Functie- en competentieprofiel
beleidsmedewerker kwaliteit en organisatie

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Beleidsmedewerker kwaliteit en organisatie
Functiefamilie	Expertenfuncties
Afdeling - Dienst	Bestuur en beleid
Niveau	A
Graad	A1a-A2a

2. Positionering in het organogram

Rapporteert aan/ krijgt leiding van	Afdelingshoofd Bestuur en beleid
Geeft leiding aan/	

3. Doel van de functie

De beleidsmedewerker kwaliteit en organisatie speelt een belangrijke ondersteunende rol bij het uitbouwen van gemeente & ocmw Zoersel tot een toegankelijk en professioneel lokaal bestuur.

Om dit te realiseren, ondersteunt de beleidsmedewerker de diensten en bestuursorganen van gemeente & ocmw Zoersel met het oog op een kwaliteitsvolle besluitvorming (van voorbereiding tot en met bijsturing en evaluatie) en initieert en beheert hij/zij organisatie brede (verandering-) projecten om haar dienstverlening en processen te optimaliseren en te verbeteren. De beleidsmedewerker rapporteert hierover aan het afdelingshoofd bestuur en beleid.

De beleidsmedewerker neemt ook de rol van klachtencoördinator op zich.

4. Resultaatsgebieden

ALGEMEEN

1	**Instaan voor het coördineren van projecten/producten/dossiers** *Dit omvat onder meer volgende taken :* o *Inwinnen van informatie* o *Uitvoeren van onderzoek, bvb. op vlak van reglementering, of detecteren van behoeften bij klanten* o *Opmaken van planningen/draaiboeken en initiëren en opvolgen van samenwerking met anderen* o *Inhoudelijk aansturen van medewerkers binnen projecten, activiteiten of processen* o *Uitvoeren van allerlei formaliteiten of procedures* o *Verzorgen van allerhande communicatie, zowel voor als tijdens het project of het evenement (intern, leveranciers,…)* o *Reserveren van accommodaties, materiaal en materieel* o *Bewaken van de voortgang van het project/product/dossier*
2	**Uitwerken van beleidsvoorstellen en adviezen zodat de beleidsdoelstellingen van de (sub)dienst/afdeling gerealiseerd worden** *Dit omvat onder meer volgende taken :* o *Analyseren van relevante signalen uit het werkveld* o *Beleidsvoorbereidende dossiers en nota's opmaken voor de beleidsverantwoordelijken* o *Spontaan beleidsadviezen formuleren en inhoud geven aan de beleidsnota's* o *Evalueren van de effecten van het gevoerde beleid*
3	**Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat de het beleid en de medewerkers goed geïnformeerd en betrokken zijn** *Dit omvat onder meer volgende taken :* o *Organiseren van een overleg naar aanleiding van een specifiek project of evenement* o *Ervoor zorgen dat iedere medewerker over alle informatie beschikt die hij/zij nodig heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren* o *Rapporteren aan de leidinggevende/verantwoordelijke(n) in verband met de werking van de (sub)dienst, de uitvoering van de beleidsdoelstellingen, de voortgang van projecten, activiteiten,…* o *Constructief deelnemen aan het overleg (op niveau van de dienst of dienst overschrijdend)*
4	**Initiëren, ontwikkelen en onderhouden van samenwerkingsverbanden en instaan voor de vertegenwoordiging van de beleidsdomeinen met het oog op een optimale externe communicatie** *Dit omvat onder meer volgende taken :* o *Invulling geven aan samenwerkingsverbanden met buurgemeenten, externe instanties,…* o *Deelnemen aan diverse werkgroepen buiten het gemeentebestuur* o *Fungeren, op vlak van de werkdomeinen als contactpersoon naar toezichthoudende overheid en andere openbare besturen, particuliere instellingen of organisaties*

SPECIFIEK

5	**Ontwikkelen, (laten) implementeren en opvolgen van de organisatie van interne controleprocedures en kwaliteitsprojecten om de organisatie doelgerichte en kwaliteitsvolle diensten en producten te laten afleveren** *Dit omvat onder meer volgende taken :* o *Initiëren, stimuleren en opvolgen van de integrale kwaliteitszorg;* o *Coördineren van de klachtenbehandeling (ombudsfunctie);* o *Behandelen van aanvragen van burgers in het kader van openbaarheid van bestuur;*

	o *Behandelen van aanvragen van raadsleden in verband met het inzagerecht;* o *Beheren van de verschillende registers in dit verband.*
6	**Voorbereiden, plannen, uitvoeren, opvolgen en bijsturen van de strategische en operationele planning zodat de beleidsdoelstellingen gerealiseerd worden** *Dit omvat onder meer volgende taken :* • *Coördinatie van het inhoudelijk luik van de beleidsvoorbereiding en de formulering van inhoudelijke voorstellen voor de omzetting van strategische in operationele doelstellingen;* • *Voorbereiding van beleidsvoorstellen op basis van indicatoren, wetenschappelijk onderzoek en maatschappelijke evoluties, onder meer in de vorm van een interne en externe kwalitatieve en kwantitatieve omgevingsanalyse per bestuursperiode;* • *Monitoring en evaluatie van de beleidsuitvoering voor de bijsturing van het beleid of voor de aansturing van de betrokken gemeentelijke diensten;* • *Bepalen van ken- en stuurgetallen, kwantitatieve en kwalitatieve meetcriteria voor de dienstverlening met bijzondere aandacht voor het meten en opvolgen van de tevredenheid van de dienstverlening;* • *Regelmatig aftoetsen van de strategische visie aan de realiteit en aanpassen waar nodig.*
7	**Coördineren, opvolgen en bijsturen van de werking van de organisatie met het oog op een efficiënte en effectieve dienstverlening** *Dit omvat onder meer volgende taken :* o *Coördinatie van het systeem voor organisatiebeheersing, betrekken van de juiste medewerkers op het juiste moment en vlot communiceren over de richtlijnen;* o *Analyseren van de werking van de organisatie en de kwaliteit van de dienstverlening met onder meer het uitvoeren van een periodieke zelfevaluatie van de organisatie als risicoanalyse die de basis vormt voor het uitwerken van acties rond organisatiebeheersing;* o *Uitwerken en opvolgen van voorstellen tot verbetering van de werking en dienstverlening en ondersteunen van medewerkers bij veranderingen;* o *Initiëren en leiden van projecten die de werking en beheersing van de organisatie verbeteren met o.m. het uitdenken en uitwerken van het dienstverleningsmodel en verdere stappen in de digitalisering van de werking van de organisatie (o.a. project LB365);* o *Rapporteren aan de bestuursorganen over het systeem van organisatiebeheersing;*
8	**Aanvulling op resultaatsgebied: Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat het beleid en de medewerkers goed geïnformeerd en betrokken zijn** *Dit omvat onder meer volgende taken :* o *Instaan voor constructief overleg en samenwerking met de beleidsverantwoordelijken en de leden van het MAT* o *Uitwerken en aanreiken van methodes en structuren voor een optimale interne communicatie en projectmatige samenwerking tussen verschillende diensten en afdelingen*

