

Competentiegericht functieprofiel: clusterverantwoordelijke mens & samenleving

1. Doel van de functie

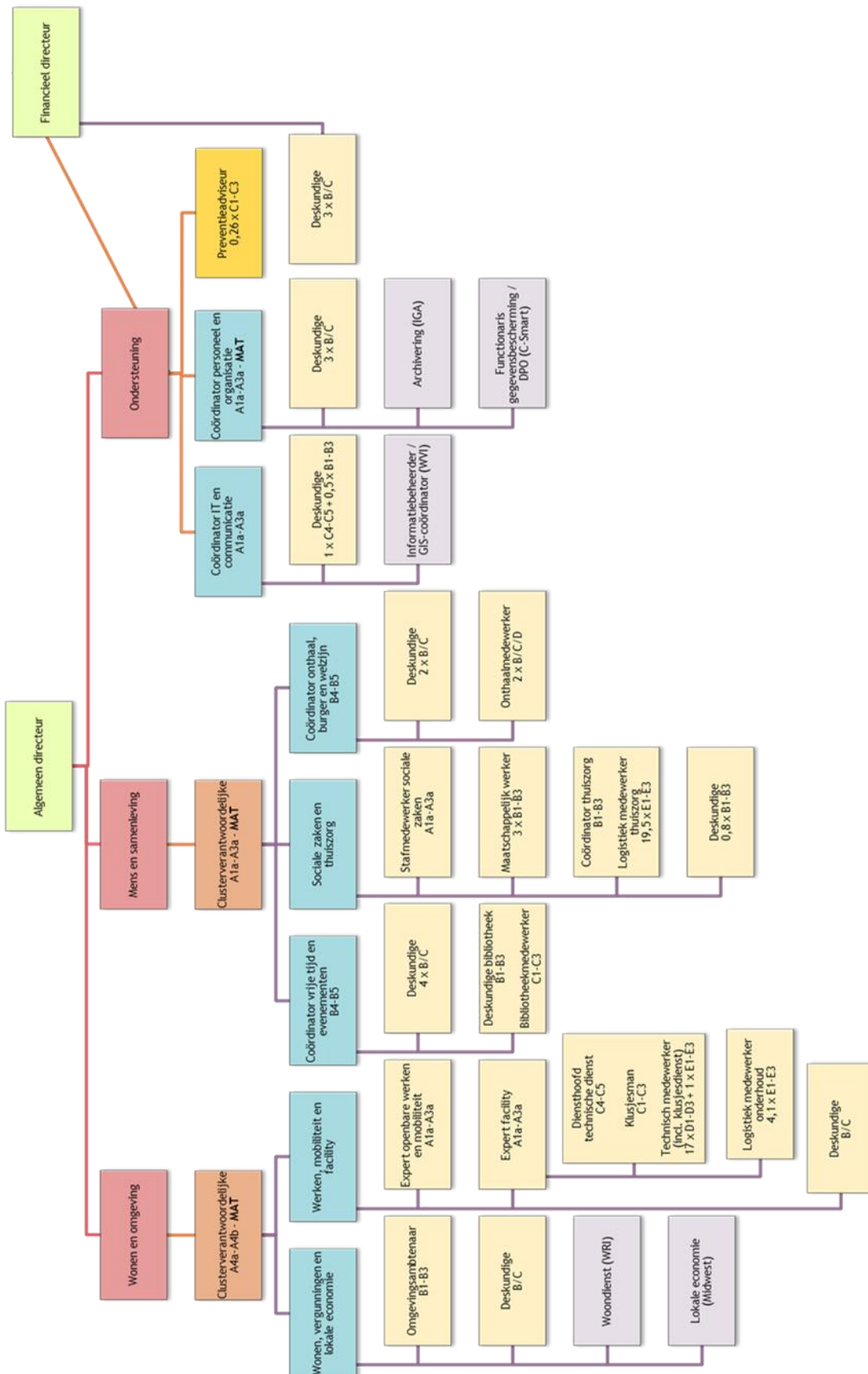
(Waarom bestaat deze functie? Wat is de link met missie van de organisatie?)

Je coördineert op een kwalitatieve manier de werking van de cluster en vertaalt dit in een integraal en strategisch beleid op het vlak van mens & samenleving. Je zorgt voor het opvolgen en uitvoeren van de acties uit het meerjarenplan en van specifieke dienstoverschrijdende projecten. Je bent daarnaast ook verantwoordelijk voor het organisatiebreed opvolgen en implementeren van het dienstverleningsmodel. Je bent lid van het managementteam.

