

Functiebeschrijving

Afdelingshoofd sociale dienst OCMW

Graad: Afdelingshoofd A4a-A4b

Versie: 11_01_2022



Plaats in de organisatie

algemeen directeur

└ directeur samenleving

└ afdelingshoofd sociale dienst OCMW

Doel

Als afdelingshoofd sociale dienst zorg je ervoor dat je medewerkers een excellente, proactieve en verbeteringsgerichte sociale dienstverlening waarmaken voor de kwetsbare Leuvenaars.

Je werkt een performante strategie uit voor de taken van de OCMW-dienstverlening, binnen de bredere visie, om kwetsbare groepen blijvend alle kansen te bieden. Streven hierbij is zelfredzaamheid en volwaardig participeren aan de samenleving in de maatschappij.

Je doet dit in samenwerking met je medewerkers en binnen de doelen van een lokaal sociaal beleid en breed geïntegreerd onthaal.

Je waarborgt samen met je teams een optimale sociale hulp- en dienstverlening aan kwetsbare Leuvenaars en cliënten en ondersteunt hen bij het optimaal inzetten van hun rechten. Hiervoor zet je in op een performante mensgerichte multikanale dienstverlening. Deze acties kaderen binnen een integraal en sociaal lokaal beleid.

Om dit te realiseren werk je nauw samen met de staf en andere afdelingen van de directie Samenleving met name de afdelingen Sociale Zaken, Buurtwerk, Diversiteit en Gelijke kansen. Ook met de directie Ruimtelijke Ontwikkeling meer bepaald de dienst Wonen, en de afdeling Economie (sociale economie en werk) is er een intensieve samenwerking. Daarnaast zijn andere belangrijke partners o.a. de Eerstelijnszone vzw(ELZ), CAW, VDAB, Agenschap Integratie en Inburgering, buurtcentra- en werkingen,....

Je bent verantwoordelijk voor een vlot verloop van de opdracht van het Bijzonder comité van de Sociale Dienst. Je stroomlijnt de processen ervan, volgt de kwaliteit op en neemt signalen mee naar het beleidsoverleg met de schepenen van welzijn en het Vast Bureau als bevoegd beleidsorgaan.

Vanuit gerechtvaardigde verwachtingen van burgers, belanghebbenden en partners, anticipeer en reageer je op veranderingen en uitdagingen.

Je hebt bij het leiden van je afdeling oog voor een maximale effectiviteit en efficiëntie, een sterke focus op kwaliteit, beheersbaarheid en continuïteit. Zowel de interne als de externe klant staat hierbij centraal. Als afdelingshoofd coördineer je de uit te voeren opdrachten van je leidinggevenden om de organisatiedoelstellingen te realiseren.

Je superviseert de grote lijnen van de werking naar aanpak, slagkracht, resultaatgerichtheid...en dit voor de verschillende teams (6 teams met maatschappelijke medewerkers, je staf, je administratie sociale dienst en je inhoudelijke experts en projectmedewerkers) binnen je afdeling. Financieel, personeels- en communicatiemanagement vormen tevens de kern van je opdracht.

Je combineert een resultaatgerichte aanpak met een mensgerichte houding.

Je bent zeer verbeteringsgericht en speelt creatief in op de noden van een voortdurend veranderende organisatie om binnen je directie (vernieuwende) producten, diensten, processen en structuren te creëren die tegemoet komen aan toekomstige uitdagingen van de hele organisatie.

Rapporteert aan

Je leidt de Sociale Dienst van het OCMW (ongeveer 100 VTE). Je stuurt een achttal leidinggevenden en je stafmedewerkers aan.

Je rapporteert aan de algemeen directeur en de directeur samenleving.

