
Functiebeschrijving Afdelingshoofd kwaliteit en communicatie

Functie

Functienaam: Afdelingshoofd kwaliteit en communicatie

Afdeling: Zorg Stekene

Functiegroep: Leidinggevenden

Dienst: Kwaliteit en communicatie

Functionele loopbaan: A1-A3
IFIC: wordt nog bepaald

Datum goedkeuring: xx/xx/2022

Doel van de entiteit

Zorg Stekene is erop gericht om een (t)huis te bieden aan iedereen die een bepaalde zorgvraag heeft.

Plaats in de organisatie

Werkt onder leiding van en rapporteert aan de Algemeen Directeur.

Funcatiebeschrijving Afdelingshoofd kwaliteit en communicatie

Kernresultaten

Interne communicatie

Instaan voor een open interne communicatie naar de medewerkers, de dienstverantwoordelijke, de collega's van andere diensten en het management / bestuur.

Doel: zorgen dat iedereen toegang heeft tot de informatie die noodzakelijk is om zijn taak optimaal te kunnen realiseren.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- meewerken aan een optimaal interne communicatie binnen de dienst
- waken over een optimale interne communicatie binnen de dienst
- informeren van de medewerkers van de eigen dienst over het strategisch beleid, veranderingsprocessen
- organiseren en opvolgen van intern overleg
- informeren van de leden van het managementteam over de projecten en werkzaamheden van de dienst
- bevorderen van communicatie in alle richtingen (top-down, bottom-up en horizontaal)
- signaleren van noden, behoeften en tekorten vastgesteld tijdens het werken met de diverse diensten en medewerkers
- teamoverleg coördineren en voorzitten

Management organisatie

Actief deelnemen aan het managementteam en bijdragen aan een vlotte communicatie tussen het managementteam, het beleid/bestuur en de medewerkers.

Doel: zorgen voor een goede, gecoördineerde organisatie

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- deelnemen, voorbereiden en opvolgen van de taken en opdrachten van het managementteam
- mee bewaken van de eenheid in werking, kwaliteit van de organisatie en de werking van de diensten
- aanbrengen van problemen en gezamenlijk uitwerken van oplossingen
- meewerken en opvolgen van taken met betrekking tot globaal personeelsbehoefteplan

Functiebeschrijving Afdelingshoofd kwaliteit en communicatie

- meewerken aan en waken over een optimale interne communicatie met het bestuur / beleid
- toelichting geven aan de bestuursorganen
- beslissingen van het bestuur communiceren aan de medewerkers en de uitvoering ervan verzekeren

Personeelsbeleid

Instaan voor het personeelsbeleid van de dienst in overleg met het diensthoofd personeel

Doel: continuïteit en een kwalitatieve werking van de dienst garanderen

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- leiden, coachen, motiveren en sensibiliseren van de medewerkers volgens de principes en richtlijnen van het personeelsbeleid
- coördineren, plannen en organiseren van taken m.b.t. personeelsbeheer
- instaan voor het voeren van functionerings- en evaluatiegesprekken met de medewerkers op regelmatige basis. Hierbij staan taakplanning, opvolging, jobcoaching en resultaatgerichtheid centraal
- personeelsbehoeften van de dienst objectiveren en opvolgen
- signaleren van wervings- en vormingsbehoeften
- verantwoordelijk voor de opvolging van de persoonlijke ontwikkeling van de medewerkers
- instaan voor het onthaal van nieuwe medewerkers (onthaalbeleid)

Coaching en begeleiding

Coachen en begeleiden van de rechtstreekse medewerkers.

Doel: zorgen voor gemotiveerde en competente medewerkers

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- bewaken van een goede werksfeer
- medewerkers informeren
- on-the-job coachen van medewerkers
- zorgen voor een goede verstandhouding binnen het team
- opvolgen van de regels en afspraken van de organisatie en de dienst (vb. verlof aanvragen)
- feedbackgesprekken voeren

Functiebeschrijving Afdelingshoofd kwaliteit en communicatie

- openstaan voor vragen van medewerkers
- algemene coaching
- stimuleren en begeleiden van medewerkers m.b.t. hun ontwikkeling en ontplooiing
- informeren van medewerkers rond wijzigingen
- opvolgen van de regels en afspraken van de organisatie en dienst

Coördinatie en leiding van de dienst

Instaan voor de planning, organisatie, aansturing en opvolging van de dienst en concrete opdrachten en doelstellingen voor de directe medewerkers bepalen.

