

1. Doel van de functie

De Centrumleider Lokaal Dienstencentrum Oud St. Jozef (voortaan Centrumleider LDC) is **verantwoordelijk om de basis- en erkenningsdoelstellingen van een lokaal dienstencentrum te realiseren**. Deze doelstellingen zijn onder meer (niet-limitatief): Het aanbieden en/of organiseren van activiteiten van algemene informatieve, recreatieve en/of vormende aard met het oog op het versterken van het sociale netwerk, het bevorderen van de zelfredzaamheid en het optimaal functioneren van de bezoeker. Om deze doelstelling(en) te bereiken werkt hij/zij/x (nauw) samen met lokale socio-culturele verenigingen en organisaties uit Maldegem. De Centrumleider LDC gaat zowel met interne als externe actoren in dialoog en verbindt de verwachtingen van organisatoren met de visie van het Lokaal Dienstencentrum. Hij/zij/x waakt er immers te allen tijde over dat het extern aanbod aan activiteiten kadert binnen het beleid en de visie die het lokaal dienstencentrum binnen haar werking wenst uit te dragen. De centrumleider is verantwoordelijk voor een **gedecentraliseerd kwalitatief aanbod** aan activiteiten in OC Middelburg en OC Donk.

Daarnaast fungeert de Centrumleider LDC als het **gezicht van het lokaal dienstencentrum**. In zijn/haar/hun rol dient op zoek gegaan te worden naar wat de bezoeker van het LDC verwacht. Voeling met de huidige doelgroep en een sterke drang naar innovatie ten aanzien van doelgroepen die zich op vandaag nog niet aangesproken voelen door het aanbod van het LDC zijn essentieel in de rol als Centrumleider LDC. In deze zoektocht houdt de Centrumleider LDC rekening met actualiteit, trends, nieuwe verwachtingen... Hij/zij/x staat bovendien ook in voor de **kwaliteitsbewaking en het financieel beleid** van het Lokaal Dienstencentrum.

Tot slot **stuurt** de Centrumleider LDC ook **een team van medewerkers en vrijwilligers binnen het lokaal dienstencentrum aan**. Hij/zij/x zorgt ervoor dat deze medewerkers hun taken volgens een vooropgestelde planning kunnen uitvoeren. De centrumleider zorgt er als leidinggevende voor dat de betrokken medewerkers binnen hun team alle benodigde zaken ter beschikking hebben om hun taken zorgvuldig te kunnen uitvoeren.

De functie van Centrumleider LDC is een **coördinerende en teamoverschrijdende functie** waarbij overleg, sensibilisatie, communicatie, educatie en het creëren van een dynamiek van essentieel belang zijn.

2. Plaats in de organisatie

De Centrumleider LDC maakt deel uit van het **Lokaal Dienstencentrum Oud St. Jozef** en rapporteert aan het diensthoofd Maatschappelijk welzijn. Deze functie kadert binnen de **Pijler Mens**, en meer bepaald binnen het focusdomein **Burger**. Hij/zij/x leidt een team van 1 administratief medewerker, 2 cafetariamedewerkers, diverse poetshulpen en vrijwilligers. Daarnaast komt de Centrumleider LDC ook geregeld in contact met zijn/haar/hun collega's van het team Maatschappelijk welzijn (het Welzijnsloket, Wonen en Sociale activering). Een nauwe samenwerking met de collega's van het team Maatschappelijk welzijn is dan ook noodzakelijk om de functie van centrumleider goed te kunnen uitvoeren.

3. Verantwoordelijkheden

Ontwikkelen en uitdiepen van visie voor het Lokaal Dienstencentrum:

- Ontwikkelen van een beleid en visie over hoe het lokaal dienstencentrum van de toekomst eruit zou (moeten) zien.
- Creëren van een aanbod op maat van de diverse doelgroepen.
- Opmaken van een buurtanalyse en daaraan gekoppeld opstellen van een actieplan.
- Inspelen op actualiteit, trends, nieuwe verwachtingen... van bezoekers van het Lokaal Dienstencentrum.
- Uitwerken, uitbreiden en opvolgen van een aanbod op maat voor de gedecentraliseerde centra (OC Middelburg en OC Donk).
- Bewaken van de kwaliteit, beheren van het financieel beleid en opstellen van een meerjarenplan.

