

Profiel

Coördinator Services

“Een ondernemende doener met overzicht, die met beleid, tact en samenwerking een uitstekend serviceniveau weet te realiseren.”

10 april 2019



Opdrachtgever

Carnegie Stichting / Vredespaleis

Voor meer informatie over de functie

Birgitte de Keijzer, adviseur Leeuwendaal
Irene Vervelde, adviseur Leeuwendaal

Telefoon (088) 00 868 00

Voor sollicitatie

www.leeuwendaal.nl

Niets uit dit profiel mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leeuwendaal gereproduceerd worden.

LEEUWENDAAL

Oude Middenweg 11
2491 AC Den Haag

Postbus 18534
2502 EM Den Haag

T 088 00 868 00
F 088 00 868 10
info@leeuwendaal.nl

www.leeuwendaal.nl

Inhoudsopgave

1	De organisatie	3
2	De functie van Coördinator Services	7
3	Wat vragen wij van jou?	9
4	Wat biedt de Carnegie-Stichting?	10
5	De selectieprocedure	11

1 De organisatie

Er is maar één Vredespaleis in de wereld. De Carnegie-Stichting beheert het paleis, faciliteert de belangrijke internationale instellingen en zorgt ervoor dat het bereik van het Vredespaleis zo groot mogelijk is.

De Carnegie-Stichting werd in 1903 opgericht om Andrew Carnegie's donatie te beheren. Hiermee werd het Vredespaleis gebouwd, dat wereldwijd bekend is komen te staan als tempel van vrede en recht. Het doel was een onderkomen te zijn voor het Permanent Hof van Arbitrage (PCA), en sinds 1946 huist ook het Internationaal Gerechtshof (ICJ) in het Vredespaleis. Beide gerechtshoven zetten zich dagelijks in voor het oplossen van conflicten.

Belangrijk onderdeel van de Carnegie-Stichting is de Bibliotheek van het Vredespaleis, een van de grootste bibliotheken op het gebied van internationaal recht ter wereld, die onder andere naast de twee hoven ook de Haagsche Academie voor Internationaal Recht bedient. Daarnaast zet de Carnegie-Stichting zich in voor het motto vrede door recht, arbitrage en dialoog, door in dat thema evenementen en activiteiten te organiseren. Sinds 2018 is de Carnegie-Stichting een officieel SDG 16 House, wat inhoudt dat evenementen omtrent Sustainable Development Goal 16: 'Peace, Justice, and Strong Institutions' worden georganiseerd.

Missie

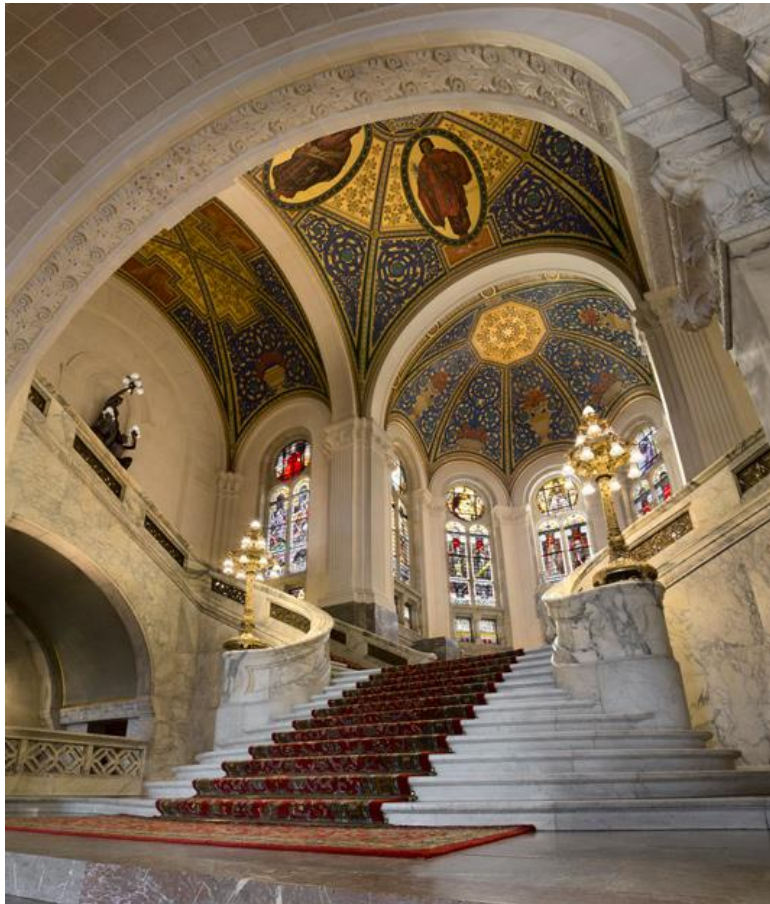
De missie van de Carnegie-Stichting luidt:

