

# Opgroeien



## FUNCTIEBESCHRIJVING

### **Stafmedewerker team Procesmanagement voorzieningen**

Funcatiefamilie organisatieondersteunend



Voor akkoord

Naam HR: Klik of tik om tekst in te voeren.

Datum:

Handtekening:

Naam functiehouder: Klik of tik om tekst in te voeren.

Datum. Klik of tik om een datum in te voeren.

Handtekening:



## 1. Context van de functie

### 1.1. Waarden van Opgroeien

Jouw inzet draagt bij tot de realisatie van de **missie van Opgroeien**, namelijk: **het recht op kansrijk opgroeien realiseren voor élk kind en élke jongere in Vlaanderen en in Brussel**. Wat je bijdrage daarin concreet kan betekenen, vind je terug in deze functiebeschrijving.

In de dienstverlening stelt Opgroeien 3 waarden voorop: in de voorlinie, banden smeden, en teamspirit. We verwachten dat je bewust rekening houdt met de **diversiteit** van je collega's, gezinnen, kinderen en jongeren. Opgroeien gelooft in ieders kwaliteiten, ongeacht geslacht, leeftijd, afkomst, geaardheid, levensvisie, levensstandaard, gezondheidstoestand of opleidingsniveau. In het bijzonder verwachten we dat je kinderen en jongeren beschouwt als volwaardige personen, hoe klein en onmondig ze ook zijn. Daarnaast verwachten we dat je alle gezinnen, kinderen en jongeren op een open, positieve, deskundige, verbindende en geëngageerde manier verder helpt.

Om een functie succesvol te kunnen uitvoeren bij Opgroeien vragen wij van al onze medewerkers een zekere kennis over de werking van Opgroeien en een aantal basisvaardigheden in informaticatoepassingen. We noemen ze generiek omdat ze gelden voor al onze medewerkers, ongeacht de functie die ze vervullen.

### 1.2. Positionering

Aan welke functie rapporteer je?

Directeur procesmanagement voorzieningenbeleid

Welke functies rapporteren aan jou?

/

### 1.3. Kwantitatieve gegevens

Aantal medewerkers waaraan je leiding geeft (met vermelding van type medewerkers:

/

Budgetten (met vermelding van het type impact dat je daarop hebt):	/
Bijkomende kwantitatieve gegevens:	/

## 2. Doel van de functie

Interne klanten bijstaan via ontwikkeling en uitbouwen van specifieke dienstverlening op vlak van voorzieningen erkend of gesubsidieerd door Opgroeien **met als doel** ertoe bij te dragen dat de organisatie en haar medewerkers zo optimaal en efficiënt mogelijk kunnen functioneren en de organisatiedoelstellingen kunnen bereikt worden.

*De te ontwikkelen en/of uit te bouwen dienstverlening heeft betrekking op kernprocessen ten behoeve van externe klanten (uittekenen of optimaliseren van de kernprocessen van de organisatie, ontwikkelen van producten voor interne klanten).*

## 3 Resultaatsgebieden

Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
<p><b>Behoefteanalyse</b></p> <p>(Proactief) analyseren van de behoeften van de organisatie en klanten met als doel een correct beeld te krijgen van de opportuniteiten en de noden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Behoeften en opportuniteiten bespreken met collega's en het management</li> <li>- Anticiperen op problemen en knelpunten binnen de organisatie</li> <li>- Opvolgen van ontwikkelingen en tendensen</li> <li>- Analyseren van ad hoc vragen en problemen zoals bijvoorbeeld een technische analyse van wat er nodig is om de nieuwe zaken te kunnen beheren in de verschillende dossierbeheersystemen</li> <li>- Evalueren van de huidige dienstverlening</li> <li>- ...</li> </ul>
<p><b>Dienstverlening uitbouwen en/ of optimaliseren</b></p> <p>Op basis van het beleid en de behoefteanalyse de dienstverlening binnen het</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voorstellen doen en bespreken van de dienstverlening aan de voorzieningen</li> <li>- Meedenken bij de opmaak van de regelgeving in functie van implementatie</li> </ul>

