inhoudelijke coördinatie van de backoffice onderhoudt de specialist/coördinator veelvuldig zelfstandig contact met externe relaties.

De domeinspecialist/coördinator backoffice onderhoudt zelfstandig contacten met collega's binnen het eigen team, de overige teams binnen de backoffice en de collega's van de teams in de frontoffice waar het gaat om het aanleveren van producten en informatie vanuit het eigen kennisdomein.

De domeinspecialist/coördinator backoffice is vast aanspreekpunt op het eigen domein en in de rol van projectleider.

De domeinspecialist/coördinator backoffice onderhoudt afstemming- en planningscontacten met de directeur basisbibliotheek en leidinggevendenden in de frontoffice en stemt het werkaanbod af met de in projecten betrokken teams en afdelingen. De specialist/coördinator zit in de rol van coördinator backoffice het projectoverleg van de backoffice voor.

Organisatorische positie

De domeinspecialist/coördinator backoffice geeft geen leiding aan medewerkers in de zin van het reguliere personeelsmanagement, maar is verantwoordelijk voor de coördinatie van werkzaamheden en vakinhoudelijke zaken, vakinhoudelijke procedures en projecten. De domeinspecialist/coördinator backoffice ontvangt leiding van: directeur basisbibliotheek.

Resultaatgebieden

1. Productontwikkeling

- verantwoordelijk voor de ontwikkeling van nieuwe diensten en producten door de backoffice
- verantwoordelijk voor de ontwikkeling van projecten en activiteiten binnen het eigen domein

- verantwoordelijk voor de coördinatie van de uitvoering van het werkplan van de backoffice
- verantwoordelijk voor de kwaliteit van informatie en kennis over het eigen domein en de ontwikkeling hiervan

2. Beleid

- adviserend aan het MT over relevante ontwikkelingen gesignaleerd door de backoffice
- verantwoordelijk voor een juiste afweging van de relevantie van ontwikkelingen vanuit landelijk, regionaal/provinciaal en lokaal/stedelijk perspectief in het licht van klantbelangen en organisatiebelangen.

3. Cultureel ondernemen, marketing

- verantwoordelijk voor de vormgeving van het cultureel ondernemerschap in de backoffice
- verantwoordelijk voor het ontwikkelen en onderhouden van het relatienetwerk van de backoffice
- verantwoordelijk voor het ontwikkelen van bewustzijn van financieel rendement binnen de backoffice
- adviserend aan het MT op het gebied van de marktverkenning en het vermarkten
- uitvoerend op het gebied van de marketing van producten en diensten.

4. Onderzoek

- verantwoordelijk voor opzet en uitvoeren van onderzoek op het eigen domein
- verantwoordelijk voor coördinatie van alle onderzoeksactiviteiten van de backoffice
- adviserend aan het MT op het gebied van de aard en de omvang van de deelname van overige teams en afdelingen in onderzoeken
- uitvoerend in onderzoeken

5. Overige verantwoordelijkheden

- verantwoordelijk voor coördinatie van onderzoek naar de kwaliteit en kwantiteit van de actuele dienstverlening van de bibliotheek en de ontwikkelingsmogelijkheden van deze dienstverlening
- adviserend aan het MT over aard en omvang van de collectie.

Kennis

- HBO werk- en denkniveau
- BDI/IDM
- Post-HBO marketing voor bibliotheekorganisaties
- Kennis van het betreffende domein

Functiespecifieke kenmerken

- Markt en vraaggericht kunnen werken
- Ervaring met projectmanagement
- Kunnen netwerken
- Coördinerende ervaring.

Salarisschaal: 9

0301 Teamleider klantenservice & leenservice

Algemene kenmerken

De teamleider is verantwoordelijk voor het management van het team Klantenservice & Leenservice als onderdeel van de Frontoffice van een bibliotheekorganisatie.

De teamleider participeert in uitvoerende taken van de Frontoffice afhankelijk van de werkvoorraad van het team en de collectieve werkplanning binnen de frontoffice.

De teamleider participeert in de realisatie van projecten die in de werkplanning van het team als zodanig zijn gemarkeerd.

Doel van de functie

De teamleider is verantwoordelijk voor het behalen van resultaten op de volgende gebieden:

- leen- en klantenservice
- management en beleid
- leidinggeven
- ontmoeting, culturele en educatieve functie
- overige verantwoordelijkheden

Organisatorische positie

De teamleider geeft leiding aan de medewerkers van team Klantenservice & Leenservice en ontvangt leiding van hoofd frontoffice.

Externe en interne contacten

De teamleider onderhoudt regelmatig zelfstandig contacten met externe relaties, w.o. bezoekende klanten, de lokale beleidsmakers en vertegenwoordigers van lokale instellingen.

De teamleider onderhoudt contacten met collega's binnen het eigen team, onderhoudt contacten met collega's binnen de Frontoffice, stemt werkzaamheden af met de overige teamleiders binnen de Frontoffice en onderhoudt contacten met collega's in de overige organisatieonderdelen bij de uitvoering van teamoverstijgende projecten.

Resultaatgebieden

1. Leen- en klantenservice

- verantwoordelijk voor de dienstverlening aan het publiek op het gebied van de uitleen en inname van media en de administratieve handelingen
- verantwoordelijk voor de kwaliteit van het klantcontact, de presentatie van de organisatie en de sfeer en toegankelijkheid van de organisatie als ontmoetingsruimte.
- adviserend aan hoofd frontoffice op het gebied van de relatie van eigen teamactiviteiten met de inhoud en uitvoering van overige activiteiten en projecten binnen de organisatie
- uitvoerend op het gebied van leen- en klantenservice activiteiten wanneer het werkaanbod van het team dit toelaat of noodzakelijk maakt.

2. Management en beleid

- verantwoordelijk voor de uitvoering van de aan het team toegewezen werkzaamheden, de effectiviteit van de werkprocessen van het team en het beheer van het toegewezen budget.
- adviserend aan hoofd frontoffice over het ontwikkelen van nieuwe afdelingswerkplannen en onderwerpen die tot nieuw organisatiebeleid kunnen leiden.
- adviserend op het gebied van de bewaking van de voortgang van vakinhoudelijke vernieuwingen
- uitvoerend op het gebied van de realisatie van opdrachten van het hoofd Frontoffice.

3. Leidinggeven

- verantwoordelijk voor het personeelsmanagement binnen het team
- verantwoordelijk voor de verzuimbegeleiding en arbo conform de arbo-wetgeving en het arbo - convenant, openbare bibliotheken.

4. Ontmoeting, culturele en educatieve functie

- verantwoordelijk voor de kwaliteit, planning en uitvoering van publieksactiviteiten zoals die in het werkplan zijn ondergebracht bij de klantenservice & leenservice.

5. Overige verantwoordelijkheden

- uitvoerend in projecten die breder zijn dan het gebied van het eigen team of de Frontoffice.

Opleidingsniveau

- MBO niveau 4

Belangrijke vaardigheden

- leidinggeven
- communicatieve vaardigheden
- klantgericht
- didactische vaardigheden
- vaardigheid in het gebruik van bibliotheeksystemen

Salarisschaal: 8

0302 Teamleider informatie & advies

Algemene kenmerken

De teamleider is verantwoordelijk voor de kwaliteit en klantgerichte afhandeling van informatievragen, de begeleiding en stimulering van klanten bij het zelf vinden van informatie, adviezen op het gebied van doorverwijzing en het ontsluiten van informatie (analoog zowel als digitaal). De teamleider bewaakt hierbij het door de organisatie ontwikkelde protocol. De teamleider is adviserend aan hoofd frontoffice op het gebied van de relatie van eigen teamactiviteiten met de inhoud en uitvoering van overige activiteiten en projecten binnen de organisatie. De teamleider is uitvoerend op het gebied van informatie & advies activiteiten wanneer het werkaanbod van het team dit toelaat of noodzakelijk maakt.

Doel van de functie

De teamleider is verantwoordelijk voor het behalen van resultaten op de volgende gebieden:

- informatie en advies
- management en beleid
- leidinggeven
- presentatie en publieksactiviteiten
- overige verantwoordelijkheden.

Organisatorische positie

De teamleider geeft leiding aan de medewerkers van team Informatie & Advies en ontvangt leiding van hoofd frontoffice.

Externe en interne contacten

De teamleider onderhoudt regelmatig zelfstandig contacten met externe relaties, w.o. bezoekende klanten, de lokale beleidsmakers en vertegenwoordigers van lokale instellingen. De teamleider onderhoudt contacten met collega's binnen het eigen team, onderhoudt contacten met collega's binnen de Frontoffice, stemt werkzaamheden af met de overige teamleiders binnen de Frontoffice en onderhoudt contacten met collega's in de overige organisatieonderdelen bij de uitvoering van teamoverstijgende projecten. De teamleider is voorzitter van het werkoverleg van het team.

Resultaatgebieden

1. Informatie en advies

- verantwoordelijk voor de afhandeling van informatievragen, de begeleiding en stimulering van klanten bij het zelf vinden van informatie,
- verantwoordelijk voor adviezen op het gebied van doorverwijzing en het ontsluiten van informatie (analoog zowel als digitaal).
- adviserend aan hoofd frontoffice over de relatie van eigen teamactiviteiten met de inhoud en uitvoering van overige activiteiten en projecten binnen de organisatie
- uitvoerend op het gebied van informatie & advies-activiteiten wanneer het werkaanbod van het team dit toelaat of noodzakelijk maakt..