“De Carnegie-Stichting zorgt ervoor dat in het Vredespaleis op het hoogste niveau wordt gewerkt aan vrede door recht en dat het paleis een symbool is dat mensen wereldwijd inspireert.”

Naast de hoofdtak van het faciliteren van het Internationaal Gerechtshof en het Permanente Hof van Arbitrage heeft het Vredespaleis ook een grote symbolische waarde. Het is het icoon van vrede en recht in de wereld. Het Vredespaleis is bovendien een Rijksmonument en heeft het Europees Erfgoedlabel. Een plek die monumentale kwaliteiten koppelt aan de dynamiek van Vrede & Recht.

Bij deze missie hoort de volgende **visie**:

“Het Vredespaleis is een icoon van vrede, dat mensen wereldwijd inspireert. In het paleis werken zeer belangrijke instellingen dagelijks aan vrede, door recht en arbitrage. De medewerkers van de Carnegie-Stichting bedienen iedereen die actief is in het Vredespaleis daarom optimaal bij hun taken. De Carnegie-Stichting onderhoudt het Vredespaleis en wil het unieke potentieel volledig benutten. Samen met gerenommeerde partijen ontwikkelt de stichting daarom een Vredesagenda. Het Vredespaleis is daarin het kloppend hart van dialogen, bemiddeling en studie, gericht op vrede. Met moderne communicatietechnologie vergroot de Carnegie-Stichting het bereik van het Vredespaleis. Zo levert de Carnegie-Stichting een duurzame bijdrage aan vrede in de wereld. De dienstverlening die de Carnegie-Stichting hiervoor levert, wordt naar een steeds hoger plan gebracht.”



Opgave van de organisatie

Het Ministerie van Buitenlandse Zaken is de voornaamste financier van de stichting (in 2017 circa 65%), vanwege de gastlandfunctie die de stichting vervult voor Nederland door het huisvesten van de internationale instellingen. Daarnaast financiert de VN de stichting als dienstverlener voor het internationaal gerechtshof van de VN voor 20%.

Het besturingsconcept van de stichting dat recent is doorgevoerd, zet in op:

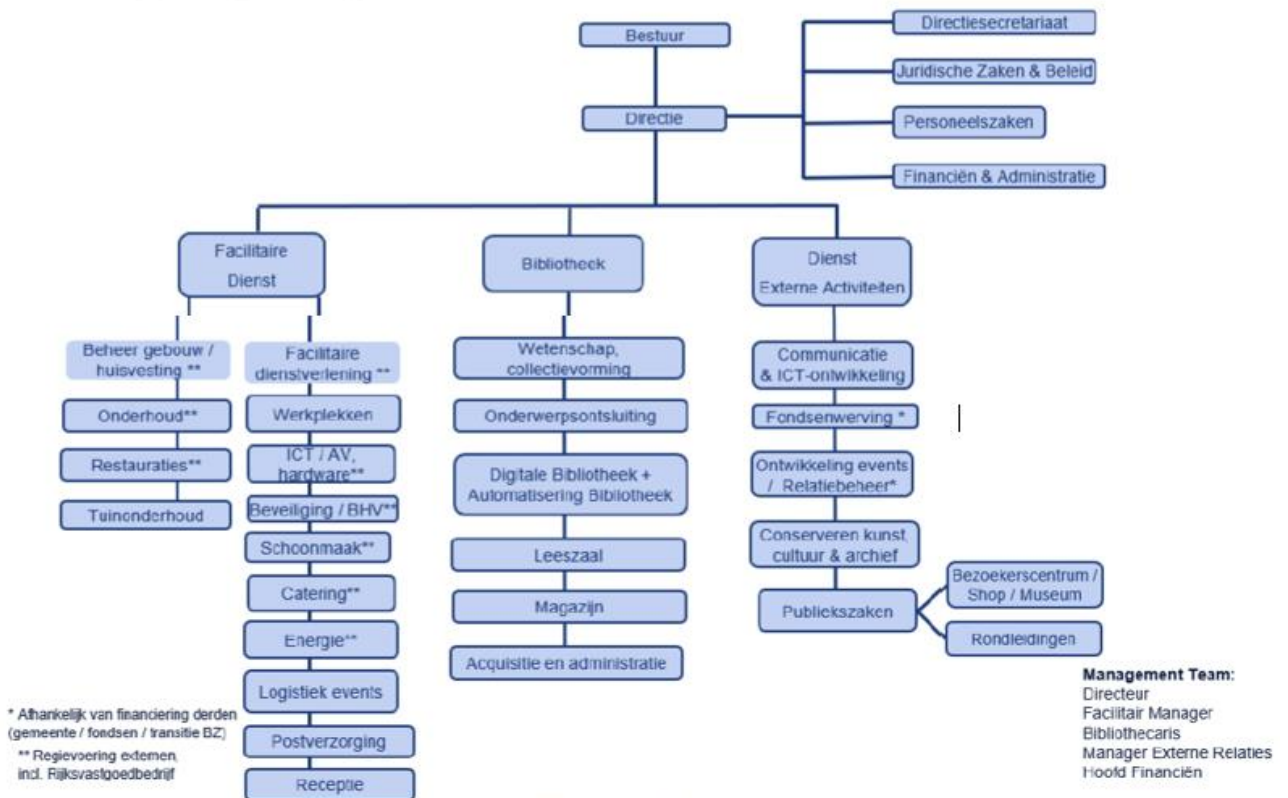
- Verbetering van de facilitaire dienstverlening aan de Hoven, gericht op regievoering.
- Modernisering, digitalisering en efficiencyverbetering in de bibliothecaire dienstverlening.
- Inzetten op de publieksmissie en fondsenwerving.
- Organisatorische aanpassingen, inclusief verbetering van de ICT.

Bij gebrek aan ontwikkeling van de financiering is recent ingezet op fondsenwerving. Dit heeft impact op de organisatie, omdat de verwachtingen van de klanten, primair de Hoven, niet minder zijn geworden. Tevens zullen de kosten van gebouwonderhoud (renovatie van het monumetale hoofdgebouw) en beheer van de bibliotheek en kunstcollectie steeds meer stijgen. De inzet op fondsenwerving en de daaraan gerelateerde activiteiten die voortvloeien uit de missie van de stichting is van groot belang.

Organisatie

Carnegie-Stichting is een zelfstandige stichting. Het bestuur van Carnegie-Stichting bestaat uit 6 leden, waarvan mr. Piet Hein Donner sinds 1 maart 2019 de nieuwe bestuursvoorzitter is. De dagelijkse leiding is in handen van de algemeen directeur. Het managementteam (MT) bestaat naast de algemeen directeur uit de managers van drie lijnafdelingen, de Facilitaire Dienst, de Bibliotheek en de Dienst Externe Relaties alsmede de Financieel Manager. Hieronder zijn geen hiërarchisch leidinggevende posities, alleen functioneel coördinatoren.

