

Opgroeien

////////////////////////////////////

FUNCTIEBESCHRIJVING

Inhoudelijk expert kinderopvang

Functiefamilie klantenadviserend

////////////////////////////////////

Voor akkoord

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

Datum: 28/10/2024

Handtekening:

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

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

Handtekening:



Vlaanderen
is kansrijk opgroeien

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 élk jongere in Vlaanderen**. 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?	Teamcoördinator kinderopvang
Welke functies rapporteren aan jou?	/
1.3. Kwantitatieve gegevens	Klantenbeheer kinderopvang bestaat uit 4 lokale teams met een bezetting van ongeveer 15 medewerkers: Klantenbeheerders kinderopvang Inhoudelijk expert
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

Vanuit een expertise/specialisatie professioneel advies of begeleiding geven aan klantenbeheerders kinderopvang en andere klanten met als doel (proactief) oplossingen aan te reiken of maximaal te ondersteunen in het vinden van een gepast antwoord op hun nood of vraag.

Context

Het kan zowel gaan over interne klanten (de eigen organisatie) als externe klanten (de voorzieningen, partners of de burger).

3. Resultaatsgebieden

Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
<p>Probleemanalyse</p> <p>Vervolledigen, verhelderen en analyseren van de vraag of de problematiek met als doel over de nodige gegevens en inzichten te beschikken om een gepaste werkwijze of doorverwijzing te kunnen uitwerken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Opvangen en interpreteren van inhoudelijke vragen bij de klantenbeheerders kinderopvang of bij anderen. - Gesprekken houden met de klantenbeheerders kinderopvang en de nodige administratieve gegevens verzamelen. - Onderzoeken van de vraag van de klantenbeheerder kinderopvang of van een andere partij en analyse maken van de situatie in functie van advies over een gepaste werkwijze. - Naar aanleiding van een vraag naar advies een aanvraag van een voorziening toetsen aan procedures en vastgelegde beleidsopties.

	<ul style="list-style-type: none"> - Binnen de grenzen van de regelgeving en de deontologische principes een volledig beeld van de problematiek verkrijgen, d.m.v. bijvoorbeeld opvragen van extra gegevens, gesprekken voeren, ... - ...
<p>Informatie en advies</p> <p>Verstrekken van informatie, formuleren van een advies en/ of opstellen van een plan van aanpak met als doel de klantenbeheerder kinderopvang of een andere klant een passend antwoord of voorstel te bieden op zijn / haar situatie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Eerste lijn advies/informatie verstrekken. - Fungeren als aanspreekpunt voor de klantenbeheerder kinderopvangbeleid in geval van inhoudelijke vragen en problemen. - Analyseren van de klacht en synthetiseren van conclusies. - Klantenbeheerders kinderopvang informeren, begeleiden en doorverwijzen naar de passende diensten - Technische of regelgevende gegevens opzoeken en analyseren om te kunnen adviseren. - Checken of het advies en/of plan van aanpak voldoet aan de verwachtingen - ...
<p>Advies rond beslissing</p> <p>Advies rond beslissing formuleren met als doel de bevoegde instantie toe te laten tijdig een correcte uitspraak te doen over het dossier.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vaststellingen en bevindingen verwoorden in goed onderbouwde en objectieve adviezen. - Uitwerken van een advies over een voorstel van beslissing in dossiers en/of aanvragen van voorzieningen i.v.m. erkenningen, vergunningen of maatregelen. - Advies bij het initiëren van de uitvoering van de beslissing. - ...
<p>Fungeren als inhoudelijke brugfunctie tussen klantenmanagement kinderopvang en andere Vlaamse teams en lokale teams.</p> <p>Vanuit een doorgedreven expertise, fungeren als inhoudelijk aanspreekpunt. Bouwt de kennis verder uit en verankert deze binnen de organisatie met als doel het kennisniveau op peil te houden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fungeren als inhoudelijk aanspreekpunt voor de klantenbeheerders kinderopvang. - Bijdragen tot het afstemmen van interpretaties en manieren van uitvoeren van de dienstverlening via overleg met interne actoren, het opvangen van signalen en vanuit de grondige kennis van de regelgeving om een eenduidige dienstverlening aan te bieden. - Deelnemen aan thematisch overleg over (mogelijke) interpretatieverschillen en formuleren en opvolgen van voorstellen tot eenvormigheid. - Verhelderen van knelpunten, zoeken naar oplossingen - Samenbrengen van de eigen inbreng en de inbreng van anderen (klant, andere deskundigen, ...) in een voorstel.