2. Management en beleid

- verantwoordelijk voor de uitvoering van de aan het team toegewezen werkzaamheden, de effectiviteit van de werkprocessen van het team en het beheer van het toegewezen budget.
- adviserend aan hoofd frontoffice over het ontwikkelen van nieuwe afdelingswerkplannen en onderwerpen die tot nieuw organisatiebeleid kunnen leiden
- adviserend op het gebied van de bewaking van de voortgang van vakinhoudelijke vernieuwingen
- uitvoerend op het gebied van de realisatie van opdrachten van het hoofd Frontoffice.

3. Leidinggeven

- verantwoordelijk voor het personeelsmanagement binnen het team
- verantwoordelijk voor de verzuimbegeleiding en arbo conform de arbo-wetgeving en het arbo - convenant, openbare bibliotheken.

4. Presentatie en publieksactiviteiten

- verantwoordelijk voor de bewaking van kwaliteit en voortgang van de uitvoering van activiteitenprogramma's en presentaties van collectieonderdelen.
- verantwoordelijk voor het aandragen van ontwikkelingsideeën over de vorm en inhoud van activiteiten en presentaties aan de specialisten/generalisten in de backoffice.

5. Overige verantwoordelijkheden

- uitvoerend in projecten die breder zijn dan het gebied van het eigen team of de Frontoffice.

Opleidingsniveau

- MBO niveau 4, MIB

Belangrijke vaardigheden

- leidinggeven
- communicatieve vaardigheden
- klantgericht
- didactische vaardigheden
- vaardigheid in het ontsluiten van informatie.

Salarisschaal: 8

0303 Hoofd frontoffice

Algemene kenmerken

Het hoofd frontoffice is verantwoordelijk voor het management van de lokale en centrale teams Leenservice & Klantenservice en Informatie & Advies, tezamen de Frontoffice van de bibliotheekorganisatie. Het management bestaat uit de operationele, logistieke, financiële en personele leiding van genoemde teams op alle locaties in het werkgebied. Het hoofd frontoffice is lid van het managementteam

Doel van de functie

Het hoofd frontoffice is verantwoordelijk voor het behalen van resultaten op de volgende gebieden:

- management
- beleidsontwikkeling
- leidinggeven
- publieke relaties.

Organisatorische positie

Het hoofd frontoffice geeft hiërarchisch leiding aan de medewerkers binnen de frontoffice en direct leiding aan de teamleider en de medewerkers die niet onder een teamleider vallen. Het hoofd frontoffice ontvangt leiding van: directeur basisbibliotheek.

Externe en interne contacten

Het hoofd frontoffice legt, ontwikkelt en onderhoudt veelvuldig externe contacten die voortkomen uit het operationeel, logistiek, financieel en personeel management van de frontoffice. Het hoofd frontoffice onderhoudt contacten met lokale en regionale overheden en –instellingen wanneer er sprake is van beleidsontwikkelingen die een relatie hebben met de doelstelling van de frontoffice en of de eigen functie, identiteit en plaats van de bibliotheek in de lokale gemeenschap.

Het hoofd Frontoffice onderhoudt contacten met collega's en teamleiders binnen de Frontoffice, stemt werkzaamheden af met de teamleiders binnen de Frontoffice en onderhoudt contacten met collega's in de overige organisatieonderdelen bij de uitvoering van teamoverstijgende projecten. Het hoofd frontoffice zit het werkoverleg van de frontoffice voor en neemt als lid deel aan vergaderingen van het managementteam. Het hoofd Frontoffice zorgt voor afstemming tussen de Frontoffice en Backoffice op het gebied van uitvoering van beleid.

Resultaatgebieden

1. Management

- verantwoordelijk voor de organisatie, planning, operationele, logistieke, financiële en personele processen van de front-office en voor de klantgerichte activiteiten binnen de locaties in het werkgebied
- verantwoordelijk voor de coördinatie en de delegatie van verantwoordelijkheden op het gebied van de bewaking van de kwaliteit dienstverlening, het klantcontact, de effectiviteit van de werkprocessen, het lokaal beheer van het toegewezen budget en de realisatie van de verschillende lokale werkplannen
- verantwoordelijk voor het beheer van het aan de frontoffice toegewezen budget.
- adviseert het managementteam omtrent budgettaire ontwikkelingen in de actuele beleidsperiode en adviseert omtrent noodzakelijke budgettaire ontwikkelingen voor de komende beleidsperiode.
- verantwoordelijk voor een heldere en sluitende periodieke managementrapportage over de activiteiten van de front-office.

2. Beleidsontwikkeling

- verantwoordelijk voor de vertaling van de beleidsuitgangspunten in samenspraak met de teamleiders tot een werkplan voor de frontoffice met voldoende duidelijke aanknopingspunten voor de verschillende lokale teams

- adviserend over de ontwikkeling van het strategisch beleid van de organisatie (bedrijfsvisie, -missie en kernwaarden, uitvoeringsstrategieën)
- adviseert het MT vanuit de dagelijkse managementpraktijk en analyses van deze praktijk, in combinatie met landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen over de continue innovatie van de frontoffice en gehele organisatie.

3. Leidinggeven

- verantwoordelijk voor het personeelsmanagement binnen de frontoffice
- voor de frontoffice verantwoordelijk voor de verzuimbegeleiding en arbo conform de arbo-wetgeving en het arbo - convenant, openbare bibliotheken.

4. Publieke relaties

- verantwoordelijk voor het aangaan, ontwikkelen en onderhouden van contacten met lokaal en regionaal samenwerkende partijen, institutionele klanten of klantgroepen, lokale en regionale overheden en lokale en regionale media, waar het gaat om (beleid)ontwikkelingen die in verband staan met de dienstverlening aan klanten van de bibliotheekorganisatie.
- verantwoordelijk voor de afstemming van inhoud en ontwikkeling van deze contacten met de coördinator backoffice
- Adviserend aan het managementteam over de publieke relaties adviezen en rapportages.

Werk en denkniveau

- HBO

Belangrijke vaardigheden

- managementvaardigheden
- strategische vaardigheden
- resultaatgericht

Salarisschaal: 10

0304 Hoofd ondersteunende diensten

Algemene kenmerken:

Het hoofd ondersteunende diensten is belast met het management van de ondersteunende diensten binnen de bibliotheekorganisatie. Het management bestaat uit de operationele, logistieke, financiële en personele leiding van genoemde teams op alle locaties in het werkgebied. Het hoofd ondersteunende diensten is lid van het managementteam van de organisatie.

Functiedoel

Het hoofd ondersteunende diensten is verantwoordelijk voor het op alle locaties in het werkgebied realiseren van resultaten op de volgende gebieden:

- Management
- Beleidsontwikkeling
- Leidinggeven
- Publieke relaties

Organisatorische positie

Het hoofd ondersteunende diensten geeft leiding aan de medewerkers binnen de ondersteunende / facilitaire dienst van de organisatie.

Het hoofd ondersteunende diensten ontvangt leiding van: directeur basisbibliotheek.

Externe en interne contacten

Het hoofd ondersteunende diensten legt, ontwikkelt en onderhoudt veelvuldig externe contacten die voortkomen uit het operationeel, logistiek, financieel en personeel management van de ondersteunende / facilitaire diensten. Het hoofd ondersteunende diensten onderhoudt contacten met lokale en regionale overheden en –instellingen wanneer er sprake is van beleidsontwikkelingen die een relatie hebben met de doelstelling van de ondersteunende dienst en / of het functioneren van de bibliotheek als locatie, centrum van dienstverlening.

Het hoofd ondersteunende diensten onderhoudt contacten met medewerkers en coördinatoren binnen de afdeling Ondersteunende Diensten, stemt werkzaamheden af met de overige operationeel leidinggevendenden en onderhoudt contacten met collega's in de overige organisatieonderdelen bij de uitvoering van teamoverstijgende projecten. Het hoofd ondersteunende diensten zit het werkoverleg van de afdeling Ondersteunende Diensten voor en neemt als lid deel aan vergaderingen van het managementteam.

Resultaatgebieden

1. Management

- verantwoordelijk voor de organisatie, planning en ontwikkeling van de operationele, logistieke, financiële en personele processen binnen de afdeling Ondersteunende Diensten
- verantwoordelijk voor de delegatie van verantwoordelijkheden op het gebied van de bewaking van de kwaliteit van de dienstverlening, het contact met interne klanten, de effectiviteit van de werkprocessen, het lokaal beheer van het toegewezen budget en de realisatie van het werkplan van de afdeling.
- verantwoordelijk voor het beheer van het aan de afdeling Ondersteunende Diensten toegewezen budget. Het hoofd ondersteunende diensten informeert het managementteam omtrent budgettaire ontwikkelingen in de actuele beleidsperiode en adviseert omtrent noodzakelijke budgettaire ontwikkelingen voor de komende beleidperiode.

2. Beleidontwikkeling

- als lid van het managementteam betrokken bij de ontwikkeling van het strategisch beleid van de organisatie (bedrijfsvisie, -missie en kernwaarden)
- levert vanuit de dagelijkse managementpraktijk en analyses van deze praktijk, in combinatie met landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen een actieve bijdrage

aan de continue innovatie van de afdeling Ondersteunende Diensten en de gehele organisatie

- verantwoordelijk voor het op basis van de beleidsuitgangspunten in samenspraak met de medewerkers van de afdeling opstellen van een werkplan voor de afdeling Ondersteunende Diensten.

3. Leidinggeven

- verantwoordelijk voor het leidinggeven aan de uitvoerende medewerkers van de afdeling Ondersteunende Diensten en de kwalitatieve uitvoering van het personeelsmanagement op de gebieden werving & selectie, deskundigheidsbevordering, functionering- en loopbaangesprekken, communicatie en afstemming
- verantwoordelijk voor verzuimbegeleiding volgens het geldend protocol, de bewaking van de kwaliteit van de werksfeer en een verantwoorde fysieke belasting in de taakuitvoering van de medewerkers conform de arbo wetgeving en het arbo - convenant, openbare bibliotheken.