Organogram op basis van taakvelden



Cultuur

De Carnegie-Stichting is een organisatie die zichtbaar, toegankelijk, creatief, innovierend en ondernemend wil zijn, maar altijd met oog en gevoel voor geschiedenis en tradities. Zij wil investeren om het goede te behouden en innovaties te stimuleren.

De cultuur van Carnegie-Stichting kenmerkt zich door een grote trots, gedrevenheid en verbondenheid met de missie om symbool te staan voor vrede en recht en er werken circa 50 medewerkers. De staf is maatschappelijk zeer betrokken en beschikt over een groot verantwoordelijkheidsbesef. Voor hen is het belangrijk om samen op zoek te gaan naar de beste resultaten. Alle inspanningen zijn gericht op het leveren van de beste service, wetende en handelend uit het besef dat de Carnegie Stichting er is voor de klanten, nl. de Hoven, en de wereld.

Er is een schat aan ervaring en deskundigheid en iedereen is gemotiveerd om een bijdrage te leveren. Dat kan praktisch zijn, maar ook strategisch met advisering op terreinen als bedrijfsvoering, juridische zaken, communicatie en natuurlijk fondsenwerving. De medewerkers zorgen er zo samen voor dat de hoven hun unieke rol in de maatschappij optimaal kunnen vervullen.

Servicegerichtheid, integriteit en professionaliteit staan hoog in het vaandel binnen het Vredespaleis.

Werving

Voor de Facilitaire Dienst, team Services, zijn wij op zoek naar een Coördinator Services. Dit is een nieuwe functie binnen de Carnegie-Stichting.

2 De functie van Coördinator Services

Facilitaire Dienst

De Facilitaire Dienst (FD) bestaat uit 13 medewerkers, verdeeld over de teams Services, Onderhoud en Beheer, Tuinonderhoud en Safety & Security. De Facilitair Manager is verantwoordelijk voor alle medewerkers van de FD.

De stichting heeft de belangrijke taak om het Vredespaleis zo goed mogelijk te beheren. Gezamenlijk zorgen de medewerkers van de FD voor een breed pallet aan facilitaire taken, zoals (technisch) gebouwbeheer, tuinonderhoud, beveiliging, evenementen en het leveren van facilitaire services. Deze taken worden verricht met als doel te zorgen voor een veilige, gezonde en prettige werkomgeving voor alle gebruikers van het Vredespaleis. De variëteit aan werkzaamheden zorgt voor een dynamische, brede en uitdagende werkomgeving.

Opgave/taken van de Coördinator Services

De belangrijkste opgave die je hebt als Coördinator Services is het zorgdragen voor een optimale facilitaire dienstverlening in het Vredespaleis. De functionele verantwoordelijkheid voor zowel hard- als softservices maakt dit een veelzijdige functie. De softservices omvatten de gebruikersgebonden diensten met een grote mate van klantcontact, zoals beveiliging, receptie en catering. De hardservices is het beheer van de fysieke activa, zoals het gebouw, de installaties en het onderhoud.

Samen met het team van vier allround facilitair medewerkers en één medewerker events, dat jij functioneel aanstuurt, zorg je voor de realisatie van het toekomstbestendig maken van de dienstverlening met behulp van nieuwe en bestaande processen en hulpmiddelen. Denk hierbij aan het servicepunt voor informatieaanvragen of klachten, beheer van de e-mailbox, recording van de events en de invoeren van een facilitair management systeem. Je hebt hierbij oog en gevoel voor de pandbewoners, nl. de Hoven, en je zorgt ervoor dat wat je doet, aansluit op de klantbehoefte. Je participeert in projecten binnen het facilitaire werkveld en je zorgt dat operationele zaken vlekkeloos verlopen. Je focus ligt op het nakomen van de gemaakte afspraken en onderhouden van contact met leveranciers, klanten en overige stakeholders. Je zorgt voor communicatie, draagvlak, resultaat en tevredenheid. Je voelt je als een vis in het water bij het bedienen en tevreden houden van stakeholders met uiteenlopende belangen.