2. Situering in de organisatie

(Welke schakel is de functiehouder in het geheel van de organisatie?)

- Niveau A1a-A3a
- Back-up:
 - algemeen directeur
- Leidinggevende:
 - algemeen directeur
- Geeft leiding aan:
 - coördinator vrije tijd & evenementen
 - coördinator onthaal, burger & welzijn
 - team sociale zaken & thuiszorg



3. RESULTAATGEBIEDEN

(Welke verantwoordelijkheden heeft deze functiehouder? Welke resultaten worden van de functiehouder verwacht?)

De opsomming van de kerntaken dient ter illustratie van het bovenliggende te behalen resultaat. Deze opsomming is dus niet limitatief.

3.1. Resultaatgebied 1: Je staat in voor de planning, organisatie, aansturing en opvolging van de werking van de cluster.

3.1.1. Doel

Je garandeert continuïteit en een kwalitatieve werking van de cluster, met de focus op de concrete beleidsdoelstellingen.

3.1.2. Kerntaken

- Je waakt over de uitvoering van de opdrachten.
- Je begeleidt je medewerkers en zet hen optimaal in, je staat in voor de continuïteit van de cluster.
- Je bepaalt in overleg met het managementteam performantie-indicatoren, kwantitatieve en kwalitatieve meetcriteria voor de dienstverlening van de cluster.
- Je zorgt voor de opvolging van de dagelijkse, wekelijkse en maandelijkse planning van de werkzaamheden.
- Je start tijdig diverse projecten en administratieve procedures op, volgt ze op, voert ze mee uit en waakt over een efficiënte toepassing.
- Je neemt ambtelijke eindverantwoordelijkheid van alle beslissingen binnen de cluster.
- Je werkt procedures uit voor het vlotte verloop van de werkzaamheden binnen de cluster.
- Je zorgt voor de implementatie, opvolging en toepassing van organisatiebeheersing, kwaliteitsbeleid en informatiebeheer binnen de cluster.
- Je coördineert specifieke belangrijke dossiers en projecten en zorgt voor verdere opvolging en uitvoering.
- Je organiseert de voorbereiding van de dossiers van de cluster die aan de bestuursorganen moeten worden voorgelegd.
- Je streeft een projectmatige en gestructureerde aanpak van het werk na.
- Je leidt, coacht, motiveert en sensibiliseert je medewerkers volgens de principes en richtlijnen van het personeelsbeleid, je bewaakt een goede werksfeer.
- Je coördineert, plant en organiseert de taken m.b.t. personeelsbeheer.
- Je voert feedbackgesprekken met je medewerkers op regelmatige basis. Hierbij staan taakplanning, opvolging, jobcoaching en resultaatgerichtheid centraal.
- Je volgt de personeelsbehoeften van je cluster op en signaleert vormingsbehoeften.

3.2. Resultaatgebied 2: Je staat in voor de ontwikkeling, uitvoering en opvolging van een strategisch beleid inzake mens & samenleving.

3.2.1. Doel

Je werkt een integraal en inclusief beleid uit op vlak van vrije tijd (cultuur, sport, jeugd en toerisme), evenementen, sociale zaken, thuiszorg, burgerzaken, onthaal en welzijn dat gericht is op de behoeften in het lokaal bestuur. Je maakt beleidsdoelstellingen op en stuurt deze bij op basis van de prioriteiten van het bestuur en in overleg met het managementteam.

3.2.2. Kerntaken

- Je coördineert en begeleidt de opmaak van een strategisch beleidsplan waarin missie, visie en strategie worden bepaald en dit in overleg met de bevoegde mandataris(sen).
- Je ziet toe op een goede integratie van het financiële luik, opgemaakt door de financieel directeur, in het geheel van de strategische nota.
- Je begeleidt de processen die verbonden zijn met de uitvoering en de evaluatie van het beleidsplan.
- Je maakt beleidsvoorstellen en -adviezen op voor de beleidsorganen.
- Je bouwt de participatie uit aan een kwalitatief en integraal beleidsplan en stimuleert deze verder.
- Je waakt over de efficiëntie en effectieve vertaling van de strategische visie in operationele doelstellingen.
- Je evalueert de effecten van het gevoerde beleid met het oog op eventuele vernieuwing ervan.
- Je formuleert beleidsadviezen en houdt daarbij rekening met de basisopdrachten en de rol van de entiteit.
- Je zorgt voor de uitwerking en verdere ontwikkeling van subsidieprojecten.
- Je organiseert projecten ter verbetering van de dienstverlening.
- Je ondersteunt en volgt thematische projecten op die toegewezen worden aan medewerkers van je dienst.