<p>vakgebied proactief mee definiëren, implementeren en bijsturen met als doel de interne klant en de organisatie op de best mogelijke manier te ondersteunen.</p> <p><i>Context: in overleg en in samenwerking met collega's (ook van andere afdelingen) en het lijnmanagement.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Overzicht houden en meewerken aan de processen en afspraken maken met de collega's over wie wat opneemt</li> <li>- De continue werking van de organisatie meehelpen verzekeren</li> <li>- Actieplan opstellen, werkmethode definiëren</li> <li>- Definiëren van langere termijnplanning</li> <li>- Interne klanten ondersteunen bij de implementatie en het gebruik van instrumenten, systemen, toepassingen, regelgeving, ...</li> <li>- ...</li> </ul>
<p><b>Werkinstrumenten</b></p> <p>Ontwikkelen of aanpassen van concepten, systemen, processen, methoden in nauw overleg met de klant met als doel door algemeen toepasbare of maatgerichte producten, processen en diensten de gedefinieerde dienstverlening te kunnen uitvoeren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Werkinstrumenten en hulpmiddelen ontwerpen, verbeteren en/of toegankelijk maken</li> <li>- Innovatieve ideeën ontwikkelen</li> <li>- Uitwerken van procedures en richtlijnen</li> <li>- Ontwikkelen van opleidingen</li> <li>- Dossierbeheersystemen ontwikkelen en optimaliseren samen met ICT</li> <li>- Opmaken en beheren van werkdocumenten voor Klantenmanagement</li> <li>- Opmaken van brochures</li> <li>- ...</li> </ul>
<p><b>Adviesverlening</b></p> <p>Zowel op vraag als proactief interne klanten adviseren vanuit het vakgebied met als doel deskundige oplossingen aan te bieden voor vraagstukken of problemen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Antwoorden op vragen van klanten</li> <li>- Fungeren als aanspreekpunt voor het eigen vakgebied</li> <li>- Adviseren over toepassing en gebruik van diensten, producten, systemen</li> <li>- Gebruikers adviseren over interpretatie van regelgeving</li> <li>- Management adviseren over thema's die te maken hebben met het functionele domein</li> <li>- Inspelen op specifieke vragen van het management</li> <li>- Actief deelnemen aan werkgroepen en vergaderingen</li> <li>- Proactief knelpunten signaleren</li> <li>- ...</li> </ul>
<p><b>Kwaliteitsborging</b></p> <p>Opvolgen, evalueren en eventueel bijsturen van de voortgang of resultaten van processen en dienstverlening met als doel een optimale kwaliteit en efficiëntie te garanderen conform de afspraken, richtlijnen en regelgeving.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bewaken van correcte toepassingen van reglementaire bepalingen, procedures, normen, ...</li> <li>- Erop toezien dat wet- en regelgeving worden gerespecteerd</li> <li>- Verzamelen en verwerken van gegevens, opmaken van overzichten en verslagen, rapporteren van indicatoren</li> <li>- Input leveren voor management rapportering</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toezien op naleving van kwaliteitsnormen</li> <li>- Evalueren van klanttevredenheid</li> <li>- Kwaliteitsbewaking van de opgezette systemen</li> <li>- Voorstellen doen voor verbetering</li> <li>- Proces afstemmen met andere processen binnen de organisatie</li> <li>- ...</li> </ul>
<p><b>Communicatie en contacten</b></p> <p>Communiceren over de ondersteuning en blijvend in contact staan met alle actoren met als doel hen te stimuleren om van de ondersteuning gebruik te maken en de dienstverlening binnen voorzieningenbeleid samen verder uit te bouwen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De ondersteuning proactief kenbaar maken aan de klant</li> <li>- Deelnemen aan en organiseren van werkgroepen, vergaderingen, infosessies</li> <li>- Fungeren als aanspreekpunt</li> <li>- Feedback vragen aan klanten</li> <li>- ...</li> </ul>
<p><b>Projectdeelname</b></p> <p>Leiden of deelnemen aan (deel)projecten of werkgroepen met als doel bij te dragen aan de realisatie van de afgesproken projectdoelstellingen.</p> <p><i>Context: m.b.t. het eigen functionele domein.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adviseren, controleren en bijsturen van projecten</li> <li>- Leveren van specifieke vakinhoudelijke input voor projecten</li> <li>- Projecten plannen, coördineren en leiden</li> <li>- Deelnemen aan cross functionele projectgroepen</li> <li>- Opstellen en bewaken van technische normen en standaarden</li> <li>- Het opvolgen van de werkzaamheden</li> <li>- ...</li> </ul>
<p><b>Kennis uitbouwen en inzetten</b></p> <p>Netwerken, actief bijhouden, uitwisselen en inzetten van kennis en ervaring met als doel de kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren en input te geven aan het beleid van de organisatie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deelnemen aan interne overleg, projectgroepen en leercirkels</li> <li>- Intern en extern netwerken onderhouden</li> <li>- Capteren en kanaliseren van signalen, trends en tendensen binnen het vakgebied en het werkkterrein</li> <li>- Zichzelf op de hoogte houden van diverse ontwikkeling via het lezen, het bijwonen van studiedagen, ...</li> <li>- Uitwisselen van interessante informatie en ervaringen met collega's</li> <li>- ...</li> </ul>
<p><b>Opvolgen van het kwaliteitskader op teamniveau</b></p> <p>Binnen het eigen team de indicatoren en andere kwaliteitsparameters raadplegen en toetsen aan de norm met als doel tekortkomingen op te sporen en eventueel acties te ondernemen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bewaakt en/of verbetert voortdurend de kwaliteit van de eigen dienstverlening onder meer door het raadplegen van dashboardgegevens</li> <li>- Feedback vragen aan gezinnen, partners, de klant</li> <li>- Afhandelen van klachten en meldingen</li> <li>- ...</li> <li>•</li> </ul>