Uitdagingen

Jouw uitdagingen als Coördinator Services zijn:

- De professionalisering van de facilitaire processen en deze in nauw overleg met de klanten vastleggen in procedures en beleid.
- Het op tactisch niveau dagelijks bezig zijn met alle onderdelen van het facilitaire werkveld zoals catering, receptie, schoonmaak en audiovisuele middelen.
- Implementatie van FMIS (Facilitair Management Informatie Systeem) en het beheer daarvan om de dienstverlening te verbeteren. Je zorgt er in samenwerking met de ICT Projectleider voor dat alle klanten en medewerkers geïnformeerd en geïnstrueerd worden en er dagelijks mee gaan werken.
- Bewaking van het facilitair contractenbeheer en erop toezien dat de afspraken worden nageleefd, op het gebied van schoonmaak, catering, receptie en audiovisuele middelen. Je voert ook contactonderhandelingen en stelt SLA's vast met externe partijen.
- Advisering van het managementteam over de (bedrijfseconomische) inrichting van de facilitaire dienstverlening. Je doet voorstellen over beslissingen rondom de operationele gang van zaken, bijvoorbeeld over wijzigingen van procedures of inhuur van diensten.

Je rapporteert aan de Facilitair Manager. Bij zijn afwezigheid treedt je op als plaatsvervanger voor de interne dienstverlening richting de Hoven. Daarnaast werk je intensief samen met de directe collega's binnen de dienst, de managers van de andere diensten, de ICT Projectleider en de contactpersonen van de Hoven.

3 Wat vragen wij van jou?

Wij zoeken een ondernemende doener die kan bedenken en uitvoeren!

Omdat de organisatie altijd in beweging is, zijn wij op zoek naar een Coördinator Services die het team zodanig ontwikkelt en organiseert dat naast de dagelijkse werkzaamheden, ook de events vlekkeloos laat verlopen. De ambitie is om door te groeien naar een proactieve, adviserende en dienstverlenende facilitaire afdeling. Je krijgt er energie van om een soepel opererende afdeling neer te zetten, waarin samenwerking en klantgerichtheid centraal staan.

Dat jij hét aanspreekpunt bent voor voor de medewerkers en interne klanten over facilitaire situaties, schrikt jou niet af. Vragen en/of klachten zijn voor jou geen uitdaging, maar pak je op adequate wijze op en je zoekt altijd naar de meest efficiënte oplossing. In de functie van Coördinator Services ben je in staat de transparantie en dienstverlening naar een hoger niveau te tillen. Voor deze functie zijn wij op zoek naar iemand die de mensen weet mee te krijgen. Op de werkvloer ben je zichtbaar en betrokken, je werkt mee waar nodig, je hebt begrip voor dat wat er dagelijks operationeel gebeurt en vormt een visie voor de toekomst. Tevens ben je in staat om duidelijk en directief op te treden wanneer de situatie daarom vraagt en houd jij ervan dat de regels duidelijk worden opgevolgd.

Kortom:

- Je bent ondernemend en hands on: een slimme doener die plannen ontwikkelt en neerzet.
- Je hebt overzicht en houdt het hoofd koel, ook onder hectische omstandigheden.
- Je bent toegankelijk en een echte teamspeler die mensen kan motiveren, coachen en ondersteunen.
- Je bent sociaal, tactisch en communicatief vaardig met een open en collegiale opstelling.
- Je kunt je goed inleven in klantwensen en adequate, creatieve oplossingen vinden.
- Jouw overige kwalificaties zijn: servicegericht, autonoom, resultaatgericht, inspirerend, omgevingsbewust, daadkrachtig, slagvaardig bij complexe problemen op operationeel niveau en in noodgevallen.