3.3. Resultaatgebied 3: Je zorgt voor het voorbereiden, adviseren en uitwerken van een beleid rond dienst- en hulpverlening

3.3.1. Doel

Je organiseert en implementeert een warme, toegankelijke dienstverlening voor de burger.

3.3.2. Kerntaken

- Je ondersteunt de interne organisatie op vlak van dienstverlening (analyseren en ontwerpen processen en procedures).
- Je waakt over de klantgerichtheid en uniformiteit van de dienstverlening in alle clusters van de organisatie.
- Je implementeert het dienstverleningsmodel (bv. werken op afspraak, centraal onthaal ...) in samenspraak met alle betrokkenen in de organisatie.
- Je volgt recente trends en opportuniteiten op voor de continue ontwikkeling van het dienstverleningsconcept.

3.4. Resultaatgebied 4: Je neemt actief deel aan het managementteam.

3.4.1. Doel

Je zorgt mee voor een efficiënte, gecoördineerde organisatie.

3.4.2. Kerntaken

- Je neemt deel aan het managementteam, bereidt taken en opdrachten voor en volgt deze verder op.
- Je bewaakt mee de eenheid in werking, kwaliteit van de organisatie en de werking van de diensten.
- Je detecteert problemen, brengt deze aan en draagt bij tot het gezamenlijk uitwerken van oplossingen.
- Je bevordert de samenwerking tussen de diensten.
- Je informeert de leden van het managementteam over de projecten van de dienst.

3.5. Resultaatgebied 5: Je staat in voor een open interne communicatie naar de medewerkers, de dienstverantwoordelijken, de collega's van andere diensten en het bestuur.

3.5.1. Doel

Je zorgt dat iedereen toegang heeft tot de informatie die noodzakelijk is om zijn taak optimaal te kunnen uitvoeren.

3.5.2. Kerntaken

- Je waakt over en organiseert een optimale interne communicatie binnen de diensten.
- Je zorgt voor een optimale communicatie met de functioneel bevoegde schepen.
- Je zorgt voor de informatiestroom naar de dienst communicatie (intranet, info voor de website, folders en brochures, pers).
- Je signaleert noden, behoeften en tekorten vastgesteld tijdens het werken met de diverse diensten en medewerkers.

4. Competentieprofiel

(Wat moet je als functiehouder kennen, kunnen en welk gedrag moet je vertonen om bovenstaande resultaten te behalen?)

4.1. Kennis

- Kennis Decreet Lokaal Bestuur en relevante besluiten.
- Kennis wet- en regelgeving eigen aan de functie.
- Kennis courante MS-softwarepakketten.
- Kennis van specifieke softwarepakketten.

4.2. Vaardigheden en attitudes

4.2.1. Kernwaarden

4.2.1.1. *Iedereen is VIP*

- *Definitie:*

Het vlot, efficiënt en op een persoonlijke wijze inspelen op de uitgesproken en niet uitgesproken behoeften van onze (interne en externe) klanten.

- *Gedragsindicatoren*

- Je leeft je in in de situatie van klanten.
- Je speelt in op wensen van klanten in lijn met de beleidsrichtlijnen.
- Je herkent (on)uitgesproken wensen en klachten en ontwikkelt oplossingen.
- Je neemt verantwoordelijkheid op bij fouten en gebruikt klachten als middel om de dienstverlening te verbeteren.
- Je verbetert de interne afstemming en dienstoverschrijdende samenwerking om de klant beter te kunnen bedienen.
- Je streeft naar klanttevredenheid en gaat na of de aangeboden dienstverlening voldoet.

4.2.1.2. *Engagement*

- *Definitie:*

Zich betrokken voelen bij de organisatie en zich enthousiast inzetten om mee de beleidsdoelstellingen te helpen bereiken.

- *Gedragsindicatoren:*

- Je werkt proactief en gedreven, denkt mee en spreekt hierbij je creativiteit aan.
- Je voelt je verbonden met de belangen van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin.
- Je durft verantwoordelijkheid te nemen en fouten toe te geven.
- Je neemt zelf initiatief om nieuwe taken op te nemen of verbetervoorstellen te doen.
- Je toont bereidheid steeds bij te willen leren en mee te groeien met veranderingen.

4.2.1.3. *Teamwerk en samenwerking*

- *Definitie:*

Het bijdragen aan de harmonie, het samenwerkingsproces en de resultaten van een team.