Doel: continuïteit en kwalitatieve werking van de dienst garanderen

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- coördineren van de dagelijkse activiteiten van de dienst
- waken over de uitvoering van de opdrachten
- optimaal inzetten van medewerkers
- zorgen voor de dagelijkse, wekelijkse en maandelijkse planning van de werkzaamheden
- opvolgen van diverse projecten en administratieve procedures
- instaan voor de continuïteit van de dienst
- uitwerken van procedures voor het vlotte verloop van de werkzaamheden binnen de dienst
- toepassen van en waken over het correcte en efficiënte gebruik van de interne project- en procesmethodieken
- kwaliteitszorg implementeren en opvolgen
- coördineren en opvolgen van specifieke belangrijke dossiers en projecten
- organisatie van de voorbereiding van de dossiers van de dienst die aan de bestuursorganen moeten worden voorgelegd
- zorgen voor een projectmatige en gestructureerde aanpak van het werk
- indicatoren van de eigen dienstverlening bepalen
- nemen van de eindverantwoordelijkheid van alle beslissingen binnen de dienst

Funcatiebeschrijving Afdelingshoofd kwaliteit en communicatie

Strategische beleidsvoering

Instaan voor een correcte uitvoering van de beheers- en beleidscyclus. Beleidsdoelstellingen opmaken en bijsturen op basis van de prioriteiten van het bestuur / beleid en in overleg met het managementteam.

Doel: zorgen voor een correcte beleidsvoorbereiding, -uitvoering en -evaluatie binnen de budgettaire voorziene ruimte

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- beleidsvoorstellen voorbereiden
- beleidsdoelstellingen toetsen aan de missie en visie van de organisatie
- opmaken van een voorstel van strategische nota van de meerjarenplanning en de aanpassingen aan het meerjarenplan
- waken over de efficiënte en effectieve vertaling van de strategische visie in beleidsdoelstellingen, actieplannen en acties
- toezien op een outputgerichte vertaling van het financiële luik in het geheel van het meerjarenplan
- bespreken met en rapporteren aan de beleidsorganen
- evalueren van de effecten van het gevoerde beleid met het oog op eventuele vernieuwing ervan
- voorstellen of adviezen formuleren om het beleid te verbeteren en te professionaliseren

Administratieve ondersteuning communicatie

Bieden van administratieve ondersteuning bij het opzetten en in stand houden van verschillende communicatiekanalen.

Doel: zorgen dat iedereen toegang heeft tot de informatie die belangrijk is om zijn taak optimaal te kunnen realiseren

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- coördineren opmaak personeelskrant
- redigeren, opmaken en verspreiden informatie via intranet
- verzamelen en up-to-date houden contactgegevens van de pers
- intern verspreiden relevante persberichten
- actualiseren en bijwerken van de website op verzoek van andere diensten
- opvolgen van briefwisseling, telefoons, meldingen en e-mails
- maken van presentaties, persmappen ...

Funcatiebeschrijving Afdelingshoofd kwaliteit en communicatie

- opmaken en verzenden van mailings
- maken van foto's bij activiteiten
- samenstellen onthaalmappen nieuwe inwoners
- opmaken jaarverslag en infogids

Redactie

Instaan voor en coördineren van de redactionele opdrachten van zowel de interne als externe communicatie.

Doel: waarborgen van een doeltreffende communicatie

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- beheren grafisch materiaal
- redigeren, corrigeren en nalezen van teksten
- zorgen dat teksten tijdig afgeleverd worden

Huisstijl

Instaan voor de ontwikkeling, opvolging en toepassing van de huisstijl van de organisatie.

Doel: waarborgen van de herkenbaarheid van de publicaties en schriftelijke communicatie van de organisatie.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- mee ontwikkelen van de huisstijl
- ontwikkelen publicatiehandboek (basislay-outs, stramien...) op basis van de huisstijl
- ontwerpen en verzorgen van de lay-out van folders voor projecten van de organisatie
- waarborgen en opvolgen van het gebruik van de huisstijl

Onthaal

Zorgen voor een vriendelijk en efficiënt onthaal van de cliënt.

