

|                              |                                                                               |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Functietitel</b>          | <i>Lokaal dienstencentrumleider/seniorenambtenaar</i>                         |
| <b>Dienst</b>                | <i>Lokaal dienstencentrum/seniorendienst/kernteam sociaal huis</i>            |
| <b>Niveau</b>                | <i>Bx</i>                                                                     |
| <b>Eerste leidinggevende</b> | <i>In overleg tussen het Afdelingshoofd Mens en Afdelingshoofd Vrije Tijd</i> |
| <b>Tweede leidinggevende</b> |                                                                               |

#### **HOOFDDOEL VAN DE FUNCTIE :**

Een coördinerende rol opnemen in de werking van het lokaal dienstencentrum De Wijzer en de seniorendienst. Door het principe van 'actief ouder worden' te hanteren ervoor zorgen dat het algemeen welzijn, de levenskwaliteit en de leefbaarheid van de doelgroep in hun eigen, zelfstandige leefomgeving wordt ondersteund, bevorderd en verbeterd.

#### **FUNCTIE-INHOUD :**

- Ontwikkelt een coherente visie gekoppeld aan beleidsdoelstellingen en actieplannen;
- Is verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding en organisatie van het lokaal dienstencentrum en de seniorendienst;
- Staat in voor het aansturen, opvolgen, motiveren en ondersteunen van het personeel en de vrijwilligers van het dienstencentrum en de seniorendienst;
- Voert een goed doordacht vrijwilligersbeleid;
- Werkt volgens het principe 'voor en door' de doelgroep;
- Informeert de doelgroep rond mogelijkheden i.k.v. eerstelijnszorg;
- Organiseert, superviseert en coördineert diverse activiteiten (vormingen, infosessies, ontspannende activiteiten) i.f.v. de opdrachten van het lokaal dienstencentrum en de seniorendienst;
- Werkt mee aan de organisatie en verdere ontwikkeling van een zorgloket;
- Past waar nodig tijdig de werking aan indien zich een gewijzigde regelgeving aandient;
- Werkt een systeem van buurtgerichte zorg uit;
- Voert een communicatie op maat en houdt voeling met de doelgroep van kansarmen en in het bijzonder kansarme senioren;
- Bouwt mee aan het lokaal sociaal beleidsplan als lid van het kernteam binnen het sociaal huis;
- Is verantwoordelijk voor het opstellen van de jaarverslagen en volgt de administratieve en financiële procedures op;
- Staat in voor de rapportering aan het beleid en bereidt beleidsbeslissingen voor gelinkt aan de werking van het LDC en seniorenhuis.
- Bewaakt en volgt de erkenningsnormen op evenals de decretale vereisten van het lokaal dienstencentrum en de normen m.b.t. subsidiëring van diverse projecten;
- Stimuleert, ondersteunt en coördineert goede professionele samenwerkingsrelaties met interne evenals met externe personen, instanties, hulpverleners en organisaties;
- Is verantwoordelijk voor het kenbaar maken van de werking en het aanbod van de dienstverlening naar de doelgroep toe;
- Staat in voor de opvang en behandeling van klachten van cliënten en mantelzorgers;

- Fungeert als signaalfunctie vanuit de werkvloer om de mogelijke tekorten in de dienstverlening kenbaar te maken;
- Implementeert de kwaliteitszorg en zorgt voor een efficiënte opvolging in het centrum;
- Staat in voor de budgetopmaak, -opvolging en –evaluatie opdat de beschikbare middelen efficiënt aangewend worden.
- Organiseert op regelmatige basis een centrumraad.