## 4. Competentieprofiel

### 4.1. Gedragscompetenties

<p><b>Verantwoordelijkheid nemen</b> Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie.</p> <p>Niveau 2 – Handelt in het belang van de organisatie</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Draagt actief bij aan de doelen en waarden van de organisatie</li><li>• Overweegt de gevolgen van zijn voorstellen en acties voor de organisatie</li><li>• Blijft consequent handelen, ook in lastige of onzekere situaties</li><li>• Zegt wat hij doet, is open over de door hem gehanteerde waarden en normen</li><li>• Wekt vertrouwen in zijn objectiviteit en integriteit</li><li>• Werkt zelfstandig en hanteert een pro-actieve aanpak</li></ul>	<p><b>Samenwerken</b> Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is.</p> <p>Niveau 2 - Stimuleert de samenwerking binnen zijn entiteit, werkgroepen of projectgroepen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Laat het gemeenschappelijk belang van de organisatie primeren op het persoonlijk belang</li><li>• Komt met ideeën om het gezamenlijke resultaat te verbeteren</li><li>• Betrekt belanghebbenden bij het nemen van beslissingen, stemt consequenties van acties en beslissingen met betrokkenen af</li><li>• Moedigt anderen aan om van gedachten te wisselen, te overleggen en samen opdrachten aan te pakken</li><li>• Onderneemt acties zodat er een positieve verstandhouding en productieve samenwerking binnen de groep ontstaat en blijft</li></ul>
<p><b>Communiceren</b> Informatie en ideeën schriftelijk en/of mondeling begrijpelijk overbrengen.</p> <p>Niveau 2 - Verzorgt de interactie</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kiest een communicatiewijze naargelang de behoeften, mogelijkheden of eigenheden van het doelpubliek</li><li>• Hanteert een stijl die aangepast is aan de situatie (zakelijk, onderhoudend, informatief, interactief, ...)</li><li>• Richt zich tot het publiek en neemt het in zijn gedachtegang mee</li><li>• Zorgt voor een correcte uitwisseling van informatie (gaat na of zijn boodschap duidelijk is, vat de boodschap van anderen samen, ...)</li><li>• Stimuleert de communicatie in twee richtingen (stelt vragen, verzoekt om inbreng, ...)</li></ul>	<p><b>Initiatief</b> Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen of ondernemen</p> <p>Niveau 2 – Neemt het initiatief om structurele problemen binnen zijn takendomein op te lossen (reactief en structureel)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Brengt knelpunten en problemen onder de aandacht en handelt ernaar (eventueel na overleg)</li><li>• Geeft spontaan aan waar het afgeleverde resultaat verbeterd kan worden</li><li>• Formuleert uit eigen beweging voorstellen om bestaande situaties te verbeteren</li><li>• Zoekt naar alternatieve oplossingen als hij met structurele problemen wordt geconfronteerd</li><li>• Trekt zaken naar zich toe en neemt het eigenaarschap op van thema's</li></ul>
<p><b>Analyseren</b> Een probleem duiden in zijn verbanden en op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende relevante informatie.</p>	<p><b>Klantgerichtheid</b> Wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie onderkennen en er adequaat op reageren.</p>