4. Publieke relaties

- verantwoordelijk voor het aangaan, ontwikkelen en onderhouden van contacten met lokaal en regionaal samenwerkende partijen, leveranciers, lokale en regionale overheden, waar het gaat om ontwikkelingen die in verband staan met de ondersteunende en facilitaire dienstverlening.
- brengt op het gebied van de publieke relaties adviezen en rapportages uit aan het managementteam.

Kennis

Werk- en denkniveau: HBO

Functiespecifieke opleiding: HBO Facilitaire Dienstverlening/Facility Management of vergelijkbare opleiding

Overige kenniseisen

- kennis van administratieve- en automatiseringsprocessen
- kennis van efficiënte bedrijfsvoering en logistiek
- kennis van de actuele uitgangspunten voor modern management van een organisatieonderdeel met meerdere lokale vestigingen
- kennis van het arbeidsrecht en de CAO- en arbo - regels/ arbo – convenant
- kennis van en inzicht in het geheel van werkprocessen van de ondersteunende en facilitaire dienst in relatie tot de werkprocessen van de overige afdelingen
- kennis van en inzicht in de toepassen van de brancheafspraken rond kwaliteitszorg
- kennis over veiligheidsbeleid en regelgeving overheid met betrekking tot beheer van gebouwen

Overige functie-eisen

Ervaring

- meerjarige ervaring in een leidinggevende functie binnen een facilitaire afdeling
- ervaring met leidinggeven gedurende een proces van vernieuwing en verandering
- ervaring met het delegeren van verantwoordelijkheden

Met betrekking tot concepten en principes:

- het kunnen vormgeven van een resultaatgerichte voorbeeldfunctie, uitgaande van het concept van de vastgestelde visie en missie en de uitgangspunten facilitair management
- kunnen toepassen van de uitgangspunten van modern personeelsmanagement, blijkend uit het situationeel leidinggeven, het motiveren en stimuleren van medewerkers in een veranderende werkomgeving, het stimuleren van het leer- en ontwikkelvermogen van medewerkers en het delegeren van verantwoordelijkheden.

Met betrekking tot feiten:

- kunnen verzamelen, analyseren en interpreteren van cijfermatige managementinformatie

Met betrekking tot methoden en systemen:

- kunnen omgaan met diverse administratieve methoden en systemen, databanken, logistieke planning
- kunnen omgaan met MSword, Excel, Powerpoint, Windows, internet, e-mail

Specifieke handelingen en technieken

- kunnen toepassen van strategisch netwerken
- kunnen schrijven van beleidsnotities en kunnen ontwikkelen van facilitair beleid
- kunnen participeren binnen strategische onderhandelingen
- het kunnen expliciteren van verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden
- het kunnen motiveren, stimuleren en enthousiasmeren van medewerkers in een veranderende werkomgeving; het kunnen toepassen van situationeel leiderschap

Salarisschaal: 10

0401 Medewerker huishoudelijke dienst

Algemene kenmerken

De medewerker huishoudelijke dienst is actief binnen de Afdeling Ondersteunende Diensten van de basisbibliotheek. De medewerker is uitvoerend in het schoonmaken en verzorgen van bedrijfsruimten en materialen die deel uitmaken van het interieur van de basisbibliotheek. Daarnaast levert de medewerker een bijdrage aan de uitvoering van activiteiten gericht op een gastvrije en veilige omgeving binnen het bedrijf.

Functiedoel

De medewerker huishoudelijke dienst is verantwoordelijk voor het behalen van resultaten op de volgende gebieden:

- schoonmaak en interieurverzorging
- overig.

Organisatorische positie

De medewerker huishoudelijke dienst geeft geen leiding aan medewerkers.

De medewerker huishoudelijke dienst ontvangt leiding van het hoofd ondersteunende diensten.

Externe en interne contacten

De medewerker huishoudelijke dienst heeft in voorkomende gevallen contact met bezoekers van de bibliotheek ter ondersteuning van de gastvrijheid.

De medewerker huishoudelijke dienst is uitvoerend in de afstemming met collega's binnen de eigen dienst waar het gaat om de planning en uitvoering van dagelijkse werkzaamheden.

De medewerker huishoudelijke dienst meldt onveilige en de voor de representativiteit onwenselijke zaken, volgens de afgesproken procedures aan de leidinggevende.

De medewerker huishoudelijk dienst heeft afstemming- en planningscontacten met de medewerker technisch beheer. De medewerker neemt deel aan het werkoverleg van de afdeling Ondersteunende Diensten.

Resultaatgebieden

1. Schoonmaak en interieurverzorging

- uitvoerend op het gebied van de verzorging van interieur en infrastructuur
- de medewerker meldt schades en defecten en signaleert zaken die een veilig en aangenaam verblijf in de weg staan

2. Overig

- de huishoudelijk medewerker is uitvoerend in overige werkzaamheden binnen de afdeling Ondersteunende Diensten.

Kenniseisen

- Cursus hygiënisch en veilig schoonmaken
- kennis van moderne schoonmaaktechnieken

Overige eisen

- Ervaring met schoonmaken en verzorgen van publieksruimten
- Geroutineerd kunnen werken met de schoonmaakmaterialen die aanwezig zijn
- Heeft oog voor gastvrijheid en klantvriendelijkheid en kan hieraan een bijdrage leveren.

Salarisschaal: 3

0402 Administratief medewerker

Algemene kenmerken

De administratief medewerker is actief binnen het team administratie als onderdeel van de afdeling Ondersteunende Diensten van de basisbibliotheek. De administratief medewerker is belast met de organisatie, verwerking, bewerking, registratie en archivering van administratieve gegevens. Tevens is de administratief medewerker belast met de vormgeving van management- en beleidsrapportages en de administratieve handelingen verbonden aan publiek- en promotieactiviteiten.

Afhankelijk van de werkplanning en de individuele werkvoorraad kan de administratief medewerker worden ingezet in overige activiteiten binnen de basisbibliotheek.

Doel van de functie

De administratief medewerker is verantwoordelijk voor het behalen van resultaten op de volgende gebieden:

- administratie
- registratie en beheer
- informatie en presentatie
- overig.

Organisatorische positie

De administratief medewerker geeft geen leiding aan medewerkers.

De administratief medewerker ontvangt leiding van het hoofd ondersteunende diensten.

Externe en interne contacten

De administratief medewerker onderhoudt regelmatig contacten met externe instanties en relaties met betrekking tot het verloop en doorloop van de administratieve processen (arbodienst, UWV, accountant, belastingdienst, enz.).

De administratief medewerker onderhoudt regelmatig contact met collega's binnen de organisatie waar het gaat om het leveren en verkrijgen van administratieve gegevens en het geven van adviezen over administratieve procedures. De administratief medewerker heeft regelmatig afstemmings- en planningscontact met collega's, de medewerker P&O en de controller. De administratief medewerker neemt deel aan het werkoverleg van het team administratie/de Afdeling Ondersteunende Diensten.

Resultaatgebieden

1. Administratie

- uitvoerend in de administratieve verwerking van gegevens in de daarvoor bestemde systemen.
- adviserend over de doelmatigheidsbevordering in de administratieve processen
- adviseert en instrueert medewerkers over de toepassing van administratieve regelingen en afspraken.

2. Registratie en beheer

- uitvoerend in het beheer van informatie en bestanden

3. Informatie en presentatie

- uitvoerend in het inwinnen, verzamelen en vastleggen van administratieve gegevens die van belang zijn voor het directie- en managementoverleg.
- uitvoerend bij de ordening van gegevens en schriftelijke presentatie hiervan zodat deze op het juiste moment voor het management, de verschillende afdelingen en medewerkers beschikbaar is
- uitvoerend bij het verwerken van personele- en managementinformatie in de daarvoor bestemde systemen en het beschikbaar stellen aan personeel en management van deze informatie. De medewerker zorgt voor een heldere, overzichtelijke en representatieve presentatie van gegevens
- uitvoerend in de externe communicatie door het verzorgen van mailings, correspondentie en postbehandeling.

4. Overig

- uitvoerend binnen de afdeling Ondersteunende Diensten, als het gaat om ontvangst van externe relaties en het verrichten van eenvoudige secretariële ondersteuning
- uitvoerend in de organisatie en invulling van personeelsevenementen, zoals feesten, uitjes, jubilea, etc.

Kenniseisen

- MBO niveau 3, bedrijfsadministratie / economisch administratief
- kennis van financiële administratie
- kennis van moderne kantoorapplicaties, niveau ECDL
- kennis van administratieve procedures en protocollen.

Overige eisen:

- ervaring met administratieve ondersteuning van bedrijfsactiviteiten
- ervaring met financiële administratie
- ervaring met zakelijke communicatie
- routine in het werken met de vastgestelde administratieve procedures en protocollen
- routine in het werken met MS Windows en MS office (Word, Excel etc.) Internet Explorer en andere browsers, Outlook express en overige e-mail programma
- Zakelijke communicatie: heeft een dienstverlenende houding naar interne en externe relaties en is in staat tot het geven van heldere schriftelijke en mondelinge rapportage en verslaggeving van gewenste gegevens.