#### KERNCOMPETENTIES:

| Competentie:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Klantgerichtheid | Niveau: | 4 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stelt voor de eigen dienst, de afdeling en/of de organisatie meetbare doelstellingen voorop op vlak van klantgerichtheid en klantentevredenheid</li> <li>- Anticipeert op mogelijke toekomstige behoeften en problemen van klanten</li> <li>- Past binnen de eigen dienst, de afdeling en/of de organisatie de procedures, doelstellingen aan om beter aan toekomstige behoeften en verwachtingen van de klant te beantwoorden</li> <li>- Zet systemen op om een kwaliteitsvolle aanpak te garanderen</li> <li>- Stimuleert collega's en/of medewerkers om de klantgerichtheid van hun aanpak voortdurend in vraag te stellen en te verbeteren</li> </ul> |                  |         |   |

| Competentie:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Samenwerken | Niveau: | 4 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creëert een draagvlak voor problemen, beslissingen en acties die de eigen entiteit overstijgen</li> <li>- Creëert en benut gepaste communicatiekanalen en stimuleert het overleg rond aangelegenheden die de dienst of afdeling overstijgen</li> <li>- Zorgt ervoor dat ieder teamlid een inbreng kan leveren</li> <li>- Ziet erop toe dat de collega's beschikken over de nodige en de juiste informatie</li> <li>- Betrekt anderen bij het nemen van een beslissing die op hen een impact kan hebben</li> <li>- Creëert structuren om de samenwerking met andere diensten of afdelingen te verbeteren</li> </ul> |             |         |   |

| Competentie:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Vernieuwingsgericht werken | Niveau: | 4 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vertaalt de visie van stad/OCMW Bilzen naar een concreet strategisch plan van de eigen dienst of de organisatie</li> <li>- Brengt structurele veranderingen aan om de gewenste resultaten te bereiken</li> <li>- Creëert een draagvlak voor nieuwe ideeën</li> <li>- Oefent de nodige invloed uit op de omgeving</li> <li>- Verlegt grenzen in het denken</li> </ul> |                            |         |   |

#### SPECIFIEKE COMPETENTIES:

| Competentie:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Initiatief nemen | Niveau: | 3 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met vindingrijke oplossingen en stimuleert anderen om nieuwe ideeën te ontwikkelen</li> <li>• Doet voorstellen om bestaande situaties te verbeteren</li> <li>• Introduceert verbeteringen in werkaanpak en procedures</li> <li>• Onderneemt ongevraagd extra acties, die gepast zijn in de gegeven situatie</li> <li>• Handelt ook effectief en efficiënt als er geen heldere procedures of regels zijn</li> </ul> |                  |         |   |

| Competentie:                                                                                                                                           | 360° inlevingsvermogen | Niveau: | 3 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reageert gepast op impliciete, (on-)uitgesproken gedachten, gevoelens en verwachtingen van anderen</li> </ul> |                        |         |   |

Deze functiebeschrijving (profiel) is niet beperkend en kan steeds aangepast worden aan nieuwe of organisatorische accenten binnen Stad/OCMW Bilzen.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Blijft efficiënt functioneren in een omgeving met (on-)uitgesproken agenda's en weerstanden</li> <li>• Houdt rekening met het effect van het eigen optreden op anderen</li> <li>• Is gevoelig voor de noden en behoeften van de andere entiteiten</li> <li>• Kan zonder moeite opkomen voor het wel en wee van derden</li> <li>• Kan zich inleven in gevoeligheden die werken binnen een lokaal bestuur met zich meebrengen</li> </ul> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Competentie:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Netwerken | Niveau: | 3 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bouwt doelgericht een invloedrijk, professioneel netwerk uit, over de grenzen van de eigen entiteit</li> <li>• Kan zijn netwerk inschakelen om de eigen werkzaamheden te ondersteunen (vb. informatie verzamelen)</li> <li>• Betrekt anderen bij de eigen professionele netwerken en stimuleert hen die uit te bouwen</li> <li>• Schakelt anderen in om een breder draagvlak te creëren waardoor de organisatie haar doelstellingen beter kan waarmaken</li> <li>• Zoekt gericht contact met anderen die een rol kunnen spelen in de uitbouw van een invloedrijk netwerk</li> <li>• Is integer, samenwerkend en niet manipulatief ingesteld bij het inschakelen van zijn netwerk</li> </ul> |           |         |   |

| Competentie:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Organiseren | Niveau: | 3 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepaalt de procedures en werkmethodes die zullen gevolgd worden om het doel te bereiken</li> <li>• Ontwikkelt systemen en methodes om te anticiperen op onvoorziene omstandigheden</li> <li>• Voorziet een actieplan van de nodige budgetten, middelen, mensen en informatie</li> <li>• Concretiseert de beleidslijnen naar meetbare objectieven</li> <li>• Volgt de efficiëntie van de gemaakte planning op</li> </ul> |             |         |   |