Resultaatsgebieden

1. Je leidt je afdeling en rust deze uit om de beleidsvoorbereiding en -uitvoering goed te kunnen realiseren. Je plant, organiseert, coördineert, volgt op en stuurt de activiteiten van de verschillende teams binnen je afdeling. Je zorgt ervoor dat de doelstellingen van de Sociale Dienst gerealiseerd worden binnen de door het bestuur uitgezette beleidslijnen.
 - *Je beheert en bewaakt de toegewezen middelen zorgvuldig, efficiënt en effectief met het oog op een zo groot mogelijke return on investment;*
 - *Je bewaakt het financiële beheer en de budgetten, inclusief het hele luik rond subsidies die toegekend worden door de federale overheid (POD maatschappelijke integratie).*
 - *Je concretiseert de meerjarenplanning naar een jaarlijks investerings- en uitvoeringsprogramma. Je betreft het bestuur en andere stadsdiensten bij de opmaak van deze plannen;*
 - *Je wijst opdrachten en projecten toe aan medewerkers, rekening houdend met hun competenties;*
 - *Je zorgt voor een efficiënte werkverdeling naar en binnen de verschillende teams;*
 - *Je superviseert beleidsvoorbereidend werk van je verschillende teams;*
 - *Je speelt creatief in op een voortdurend veranderende organisatie.*
2. Je ondersteunt je medewerkers om samen de strategische doelstellingen om te zetten naar operationele doelstellingen en een performante werkwijze. Je schept het klimaat en vertrouwen om samen deze doelstellingen op een effectieve, efficiënte en kwaliteitsvolle wijze te realiseren.
 - *Je garandeert met je teams en medewerkers de kwaliteit van het geleverde werk en de dienstverlening;*
 - *Je optimaliseert procedures en processen om snel en mensgericht de nodige ondersteuning te bieden;*
 - *Je ziet erop toe dat interne controlemechanismen operationeel zijn;*
 - *Je waakt over de toepassingen van de wettelijke reglementering en rapportering;*
 - *Je bewaakt de kwaliteit van de dossierbehandeling en de dienstverlening binnen je afdeling en neemt acties om deze te optimaliseren;*
 - *Je stelt samen met je leidinggevenden budgetten op en bewaakt de toegewezen kredieten.*
3. Je creëert synergie tussen de onderdelen van je afdeling en met de andere diensten van de stad zodat dit resulteert in een duurzamer en beter beleid en beheer, effectievere besteding van de middelen, een optimale dienstverlening aan de burgers en een performante en motiverende samenwerking in de stad.
 - *Je stimuleert samenwerking, afstemming, engagement en initiatief;*
 - *Je zorgt voor een efficiënte en effectieve communicatie en informatiedoorstroming;*

- Je plant systematisch overleg met en tussen je leidinggevenden en je adviseurs in staf;
- Je creëert overlegstructuren waar nodig en nuttig met het oog op betere werking, dienstverlening en beleidsvoorbereiding;
- Je bewaakt de uniformiteit op het vlak van dienstverlening binnen je afdeling, waarbij je tegelijkertijd 'op maat' werkt;
- Je zorgt voor goede afstemming met de intern ondersteunende diensten van de stad zodat je afdeling steeds over de nodige tools beschikt;
- Je bewaakt de procesflows binnen je teams en zorgt dat deze op elkaar afgestemd zijn;
- Je signaleert en bepleit de noden van je afdeling inzake personeel, infrastructuur en logistiek bij de betrokken directies en het bestuur;
- Je stimuleert de deelname aan acties en in projecten die door het bestuur in alle directies opgezet worden.

4. Je stuurt, coacht en motiveert je leidinggevenden en medewerkers om de doelstellingen van de afdeling te realiseren en om hen te laten groeien in hun opdracht en eigen ontwikkeling.
- Je zet je leidinggevenden/medewerkers in in processen en projecten conform hun competenties, talenten en ambities;
 - Je erkent je leidinggevenden/medewerkers in hun expertise en geeft hen voldoende vrijheid om in hun eigen domein verder te werken;
 - Je coacht je leidinggevenden en medewerkers, laat los waar kan, geeft vertrouwen, maar stuurt waar nodig;
 - Je adviseert je leidinggevenden/medewerkers bij het opvolgen van complexe dossiers;
 - Je ondersteunt je medewerkers in hun loopbaan;
 - Je waakt erover dat de complexe en veranderende regelgeving naar werkbare procedures wordt vertaald;
 - Je scheidt een stimulerend, dynamisch en constructief werkklimaat binnen je afdeling;
 - Je bent een voorbeeld op vlak van leidinggeven en positieve communicatie;
 - Je bewaakt de kwaliteit en uniformiteit van feedbackgesprekken;
 - Je ondersteunt het principe van een lerende en innovatieve organisatie.

5. Je bewaakt de informatiedoorstroming en communicatie binnen je afdeling, naar de andere stadsdirecties en naar de beleidsverantwoordelijken.
- Je staat in voor een goede interne communicatie en informatiedoorstroming rond werking, resultaten, ontwikkelingen die je afdeling aanbelangen, o.a. die van het Bijzonder comité van de Sociale Dienst;
 - Je staat in voor constructief overleg en samenwerking met de beleidsverantwoordelijken;
 - Je rapporteert voortgangs- en beleidsgericht aan de beleidsorganen over de realisaties binnen je dienst/beleidsdomeinen, over de besteding van middelen;

- *Je rapporteert regelmatig aan de algemeen directeur over de realisaties binnen je afdeling, en voor afdelingsoverschrijdende projecten;*
- *Je onderhoudt intensieve contacten met de interne stadsdiensten;*
- *Je bewaakt een optimale interne communicatie binnen de organisatie;*
- *Je verzorgt een optimale top-down en bottom-up communicatie: rapporteren, aftoetsen van voorstellen...;*
- *Je bent een bruggenbouwer en weet andere stadsdiensten te inspireren om samen tot resultaten te komen.*