Salarisschaal: 5

0403 Secretaresse, management assistent

Algemene kenmerken

De secretarieel medewerker is actief binnen het team administratieve en secretariële ondersteuning als onderdeel van de afdeling Ondersteunende Diensten van de basisbibliotheek. De secretarieel medewerker is belast met de organisatie en planning van de communicatie van directie en managementteam en de vormgeving van management- en beleidsrapportages. Afhankelijk van de werkplanning en de individuele werkvoorraad kan de secretarieel medewerker worden ingezet in overige activiteiten binnen de afdeling Ondersteunende Diensten.

Functiedoel

De secretarieel medewerker is verantwoordelijk voor het behalen van resultaten op de volgende gebieden:

- planning en ondersteuning managementcontacten
- verslaglegging en rapportage
- communicatie en presentatie
- overig.

Organisatorische positie

De secretarieel medewerker geeft geen leiding aan medewerkers.

De secretarieel medewerker ontvangt leiding van de directeur.

Externe en interne contacten

De secretarieel medewerker onderhoud regelmatig contacten met externe relaties voortkomend uit de ondersteuning van de communicatie van directie en managementteam..

De secretarieel medewerker onderhoud regelmatig contact met collega's binnen de organisatie waar het gaat om de verslaglegging en planning van contacten met de directie en het beantwoorden van inhoudelijke vragen hierover.

Resultaatgebieden

1. Planning en ondersteuning managementcontacten

- uitvoerend in de planning van contacten en overlegsituaties van management en directie en de ordelijke verwerking van de gegevens en informatie die hieruit voortkomt
- is verantwoordelijk voor de naleving van de vastgestelde procedures en afspraken op het gebied van communicatie met en vanuit het management/de directie en stemt afspraken en planning hierop af
- adviserend op het gebied van de kwalitatieve verbetering van genoemde procedures en afspraken.

2. Verslaglegging en rapportage

- uitvoerend in de schriftelijke verslaglegging van overlegsituaties met het management, beheert notulen, verslagen en rapporten die van belang zijn op directieniveau
- werkt managementrapportages, organisatieplannen en verslagen uit en zorgt voor een representatieve en correcte schriftelijke presentatie
- beheert het archief ten behoeve van bestuur, directeur en managementteam.

3. Communicatie en presentatie

- uitvoerend in de ondersteuning en voorbereiding van interne en externe overlegsituaties en communicatieprocessen op managementniveau
- ondersteunt de externe communicatie door het verzorgen van mailings, correspondentie en postbehandeling, maakt en verspreid persberichten op basis van aangeleverde gegevens door directeur of leden van het managementteam
- signaleert mogelijke communicatieproblemen, is uitvoerend bij de oplossing van eenvoudige communicatie problemen en bespreekt knelpunten met de directeur.

4. Overig

- uitvoerend binnen de afdeling Ondersteunende Diensten, afhankelijk van de werkvoorraad binnen het team administratieve en secretariële ondersteuning, waarbij het gaat om ontvangst van externe contacten en het verrichten van eenvoudige secretariële ondersteuning.
- ondersteunt de organisatie en invulling van informele personeelsactiviteiten, zoals feesten, uitjes, jubilea, etc.

Kenniseisen

- MBO niveau 3, secretarieel
- kennis van planningsprocessen
- kennis van moderne kantoorapplicaties, niveau ECDL
- kennis van administratieve procedures en protocollen

Overige eisen

- ervaring met secretarieel, administratief werk op managementniveau van een organisatie
- ervaring met de basistoepassingen van MS Windows en MS office (Word, Excel etc.) Internet en email
- geroutineerd kunnen werken met: telefonische dienstverlening, het maken van notulen en eenvoudige verslaglegging, onderhouden van zakelijke contacten.

Salarisschaal: 5

0404 Medewerker systeembeheer

Algemene kenmerken

De medewerker systeembeheer is actief binnen de afdeling Ondersteunende Diensten van de basisbibliotheek. De medewerker is belast met het operationeel houden van het totale ICT netwerk, en het beheren van de ICT infrastructuur van de basisbibliotheek. Daarnaast levert de medewerker systeembeheer algemene ICT-assistentie en een bijdrage aan de uitvoering van nieuwe ICT projecten, zoals digitaliseren en creëren van zoekfunctionaliteit binnen de informatiesystemen.

Functiedoel

De medewerker systeembeheer is verantwoordelijk voor het behalen van resultaten op de volgende gebieden:

- technisch en operationeel beheer
- service en helpdesk
- overig.

Organisatorische positie

De medewerker systeembeheer geeft geen leiding aan medewerkers.

De medewerker systeembeheer ontvangt leiding van: hoofd ondersteunende diensten.

Externe en interne contacten

Voortkomend uit de afstemming van werkprocessen, het bijhouden van de actualiteit en de verbetering van ICT-toepassingen, onderhoudt de medewerker systeembeheer zelfstandig contact met externe relaties.

De medewerker systeembeheer onderhoudt zelfstandig contacten met collega's binnen de eigen dienst, en de leidinggevenden binnen de backoffice en de frontoffice waar het gaat om werkzaamheden op het eigen terrein. De medewerker systeembeheer is vast aanspreekpunt van alle medewerkers voor ondersteuning bij het gebruik alle hardware/software applicaties. De medewerker systeembeheer heeft regelmatig afstemmings- en planningscontacten met de medewerker logistiek en de adviseur ICT.

Resultaatgebieden

1. technisch en operationeel beheer

- verantwoordelijk voor het operationeel houden van het totale netwerk, en het beheren van de ICT infrastructuur
- verricht preventief onderhoud aan de servers en de werkstations
- verantwoordelijk voor de installatie van nieuwe applicaties en/of hardware en het onderhouden van de back-up, noodsystemen en beveiliging
- verantwoordelijk voor het voorraadpark en de opslagruimte op ICT-gebied.

2. service en helpdesk

- uitvoerend als probleemoplosser op ICT-gebied en is een vraagbaak voor en ondersteunt medewerkers en leidinggevenden actief en klantgericht bij het in gebruik nemen van apparatuur en software en bij het oplossen van ICT problemen
- stelt gebruikersinstructies beschikbaar, draagt zorg voor de informatieverschaffing omtrent de voortgang van automatiseringsprocessen
- verantwoordelijk voor het aanmaken/afmelden van gebruikers en het toekennen van rechten aan de gebruikers, volgens protocol
- is intermediair bij de aanschaf van ICT-materiaal en onderhoudt het contact met leveranciers met betrekking tot de aanschaf, bestellingen, reparaties en onderhoud
- inventariseert wensen van de interne klanten op het gebied van IT en vertaalt gebruikersbehoeften naar systeemeisen.

3. overig

- is in voorkomende gevallen uitvoerend op het gebied van instructie aan interne klanten met betrekking tot het omgaan met en in gebruik nemen van software
- participeert afhankelijk van de eigen werkvoorraad bij beheer en onderhoud van het digitale publieksaanbod.

Kenniseisen

- MBO-opleiding niveau 4, informatica/ informatietechnologie, PDI
- kennis over beheer intranet
- kennis over beheer IT beveiliging
- kennis van logistieke processen en informatiesystemen
- kennis van besturingssystemen- en netwerksoftware
- kennis van ICT infrastructuren
- kennis van HTML en websites
- kennis van back-office applicaties.

Overige eisen

- ervaring met het beheren van (complexe) netwerkomgevingen
- ervaring met het bieden van ondersteuning op alle gebruikelijke hardware/software applicaties
- ervaring met adviseren bij aanschaf IT materiaal en het leggen en onderhouden van contacten met leveranciers
- geroutineerd kunnen werken met office-toepassingen, Internet, email. netwerken met servers en workstations, beheer van servers, verhelpen van storingen, maken van back-ups, IT-beveiliging, systeem upgrades, Installatie/configuratie nieuwe servers, het beheren van een intranet
- kunnen geven van kwalitatieve en servicegerichte ondersteuning aan interne klanten ten behoeve van een effectief en doelmatig gebruik van ICT-apparatuur en software.

Salarisschaal: 6

0405 Adviseur ICT

Algemene kenmerken

De adviseur ICT is actief binnen de afdeling Ondersteunende Diensten van de basisbibliotheek. De medewerker is belast met product- en beleid- en kennisontwikkeling op ICT-gebied en het organiseren en uitvoeren van projecten op dit gebied. De adviseur ICT heeft een coördinerende functie bij de realisatie van automatiseringsprojecten en technische infrastructuren. De adviseur ICT adviseert op ICT-gebied in de realisatie van projecten die in de werkplanning van het team backoffice als zodanig zijn gemarkeerd. Naast de basisfunctie-uitoefening is de adviseur ICT belast met de inhoudelijke coördinatie van de werkzaamheden van de systeembeheerder(s). De adviseur ICT brengt advies uit aan het management in verband met de het beleid en de begroting op ICT-gebied en is verantwoordelijk voor de aanschaf van hard- en softwareproducten.

Functiedoel

De adviseur ICT is verantwoordelijk voor het behalen van resultaten op de volgende gebieden:

- operationalisatie ICT-netwerk en -infrastructuur
- organisatie en beleid
- ondersteuning productontwikkeling.

Organisatorische positie

De adviseur ICT geeft geen leiding aan medewerkers.

De adviseur ICT ontvangt leiding van het hoofd ondersteunende diensten.

Externe en interne contacten

Voortkomend uit de coördinatie van projecten, kennis- en productontwikkeling en de aanschaf van producten onderhoudt de adviseur ICT zelfstandig contact met externe relaties en leveranciers.

De adviseur ICT onderhoudt zelfstandig contacten met collega's binnen de eigen dienst, en de leidinggevenden en coördinatoren binnen de backoffice en de frontoffice waar het gaat om ontwikkelingen en projecten op ICT-gebied. De adviseur ICT is vast aanspreekpunt als specialist op het gebied van automatisering. De adviseur ICT heeft regelmatig afstemmings- en planningscontacten met de medewerker(s) automatisering en het hoofd ondersteunende diensten. De adviseur ICT neemt deel aan het werkoverleg van de afdeling Ondersteunende Diensten.

