

Context

De functie is gepositioneerd binnen een sportbond die zich inzet voor (plm. 500) aangesloten verenigingen en (top)sporters (plm. 150.000) op het gebied van accommodatie, opleiding, promotie van de sport en sportontwikkeling (breedtesport). Daarnaast behartigt ze de belangen van de topsport ten behoeve van uitzendingen naar EK's, WK's en Olympische spelen. Er zijn in totaal ongeveer 75 medewerkers werkzaam bij de bond. Daarnaast zijn veel vrijwilligers actief in commissies en werkgroepen. Binnen de afdeling dienstverlening is, naast het team ledenservice (binnendienst), het team verenigingsadvies geplaatst. De ledenservice is verantwoordelijk voor de service en informatieverstrekking aan en het administratief beheer van leden/relaties alsook de ondersteuning van het team verenigingsadvies (buitendienst t.b.v. verenigingsadvies) op administratie en secretariaat gebied. Verenigingsadvies is gericht service- en dienstverlening op individueel en collectief niveau aan de leden. Enerzijds is dit onbezoldigd (onderdeel van contributie), anderzijds is sprake van individuele betaalde adviesopdrachten. Het adviesgebied is verdeeld in specifieke domeinen, waarbij de adviseur I opereert binnen één operationeel/tactisch domein op individueel lid-niveau, zoals sportinhoudelijk (trainingen, wedstrijden, competitie etc.), bedrijfsvoering (financieel, juridisch, HRM) of marketing (positionering/profilering/sponsoring e.d.). De adviseur verenigingen I verkrijgt zijn 'adviesopdrachten' enerzijds vanuit zijn eigen contacten/netwerk in het aan hem toegewezen ledensegment (regio- en/of domein-specifiek), maar ook via (opschaling vanuit) de ledenservice.

Doel

Kwalitatief hoogwaardige operationeel/tactische dienstverlening en relatiebeheer op individueel lid-niveau.

Rapportagestructuur

Direct leidinggevende: manager dienstverlening

Geeft leiding aan: niet van toepassing

Resultaat/bijdrage**Resultaatindicatoren****1. Advies en productaanbod**

Ontwikkelingen bij leden en/of specifieke adviesbehoeften zijn geïnventariseerd, geanalyseerd en vertaald naar een passend advies, dienst- of productaanbod binnen de serviceovereenkomst of in de vorm van een offerte waarin plan van aanpak, doorlooptijd en evt. kosten zijn uitgewerkt en toegelicht.

- omzet (totaal, per lid, per segment dienstverlening, e.d.);
- ledentevredenheid;
- ontwikkeling ledenportefeuille (nieuwe, uitbreiding dienstverlening, opzeggingen, e.d.).

2. Project-/adviesrealisatie

Projecten zijn geleid, bijgestuurd en opgeleverd/adviezen en dienstverleningsconcepten zijn geconcretiseerd en tot uitvoer gebracht conform de met de vereniging overeengekomen kwaliteiten en tijdstippen en de evt. vastgestelde begroting en kostenopbouw.

- (financieel) projectresultaat;
- realisatiegraad project-mile-stones;
- conform interne kaders en werkwijze;
- tevredenheid projectdeelnemers en doelgroep projecten.

3. Projectrapportage en vastlegging

Er is continu inzicht in de (financiële) voortgang en de opdrachtgeverperceptie over de voortgang en kwaliteit van het project bij belanghebbenden, zodat tijdig bijgestuurd kan worden.

- volledigheid projectdossier/documentatie;
- tijdigheid en kwaliteit voortgangsrapportages (tevredenheid opdrachtgever en interne organisatie);
- kwaliteit projectevaluaties.

4. Relatie- en netwerkbeheer / acquisitie

Het relatienetwerk is actief opgebouwd en onderhouden waarbij het beleid en de visie van de bond zijn uitgedragen en evenementen en bijeenkomsten zijn gepromoot.