Doel: ontvangen van de cliënt op een klantvriendelijke manier. Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- instaan voor het bemannen van het onthaal
- ontvangen van de cliënt aan het onthaal en eventueel doorverwijzen
- beantwoorden van telefonische oproepen en eventueel doorschakelen

Functiebeschrijving Afdelingshoofd kwaliteit en communicatie

- verstrekken van informatie en instaan voor administratieve handelingen aan het onthaal
- verstrekken van de nodige documenten, brochures ... aan de cliënt en hierbij de nodige uitleg geven

Extern communicatie- en informatiebeleid

Uitbouwen van een algemeen communicatie- en informatiebeleid van de organisatie op basis van een continue opvolging.

Doel: zorgen dat de externe communicatie op een gestructureerde en uniforme wijze verloopt

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- ontwikkelen van initiatieven in overleg met de leidinggevende en het managementteam die tot doel hebben om de visie, organisatie, werking en resultaten van de organisatie aan een zo breed mogelijk publiek kenbaar te maken en hierbij fungeren als contactpersoon voor externe partners en leden van de pers
- waken over de toepassing van de gemaakte afspraken over het informatiebeleid en stimuleren dat collega's zich bewust worden of blijven van hun informatieopdracht
- organiseren, begeleiden en activeren van inspraak van de cliënt in het beleid van de organisatie
- bieden van inhoudelijke ondersteuning via het ontwikkelen van werkinstrumenten en hulpmiddelen
- coördineren van communicatie-initiatieven binnen de organisatie (vb. vormgeving, redactie, publicatie, verspreiding ...)
- voorbereiden en organiseren onthaal nieuwe cliënten
- regelmatig evalueren en bijsturen van het externe communicatiegebeuren

Intern communicatie- en informatiebeleid

Uitbouwen van een intern communicatie- en informatiebeleid in de organisatie, in samenwerking met het managementteam.

Doel: zorgen dat de interne communicatie op een gestructureerde wijze verloopt

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- adviseren van de leden van het managementteam
- coördineren van de informatiestromen binnen de gehele organisatie door middel van intranet, personeelsnieuwsbrief, ...

Functiebeschrijving Afdelingshoofd kwaliteit en communicatie

- regelmatig evalueren en bijsturen van het interne communicatiegebeuren

Digitale communicatie

Uitbouwen en beheren van diverse digitale communicatiekanalen.

Doel: digitaal informeren van de cliënt op een toegankelijke en hedendaagse wijze over het beleid en de dienstverlening

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- opvolgen van trends en ontwikkelingen in de digitale media (website, sociale media, apps, ...) en onderzoeken hoe deze kunnen worden ingezet in de organisatie
- redigeren, nalezen en aanpassen van de te publiceren teksten op de website of andere digitale media

Website

Uitbouwen en beheren van een aantrekkelijk website van de organisatie .

Doel: informeren van de cliënt op een toegankelijke en hedendaagse wijze over het beleid en de dienstverlening

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- beheren van de algemene structuur van de website
- up-to-date houden van de gepubliceerde gegevens
- redigeren/controleren en aanpassen van de te publiceren teksten
- beheren van technische aspecten website (browsers, java-scripts, HTML-code ...)
- aandacht hebben voor toepassingen die de interactie met de cliënt bevorderen

Projectmatig werken

Specifieke, duidelijk afgebakende en dienstoverschrijdende (verbeter)projecten op een gestructureerde wijze aanpakken.

Doel: vooropgestelde doelen structureel behalen

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- opstarten en ondersteunen van projectgroepen (met verschillende kennis en disciplines)
- bewaken vooropgestelde timings
- opvolgen en eventueel bijsturen van projecten

Funcatiebeschrijving Afdelingshoofd kwaliteit en communicatie

- toepassen, evalueren en bijsturen van de principes en werkwijzen van projectmanagement
- leren uit de verschillende projecten en de conclusies ter beschikking stellen van de organisatie en toepassen in volgende projecten
- op een aanvaardbaar niveau houden van het resultaat en de kost van de projecten

Documentbeheerssysteem

Opmaken en onderhouden van een documentbeheerssysteem.