Verder neem je mee:

- HBO werk- en denkniveau met een afgeronde, relevante opleiding zoals HBO Facilitair Management.
- Relevante facilitaire werkervaring (minimaal 5 jaar), zowel in soft- als hard services.
- Ervaring met het aansturen van facilitaire teams.
- Ervaring met werken in een zakelijke organisatie in een publieke (en diplomatieke) omgeving.
- Ervaring met het opstellen, vertalen en implementeren van plannen.
- Goede vaardigheden op het gebied van relatiebeheer en samenwerking.
- Goede beheersing van Nederlands en Engels in woord en geschrift, conversatieniveau Frans.

Herken jij je in dit profiel? Dan zijn wij heel benieuwd naar jou!

Niet onbelangrijk om te vermelden is dat Carnegie-Stichting inzet op diversiteit. Het maakt niet uit waar je geboren bent, waar je in gelooft en van wie je houdt. De stichting is nieuwsgierig naar jouw drive en intrinsieke motivatie.

4 Wat biedt de Carnegie-Stichting?

Carnegie-Stichting biedt met deze positie voor 36 uur per week een zeer uitdagende baan met professionele ruimte, waarbij je in contact komt met mensen van allerlei culturen, uit diverse vakgebieden en op verschillende niveaus. De Carnegie biedt jou de mooie uitdaging om een organisatie die er maatschappelijk toe doet, op de wereldkaart te zetten. Daarbij biedt zij jou een ultieme werkomgeving, het Vredespaleis in hartje Den Haag.

Inschaling van de functie is in schaal 10 (maximaal € 4.229,30) per maand op basis van 36 uur per week) op basis van van de functiewaardering Rijksoverheid (BBRA).

De stichting heeft een eigen personeelshandboek met o.a. deze arbeidsvoorwaarden:

- Salarisverhoging van 2% per 1 juli 2019.
- Salarisverhoging van 2% per 1 januari 2020.
- Eindejaarsuitkering (8,3% bruto van het jaarsalaris).
- Vakantie-uitkering (8%).
- Pensioenregeling.



5 De selectieprocedure

De selectie kent twee fasen:

1 *Voorselectie door Leeuwendaal.*

De voorselectiegesprekken bij Leeuwendaal staan gepland in de weken van 13 mei t/m 24 mei 2019. Je spreekt met een van onze adviseurs op ons kantoor in Den Haag. Geschikte kandidaten worden op papier met een mondelinge toelichting en een korte videopresentatie van henzelf, gepresenteerd aan de opdrachtgever op 24 mei (longlist). De selectiecommissie beslist welke kandidaten worden uitgenodigd voor een gesprek (shortlist).

2 *Selectie door Carnegie-Stichting.*

Op maandag 27 en woensdag 29 mei voeren geselecteerde kandidaten gesprekken met de selectie- en adviescommissie vanuit het Vredespaleis.

3 *Assessment.*

Na de gespreksronde(s) kan een assessment plaatsvinden op een nader te bepalen datum. Er wordt een pré-employment/integriteitsonderzoek uitgevoerd door een onafhankelijke externe organisatie en worden door bureau Leeuwendaal referenties ingewonnen.

4 *Arbeidsvoorwaardengesprek.*

Daarna vindt het arbeidsvoorwaardengesprek zo snel mogelijk plaats en kun je, wat de Carnegie-Stichting betreft, zo snel mogelijk starten!

Gestreefd wordt naar een afronding van de procedure vóór 1 juni 2019.

Wij ontvangen graag jouw CV met motivatiebrief **uiterlijk 6 mei a.s.**

Je kunt je interesse kenbaar maken via www.leeuwendaal.nl.