<p>Niveau 2 - legt verbanden en ziet oorzaken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benadert het probleem of vraagstuk vanuit verschillende gezichtspunten</li> <li>• Legt verbanden tussen verschillende soorten informatie</li> <li>• Benoemt de oorzaken van problemen</li> <li>• Detecteert onderliggende problemen</li> <li>• Integreert nieuw gevonden informatie met bestaande informatie</li> </ul>	<p>Niveau 2 - Optimaliseert de dienstverlening aan belanghebbenden binnen afgesproken kaders</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderzoekt de wensen, behoeften en verwachtingen van belanghebbenden via gericht systematisch onderzoek (tevredenheidsenquêtes, mondelinge enquêtes, ...)</li> <li>• Verleent nazorg en onderneemt concrete acties naar aanleiding van specifieke feedback van belanghebbenden</li> <li>• Gaat kritisch na op welke punten de dienstverlening kan worden verbeterd en formuleert hiertoe concrete voorstellen</li> <li>• Zet nieuwe mogelijkheden op het vlak van dienstverlening meteen om in de praktijk</li> <li>• Onderneemt acties om de dienstverlening aan specifieke doelgroepen te optimaliseren, rekening houdend met hun beperkingen en behoeften (bv. handicap, kinderen, ...)</li> </ul>
<p><b>Oordeelsvorming</b> Meningen uiten en zicht hebben op de consequenties ervan, op basis van een afweging van relevante criteria</p> <p>Niveau 2 - Neemt standpunten in en overziet de consequenties daarvan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt tot een gefundeerd oordeel op basis van een brede en afgewogen analyse</li> <li>• Betreft consequenties en mogelijke neveneffecten van standpunten in zijn overwegingen</li> <li>• Neemt standpunten in op basis van onvolledige maar voldoende informatie</li> <li>• Neemt bij vragen of problemen een duidelijk standpunt in</li> <li>• Motiveert en beargumenteert zijn standpunt</li> </ul>	<p><b>Visie</b> Feiten in een ruime context plaatsen en een toekomstgericht beleid ontwikkelen</p> <p>Niveau 1 - Plaatst operationele taken en problemen in een ruim perspectief of kader</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schat de ruime consequenties van zijn voorstellen, beslissingen en acties correct in</li> <li>• Denkt disciplineoverschrijdend (bv. gebruikt informatie uit andere domeinen, bekijkt de mogelijke impact op andere entiteiten)</li> <li>• Legt overstijgende, minder voor de hand liggende verbanden</li> <li>• Maakt zich los van de dagelijkse praktijk, geeft de grote lijnen aan, denkt vooruit</li> <li>• Kent de missie, visie en strategie van de organisatie(afdeling) en handelt ernaar bij de invulling van zijn functie</li> </ul>

#### 4.2. Vaktechnische competenties

##### **Kennis hebben van:**

- De visie, missie, waarden, kernactiviteiten van Opgroeien
- De plaats van Opgroeien als entiteit binnen de Vlaamse overheid
- De organisatie- en beslissingsstructuur van Opgroeien
- De regelgeving rond de voorzieningen, erkend of gesubsidieerd door Opgroeien

##### **Inzicht hebben in:**

- De samenwerkingsmechanismen van een grote organisatie
- Hiërarchisch en functioneel netwerk op vlak voorzieningen Oproeien

##### **Het kunnen hanteren van:**

- Basisvaardigheden informatica
- Vergader -en overlegtechnieken

## 5. Andere functierelevante informatie

Master of gelijkwaardig door ervaring

Glijdende werkuren, mogelijkheid tot alternatief werken