Verantwoordelijk voor de **dagelijkse leiding en aansturing van een team**:

- Zorgen voor een efficiënte planning en taakverdeling binnen de dienst.
- Waken over de continuïteit van de dienstverlening en opvolgen van de werkzaamheden van de medewerkers.
- Coachen van mensen met het oog op een goede werking van de dienst: context bieden, feedback geven, aanmoedigen en voorzien in de nodige opleiding.
- Zorgen voor een goede planning en rapportering (zowel voor het team als t.a.v. de bezoeker/klant).
- Zorgen voor intern overleg en een goede interne informatiedoorstroom.

Fungeren als eerste **aanspreekpunt** voor zowel externe als interne belanghebbenden:

- Fungeren als aanspreekpunt voor de burger/bezoeker wat betreft alle activiteiten die het LDC (zelf) organiseert.
- Behandelen van vragen en opmerkingen van de bezoeker/klant binnen een afgesproken termijn en voorstellen van oplossingen.
- Informeren, sensibiliseren en expertise ter beschikking stellen aan de bezoeker/klant.
- Meewerken aan innovatieve oplossingen die de bezoeker/klant beter ondersteunen.
- Afstemmen met de andere diensten (bv. communicatiedienst, Sociaal Huis) die hierbij betrokken zijn (zowel intern als extern).
- Bouwen aan een netwerk van belanghebbenden (zowel intern als extern; bv. socio-culturele organisaties uit Maldegem...).
- Kennis en informatie verzamelen en (digitaal) borgen: Zorgen dat de relevante kennis en informatie verzameld, bewaard en beschikbaar gesteld wordt, zowel voor de organisatie als voor het team.

4. Competentieprofiel

Kennis en vaardigheden (op een schaal van 1-5)

- Organisatiebeheersing in de publieke sector (1)
- Projectaanpak of ervaring in organisatie (2)
- MS Office en andere digitale tools kunnen gebruiken (4)
- Graag bijleren/innovatie (4)
- Mensgerichte aanpak/ voeling met sociale dienstverlening hebben (5)
- Mensen inspireren en enthousiasmeren (5)

Functie specifieke competenties (op een schaal van 1-3):

Klantgerichtheid Niveau 3 - Optimaliseert de dienstverlening van de organisatie aan belanghebbenden via structurele acties

- Legt voor de entiteit meetbare doelstellingen vast op het vlak van klantgerichtheid en klantentevredenheid.
- Zet systemen op om een kwaliteitsvolle aanpak te garanderen.
- Past diensten, procedures en structuren aan om beter aan toekomstige behoeften en verwachtingen van belanghebbenden te beantwoorden.
- Onderneemt extra acties om de relatie met belanghebbenden op te bouwen en/of te bestendigen.
- Stimuleert en faciliteert anderen om de klantgerichtheid van hun aanpak voortdurend in vraag te stellen en te verbeteren.

Communicatie Niveau 2 - Verzorgt de interactie

- 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...).

Samenwerken Niveau 2 - Stimuleert de samenwerking binnen de 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 (extern – intern).
- 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.

Initiatief Niveau 2 - Neemt het initiatief om structurele problemen binnen het takendomein op te lossen (reactief en structureel)

- Brengt knelpunten en problemen onder de aandacht en handelt ernaar (eventueel na overleg).
- Geeft spontaan aan waar het afgeleverde resultaat verbeterd kan worden.
- Formuleert uit eigen beweging voorstellen om bestaande situaties te verbeteren.
- Zoekt naar alternatieve oplossingen als hij/zij/x met structurele problemen wordt geconfronteerd.
- Trekt zaken naar zich toe en neemt het eigenaarschap op van thema's.

