

Dossier Functiebeschrijving :

DATUM :

BENAMING VAN DE FUNCTIE :	<i>Kwaliteitscoördinator</i>
GRAAD :	
FUNCTIONELE LOOPBAAN :	
NAAM FUNCTIONARIS :	

DIENST:	<i>Beleids- en bestuursondersteuning</i>
HIËRARCHISCH VERANTWOORDELIJKE :	<i>Algemeen directeur</i>

Voor kennisname :

Functionaris :

Verantwoordelijke :

Algemeen directeur :

FUNCTIE : kwaliteitscoördinator

SLEUTELTAKEN :	ACTIVITEITEN :
<p>1. Opvolgen, coördineren en optimaliseren van de kwaliteit van de werking van de organisatie</p>	<ul style="list-style-type: none"> - opvolgen en coördineren van de kwaliteit binnen de volledige flow van de organisatie - kwalitatieve mogelijkheden en knelpunten in de organisatie opsporen en vanuit deze waarnemingen verbeterpunten voorstellen, om de kwaliteit van de werking/dienstverlening te verbeteren. - actief meewerken aan en zelf initiëren van verbetervoorstellen - opmaken, bieden van ondersteuning bij het opmaken en optimaliseren van interne procedures, instructies en richtlijnen - zorgen voor een organisatie brede samenwerking (coördinatie en opvolging) tussen medewerkers en tussen medewerkers en systemen om de kwaliteit van een proces, eindproduct, dienstverlening te optimaliseren. Onder andere het voorkomen van (menselijke) fouten door een ander/(ver)beter(d) systeem (van werken) toe te passen, speelt hierbij een rol. - afstemmen van de eigen werkzaamheden op de werking van de andere stadsdiensten - ...
<p>2. Implementeren en optimaliseren van het kwaliteits- en interne controle systeem.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - organiseren van, onderhouden van en toezien op het correct gebruik en het naleven van het kwaliteitssysteem. Daarbij hoort het zelfstandig uitvoeren en bewaken van kwaliteitscontroles, het registreren en analyseren van kwaliteitskern- en stuurgetallen en het doen van verbetervoorstellen en het behandelen van vragen. - ondersteunen van het managementteam inzake organisatiebeheersing; verder bouwen aan een degelijke organisatiebeheersing en formuleren van aanbevelingen hiermee; implementeren van beheersmaatregelen; organiseren van zelfevaluaties of uitvoeren van risicoanalyses - opvolgen van organisatiebeheersing om te voldoen aan de decretale vereisten. Ondersteunen van de algemeen directeur bij de jaarlijkse rapportering hieromtrent aan de bestuursorganen - opvolgen/coördinatie van de samenwerking met externe doorlichtings-/adviesinstanties - zorgen voor en toezien op een juiste informatievoorziening, het up-to-date houden van procesbeschrijvingen, handleidingen, instructies, ... en verspreiden van