	<ul style="list-style-type: none"> - ...
<p>Begeleiding en opvolging</p> <p>Samen met de betrokkenen het advies of het plan van aanpak helpen uitvoeren en/ of opvolgen met als doel de vooropgezette doelstellingen zo goed mogelijk te realiseren.</p> <p><i>Context: Binnen het kader van de procedures, wetgeving, regelgeving, normen, ...</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Opvolgen van gedane acties/ondernomen stappen. - Bespreken van knelpunten in de uitvoering van een advies of een plan van aanpak. - Opvolgen, evalueren en eventueel bijsturen van de voortgang. - Zorgen dat de werkprocessen en resultaten beantwoorden aan de kwaliteitsnormen, richtlijnen en procedures. - Organiseren en opvolgen van de ondersteuning overeenkomstig de methodologische onderbouwde processen en geldende termijnen (casemanagement) - ...
<p>Kwaliteitsborging</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"> - Bewaken van correcte toepassingen van reglementaire bepalingen, procedures, normen, ... in overleg met de juristen - Erop toezien dat wet- en regelgeving worden gerespecteerd - Verzamelen en verwerken van gegevens, opmaken van overzichten en verslagen, rapporteren van indicatoren - Input leveren voor management rapportering - Toezien op naleving van kwaliteitsnormen - Evalueren van klanttevredenheid - Kwaliteitsbewaking van de opgezette IT-systemen / procedures - Voorstellen doen voor verbetering - Proces afstemmen met andere processen binnen de organisatie - ...
<p>Fungeren als aanspreekpunt</p> <p>Vanuit een doorgedreven expertise, fungeren als inhoudelijk aanspreekpunt. Bouwt de kennis verder uit en verankert deze binnen de organisatie met als doel het kennisniveau op peil te houden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fungeren als inhoudelijk aanspreekpunt voor de klantenbeheerders kinderopvang. - Bijdragen tot het afstemmen van interpretaties en manieren van uitvoeren van de dienstverlening via veelvuldig overleg met interne actoren, het opvangen van signalen en vanuit de grondige kennis van de regelgeving om een eenduidige dienstverlening aan te bieden. - Verhelderen van knelpunten, zoeken naar oplossingen - ...

<p>Rapportering</p> <p>Registreren en analyseren van gegevens met als doel kwaliteitsvol verslag uit te brengen, optimale ondersteuning te garanderen en/of input te geven aan het beleid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Beleidsrapport opmaken. - Databanken invullen. - Optimaliseren van het aanbod via gerichte analyse van gegevens. - Kwaliteitsvol registreren van gegevens. - Bewaakt en/of verbetert voortdurend de kwaliteit van de dossiers. - ...
<p>Werkinstrumenten</p> <p>Ontwikkelen of aanpassen van concepten, systemen, processen en methoden in nauw overleg met de teamleden 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"> - Werkinstrumenten en hulpmiddelen ontwerpen, verbeteren en/of toegankelijk maken - Innovatieve ideeën ontwikkelen - Uitwerken van procedures en richtlijnen - ...
<p>Communiceren over adviezen en prospectie</p> <p>Communiceren over adviezen of wenselijke manieren van aanpak met als doel de klantenbeheerders kinderopvang of een andere partij te informeren en/ of aan te moedigen om ondersteuning te vragen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - De klantenbeheerders kinderopvang bewust maken door schriftelijke en mondelinge communicatie. - Blinde vlekken in het aanbod opsporen en signaleren bij collega's. - Sensibiliseren. - Uitdragen wat de werkwijze is binnen de organisatie. - ...
<p>Kennis uitbouwen en inzetten</p> <p>Netwerken, actief bijhouden, uitwisselen en inzetten van kennis en ervaring met als doel de kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren en/of input te geven aan het beleid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Deelnemen aan intern overleg, projectgroepen, leercirkels. - Organisatie breed meewerken aan het optimaliseren van de dienstverlening aan voorzieningen. - Bewaakt en/of verbetert voortdurend de kwaliteit van de eigen inbreng. - Intern en extern netwerken onderhouden en gebruiken om kennis op peil te houden, kennis te delen en samenwerkingsmogelijkheden te versterken. - Capteren en kanaliseren van signalen, trends en tendensen binnen het vakgebied en het werkkterrein. - Zichzelf op de hoogte houden van diverse ontwikkeling via het lezen, het bijwonen van studiedagen, ... - Uitwisselen van interessante informatie en ervaringen met collega's. - ...

Opvolgen van het kwaliteitskader op teamniveau

Binnen het team de indicatoren en andere kwaliteitsparameters raadplegen en toetsen aan de norm met als doel tekortkomingen op te sporen en eventueel bij te sturen.

- Bewaakt en/of verbetert voortdurend de kwaliteit van de eigen dienstverlening op teamniveau onder meer door het raadplegen van dashboardgegevens.
- Zorgt voor opvolging in afhandelen van klachten en meldingen.
- ...