Resultaatgebieden

1. Operationalisatie ICT-netwerk en -infrastructuur

- adviserend over de ontwikkeling en operationalisatie van het totale netwerk, en het beheer van de ICT infrastructuur
- is aanspreekpunt m.b.t. alle vraagstukken over informatiebeveiliging en networking en vertaalt vragen naar concrete oplossingen waarin de ICT wordt toegepast in het aanbod van producten en diensten
- geeft informatie over gebruikerseisen aan informatiesystemen en exploitatie en beheer van informatiesystemen
- is adviserend en uitvoerend bij de aanschaf en installatie van hardware en software en is verantwoordelijk voor het ICT-inkoopproces en het claimen van service, en het proces van onderhoud, reparatie en controle van ICT-systemen.

2. Organisatie en beleid

- is adviserend aan het management op het gebied van de betekenis en effecten van IT op het beleid en vice versa
- schrijft notities en rapporten ten behoeve van voorbereiding, ontwikkeling en evaluatie van ICT-beleid, stelt een begroting op en dient deze ter beoordeling in bij het Hoofd ondersteunende diensten.

3. Ondersteuning productontwikkeling

- is adviserend over ICT bij de ontwikkeling van nieuwe diensten en producten vanuit de backoffice en draagt op het eigen domein bij aan projecten en activiteiten die breed binnen en buiten de organisatie tot uitdrukking komen
- is uitvoerend/coördinerend met betrekking tot de in de werkplannen aangegeven ICT-projecten –activiteiten en treedt in voorkomende gevallen op als projectleider
- is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de producten als het gaat om toepassing van ICT en de ontwikkeling van de automatische informatieverzorging.

Kenniseisen

- HBO werk- en denkniveau
- AMBI, Academy Tracks
- kennis van landelijke, regionale/provinciale en lokale stedelijke beleidsontwikkelingen die een relatie hebben met ICT
- kennis van de ontwikkelingen in de bibliotheekbranche
- kennis van en inzicht in kennismanagement
- kennis van gegevensbeheer
- kennis van de moderne toepassingen op ICT-gebied
- kennis van en inzicht in organiseren met informatietechnologie

Overige eisen

- financieel inzicht
- inzicht in exploitatie en beheer van informatiesystemen
- meerjarige ervaring met automatisering
- ervaring met het werken in automatiseringsprojecten
- ervaring met het benutten van technische infrastructuren
- kunnen toepassen van de vastgestelde systematiek van projectmanagement
- kunnen toepassen van de vastgestelde systematiek voor de opzet en uitvoering van automatiseringsprocessen
- vraaggericht kunnen werken en denken
- bewustzijn van kosten en baten
- adequaat kunnen adviseren en helder kunnen instrueren en uitleggen
- kunnen besturen en beheersen van automatische informatievoorziening

Salarisschaal: 8

0406 Medewerker technisch gebouwbeheer

Algemene kenmerken

De medewerker technisch gebouwbeheer is actief binnen de afdeling Ondersteunende Diensten van de basisbibliotheek. De medewerker is belast met het alle gebouw- en terreingebonden taken en diensten binnen de basisbibliotheek. Daarnaast levert de medewerker technisch gebouwbeheer een bijdrage aan de postverwerking en facilitering van gemeentelijke-, overheids- en particuliere diensten waar het gaat om onderhoud en toegankelijkheid van gebouwen, veiligheid, hygiëne en afvalverwerking.

Doel van de functie

De medewerker technisch gebouwbeheer is verantwoordelijk voor het behalen van resultaten op de volgende gebieden:

- toezicht en services
- veiligheid, bedrijfshulpverlening en milieu
- advies.

Organisatorische positie

De medewerker technisch gebouwbeheer geeft geen leiding aan medewerkers. De medewerker technisch gebouwbeheer ontvangt leiding van het hoofd ondersteunende diensten.

Externe en interne contacten

De medewerker technisch gebouwbeheer onderhoudt zelfstandig contact met externe relaties (bijvoorbeeld, vastgoedeigenaar, nutsbedrijven, onderhoudsbedrijven, catering- en schoonmaakbedrijven, etc.).

De medewerker technisch gebouwbeheer onderhoudt zelfstandig contacten met collega's binnen de eigen dienst, en de leidinggevendenden binnen de backoffice en de frontoffice. De medewerker technisch gebouwbeheer is vast aanspreekpunt op het gebied van veiligheid en reparatie en onderhoud aan het gebouw, de inrichting, en de installaties.

De medewerker heeft over de planning en uitvoering van huishoudelijke en schoonmaakwerkzaamheden contact met verantwoordelijke medewerkers.

De medewerker heeft met het management overleg over optimalisering, verbetering en onderhoud van gebouwen, het terrein en het interieur en andere faciliteiten.

De medewerker technisch beheer heeft afstemmings- en planningscontacten met de medewerker logistiek, hoofden en teamleiders.

Resultaatgebieden

1. toezicht en services

- uitvoerend in het toezien op een juist gebruik en beheer van gemeenschappelijke ruimtes
- uitvoerend in onderhoud en reparatie en de planning en coördinatie van onderhoud- en reparatiewerkzaamheden aan de gebouwen en terreinen
- uitvoerend als conciërge
- uitvoerend bij de dagelijkse standaard interne dienstverlening, waaronder de postdistributie volgens protocol
- uitvoerend als vast aanspreekpunt op het gebied van onderhoud en reparatie van de gebouwen, de inventaris, de technische apparaten en installaties, uitgezonderd ICT-apparatuur
- uitvoerend bij het verplaatsen van inventaris en coördinerend als het gaat om interne en externe verhuizingen, verbouwingen of additionele aanpassingen van het interieur of van gebruik van het interieur
- verantwoordelijk voor de bewegwijzering en andere verwijzingen zowel in het gebouw als daar buiten
- uitvoerend bij de afhandeling van schadegevallen, voor zover deze niet onder personele en juridische zaken vallen (zoals het geval is bij grote schadegevallen en verzekeringsclaims).

2. veiligheid, bedrijfshulpverlening en milieu

- verantwoordelijk voor de beveiliging van het gebouw
- uitvoerend bij het nemen van veiligheidsmaatregelen
- uitvoerend binnen de door de Raad van Bestuur of directie vastgesteld Arbo- en milieureglementen, adviserend over arbo en milieu en geeft voorlichting op het gebied van veiligheidszorg, bedrijfshulpverlening en milieuzorg
- uitvoerend in de controle op de naleving van het vastgesteld Arbo- en milieureglement en rapporteert hierover aan het hoofd ondersteunende diensten.
- uitvoerend in de controle op de hygiëne in het gebouw, volgens vastgestelde procedures en protocollen en coördineert de schoonmaakwerkzaamheden.

3. advies

- adviserend aan het hoofd ondersteunende diensten op het gebied van het begroten van de kosten en het plannen van de uitvoering van zaken die te maken hebben met gebouwen- en terreinbeheer en het aanschaffen van apparaten en goederen
- adviserend aan de medewerker logistiek op het gebied van planning van activiteiten en werkzaamheden in en om de gebouwen.

Kenniseisen

- MBO-opleiding niveau 4, facilitaire dienstverlening/gebouwbeheer
- kennis van technische en huishoudelijke apparatuur
- kennis op het gebied veiligheidszorg en milieu- arboregels.

Overige eisen

- ervaring als huismeester of vergelijkbare functie
- ervaring met het maken van begrotingen
- ervaring met de planning, uitvoering en stroomlijning van onderhoudswerkzaamheden
- geroutineerd kunnen werken met: de vastgestelde procedures op gebied gebouwenbeheer en bestaande materialen en apparatuur die de werkomgeving en het –klimaat optimaliseren
- Is in staat tot het geven van kwalitatieve ondersteuning aan het managementteam ten behoeve van het realiseren van een veilige en optimale werkomgeving .

Salarisschaal: 6

0407 Medewerker logistiek

Algemene kenmerken

De medewerker logistiek is actief binnen de afdeling Ondersteunende Diensten van de basisbibliotheek. De medewerker is belast met het optimaliseren van de producten- en dienstenstroom en het magazijnbeheer van de basisbibliotheek. Daarnaast levert de medewerker een bijdrage aan het op elkaar afstemmen van werkprocessen binnen het bedrijf.

Functiedoel

De medewerker logistiek is verantwoordelijk voor het behalen van resultaten op de volgende gebieden:

- levering van producten en diensten
- procedures en protocollering
- beheer van magazijn, gebruik van bedrijfsruimten en –middelen
- overig.

Leidinggeven, leiding ontvangen

De medewerker logistiek geeft geen leiding aan medewerkers.

De medewerker logistiek ontvangt leiding van het hoofd ondersteunende diensten.

Externe en interne contacten

Voortkomend uit de afstemming van werkprocessen en optimalisering van de dienstverlening onderhoudt de medewerker logistiek zelfstandig contact met externe relaties.

De medewerker logistiek onderhoudt zelfstandig contacten met collega's binnen de eigen dienst, en de teams binnen de backoffice en de frontoffice waar het gaat om de uitvoering en stroomlijning van logistieke processen.

De medewerker logistiek is vast aanspreekpunt voor de stroomlijning van bibliotheekdiensten en heeft overleg met het management over optimalisering en verbetering van de afstemming van werkprocessen.