Flexibiliteit Niveau 2 – *Past zijn/haar/hun gedrag doelgericht aan om de gestelde doelstellingen beter (sneller, efficiënter) te kunnen bereiken*

- Evalueert regelmatig kritisch het (te verwachten) resultaat, met als doel de gekozen aanpak tijdig te kunnen bijsturen.
- Reageert alert op informatie die het bijsturen van de gekozen aanpak noodzakelijk maakt.
- Formuleert meerdere concrete alternatieven om de doelstellingen beter en efficiënter te kunnen bereiken.
- Heeft een repertoire aan gedragsstijlen, tactieken en benaderingswijzen waaruit hij kan kiezen naargelang het doel en de situatie.
- Maakt als dat nuttig of nodig is, gebruik van indirecte beïnvloedingsmethodes om de kansen op slagen te verhogen.

Plannen en organiseren Niveau 2 – *Coördineert het eigen werk en dat van anderen*

- Structureert informatie, situaties en problemen en handelt deze efficiënt en effectief af.
- Weet wat er aan tijd, mensen en middelen nodig is om het gewenste resultaat te behalen.
- Maakt een helder plan voor de eigen en andermans werkzaamheden met doelen en activiteiten (concreet, volledig, overzichtelijk).
- Verdeelt werkzaamheden en maakt afspraken met de betrokkenen over de uitvoering.
- Bouwt meetmomenten in om de voortgang van het werk te volgen.

Visie Niveau 1 – *Plaatst operationele taken en problemen in een ruim perspectief of kader*

- Schat de ruime consequenties van zijn/haar/hun voorstellen, beslissingen en acties correct in.
- Denkt discipline overschrijdend na (bv. gebruikt informatie uit andere domeinen, bekijkt de mogelijke impact op andere entiteiten).
- Legt overstijgende, minder voor de hand liggende verbanden.
- Maakt zich los van de dagelijkse praktijk, geeft de grote lijnen aan, denkt vooruit.
- Kent de missie, visie en strategie van de organisatie(afdeling) en handelt ernaar bij de invulling van de functie.

Innoveren Niveau 1 – *Werkt actief mee aan het vernieuwen van de uitvoering van taken*

- Accepteert verandering en vernieuwing.
- Staat open voor nieuwe ideeën van anderen en neemt deze mee.
- Gaat na of en hoe nieuwe tendensen en ontwikkelingen in zijn/haar/hun functie ingezet kunnen worden.
- Stelt bestaande methoden op een gezonde kritische manier in vraag en probeert nieuwe werkwijzen uit.
- Zoekt actief naar kansen en mogelijkheden om het werk te veranderen en te verbeteren en werkt die uit tot concrete voorstellen.

5. Organisatieprincipes

De organisatieprincipes zijn de basis voor onze werking – de organisatieprincipes geven een inzicht in wat van alle medewerkers van de organisatie verwacht wordt:

- We plaatsen onze **interne en externe klant centraal**. We hanteren een menselijke en respectvolle aanpak bij het uitvoeren van de beleidsdoelstellingen.
- We werken met goesting en passie en leggen ons hart in onze dienstverlening. We zoeken de **juiste m/v/x voor de juiste job** en geven mensen de kans zich verder te ontwikkelen.
- Iedere medewerker kent de **beginselen van goed bestuur** en hanteert ze als rode draad in de uitvoering van zijn/haar/hun job (zorgvuldigheidsbeginsel, motiveringsbeginsel, redelijkheidsbeginsel, gelijkheidsbeginsel, onpartijdigheidsbeginsel, rechtszekerheids- en vertrouwensbeginsel).
- We werken **zo efficiënt mogelijk** aan het realiseren van de doelstellingen. We maken keuzes vanuit deskundigheid en werken samen met collega's om de juiste dingen op een verantwoorde manier te doen.
- We stellen onze dienstverlening kritisch in vraag en staan open voor **innovatieve oplossingen**. We zijn flexibel, streven naar verbetering en durven investeren in vernieuwing. Zo dragen we bij aan een hedendaagse organisatie met een sterk imago.
- We werken aan een open en collegiale sfeer waarbinnen we graag samenwerken. We krijgen **vertrouwen en nemen verantwoordelijkheid**.