- *Gedragsindicatoren:*

- Je overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen.
- Je leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na.
- Je blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang.
- Je helpt anderen bij problemen en zoekt mee naar oplossingen bij conflicten.
- Je stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang.
- Je stelt je positief op, brengt energie en dynamiek in de groep.
- Je gaat respectvol om met anderen en toont waardering voor ieders eigenheid.

4.2.1.4. Kwaliteitsgericht werken

- *Definitie:*

Hoge eigen stellen aan de kwaliteit van eigen en andermans werk en voortdurend verbeteringen nastreven.

- *Gedragsindicatoren:*

- Je bent nauwkeurig en zorgvuldig bij het leveren van resultaten.
- Je bent kritisch over eigen prestaties.
- Je draagt kwaliteitsbesef actief uit en bevordert dit in het team.
- Je spreekt anderen aan op de kwaliteit van hun werk.
- Je bevordert regelmatig onderzoek bij klanten, bewoners naar de geleverde kwaliteit.
- Je signaleert de noodzaak tot kwaliteitsverbeteringen en neemt de passende actie.
- Je streeft naar onderlinge afstemming van kwaliteitsnormen voor de gehele organisatie.

4.2.1.5. Positief-kritische houding

- *Definitie:*

Op een constructieve en objectieve manier omgaan met andere standpunten, maar ook zelf argumenten aanbrengen om zaken te verbeteren.

- *Gedragsindicatoren:*

- Je stelt je positief op en oordeelt niet onmiddellijk over anderen.
- Je staat open voor vragen en taken die op je afkomen.
- Je durft tradities in vraag te stellen en voorstellen te doen om het werk te verbeteren.
- Je benadert anderen en geeft je mening op een vriendelijke, respectvolle manier indien je niet akkoord gaat met de standpunten van anderen.
- Je neemt niet klakkeloos over wat een ander zegt, maar gaat ook niet zomaar dwarsliggen.
- Je wijst anderen op eerder gemaakte afspraken en je zorgt ervoor dat deze worden gerespecteerd.

- Je aanvaardt kritiek op je standpunten of werkwijze en je reageert hier constructief op.

4.2.2. Competenties per functie

4.2.2.1. Adviseren

- Definitie:

Gericht advies geven aan anderen, hun beslissingen ondersteunen en een vertrouwensrelatie met hen uitbouwen op basis van eigen geloofwaardigheid en expertise.

- Gedragsindicatoren:

- Je verwerkt informatie en vormt deze om in meerjarenplan, afsprakennota ...
- Je geeft tijdig correcte inhoudelijke adviezen, wint het vertrouwen van de klanten of leidinggevende.
- Je houdt rekening met alle relevante aspecten van een dossier.
- Je gebruikt heldere argumenten en objectieve criteria bij het formuleren van een advies.
- Je betreft de juiste personen of instanties bij een dossier.

4.2.2.2. Besluitvaardig zijn

- Definitie:

Het tijdig nemen van juiste beslissingen en het doelgericht initiëren van acties om deze beslissingen uit te voeren.

- Gedragsindicatoren:

- Je bekijkt de situatie grondig en in zijn totaliteit, neemt een standpunt en formuleert je professionele mening.
- Je schat op correcte wijze in of je over voldoende informatie beschikt om de beslissing te onderbouwen.
- Je neemt pas een beslissing eens je de gevolgen voldoende kan inschatten.
- Je neemt tijdig en zelfstandig de juiste beslissing, binnen de grenzen van je bevoegdheid.
- Je kunt je beslissing verklaren en onderbouwen, en blijft er achter staan.
- Je neemt ingecalculeerde risico's en neemt beslissingen ondanks de weerstand van anderen.
- Je zorgt voor de implementatie van de genomen beslissingen en volgt dit op.

4.2.2.3. Coachen

- Definitie:

Het begeleiden van medewerkers in hun groei en het gericht advies geven aan medewerkers over hun functioneren.

- Gedragsindicatoren:

- Je grijpt in indien het gedrag of de prestaties niet overeenstemmen met de verwachtingen en geeft bijhorende concrete aanwijzingen inzake de veranderingen die worden verwacht en hoe deze bereikt kunnen worden.
- Je erkent en stimuleert een positieve attitude, een flexibele houding, goede prestaties en het nemen van initiatieven.
- Je geeft aan bepaalde medewerkers ruimere, moeilijkere opdrachten in functie van de ervaring en de competenties.
- Je geeft feedback tijdens overlegmomenten omtrent de resultaten van het team en de te verbeteren punten die

verwacht worden van de medewerkers.