De medewerker logistiek onderhoudt regelmatig afstemming- en planningscontacten met medewerkers en coördinatoren die direct betrokken zijn bij de ondersteunende dienstverlening van de bibliotheek.

Resultaatgebieden

1. Levering van producten en diensten

- uitvoerend in de administratieve en logistieke afhandeling van de dienstverlening aan klanten en het bewaken van de doorlooptijd van product en dienst tot klant en heeft hierbij een coördinerende functie
- verantwoordelijk voor de afhandeling van leveringen aan de bibliotheek en tussen verschillende afdelingen en locaties en zorgt ervoor dat deze leveringen, volgens de geldende afspraken en planning, op tijd bij de juiste persoon, afdeling of locatie zijn en administratief worden afgehandeld.

2. Procedures en protocollering

- uitvoerend op het gebied van de ontwikkeling van procedures, protocollen, werkafspraken en formulieren die de efficiëntie van levering van producten en diensten borgen en verbeteren en ziet toe op de uitvoering hiervan
- verantwoordelijk voor de coördinatie en afstemming van werkzaamheden van de verschillende ondersteunende diensten volgens de vastgestelde procedures
- adviseert het operationeel management over de inhoud en de implementatie van deze procedures, protocollen, formulieren en werkafspraken en rapporteert over de daadwerkelijke uitvoering.

3. Beheer van magazijn, gebruik van bedrijfsruimten en -middelen

- verantwoordelijk voor de afstemming en planning van het gebruik van bedrijfsruimten en -middelen
- verantwoordelijk voor de planning en het in orde maken van bedrijfsruimten en werkmaterialen bij de uitvoering van activiteiten

- uitvoerend op het gebied van beheer van het magazijn
 - uitvoerend bij de inkoop en de coördinatie van de (centrale) inkoop van materialen.
4. Overig
- in voorkomende gevallen uitvoerend als chauffeur
 - in voorkomende gevallen assisterend bij de uitvoering van onderzoek bij klanten over de levering van bibliotheekdiensten.

Kenniseisen

- MBO-opleiding niveau 4, logistiek en planning
- kennis van goederenstromen en planning
- kennis op het gebied van interne bedrijfsprocessen
- kennis van automatiseringsprocessen bij productlevering
- kennis van de toepassing van arbo-regels

Overige eisen

- ervaring met kwaliteitseisen
- ervaring met het ontwikkelen van protocollen
- ervaring met het geven en ontvangen van feedback
- geroutineerd kunnen werken met de vastgestelde procedures op gebied van levering van producten en diensten, MS Windows en MS office (Word, Excel etc.) Internet explorer en andere browsers, Outlook express en overige e-mail programma 's
- in staat tot het geven van kwalitatieve ondersteuning aan het managementteam ten behoeve van een efficiënte bedrijfsvoering.

Salarisschaal: 6

0408 Medewerker kwaliteitszorg

Algemene kenmerken

De medewerker kwaliteitszorg is actief binnen de afdeling Ondersteunende Diensten van de basisbibliotheek. De medewerker is belast met de coördinatie, vormgeving en uitvoering van het interne kwaliteitsbeleid van de basisbibliotheek. Daarnaast levert de medewerker een bijdrage aan onderzoek naar de kwaliteit van de producten en dienstverlening.

Functiedoel

De medewerker kwaliteitszorg is verantwoordelijk voor het behalen van resultaten op de volgende gebieden:

- beleidsontwikkeling
- methodische aanpak en rapportage
- procedures en protocollering.

Organisatorische positie

De medewerker kwaliteitszorg geeft geen leiding aan medewerkers.

De medewerker kwaliteitszorg ontvangt leiding van: hoofd ondersteunende diensten.

Externe en interne contacten

Voortkomend uit de uitwerking van kwaliteitsbeleid onderhoudt de medewerker kwaliteitszorg zelfstandig contact met externe relaties.

De medewerker kwaliteitszorg onderhoudt zelfstandig contacten met collega's binnen het eigen team, de teams binnen de backoffice en de frontoffice waar het gaat om de implementatie van kwaliteitsbeleid.

De medewerker kwaliteitszorg is vast aanspreekpunt op het gebied van het eigen kennisdomein en heeft overleg met het management op het gebied van de uitvoering van kwaliteitsbeleid.

De medewerker kwaliteitszorg onderhoudt afstemming- en planningscontacten met de directeur basisbibliotheek en het managementteam. De medewerker kwaliteitszorg neemt deel aan het werkoverleg van de afdeling Ondersteunende Diensten.

Resultaatgebieden

1. Beleidontwikkeling

- uitvoerend in de ontwikkeling van het kwaliteitsbeleid en adviseert het management van de organisatie en stelt hierbij analyses op gebruik makend van informatie en analyses van operationeel leidinggevenden en landelijke, regionale en lokale informatie en analyses
- adviseert het management over verbetering van de bedrijfsvoering en implementatie van nieuw beleid
- concipieert nota's en beleidsstukken met betrekking tot vraagstukken op het gebied van kwaliteitszorg.

2. Methodische aanpak en rapportage

- uitvoerend in het ontwikkelen van kwaliteitsmetingen en het opstellen van rapportages aan interne organen en besturen
- verantwoordelijk voor het gebruik, beheer en het actueel houden van systemen en methoden die het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitszorg ondersteunen en is aanspreekpunt voor iedere leidinggevende die zich hiermee bezighoudt.

3. Procedures en protocollering

- uitvoerend in de ontwikkeling van procedures en protocollen die de kwaliteit van interne werkprocessen borgen en verbeteren
- adviseert het operationeel management over de inhoud en de implementatie van deze procedures en protocollen.

Kenniseisen

- HBO-opleiding, management
- kennis van modern kwaliteitsmanagement

- kennis op het gebied van interne bedrijfsprocessen

Overige eisen

- ervaring met kwaliteitssystemen, -methoden en metingen
- ervaring met het schrijven van nota's en rapporten
- ervaring met het uitbrengen van adviezen en de implementatie van beleid
- geroutineerd kunnen werken met de vastgestelde procedures op gebied van kwaliteitszorg, MS Windows en MS office (Word, Excel etc.) Internet explorer en andere browsers, Outlook express en overige e-mail programma's
- Is in staat tot het geven van kwalitatieve ondersteuning aan het managementteam bij de voorbereiding, uitvoering en implementatie van kwaliteitsbeleid.

Salarisschaal: 8

0409 Medewerker marketing

Algemene kenmerken

De medewerker marketing is actief binnen de afdeling Ondersteunende Diensten van de basisbibliotheek. De medewerker is belast met het ontwikkelen en uitvoeren van marketingplannen, het intern adviseren over marketing en het doen van marktonderzoek. Daarbij is de medewerker betrokken bij het ontwikkelen van het portfolio van producten en diensten en het verbeteren van producten en diensten van de basisbibliotheek.

Functiedoel

De medewerker marketing is verantwoordelijk voor het behalen van resultaten op de volgende gebieden:

- cultureel ondernemen, marketing
- commercie en onderzoek
- overig.

Organisatorische positie

De medewerker marketing geeft geen leiding aan medewerkers.

De medewerker marketing ontvangt leiding van het hoofd ondersteunende diensten.

Externe en interne contacten

Voortkomend uit de uitvoering van marketingplannen en –onderzoek onderhoudt de medewerker marketing zelfstandig contact met externe relaties.

De medewerker marketing onderhoudt zelfstandig contacten met collega's binnen het eigen team, de overige teams binnen de backoffice en de frontoffice waar het gaat om het adviseren over marketing.

De medewerker marketing is vast aanspreekpunt op het gebied van het eigen kennisdomein en in de rol van marketingdeskundige ondersteunend bij promotionele activiteiten.

De medewerker marketing onderhoudt afstemming- en planningscontacten met de medewerker PR en voorlichting en de coördinator Backoffice.

Resultaatgebieden

1. Cultureel ondernemen, marketing

- uitvoerend op het gebied van de vormgeving van het cultureel ondernemerschap, blijkend uit het zelfstandig onderhouden, ontwikkelen en uitwerken van marketingplannen
- uitvoerend in het werven en binden van klanten aan de producten en diensten van de organisatie en het onderhouden en verbeteren van de klantgerichtheid van de basisbibliotheek
- uitvoerend op het gebied van de marktverkenning en het in kaart brengen van marktkansen. coördineert activiteiten bij het daadwerkelijk in de markt zetten van diensten en producten
- adviseert als specialist binnen zijn eigen terrein de backoffice bij de keuze voor het ontwikkelen en op de markt zetten van diensten en producten

2. Commercie en Onderzoek

- verantwoordelijk voor de uitvoering van marktonderzoek en uitvoerend in marktonderzoek
- inventariseert mogelijkheden om de aantrekkelijkheid en afname van producten en diensten van de basisbibliotheek te verhogen en brengt hierover
- adviseert hierover aan het management

3. Overig

- uitvoerend in de ontwikkeling en uitvoering van voorlichting- en promotieactiviteiten afhankelijk van de werkvoorraad binnen de ondersteunende dienst.

Kenniseisen

- HBO-opleiding, communicatie en marketing of NIMA-B
- kennis van moderne communicatiemiddelen en media

- kennis van cultureel ondernemen
- kennis van procedures en protocollen op gebied van contact met externe relaties

Overige eisen

- ervaring met de ontwikkeling en uitvoering van marketing activiteiten
- ervaring met onderzoeksmethodieken en –programma's
- ervaring met het coördineren van projecten
- geroutineerd kunnen werken met de vastgestelde procedures op gebied van interne en externe communicatie, MS Windows en MS office (Word, Excel etc.) Internet explorer en andere browsers, Outlook express en overige e-mail programma's
- heeft een representatieve houding naar interne en externe relaties en is in staat tot het geven van kwalitatieve ondersteuning bij de voorbereiding, uitvoering en verwerking en presentatie van (commercieel) onderzoek.