Doel: zorgen dat de informatie, documenten en processen op een logische, gestructureerde en toegankelijke manier worden opgeslagen

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- opmaken van een documentbeheerssysteem
- verzamelen van alle documenten die nuttig zijn voor de werking van de organisatie (procesbeschrijvingen, beleidsdocumenten, werkinstructies ...) en op een overzichtelijke wijze ter beschikking stellen
- formuleren voorstellen inzake inzage- en gebruiksrecht
- archiefbeheer

Kwaliteitsbeleid

Ontwikkelen, invoeren en opvolgen van een beleidsvisie op kwaliteit binnen de organisatie conform de van toepassing zijnde regelgeving.

Doel: verhogen van de efficiëntie, de kwaliteit en de transparantie in de organisatie

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- bepalen van de visie op kwaliteit
- bepalen van de projecten waaraan men wil werken i.k.v. kwaliteitsbeleid
- bewaken van de kwaliteitszorg
- opleiden en ondersteunen van de medewerkers
- bepalen van kwaliteitsindicatoren
- opbouwen van een kwaliteitshandboek
- meten van klantentevredenheid

Functiebeschrijving Afdelingshoofd kwaliteit en communicatie

Procesmanagement

Beheersen van organisatieprocessen.

Doel: verbeteren van de organisatieprocessen

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- inventariseren van de kernprocessen en risicovolle processen van de organisatie
- actueel houden van de uitgetekende processen
- inschatten, uitwerken en organiseren opdracht m.b.t. her-/uittekenen van processen

Opzetten van projectteams/werkgroepen

Opzetten van projectteams in het kader van het (her)tekenen van processen.

Doel: verbeteren van de organisatieprocessen

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- samenstellen van projectteams in samenwerking met het managementteam en de leidinggevenden
- bespreken van de opdracht en uitleggen van de taken en rollen
- aanduiden van een projectleider of zelf optreden als projectleider
- aanreiken van tools en werkmethodes
- praktische ondersteuning bieden aan de projectteams/werkgroepen

Functiebeschrijving Afdelingshoofd kwaliteit en communicatie

Heruittekenen van processen

Documenteren en (her)uittekenen van processen.

Doel: visualiseren en verbeteren van de organisatieprocessen

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- verzamelen van informatie voor het uittekenen van processen
- uittekenen van processen
- valideren van uitgetekende processen door de betrokkenen en de verantwoordelijken
- hertekenen van de processen en opmaken van de TO BE-situatie
- bespreken/valideren van de TO BE-situatie
- bewaken van het goede verloop van de opdracht en melden eventuele knelpunten
- opmaken van een implementatieplan

Communicatiebeleidsplan

Opzetten en opvolgen van een strategie rond het communicatiebeleid van de organisatie.

Doel: ontwikkelen en bevorderen van een integraal communicatiebeleid

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- opmaken van een intern en extern communicatieplan of -matrix
- opvolgen en bijsturen van de uitvoering van het communicatiebeleidsplan of -matrix
- evalueren en rapporteren van de uitvoering van het communicatieplan of -matrix in werkings- en jaarverslagen
- coördineren en begeleiden van de opmaak van het communicatiebeleidsplan waarin de missie, visie en strategie worden bepaald in overleg met de bevoegde management- en bestuursleden
- redigeren van de jaarlijkse actieplannen in functie van wat in het beleidsplan is bepaald

Functiebeschrijving Afdelingshoofd kwaliteit en communicatie

Functieprofiel

Gedragcompetenties

Generieke competenties zijn competenties die in elke functie noodzakelijk zijn. Ze zijn afgeleid van de strategische doelen van de organisatie. Ze leggen een link tussen de organisatiedoelen en de prestaties van de medewerkers.

Groepscompetenties zijn competenties die gelden voor een bepaalde functiefamilie. Het betreft deze competenties die voor een groep medewerkers als geheel werken. Functiefamilies zijn een groep van functies die een gelijkaardig takenpakket hebben en die een gelijkaardige verantwoordelijkheid dragen.

Functiespecifieke competenties zijn competenties die enkel gelden voor één functie.

De **definities van de gedragcompetenties** worden ter beschikking gesteld in de competentiegids.