4. Competentieprofiel

4.1. Gedragscompetenties

Verantwoordelijkheid nemen

Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie

Niveau 2 – Handelt in het belang van de organisatie

- Draagt actief bij aan de doelen en waarden van de organisatie
- Overweegt de gevolgen van zijn voorstellen en acties voor de organisatie
- Blijft consequent handelen, ook in lastige of onzekere situaties
- Zegt wat hij doet, is open over de door hem gehanteerde waarden en normen
- Wekt vertrouwen in zijn objectiviteit en integriteit

Samenwerken

Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is

Niveau 2 - Stimuleert de samenwerking binnen zijn entiteit, werkgroepen of projectgroepen

- Laat het gemeenschappelijk belang van de organisatie primeren op het persoonlijk belang
- Komt met ideeën om het gezamenlijke resultaat te verbeteren
- Betrekt belanghebbenden bij het nemen van beslissingen, stemt consequenties van acties en beslissingen met betrokkenen af
- Moedigt anderen aan om van gedachten te wisselen, te overleggen en samen opdrachten aan te pakken
- Onderneemt acties zodat er een positieve verstandhouding en productieve samenwerking binnen de groep ontstaat en blijft

<p>Communiceren Informatie en ideeën schriftelijk en/of mondeling begrijpelijk overbrengen</p> <p>Niveau 2 – Verzorgt de interactie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kiest een communicatiewijze naargelang de behoeften, mogelijkheden of eigenheden van het doelpubliek • Hanteert een stijl die aangepast is aan de situatie (zakelijk, onderhoudend, informatief, interactief, ...) • Richt zich tot het publiek en neemt het in zijn gedachtegang mee • Zorgt voor een correcte uitwisseling van informatie (gaat na of zijn boodschap duidelijk is, vat de boodschap van anderen samen, ...) • Stimuleert de communicatie in twee richtingen (stelt vragen, verzoekt om inbreng, ...) 	<p>Coachen</p> <p>Anderen ondersteunen en begeleiden zodat ze zich professioneel en persoonlijk kunnen ontwikkelen en de effectiviteit en efficiëntie van hun werk verhoogt</p> <p>Niveau 2 – Ondersteunt anderen bij de ontwikkeling van vaardigheden en gewenst gedrag</p> <ul style="list-style-type: none"> • Richt zich naast de taak of het doel dat gerealiseerd moet worden, ook op de persoon die de taak uitvoert (en diens ontwikkeling) • Fungeert als klankbord en versterkt het inzicht van anderen in hun functioneren (geeft opbouwende feedback aan de hand van concrete voorbeelden, stelt vragen ter bewustwording, ...) • Stemt zijn advies en stijl af op het ontwikkelingsniveau en de eigenheid van anderen • Heeft vertrouwen in de zelfsturing en groei van anderen, waardeert en stimuleert die • Stimuleert kennisoverdracht in het team, de entiteit, ...
	<p>Klantgerichtheid</p> <p>Wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie onderkennen en er adequaat op reageren.</p> <p>Niveau 2 - Optimaliseert de dienstverlening aan belanghebbenden binnen afgesproken kaders</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderzoekt de wensen, behoeften en verwachtingen van belanghebbenden via gericht systematisch onderzoek (tevredenheidsenquêtes, mondelinge enquêtes, ...) • Verleent nazorg en onderneemt concrete acties naar aanleiding van specifieke feedback van belanghebbenden • Gaat kritisch na op welke punten de dienstverlening kan worden verbeterd en formuleert hiertoe concrete voorstellen

	<ul style="list-style-type: none"> • Zet nieuwe mogelijkheden op het vlak van dienstverlening meteen om in de praktijk • Onderneemt acties om de dienstverlening aan specifieke doelgroepen te optimaliseren, rekening houdend met hun beperkingen en behoeften (bv. handicap, kinderen, ...)
<p>Oordeelsvorming 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"> • Komt tot een gefundeerd oordeel op basis van een brede en afgewogen analyse • Betreft consequenties en mogelijke neveneffecten van standpunten in zijn overwegingen • Neemt standpunten in op basis van onvolledige maar voldoende informatie • Neemt bij vragen of problemen een duidelijk standpunt in • Motiveert en beargumenteert zijn standpunt 	<p>Netwerken Ontwikkelen en bestendigen van professionele relaties, allianties en coalities en die aanwenden om informatie, steun en medewerking te verkrijgen.</p> <p>Niveau 2 - Legt nieuwe contacten die voor zijn taak en opdracht nuttig kunnen zijn (klasse 15 t/m 18)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Legt contacten en onderhoudt ze • Kent de juiste personen om doelen te realiseren en wordt door hen gekend • Zoekt samenwerking met interne en externe partners uit wederzijds organisatiebelang • Legt contacten met andere afdelingen als zijn opdracht hen aanbelangt (bv. voor- of natraject, impact, ...) • Legt contacten (met andere entiteiten) om de slaagkansen van zijn project te vergroten (informatie, expertise, cocreatie, steun)

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 de eigen afdeling en de instelling

Inzicht hebben in:

- De samenwerkingsmechanismen van een grote organisatie
- Het netwerk van klantenmanagement KO

Het kunnen hanteren van:

- Basisvaardigheden informatica
- Gesprek- en vergadertechnieken, conflicthantering
- Werken met indicatoren en opvolgingsinstrumenten
- Projectmanagement
-

5. Andere functierelevante informatie

- Niveau A1
- Werk- en denkniveau is vereist overeenstemmend met een master met enkele jaren ervaring (3 tot 6 jaar) (of gelijkwaardig door persoonlijke ontwikkeling, zelfstudie, ...).
- Glijdende werkuren, mogelijkheid tot alternatief werken