Salarisschaal : 8

0410 Medewerker PR en voorlichting

Algemene kenmerken

De medewerker PR en voorlichting is actief binnen de afdeling Ondersteunende Diensten van de basisbibliotheek. De medewerker is uitvoerend in de coördinatie, vormgeving en het onderhouden van het contact met externe relaties in het kader van voorlichting en promotie. Daarnaast is de medewerker belast met de ondersteuning van de interne communicatie.

Functiedoel

De medewerker PR en voorlichting is verantwoordelijk voor het behalen van resultaten op de volgende gebieden:

- cultureel ondernemen, presentatie
- voorlichting en communicatie
- overig.

Organisatorische positie

De medewerker PR en voorlichting geeft geen leiding aan medewerkers.

De medewerker P&O ontvangt leiding van het hoofd ondersteunende diensten.

Externe en interne contacten

Voortkomend uit de uitwerking en uitvoering van communicatie- en promotieplannen vanuit de eigen specialisatie onderhoudt de medewerker PR en voorlichting zelfstandig contact met externe relaties.

De medewerker PR en voorlichting onderhoudt zelfstandig contacten met collega's (met name binnen de backoffice) en leidinggevendenden, waar het gaat om afstemming van de projecten, activiteiten en diensten van de organisatie gericht op de noodzakelijk vorm en inhoud van de communicatie met de buitenwereld. De medewerker PR en voorlichting is vast aanspreekpunt op het gebied van het eigen kennisdomein en in de rol van communicatiedeskundige en voorbereider van promotionele activiteiten. De medewerker PR en voorlichting onderhoudt afstemming- en planningscontacten met de directeur basisbibliotheek en de medewerker marketing.

Resultaatgebieden

1. Cultureel ondernemen, presentatie

- uitvoerend in de vormgeving van het cultureel ondernemerschap, blijkend uit het zelfstandig onderhouden, ontwikkelen en uitwerken van communicatieplannen
- uitvoerend in het werven en binden van klanten aan de producten en diensten van de organisatie
- adviserend aan de backoffice op het gebied van de promotionele vormgeving van activiteiten rond producten en diensten en het gebruik van moderne communicatiemiddelen voor het aanbieden van producten en diensten.

2. Voorlichting en communicatie

- uitvoerend op het gebied van interne en externe voorlichting
- adviserend met betrekking tot de prioriteitstelling van promotionele en voorlichtingsactiviteiten, de communicatie met de pers en de presentatie van diensten en producten buiten de bibliotheek
- in opdracht van de directie uitvoerend in het onderhouden van het contact met de pers en mediavertegenwoordigers.

3. Overig

- afhankelijk van de werkvoorraad binnen de ondersteunende dienst uitvoerend in de ontwikkeling en uitvoering van marketingactiviteiten.

Kenniseisen

- MBO niveau 4, communicatie en voorlichting
- kennis van moderne communicatiemiddelen en media
- kennis van interne communicatieprocessen

- kennis van procedures en protocollen op gebied van voorlichting en het contact met externe relaties

Overige eisen

- ervaring met de vormgeving van promotionele activiteiten
- ervaring met het geven van voorlichting
- ervaring met het vormgeven van presentaties, huisstijl
- ervaring met webdesign en andere mogelijkheden van digitale presentatie
- ervaring met zakelijke communicatie en moderne communicatiemiddelen
- geroutineerd kunnen werken met de vastgestelde procedures op gebied van interne en externe communicatie, MS Windows en MS office (Word, Excel etc.) Internet explorer en andere browsers, Outlook express en overige e-mail programma's
- heeft een representatieve houding naar interne en externe relaties en is in staat tot het geven van heldere schriftelijke en mondelinge voorlichting.

Salarisschaal: 7

0411 Controller

Algemene kenmerken

De controller is actief binnen het team administratie als onderdeel van de afdeling Ondersteunende Diensten van de basisbibliotheek. De controller is belast met de coördinatie van de intern en extern gedelegeerde/uitbesteedde administratieve processen, de verbetering van deze processen, het opstellen van periodieke rapportages als begroting en jaarrekening en het beheer van rekeningschema en tijdregistratie. Afhankelijk van de werkplanning en de individuele werkvoorraad kan de controller worden ingezet in overige administratieve activiteiten binnen de basisbibliotheek.

Functiedoel

De controller is verantwoordelijk voor het behalen van resultaten op de volgende gebieden:

- (financiële) administratie
- financiële bedrijfsvoering
- advies.

Organisatorische positie

De controller geeft geen leiding aan medewerkers in de zin van het reguliere personeelsmanagement, maar coördineert de vakinhoud en si aanwijzend binnen het team administratie.

De controller ontvangt leiding van het hoofd ondersteunende diensten.

Externe en interne contacten

De controller onderhoudt volgens vastgestelde procedures zelfstandig contact met instanties (accountant, belastingdienst, enz.), relaties, leveranciers en dienstverleners met betrekking tot het verloop en doorloop van de financiële en administratieve rapportages en processen. De controller onderhoudt zelfstandig contacten met collega's binnen de afdeling Ondersteunende Diensten waar het gaat om de administratieve en financiële afhandeling van diensten en producten. De controller is vast aanspreekpunt op het gebied van het eigen kennisdomein en in de rol van coördinator en controleur. De controller onderhoudt afstemming- en planningscontacten met de directeur basisbibliotheek, het hoofd ondersteunende diensten en andere leidinggevenden. De controller zit in de rol van coördinator het werkoverleg van het team administratie voor.

Resultaatgebieden

1. (Financiële) administratie

- uitvoerend en adviserend bij het opstellen van financiële begrotingen, planningen en rapportages en dient deze in bij het management en zorgt ervoor dat dit ordelijk en accuraat gebeurt
- uitvoerend bij de ontwikkeling van protocollen en procedures ten behoeve van de bedrijfsadministratie
- verantwoordelijk voor de doelmatigheid van administratieve processen en coördineert alle administratieve activiteiten
- adviseert en instrueert de administratief medewerkers op het gebied van procedures, administratieve handelingen en systemen.
- uitvoerend en coördinerend in het uitbesteden van administratieve verwerking van gegevens aan derden en is verantwoordelijk voor de kwaliteitsbewaking van deze uitbestedingen.

2. financiële bedrijfsvoering

- adviserend over de financiële haalbaarheid van projecten en rapporteert hierover aan de leidinggevende
- uitvoerend bij het opstellen van de jaarrekening en het aanleveren van gegevens aan de accountant
- verantwoordelijk voor een efficiënt ingerichte en doelmatige boekhouding en informatiesystematiek.

3. advies

- uitvoerend in het doorvertalen van beleidsafspraken naar de financiële en administratieve consequenties en adviseert over de haalbaarheid aan het MT en geeft advies over aanpassing van systemen en procedures
- adviserend aan het MT op het gebied van kosten en baten van de verschillende bedrijfsactiviteiten en beleidskeuzen en werkt verschillende scenario's uit.

Kenniseisen

- HBO- werk en denkniveau:
- Opleiding Bedrijfsadministratie
- Opleiding Assistent controller
- kennis over financieel beheer
- kennis van financiële systemen (ERP-systemen)
- kennis van administratieve organisatie en informatievoorziening
- kennis van bedrijfseconomie en bedrijfsadministratie
- kennis van landelijke, regionale/provinciale en lokale stedelijke beleidsontwikkelingen die een relatie hebben met het financieel beleid van de bibliotheekorganisatie

Overige eisen

- meerjarige ervaring met bedrijfsadministratie
- ervaring in het werken met financiële systemen en bronnen
- ervaring in beleidsadvisering
- ervaring met coördineren
- kunnen toepassen van de vastgestelde administratieve en financiële procedures
- kunnen omgaan met de in gebruik zijnde bedrijfsystemen
- kunnen toepassen van de vastgestelde systematiek van financieel management
- kunnen toepassen van de vastgestelde systematiek voor de opzet en uitvoering van administratie
- kunnen toepassen van de vastgestelde systematiek voor beleidsadvisering
- bedrijfsmatig kunnen werken en denken
- bewustzijn van kosten en baten
- kunnen opzetten en coördineren van programma's volgens de vastgestelde werkstructuur
- adequaat kunnen adviseren en helder kunnen overtuigen
- helder en duidelijk kunnen presenteren van financieel beleid

Salarisschaal: 9

0412 Medewerker personeel en organisatie

Algemene kenmerken

De medewerker P&O is actief binnen het team personeel en organisatie als onderdeel van de afdeling Ondersteunende Diensten van de basisbibliotheek. De medewerker coördineert uitvoering van procedures en richtlijnen voortvloeiend uit het personeelsbeleid van de basisbibliotheek. De medewerker informeert en adviseert het management en medewerkers op groeps- en individueel niveau over personele ontwikkelingen en veranderingen. De medewerker ondersteunt de beleidsontwikkeling op gebied van het eigen domein. Tevens is de medewerker P&O belast met de organisatie, verwerking, bewerking, registratie en archivering van personele gegevens. Afhankelijk van de werkplanning en de individuele werkvoorraad kan de administratief medewerker worden ingezet in overige activiteiten binnen de basisbibliotheek.

Functiedoel

De medewerker P&O is verantwoordelijk voor het behalen van resultaten op de volgende gebieden:

- personeelsbeleid
- personele administratie
- informatie en presentatie
- overig.

Organisatorische positie

De medewerker P&O geeft geen leiding aan medewerkers.