6. *Je bent een netwerker en vertegenwoordigt je directie intern en extern en draagt hierbij de waarden van de stad uit. Je stimuleert nauwe samenwerking met andere stadsdiensten over je beleidsdomeinen, en voor projecten van andere stadsdiensten waar je afdeling aan kan bijdragen.*
- *Je initieert, ontwikkelt en stimuleert interne en externe samenwerkingsverbanden;*
 - *Je bouwt functionele netwerken uit met externen binnen je beleidsdomeinen en onderhoudt deze relaties, zowel binnen als buiten de stad;*
 - *Je fungeert als aanspreekpunt/contactpersoon naar andere besturen, overheden, externe partners of organisaties;*
 - *Je vertegenwoordigt de organisatie extern bijvoorbeeld in projectgroepen en samenwerkingsverbanden;*
 - *Je profileert je extern door je expertise en zo creëer je een meerwaarde voor innovatie in lokaal sociaal beleid en naar bekendheid en uitstraling van de stad;*
 - *Je anticipeert via structurele maatregelen op toekomstige uitdagingen en stimuleert vernieuwing.*

Waardegebonden competenties

Zelfontwikkeling

Blijven verbeteren van het functioneren door te leren en mee te groeien met veranderingen.

Niveau 2 – Neemt verantwoordelijkheid voor zijn ontwikkeling

- Heeft belangstelling voor onderwerpen die niet direct zijn vakgebied betreffen en benut deze om zijn aanpak en werking te optimaliseren
- Blijft kritisch op zijn ontwikkeling en stelt zijn werk ter discussie, vraagt regelmatig feedback
- Deelt kennis- en leerervaringen met anderen, leert van en met anderen
- Toont inzicht in zijn kwaliteiten, valkuilen, ontwikkelpunten, waarden, drijfveren, interesses en ambities
- Heeft inzicht in zijn leerstijl en herkent ook andere manieren van leren

Klantgerichtheid

Wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie onderkennen en er adequaat op reageren.

Niveau 2 – Optimaliseert de dienstverlening aan belanghebbenden binnen afgesproken kaders

- 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
- 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, ...)

Samenwerken

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

Niveau 3 – Creëert gedragen samenwerkingsverbanden en synergie over de entiteitsgrenzen heen

- Zoekt contacten over barrières en cultuurverschillen heen, benadrukt het 'wij'-gevoel
- Werkt actief aan het scheppen van een vertrouwensband met alle belanghebbenden
- Creëert een draagvlak voor beslissingen, oplossingen en acties die zijn entiteit overstijgen

- Draagt samenwerking uit om het algemeen belang te dienen over de grenzen van de entiteit heen
- Gebruikt zijn invloed om processen en structuren te (her)tekenen die de cocreatie stimuleren

Verantwoordelijkheid nemen

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

Niveau 3 – Bewaakt en verdedigt de belangen van de organisatie

- Draagt de doelen en waarden binnen en buiten de organisatie uit
- Vertoont voorbeeldgedrag rond sociale, ethische en professionele normen en spreekt ook anderen erop aan
- Zorgt ervoor dat iedereen in de entiteit of organisatie op de hoogte is van de doelen, waarden en normen en biedt hen de nodige ondersteuning om ze te respecteren
- Durft harde standpunten in te nemen die de gehele organisatie en het algemeen belang ten goede komen, zelfs als ze minder populair zijn binnen de eigen entiteit
- Stelt zich expliciet achter genomen beslissingen en initieert ze, waar mogelijk, binnen en buiten de organisatie

Graadgebonden competenties

Overtuigen

Instemming verkrijgen voor een mening, visie of aanpak

Niveau 3 – Hanteert aangepaste beïnvloedingsstrategieën

- Denkt (vooraf) aan de impact die zijn argumentatie kan hebben op anderen en handelt hiernaar
- Durft creatieve acties in te zetten om anderen in de gewenste richting te bewegen
- Buigt tegenargumenten en weerstand om en maakt er in de argumentatie gebruik van
- Legt contacten om draagvlak te creëren en zaken gedaan te krijgen
- Brengt anderen ertoe om zijn standpunten en visie verder uit te dragen

Netwerken

Ontwikkelen en bestendigen van professionele relaties, allianties en coalities en die aanwenden om informatie, steun en medewerking te verkrijgen

Niveau 3 – Bouwt doelgericht een professioneel en invloedrijk netwerk uit over de grenzen van zijn entiteit (allianties, coalities, ...)