<p>3. Uitwerken, waarnemen en opvolgen van het klachtenmanagement</p> <p>4. voorstellen en initiatieven ontwikkelen en voorleggen aan het bestuur</p> <p>5. rapporteren, informeren, overleggen</p> <p>6. administratieve taken uitvoeren</p>	<p>informatie</p> <ul style="list-style-type: none"> - ... - klachtenbehandeling met opmaak/bijhouden van een centraal registratiesysteem, analyse van de ontvangen klachten, geven van aanbevelingen m.b.t. de verbetering van de dienstverlening; analyseren van ontvangen klachten en, in samenwerking met de betrokken dienst, daar waar mogelijk verbetervoorstellen formuleren - eventueel bemiddelen bij klachten - analyse van de klachten en op basis hiervan beleidsaanbevelingen opstellen om doelgerichte acties uit te stippelen - ... - vertalen van maatschappelijke en bestuurlijke evoluties en verwachtingen in beleidsvoorstellen - onderzoek, voorbereiding en ontwerp van het dossier - mee ontwikkelen en realiseren van initiatieven op gemeentelijk vlak - ... - rapporteren aan/informeren van de algemeen directeur, MT, het bestuur, afdelingshoofden, diensthoofden... - de communicatiedienst voorzien van de nodige informatie - organiseren en leiden van het nodige werkoverleg; coördinatie van verschillende overleggen - effectief, tijdig, duidelijk communiceren met de belanghebbenden omtrent doorlichtingen, bevindingen, voorstellen - signaleren van vastgestelde noden en behoeften van burgers en personeel d.m.v. regelmatige contacten en rapportering - rapporteren aan het managementteam/CBS van de analyse van de binnengekomen klachten en de hieruit vloeiende proactieve voorstellen ter verbetering van de werking, in samenspraak met de betrokken dienst(en) - zorgen voor een juiste informatievoorziening, het up-to-date houden van handboeken, instructies en verspreiden van informatie. - ... - opstellen verslagen, nota's, brieven, ontwerpbeslissingen voor het bestuur - ...
<p>BIJKOMENDE ACTIVITEITEN :</p>	

<p>1. Vervangen van collega's</p> <p>2. Opvolgen van de actualiteit m.b.t. de functie en de opdrachten van het stadsbestuur, volgen van vorming, studiedagen, bijscholing, ...</p>	
--	--

PROFIEL VAN DE FUNCTIE : kwaliteitscoördinator

ERVARING :

volgende ervaring is een pluspunt:

- ervaring met kwaliteitssystemen
- ervaring met het uitvoeren van interne doorlichtingen
- ervaring met de werking van de gemeentelijke administratie en het gemeentebestuur

KENNIS :

volgende kennis moet verworven worden tijdens de uitoefening van de functie :

- grondige kennis van de wetgeving en reglementeringen m.b.t. de opdrachten van de dienst
- grondige kennis van de procedures en bevoegde instanties m.b.t. de opdrachten van de dienst
- kennis van de gemeentelijke en administratieve bestuursproblematiek
- kennis van wetgeving en procedures m.b.t. de opdrachten van de gemeente
- kennis van de informatiesystemen die voor de dienst voorhanden zijn
- kennis van de behandelde dossiers
- kennis van management- en organisatieprincipes

VAARDIGHEDEN :

- kunnen organiseren, plannen en coördineren, kunnen stimuleren en motiveren
- sterke schriftelijke en mondelinge communicatieve vaardigheden, kunnen rapporteren
- zowel kunnen samen werken als zelfstandig,
- sterke intermenselijke vaardigheden
- kunnen beslissen (ook in conflictsituaties)
- prioriteiten kunnen leggen
- kunnen analyseren en synthetiseren
- onderhandelingsvaardigheden, overtuigingskracht,
- doorzettingsvermogen
- een projectmatige aanpak kunnen opzetten en begeleiden
- op lange termijn kunnen denken, een visie kunnen ontwikkelen; beleidsvoorbereidend werk kunnen doen
- probleemoplossend en anticiperend vermogen
- snel de nodige kennis kunnen verwerven
- vlot met informaticamiddelen kunnen omgaan
- administratieve vaardigheden

ATTITUDES/ EIGENSCHAPPEN :

- belangstelling hebben voor de ruime organisatie
- assertief
- diplomatisch en tactvol
- zin voor verantwoordelijkheid, respect voor timing en afspraken
- zorgvuldig
- zin voor initiatief
- inlevingsvermogen, luisterbereid
- flexibel: zich kunnen aanpassen aan wijzigingen in de structuren, de organisatie en de opdrachten (prioriteiten, eisen, termijnen)
- stressbestendig
- creatief
- kunnen omgaan met de spanning tussen de noodzaak van openbaarheid enerzijds en de noodzaak aan discretie anderzijds

ANDERE :

- verzorgd voorkomen