

FUNCTIEPROFIEL

Opdrachtgever: Arriva Nederland BV
Functienaam: Teammanager Leiden, Lisse of Alphen aan den Rijn

Doel van de functie

Je bent verantwoordelijk voor het aansturen van het operationele busvervoerproces in één van de verzorgingsgebieden Leiden, Alphen of Lisse. Je werkt nauw samen met je collega's teammanagers en planning en materieelbeheer. Je stuurt op inspirerende en professionele wijze je circa 70 medewerkers aan en weet de al ingezette veranderslag door te voeren om de servicegraad nog verder te verhogen. Je beschikt over een hbo werk- en denkniveau, leidinggevende ervaring bijvoorbeeld in een productie- of commerciële omgeving. Je bent een people manager, analytisch, daadkrachtig en in bezit van een hoge mate van sociale intelligentie

1. ORGANISATIE

Algemene informatie

Arriva Nederland is een betrouwbare, slagvaardige en ondernemende partner in het personenvervoer met passie voor samenwerken, kwaliteit en resultaat voor opdrachtgever en reiziger. Met ruim 6.000 medewerkers in Nederland, vervoert Arriva mensen op een veilige en duurzame wijze. In Zuid-Holland werken circa 800 medewerkers verdeeld over onder andere de vestigingen Leiden, Alphen aan den Rijn en Lisse. De medewerkers binnen deze busvestigingen zijn klantgericht en in hoge mate betrokken bij mens en maatschappij. Kernwaarden zijn: veilig, betrouwbaar, ondernemend, toegankelijk, betrokken en duurzaam. Zie ook: www.arriva.nl

Positie van de functie

Je rapporteert aan de concessiemanager en geeft leiding aan en inspireert een groep van circa 70 operationele medewerkers van de busvestiging Leiden, Lisse of Alphen aan den Rijn en werkt nauw samen met je collega's teammanagers.

2. TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

Personeel

- Geeft leiding aan een vaste groep operationele medewerkers (people-management);
- Draagt zorg voor het op peil houden van de bezetting op basis van de beschikbare formatie;
- Kan als lijnmanager acties ondernemen en beslissingen nemen richting medewerkers en op het gebied van vestiging gebonden activiteiten;
- Is verantwoordelijk voor alle mutaties v.w.b. de inzet van het operationele personeel en materieel en verstrekt deze dagelijks aan de dienstindeling en het materieelbeheer;
- Communiqueert op een effectieve wijze met chauffeurs op zowel groeps- als individueel niveau en brengt daarbij de door Arriva gewenste sfeer en bedrijfscultuur over op het personeel (gedragsbeïnvloeding). Werkt daarbij aan een goede onderlinge samenwerking en participatie waarbij individuele verantwoordelijkheid van groot belang is;
- Denkt, communiceert en handelt conform de bedrijfswaarden van Arriva en beïnvloedt (hierop gebaseerd) door zijn/haar stijl van leidinggevend het gedrag van de aan haar/hem rapporterende medewerkers op een zodanige wijze dat zij ook conform deze bedrijfswaarden leren te denken, communiceren en handelen;

- Voert individuele gesprekken met de operationele medewerkers op grond van het HRM-beleid van Arriva (op het gebied van functioneren en ziekteverzuimmanagement) en op eigen initiatief wanneer daar aanleiding voor is (bijvoorbeeld op het gebied van opvang/calamiteiten, waardering uitspreken, correctiegesprek, sollicitatiegesprek, etc.). Legt deze gesprekken op een correcte wijze vast (verslag of brief) en draagt zorg voor archivering in het personeelsdossier;
- Waarborgen van de (bus)veiligheid, gezondheid en welzijn van medewerkers, reizigers en aanwezige bezoekers op de terreinen en binnen de vestiging(en). Draagt zorg voor een correcte uitvoering van de veiligheidsvoorschriften en protocollen;
- Zorgt voor de coördinatie en opvang bij calamiteiten. Is hiervoor (periodiek) ook buiten de reguliere kantoor tijden beschikbaar;
- Ziet toe op een onberispelijke dienstuitvoering van de medewerkers (representatief, goed toegerust, consignatie op orde, e.d.);
- Deelname (actief) aan personeelsbijeenkomsten en vergaderingen van vestigingscommissie