5. Gedragscompetenties

KERNCOMPETENTIES

Integriteit:

- geeft een eerlijke en correcte weergave van de feiten
- kent de gangbare waarden en normen en handelt hier consequent naar
- signaleert of bespreekt gedrag dat afwijkt van de normen van de organisatie en/of de functie
- gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke of delicate informatie
- streeft naar objectiviteit en een gelijke behandeling
- houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- heeft aandacht voor duurzaamheid, het algemeen belang en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Loyaal zijn

- werkt met enthousiasme en gedrevenheid
- gaat ervoor om de taken uit te voeren
- voelt zich verbonden met het geheel van de organisatie en de eigen rol hierin
- handelt in het belang van de organisatie en niet enkel in het belang van de eigen job
- vertegenwoordigt de organisatie op een passende manier bij anderen (klanten, externen)
- bouwt mee aan een positief imago van de organisatie

Resultaatgericht werken:

- houdt het doel van de taken voor ogen
- maakt optimaal gebruik van de tijd
- zoekt naar de meest optimale werkwijzen
- weet resultaten te behalen met de aanwezige middelen
- maakt een goede afweging tussen inspanningen en resultaat
- grijpt in wanneer resultaten niet voldoen
- zet door bij tegenslag of problemen

COMPETENTIES SPECIFIEK (FUNCTIEFAMILIE)

Ondernemen

- ziet en signaleert kansen of opportuniteiten
- onderzoekt behoeften en neemt acties om de dienstverlening te optimaliseren
- weet bestaande diensten kenbaar te maken aan het brede publiek
- ziet nieuwe toepassingsmogelijkheden voor bestaande instrumenten
- kan veranderingen initiëren, ondersteunen en begeleiden
- betrekt personen die te maken zullen hebben met de gevolgen van de verandering
- toetst voorstellen aan de realiteit

Beleidsondersteunend werken

- Kent de strategie van het eigen werkgebied, denkt en praat hierover mee
- Legt een relatie tussen de strategie en de eigen taken en verantwoordelijkheden
- Onderkent trends en ontwikkelingen in het vakgebied en vertaalt deze naar mogelijkheden
- Signaleert relevante ontwikkelingen in het eigen werkgebied en speelt hier proactief op in
- Formuleert beleidsvoorstellen

Netwerken

- legt en onderhoudt relaties met mensen in en buiten de organisatie
- neemt initiatief tot samenwerking met andere diensten, ook buiten de organisatie
- kan relaties opbouwen en onderhouden met mensen van allerlei niveaus
- zoekt naar mogelijkheden om het netwerk te benutten voor het verkrijgen van informatie, steun en medewerking
- houdt bij eigen beslissingen rekening met de opdracht en belangen van andere diensten
- doorziet belangen en posities van anderen en kan daarmee omgaan

Flexibiliteit

- verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen

- herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af
- toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Plannen en organiseren

- plant acties en projecten, bepaalt objectieven en prioriteiten
- stemt systemen, procedures, middelen, tijd en mensen op elkaar af
- houdt rekening met zaken die op lange termijn spelen
- past de planning aan indien veranderende omstandigheden dit eisen
- plant meetmomenten in om te toetsen of prestaties/resultaten voldoen aan de verwachtingen en stuurt bij indien nodig
- verzekert continuïteit en behoudt overzicht

Stressbestendigheid

- blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- blijft bij een veelheid aan opdrachten op hetzelfde moment steeds gestructureerd werken
- signaleert tijdig overmatige werkbelasting
- blijft kalm en objectief in gespannen situaties
- hervat moed na een tegenslag of teleurstelling
- kan de rust behouden bij zichzelf en bij de groep

Zelfontwikkeling

- neemt verantwoordelijkheid voor de eigen professionele ontwikkeling
- vraagt naar feedback bij de eigen prestaties en trekt hieruit conclusies
- staat geregeld kritisch stil bij het eigen functioneren en kent eigen sterktes en zwaktes
- werkt met een duidelijk plan aan de verbetering van de eigen prestaties; zet leerpunten om in acties
- kan nieuwe informatie en ideeën in zich opnemen en effectief toepassen
- probeert grenzen te verleggen en gaat uitdagingen aan

Deze beschrijving is niet beperkend en kan ten allen tijde aangepast worden naargelang de evolutie van de organisatorische accenten bij gemeente en ocmw Zoersel.

december 2020