- Je begeleidt medewerkers actief in hun groei door hen mogelijkheden te geven om zich te ontplooiën en daarbij ook te voorzien in richting en advies.
- Je geeft advies aan medewerkers omtrent ontwikkelingsmogelijkheden.
- Je helpt de medewerkers het huidige functioneren in kaart brengen.
- Je bewaakt de voortgang in de ontwikkeling van de medewerkers.
- Je geeft negatieve feedback op een aanvaardbare en correcte manier.
- Je beklemtoont wanneer de medewerker positief functioneert.
- Je leert medewerkers hun sterke en zwakke punten kennen.

4.2.2.4. Netwerken

- Definitie

Het opbouwen van relaties en netwerken die ertoe bijdragen je doelstellingen te realiseren.

- Gedragsindicatoren

- Je bouwt en onderhoudt contact met mensen binnen en buiten de eigen organisatie die later nuttig kunnen blijken.
- Je pakt kansen om anderen te ontmoeten en toont direct en actief interesse in de ander door initiatief te nemen tot het uitwisselen van informatie.
- Je brengt mensen uit het eigen netwerk met elkaar in contact.
- Je speelt contacten en informatie door aan relaties zodat zij er hun voordeel mee kunnen doen.
- Je werkt regelmatig samen met collega's uit andere entiteiten voor specifieke problemen.
- Je werkt actief mee aan vragen die uit andere afdelingen komen (deelt informatie, geeft advies ...)
- Je schakelt anderen in om een breder draagvlak te creëren waardoor de organisatie haar doelstellingen beter kan waarmaken.
- Je bent integer, samenwerkend en niet manipulatief ingesteld bij het inschakelen van je netwerk.

4.2.2.5. Plannen en organiseren

- Definitie

Prioriteiten kunnen leggen en opdrachten correct realiseren binnen de beschikbare tijd, afspraken, reglementair kader en met de juiste hulpmiddelen.

- Gedragsindicatoren

- Je pakt eerst de belangrijkste en dringendste opdrachten aan.
- Je stemt systemen en procedures, middelen, tijd en mensen op elkaar af.
- Je houdt rekening met deadlines in je planning.
- Je bereikt een balans tussen de geïnvesteerde tijd, de geleverde prestatie en de behaalde kwaliteit.
- Je besteedt aandacht aan een langetermijnplanning, en bouwt daarbij voldoende flexibiliteit in om adequaat op veranderingen te kunnen inspelen.
- Je splitst een opdracht adequaat op in deelopdrachten en gaat stapsgewijs en goed doordacht te werk.
- Je plant meetmomenten in om te toetsen of de resultaten voldoen aan de verwachtingen en stuurt bij indien nodig.
- Je werkt, ook onder tijdsdruk, altijd correct en tijdig af.
- Je bent resultaatgericht in je actieplannen en doelstellingen.

4.2.2.6. Visie ontwikkelen

- *Definitie:*

Afstand nemen van de dagelijkse praktijk, zich richten op de lange termijn, waarbij uiteenlopende mogelijkheden in gedachten worden gehouden bij het ontwikkelen van een toekomstbeeld voor de organisatie.

- *Gedragsindicatoren:*

- Je formuleert strategieën voor de komende jaren wat betreft het eigen vakgebied of organisatieonderdeel.
- Je geeft aan wat de trends en de ontwikkelingen in de markt (in het beroep en op de arbeidsmarkt) en technologie voor de komende jaren zullen zijn en vertaalt deze naar de huidige werksituatie.
- Je herkent in gebeurtenissen patronen, ziet verbanden en vooral ook verschillen tussen wat er op dit moment gebeurt en situaties die zich al eerder hebben voorgedaan.
- Je houdt rekening met veranderingen en vernieuwingen, vooral ook in de buitenwereld.
- Je komt met ideeën en voorstellen die een 'looptijd' van meerdere jaren hebben, werkt aan doelen en plannen op lange termijn.
- Je maakt je los van de hier-en-nu problematiek en geeft de grote lijnen in een ontwikkeling aan.
- Je geeft vooral aan waar mogelijkheden voor de toekomst liggen in plaats van beperkingen in het heden.
- Je neemt de tijd om vooruit te denken en relativeert voldoende eventuele ad-hoc problemen.
- Je ontwikkelt een nieuwe interpretatie van de doelstelling of de missie van een organisatie of een afdeling.
- Je wijst op volstrekt nieuwe problemen en nieuwe situaties die voor anderen nog niet zo duidelijk zijn.

Voor kennisname,

Datum:

Ondertekening door medewerker

Ondertekening door leidinggevende