- aantal contactmomenten (klanten, netwerk-organisaties);
- kwaliteit netwerk (bereidheid tot tegenprestatie, aantal spontane aanvragen);
- kwaliteit en tijdigheid vulling CRM-systeem;
- aantal nieuwe opdrachten/dossiers.

Bezwarende werkomstandigheden

- Geen bijzondere.

KENMERK	-	ADVISEUR VERENIGINGEN I	ADVISEUR VERENIGINGEN II	+
Focus	Zie referentiefunctie en NOK verenigingsondersteuner	<ul style="list-style-type: none"> - Focus van de functie ligt op individuele advies- en dienstverlening binnen het eigen domein (sportinhoudelijk, bedrijfsvoering, marketing); - met name gericht op de vereniging zelf. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gelijk aan I, en: <ul style="list-style-type: none"> . collectieve operationele/tactische dienstverlening ((bege-)leiden van gezamenlijke projecten in een regio); . in relatie tot en in samenspraak met de context van de vereniging (buurt, politiek, ondernemers etc.). 	Geen referentiefunctie beschikbaar
Complexiteit		<ul style="list-style-type: none"> - Het product- en dienstverleningsaanbod is een gegeven waarbij standaardoplossingen en -adviezen worden vertaald naar de specifieke situatie en wensenbehoeften van het lid (maatwerk). 	<ul style="list-style-type: none"> - Gelijk aan I, en op basis van ontwikkelingen in het eigen domein aanpassen van het product/dienstverleningsaanbod en in- en extern overdragen van kennis hieromtrent. 	
Functiegroep		9	10	

VSA.04 ADVISEUR VERENIGINGEN I

Kennis en betekenisvolle ervaring

- HBO werk- en denkniveau;
- aantoonbare (commerciële) expertise binnen het toegewezen domein, bij voorkeur opgedaan in sportomgeving;
- kennis van de zaken waarmee een vereniging wordt geconfronteerd;
- enige jaren relevante werkervaring in een soortgelijke functie.

Competenties/gedragsvoorbeelden

Klantgericht/omgevingsgericht handelen (ontwikkelingsstap III)

Geeft advies over de best passende oplossingen voor hun specifieke problemen of vragen en verplaatst zich hierbij in de denkwereld van de klant/omgeving.

- denkt mee en draagt oplossingen aan;
- herkent patronen in klachten en ontevredenheid;
- doet voorstellen tot aanpassing van procedures en baseert deze op de behoefte van de klant/omgeving.

Adviesvaardigheden (ontwikkelingsstap III)

Geeft klanten op zo'n manier oplossingen voor hun vraagstukken dat ze de gegeven oplossingen niet alleen accepteren maar ook gaan toepassen.

- verzekert zich van draagvlak bij de klant bij de identificatie en analyse van het vraagstuk;
- overtuigt de klant dat de oplossing aansluit bij zijn/haar doelstelling en visie;
- ondersteunt de klant bij implementatie van de oplossing en geeft procesgerichte adviezen.

Samenwerken (ontwikkelingsstap III)

Stuurt (samen met de anderen) aan op het bereiken van gezamenlijke doelen door de samenwerking en de effectiviteit te stimuleren.

- geeft persoonlijke feedback door opbouwende kritiek te geven op de bijdrage van anderen;
- maakt hinderpalen en struikelblokken in de samenwerking bespreekbaar;
- betrekt anderen actief bij het gesprek;
- ziet toe op een correcte procesgang en besluitvorming.

Persoonlijk optreden (ontwikkelingsstap II)

Draagt eigen ideeën en meningen uit, boeit anderen door aanstekelijk enthousiasme en het doel van acceptabele, onafhankelijke uitspraken.

- spreekt bij het uitdragen van ideeën met overtuigingskracht, invloed en enthousiasme en houdt hiermee de aandacht vast van de ander;
- heeft inzicht in zijn/haar bevoegdheden, neemt gemakkelijk actie en neemt onafhankelijke beslissingen;
- bespreekt meerdere aspecten van een onderwerp in een levendig gepresenteerde samenhang.

Dit document (functie-eisen en competentieprofiel) heeft geen invloed op het functieniveau