Operatie

- Is verantwoordelijk voor de inzet van de menselijke factor (operationele medewerkers) en de daarbij behorende facilitaire middelen en voert nauw overleg hierover met de dienstindeling en het materieelbeheer v.w.b. de inzet van het aan hem toegewezen personeel en materieel;
- Uitvoering van de ziekteverzuim- en hervattingsbegeleiding in zijn/haar rol als direct leidinggevende;
- Is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstuitvoering (punctueel, veilig, comfortabel en milieubewust/zuinig);
- Draagt zorg voor een correcte schade-afhandeling, zowel procedureel (conform Arriva-regels) als communicatief richting direct betrokkenen en de afdeling Integrale Veiligheid en Riskmanagement;
- Voert het klachtenmanagement uit van hem/haar toegewezen OV-lijnen;
- Is aanspreekpunt en eerst verantwoordelijke voor de hem/haar toegewezen standplaats(-en);
- Werkt conform de bepalingen van het veiligheids- en arbobeleid en voert het veiligheidsplan van de regio consequent uit;
- Vervult de rol van preventiemedewerker op het gebied van veiligheid en ARBO en is uit dien hoofde eerste aanspreekpunt binnen de vestiging voor het bevoegd gezag, politie, brandweer en afdeling integrale veiligheid voor kwesties op het gebied van veiligheid en arbeidsomstandigheden.

Klanten

- Draagt er actief toe bij dat de performance van de medewerker richting klanten/passagiers op het gewenste niveau is en blijft;
- Door middel van gerichte acties en communicatie met de klanten, het doen verbeteren van het imago van het Openbaar Vervoer ter plaatse;
- Mede bewaken dat service wordt verleend aan de reizigers in zijn/haar aandachtsgebied en het hen bieden van een accurate en veilige reis;
- Uitvoeren van of ondersteunen bij lokale marketingacties

Financieel

- Beheert en is verantwoordelijk voor de bewaking en opvolging van de door de exploitatiemanager gedelegeerde (deel-)begrotingen op het gebied van personeelskosten (opleiding, arbozorg/re-integratie, uitzendkrachten) alsmede budgetten op facilitair terrein;
- Is verantwoordelijk voor de standplaatskas, kaartverkoop (aan medewerkers) en de geldstromen;
- Zorg dragen voor een juist, zuinig en milieubewust gebruik van bedrijfsmiddelen (materieel, gebouwen, terreinen, kleding, interieur, instrumenten).

3. VEREISTE COMPETENTIES

- ✓ **Mondelingen communicatie**
Ideeën en meningen aan anderen duidelijk maken, gebruikmakend van duidelijke taal, gebaren en non-verbale communicatie. Taal en terminologie aanpassen aan anderen.
- ✓ **Leidinggeven**
Richting en sturing geven aan medewerkers in het kader van hun taakvervulling; stijl en methode van leidinggeven aanpassen aan betrokken medewerker/groep medewerkers en situatie.
- ✓ **Resultaatgerichtheid**
Het actief gericht zijn op het behalen van resultaten en doelstellingen en de bereidheid tonen om in te grijpen bij tegenvallende resultaten.
- ✓ **Voortgangsbewaking**
Opstellen en bewaken van procedures om de voortgang van taken of activiteiten van medewerkers en van de eigen taken en verantwoordelijkheden te bewaken en zeker te stellen.
- ✓ **Plannen en Organiseren**
Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en benodigde tijd, acties en middelen aangeven om bepaalde doelen te kunnen bereiken.
- ✓ **Klantgerichtheid**
Onderzoeken van wensen en behoeften van de klant en hiernaar handelen. Anticiperen op behoeften van klanten. Hoge prioriteit geven aan servicebereidheid en klanttevredenheid.
- ✓ **Sensitiviteit**
Zich bewust tonen van andere mensen en de omgeving alsmede de eigen invloed hierop. Gedrag laten zien dat getuigt van het onderkennen van de gevoelens en behoeften van anderen.
- ✓ **Organiseren van eigen werk**
Effectief het eigen werk organiseren door het formuleren van doelstellingen en het plannen van activiteiten; beschikbare tijd en energie richten op de hoofdzaken en acute problemen.

4. ARBEIDSVOORWAARDEN

Inschaling die recht doet aan de werkzaamheden.