De medewerker P&O ontvangt leiding van: hoofd ondersteunende diensten.

Externe en interne contacten

De medewerker P&O onderhoudt regelmatig contacten met externe instanties en relaties met betrekking tot het verloop en doorloop van de personele processen (arbodienst, UWV, accountant, belastingdienst, enz.).

De medewerker P&O onderhoudt regelmatig contact met collega's binnen de organisatie waar het gaat om het leveren en verkrijgen van personele gegevens en het geven van adviezen over personele procedures. De medewerker P&O houdt regelmatig afstemmings- en planningscontacten met de hoofden, teamleiders en de administratief medewerkers.

Resultaatgebieden

1. Personeelsbeleid

- uitvoerend ten aanzien van de toepassing van regelingen en procedures op het gebied van personeelsbeleid met betrekking tot werving & selectie, deskundigheidsbevordering, functioneringsgesprekken en loopbaanbegeleiding, verzuimbegeleiding
- uitvoerend ten aanzien van het maken van functie- en taakomschrijvingen en de ontwikkeling van een scholingsplan en adviserend op het gebied van inschaling binnen de CAO
- adviserend aan het management over de eventuele bijstelling van regelingen op het gebied van personeelsbeleid en met betrekking tot de bewaking van de kwaliteit van de werksfeer en een verantwoorde fysieke belasting in de taakuitvoering van de medewerkers conform de arbo wetgeving en het arbo - convenant, openbare bibliotheken.

2. Personele administratie

- verantwoordelijk voor het bewaken en actueel houden van het personeelsdossier en beheer van het archief
- coördineert de administratieve verwerking van personeelsgegevens in de daarvoor bestemde systemen en zorgt ervoor dat dit ordelijk en accuraat gebeurt volgens de bestaande protocollen, standaarden en afspraken

- adviserend op het gebied van doelmatigheidsbevordering in de administratieve processen en instrueert medewerkers over de administratieve verwerking van personele regelingen en afspraken.
3. Informatie en presentatie
- uitvoerend bij het informeren van personeel op het gebied van arbeidsvoorwaarden, opleidingsbeleid en de toepassingen van diverse regelingen en procedures in het kader van personeelsbeleid en stelt zich op als vraagbaak binnen dit terrein
 - uitvoerend in het onderhouden van interne en externe contacten van belang voor de personeelsvoorziening, personeelsadministratie en personeelsbegeleiding
 - coördineert en beheert het gebruik van personeelsinformatie- en managementsystemen.
4. Overig
- afhankelijk van de werkvoorraad binnen het team uitvoerend binnen de afdeling Ondersteunende Diensten, waarbij het gaat om de administratieve verwerking van personeelsgegevens.

Kenniseisen

- MBO-opleiding niveau 4, sociaal-juridisch en personeel & arbeid
- gedegen kennis van actuele ontwikkelingen in de branche rond eisen en wensen met betrekking tot het functioneren en inzetten van personeel
- kennis van werving- en selectieprocedures
- kennis van de actuele uitgangspunten voor modern personeelsmanagement
- kennis van het arbeidsrecht en de CAO- en arbo - regels/ arbo – convenant
- kennis van en inzicht in het functiegebouw en de relatie tussen de verschillende functies
- kennis van en inzicht in de toepassen van de branche-afspraken rond functie- en organisatieontwikkeling
- kennis van opleidingsmogelijkheden
- kennis van het FuWa-systeem sector Openbare Bibliotheken.

Overige eisen

- meerjarige ervaring in een functie op gebied van personeel en arbeid
- ervaring met het omgaan met juridische procedures en regelgeving, CAO's en arbeidsomstandigheden
- ervaring in het toepassen van het FuWa-systeem.
- Geroutineerd kunnen werken met de vastgestelde administratieve procedures en protocollen en de vastgestelde procedures en protocollen personeelsbeleid, MSword, Excel, Powerpoint, Windows, internet, e-mail
- heeft een dienstverlenende houding naar interne en externe relaties en is in staat tot het geven van heldere schriftelijke en mondelinge uitleg van formele en juridische procedures en regelingen
- kan de uitgangspunten van modern personeelsmanagement toepassen, blijkend uit het ondersteunen van de leidinggevende bij de ontwikkel- en functioneringsgesprekken.
- kan omgaan met diverse administratieve methoden, systemen en databanken.

Salarisschaal: 8

0413 Chauffeur

Algemene kenmerken

De chauffeur is actief binnen de afdeling ondersteunende diensten. De chauffeur is verantwoordelijk voor het laden en het besturen van (bestel)auto en bibliobus en klein onderhoud aan bestelauto en bibliobus. De chauffeur is verantwoordelijk voor het ophalen en afleveren van goederen en het verplaatsen van de bibliobus naar de afgesproken standplaatsen. Is de chauffeur ook uitvoerend in de leen- en klantenservice, dan geldt hiervoor het profiel Medewerker leen- en klantenservice.

Functiedoel

De chauffeur is verantwoordelijk voor het behalen van resultaten op de volgende gebieden:

- dienstverlening transport
- dienstverlening bibliobus

Organisatorische positie

Direct leidinggevende: hoofd van de afdeling

De chauffeur geeft geen leiding.

Externe en interne contacten

De chauffeur heeft bij het afleveren en ophalen van goederen of (bij reparatie en onderhoud van de auto/bus) contact met medewerkers van externe organisaties. De chauffeur heeft afstemmingscontacten met interne opdrachtgevers.

Resultaatgebieden

1. dienstverlening transport

- verantwoordelijk voor de besturing van de bestelauto, gaat daarbij voorzichtig om met lading en auto en let op de veiligheid van hemzelf en mede-weggebruikers
- verantwoordelijk voor klein onderhoud (bandenspanning, olie, wassen) en signaleert eventuele problemen in het functioneren van de bestelauto en zal in overleg met zijn leidinggevende afspraken maken over controle, reparatie en onderhoud bij de daarvoor aangewezen bedrijven
- verantwoordelijk voor een juiste belading van de bestelauto.

2. dienstverlening bibliobus

- verantwoordelijk voor de besturing van de bibliobus op het juiste tijdstip naar de aangewezen standplaatsen en gaat daarbij voorzichtig om met lading en auto en let op de veiligheid van hemzelf en mede-weggebruikers
- verantwoordelijk voor klein onderhoud (bandenspanning, olie, wassen) van de bibliobus en signaleert eventuele problemen in het functioneren van de bibliobus en zal in overleg met zijn leidinggevende afspraken maken over controle, reparatie en onderhoud bij de daarvoor aangewezen bedrijven
- verantwoordelijk voor een juiste belading van de bibliobus.

Opleidingsvereisten:

Werk en denkniveau: vmbo niveau

Overige opmerkingen m.b.t. vereiste kennis

- rijbewijs/ groot rijbewijs

Vereiste specifieke vaardigheden:

- kaart lezen

Salarisschaal: 3

Wanneer de functie wordt gecombineerd met Medewerker Leen- en Klantenservice is komt de waardering uit op salarisschaal 5.

0414 Consulent

Algemene kenmerken

De consulent is actief in het uitvoeren van interne en externe opdrachten op zijn domein. De consulent ontwikkelt producten, verkent de markt, vermarkt en draagt bij aan de ontwikkeling van het beleid op zijn domein. De consulent is uitvoerend in zowel externe als interne opdrachten.

Functiedoel

De consulent is op zijn domein verantwoordelijk voor het behalen van resultaten op de volgende gebieden:

- productontwikkeling
- marketing
- beleid
- dienstverlening.

Organisatorische positie

De consulent geeft geen leiding

De consulent ontvangt leiding van het hoofd van de afdeling.

Externe en interne contacten

De consulent heeft regelmatig contact met (potentiële) opdrachtgevers en externe medewerkers die bij de uitvoering van projecten betrokken zijn.

De consulent onderhoudt contacten met collega's bij de uitvoering van opdrachten en in de afstemming van de werkzaamheden van de afdeling.

Resultaatgebieden

1. Productontwikkeling

- uitvoerend in het ontwikkelen en verbeteren van producten en diensten op het eigen domein en maakt daarbij gebruik van informatie over klantvragen, informatie over landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen in de branche.

2. Marketing

- uitvoerend in klantvraaganalyse (interne en externe klanten) en marktonderzoek, brengt kansen voor productontwikkeling in kaart en ontwikkelt productideeën en de marketingmix
- uitvoerend in de marketingcommunicatie, relatiebeheer, acquisitie en accountmanagement.

3. Beleid

- uitvoerend in de beleidsontwikkeling op het eigen domein
- uitvoerend in het onderzoeken van de omstandigheden en draagvlak voor aanpassingen in het beleid
- adviseert zowel intern als extern over beleidsontwikkeling, licht voorstellen toe, presenteert deze en rapporteert.

4. Dienstverlening

- uitvoerend in zowel interne als externe opdrachten op het eigen domein als projectleider of als lid van een projectteam.
- brengt expertise in voert projecttaken uit zoals beleids- of productontwikkeling of het ontwikkelen van expertise van de opdrachtgevende organisatie
- werkt aan draagvlak, let op uitvoering van het project binnen de vastgestelde kaders en rapporteert over voortgang en oplevering van het project.

Opleidingseisen

Werk- en denkniveau: HBO

Functiespecifieke kennis: Relevante HBO-opleiding voor betreffend domein

Overige kenniseisen: kennis over de ontwikkelingen in de brache

Vaardigheden:

- adviesvaardigheden
- didactische vaardigheden
- goede contactuele en communicatieve vaardigheden
- ervaring met projectmanagement.

Salarisschaal: 8