Omgaan met informatie	Integriteit (generieke competentie) Handelen vanuit algemeen aanvaarde sociale en ethische normen, waarden en omgangsregels die gelden voor de functie en de cultuur waarin er gewerkt wordt. Denk aan betrouwbaarheid, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie.
Omgaan met taken	Resultaatgerichtheid (groepscompetentie) Richten van acties en beslissingen op het daadwerkelijk realiseren of overstijgen van beoogde resultaten of doelstellingen. Bereid zijn in te grijpen bij tegenvallende resultaten.
Omgaan met mensen	Klantgerichtheid (generieke competentie) De aandacht richten op het kennen en beantwoorden van de wensen en behoeften van (interne & externe) klanten, en de dienstverlening hierop afstemmen. Ernstig nemen van klachten en problemen en zoeken naar oplossingen die de verwachting overtreffen. Adviseren van klanten, leveren van gerichte service en op een constructieve manier contacten onderhouden. Teamwerk & samenwerking (generieke competentie) Willen deel uitmaken van een team en samenwerking boven competitiviteit stellen. Samen met anderen de activiteiten op een gemeenschappelijk doel richten en inzetten op een goede onderlinge sfeer en groepsgevoel.

Functiebeschrijving Afdelingshoofd kwaliteit en communicatie

	<p>Situationeel leiderschap (groepscompetentie)</p> <p>Stellen van de meest effectieve leiderschapsstijl gezien de situatie en de betrokken individuen. Het observeren van waarneembaar gedrag bij de medewerker(s) en de leiderschapsstijl daarop aanpassen. Door het gedrag van de medewerker(s) te observeren en door het eigen gedrag daarop aan te passen, de situatie onder controle krijgen en zo het gewenste resultaat creëren.</p>
<p>Omgaan met de omgeving</p>	<p>Loyaliteit (generieke competentie)</p> <p>Zich verbonden voelen met, opkomen voor en verdedigen van de organisatiebelangen bij anderen. Hierbij wordt het gedrag afgestemd op de noden, prioriteiten en objectieven van de organisatie.</p> <p>Diplomatisch handelen (groepscompetentie)</p> <p>Rekening houden met de gevoeligheden, behoeften en doelen van de verschillende partners, zowel de interne als externe en (politieke) partners. Zich kunnen verplaatsen in het speelveld van de ander, de complexe belangen onderkennen waar stakeholders mee geconfronteerd worden en de (politieke) haalbaarheid van voorstellen kunnen inschatten. Het onderkennen van de gevoelens en behoeften van anderen en hiermee rekening houden, alsook het onderkennen van de invloed van het eigen gedrag op anderen.</p>
<p>Omgaan met eigen functioneren</p>	

Functiebeschrijving Afdelingshoofd kwaliteit en communicatie

Technische competenties

De definities en gradaties van de technische competenties worden ter beschikking gesteld in de competentiegids. Per competentie worden 3 gradaties onderscheiden. Een hogere gradatie impliceert steeds dat de lagere gradatie ook is verworven.

Cluster	Competentie	Niveau		
		elementair	voldoende	grondig
Digitale vaardigheden	Algemene computervaardigheden (PC, laptop)			X
	Mobile devices (smartphone, tablet)			X
	Tekstverwerking (Word)		X	
	Rekenbladen (Excel)		X	
	Presentaties (Powerpoint)		X	
	Digitaal e-mail-, agenda-, taakbeheer (Outlook)			X
	Digitale communicatie- en vergaderplatforms (Teams, Skype)		X	
	Zoekmachines en internet (Google)			X
	Software eigen aan de functie			X
	Wetgeving en regelgeving	Wetgeving en regelgeving m.b.t. de organisatie		X
Wetgeving en regelgeving m.b.t. de functie				X
Werking en werkmiddelen	Werking van de organisatie			X
	Werkmiddelen en werkmethoden			X
	Procedure en procesbeheer			X
	Projectmatig werken			X
Management en beleid	Strategisch management		X	
	Communicatiemanagement			X

Functiebeschrijving Afdelingshoofd kwaliteit en communicatie

Voor kennisname

Schrijf "voor kennisname", vul datum en naam in en plaats uw handtekening

	Personeelslid	Direct leidinggevende
"Voor kennisname"		
Datum		
Handtekening		
Naam		