## LEIDINGGEVENDE COMPETENTIES

| Competentie:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Coachen | Niveau: | 3 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Neemt verantwoordelijkheid op voor het leren binnen de organisatie</li> <li>• Geeft vertrouwen</li> <li>• Geeft anderen de kans te leren van fouten en mislukkingen</li> <li>• Geeft anderen de ruimte om ideeën te brengen en uit te werken</li> <li>• Stimuleert een open communicatie tussen de medewerkers</li> <li>• Fungeert als rolmodel voor het opnemen van verantwoordelijkheid voor het leren binnen de organisatie</li> <li>• Maakt kennisoverdracht binnen een team mogelijk</li> <li>• Weet zijn coachingsstijl aan te passen aan de omstandigheden</li> </ul> |         |         |   |
| <b>Functiespecifiek wordt er het volgende van je verwacht:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |         |         |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geeft systematisch feedback aan de medewerkers over geleverde prestaties</li> <li>• Denkt actief mee en formuleert voorstellen in verband met vorming met als doel de persoonlijke ontwikkeling van de medewerker te bevorderen en de kwaliteit van het werk te verbeteren</li> <li>• Volgt het resultaat van de vorming op de werkvloer op en begeleidt mee</li> <li>• Voert minimum één (coachings)gesprek per jaar met zijn medewerkers op basis van de functiekaart en de evaluatietool</li> </ul>                                                                       |         |         |   |

| Competentie:                                                                                                                                          | Delegeren | Niveau: | 3 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Delegeert ruime verantwoordelijkheidsgebieden</li> <li>• Creëert betrokkenheid bij de medewerkers</li> </ul> |           |         |   |

Deze functiebeschrijving (profiel) is niet beperkend en kan steeds aangepast worden aan nieuwe of organisatorische accenten binnen Stad/OCMW Bilzen.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kent de sterke punten van elke medewerker en durft daarop te vertrouwen</li> <li>• Geeft medewerkers de ruimte taken op hun manier te realiseren</li> <li>• Geeft de medewerkers een hoge mate van zelfstandigheid</li> <li>• Stimuleert het nemen van initiatief</li> <li>• Verhoogt de eigenwaarde van medewerkers door hen verantwoordelijkheid te geven</li> </ul> |
| <b>Functiespecifiek wordt er het volgende van je verwacht:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Delegeert taken op maat van de medewerker en dit in overeenstemming met hun maturiteit, hun competenties en hun taakinhoudelijke vaardigheden</li> <li>• Zet medewerkers en vrijwilligers in op de meest efficiënte manier</li> </ul>                                                                                                                                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                       |                |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|----------|
| <b>Competentie:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Richting geven</b> | <b>Niveau:</b> | <b>3</b> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geeft richting zowel op het niveau van processen en structuren als via het bepalen van een visie</li> <li>• Weet het team te inspireren, o.a. door voorbeeldgedrag</li> <li>• Communiqueert op gepaste tijdstippen over de opdracht van de dienst en het belang ervan</li> <li>• Draagt een duidelijk beleid uit</li> <li>• Stimuleert open communicatie en overleg tussen medewerkers</li> <li>• Bepaalt uitdagende maar haalbare doelstellingen</li> <li>• Stuurt het functioneren van een individu bij, indien dit bijdraagt tot het beter bereiken van het doel</li> <li>• Introduceert nieuwe structuren, processen en procedures in functie van het efficiënter bereiken van het doel</li> <li>• Doet aan situationeel leidinggeven maar houdt eveneens rekening met de waarden en doelstellingen van de organisatie</li> </ul> |                       |                |          |
| <b>Functiespecifiek wordt er het volgende van je verwacht:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                       |                |          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt mee aan en waakt over een optimale interne communicatie binnen het lokaal dienstencentrum en de senioren dienst</li> <li>• Ziet toe op een effectieve en efficiënte dienstverlening en stuurt bij waar nodig</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                       |                |          |