- Brengt mensen uit verschillende netwerken met elkaar in contact
- Gebruikt zijn netwerk om het draagvlak te verbreden waardoor de organisatie haar doelstellingen beter kan waarmaken
- Zoekt gericht contact met anderen die een rol kunnen spelen in de uitbouw van een invloedrijk netwerk
- Betrekt anderen bij zijn professionele netwerken en stimuleert hen die uit te bouwen
- Is integer, samenwerkend en open bij het inschakelen van zijn netwerk

Coachen

Anderen ondersteunen en begeleiden zodat ze zich professioneel en persoonlijk kunnen ontwikkelen en de effectiviteit en efficiëntie van hun werk verhoogt

Niveau 3 – Stimuleert ontwikkeling op de lange termijn

- Fungeert als rolmodel voor het nemen van verantwoordelijkheid voor ontwikkeling binnen de organisatie
- Brengt anderen in situaties die voor hen uitdagend en leerrijk zijn met het oog op hun brede inzetbaarheid
- Creëert een omgeving en ontwikkelt voorwaarden die anderen inspireren om zich te ontwikkelen
- Stimuleert een open feedbackcultuur waar men in een "veilige" omgeving kan leren
- Vervult diverse rollen (bv. instructeur, mentor, supervisor, coach, intervisor, ...), naargelang de omstandigheden

Visie

Feiten in een ruime context plaatsen en een toekomstgericht beleid ontwikkelen

Niveau 2 – Betreft brede (maatschappelijke, technische ...) factoren bij zijn aanpak

- Plaatst adviezen, beslissingen en initiatieven in de brede organisatiecontext of beleidscontext
- Kent de relevante trends en ontwikkelingen binnen zijn beroep of domein
- Wijst op evoluties die voor anderen nog onbekend zijn
- Heeft voeling met wat er in de toekomst gevraagd kan worden
- Levert een bijdrage aan het ontwikkelen van het beleid voor zijn werkveld

Richting geven

Aansturen en motiveren van medewerkers zodat ze hun doelstellingen en die van de entiteit kunnen realiseren, zowel individueel als in teamverband

Niveau 3 – Geeft richting, zowel via processen en structuren als via het bepalen en uitdragen van een visie

- Communiceert op regelmatige momenten over de opdracht van de entiteit of de organisatie en over het belang daarvan (de missie van de entiteit of organisatie)
- Geeft richting of sturing aan een team of entiteit door een duidelijk en inspirerend beleid uit te dragen (geeft aan waar de organisatie naartoe wil)
- Bepaalt haalbare en uitdagende doelstellingen en doet beroep op het talent van de medewerkers om ze te realiseren
- Introduceert nieuwe structuren, processen en procedures om het beleid te realiseren
- Inspireert als leider vanuit de waarden en doelstellingen van stad en OCMW Leuven

Innoveren

Vernieuwen om producten, diensten, processen en structuren te creëren die tegemoet komen aan toekomstige uitdagingen

Niveau 2 – Werkt actief mee aan het vernieuwen van de werking van de entiteit

- Zoekt actief naar mogelijke vernieuwingen die zijn functie en takenpakket overstijgen
- Denkt buiten bestaande kaders en durft experimenteren en improviseren
- Komt met ideeën voor nieuwe producten, processen, diensten ...
- Ziet toepassingsmogelijkheden van nieuwe processen, technieken en methodes en introduceert die
- Zoekt verbinding met anderen die vernieuwing aanbrengen en bouwt mee aan oplossingen voor de toekomst

Delegeren

Taken en verantwoordelijkheden doorgeven, rekening houdend met de competenties, interesses, ambitie en ontwikkeling van medewerkers. De gedelegeerde taken opvolgen

Niveau 2 – Delegeert ruimere taken en duidelijk afgebakende verantwoordelijkheidsdomeinen

- Wijst taken en verantwoordelijkheden aan medewerkers toe volgens hun kennis, ervaring en motivatie
- Geeft duidelijk aan welke criteria en randvoorwaarden van toepassing zijn op het resultaat
- Maakt medewerkers mee verantwoordelijk voor het eindresultaat
- Betrekt medewerkers bij voor hen nieuwe of onbekende vraagstukken, problemen en situaties en stelt dat voor als een mogelijkheid om zich te bewijzen en te ontplooiën
- Staat open voor initiatieven van medewerkers

Functiespecifieke competenties

Computervaardigheden

- Gevorderde kennis en gebruik van courante kantoortoepassingen en specifieke software-pakketten, (web)applicaties en/of databanken binnen je eigen werkdomein.

Procedures en wetgeving

- Gevorderd inzicht in wetgeving in relatie tot eigen werkveld(en) en/of klantengroep: deze wetgeving frequent toepassen in standaarddossiers en occasioneel in complexe dossiers.

Sectorspecifieke competenties

- Doorgedreven inzicht in de besluitvormingsprocessen binnen de eigen overheidscontext.
- Doorgedreven inzicht in organisatie en overlegstructuren gerelateerd aan de afdeling.