

EXPERT DIGITALE TRANSFORMATIE EN DIENSTVERLENING

FUNCTIEPROFIEL

Functietitel	Expert digitale transformatie en dienstverlening
Cluster	Staf
Afdeling / dienst	MIDOffice/Kwaliteit Beleid en organisatiebeheersing (KBO)
Niveau	A4a-A4b
Rapporteert rechtstreeks aan	Diensthooft KBO

DOEL VAN DE FUNCTIE

Je vertaalt het beleid naar concrete acties en zorgt voor een kwaliteitsvolle dienstverlening met aandacht voor efficiëntie en klantgerichtheid.

Je bent een aanspreekpunt voor medewerkers, collega's en het management en draagt actief bij aan de realisatie van de missie van het lokaal bestuur.

Je bent verantwoordelijk voor het succesvol ontwikkelen, implementeren en beheren van digitale strategieën en oplossingen die bijdragen aan een moderne, efficiënte en klantgerichte digitale dienstverlening voor de inwoners, bedrijven en verenigingen van Beveren-Kruibeke-Zwijndrecht.

Je werkt mee aan projecten die de organisatie transformeren naar een digitale, geïntegreerde en transparante werking via het moderniseren van dienstverlening en processen. Hierbij vervul je een brugfunctie met de bedrijfswerking van de gemeente. Deze rol combineert strategisch inzicht met operationele uitvoering om de organisatie klaar te maken voor een digitale toekomst.

De domeinen waarop je actief betrokken bent zijn de volgende:

- **Multikanaal dienstverlening:** Implementeren van oplossingen die burgers, ondernemingen en verenigingen via verschillende kanalen bedienen, met de klantbeleving centraal.
- **Informatiebeheer:** Realiseren van gecentraliseerde dossieropvolging zodat informatie organisatiebreed beschikbaar is en verticale silo's verdwijnen.
- **Gegevensbeheer:** Integreren van lokale authentieke bronnen en koppelingen met Vlaamse en federale databronnen om éénmalige gegevensinvoer en betrouwbare kerndata te garanderen.

Bedrijfswerking: Ondersteunen van procesoptimalisatie, sanering en digitalisering om efficiënter werken mogelijk te maken.

INHOUD VAN DE FUNCTIE

Klantgerichte en efficiënte dienstverlening

- Bewaken van klantgerichtheid, kwaliteit en bereikbaarheid van de eigen dienstverlening.
- Signaleren van knelpunten en doorvoeren van verbeterinitiatieven.

Interne en externe samenwerking

- Afstemmen van werking met andere diensten en externe actoren.
- Fungeren als brug tussen team, management en beleid.

- Opnemen van een ambassadeursrol binnen de organisatie: uitdragen van de visie, waarden en koers van het fusiebestuur

Taken en verantwoordelijkheden

- Ontwikkelen van een digitale transformatiestrategie in lijn met de organisatiedoelstellingen. Vertalen van beleidsdoelstellingen naar concrete plannen en acties.
- Identificeren van trends en innovaties in digitale technologieën en dienstverlening. Marktonderzoek uitvoeren en diensten adviseren bij nieuwe projecten, met focus op probleemoplossend en toekomstgericht denken.
- Bewaken van de kwaliteit van bedrijfsprocessen binnen de gemeente: analyseren van bedrijfsprocessen en vertalen naar functionele softwareoplossingen die aansluiten bij de organisatiedoelstellingen.
- Creëren van draagvlak voor digitale verandering binnen de organisatie.
- Configureren, implementeren en integreren van applicaties binnen de domeinen multikanaal dienstverlening, informatiebeheer, gegevensbeheer en bedrijfswerking.
- Uitvoeren van functionele testen, bewaken van de kwaliteit en correcte documentatie voorzien.
- Ondersteunen bij de livegang van nieuwe systemen en nazorg bieden om een vlotte overgang te garanderen.
- Organiseren van trainingen en communicatie en begeleiden van eindgebruikers om optimaal gebruik van de applicaties te verzekeren.
- Beheren en optimaliseren van gegevensstromen, inclusief integratie van lokale en authentieke bronnen, om betrouwbaarheid en volledigheid van kerndata te garanderen.

Rapportering en administratie

- Rapporteren aan het diensthoofd over voortgang, resultaten, noden, uitdagingen en impact van digitale projecten.
- Actief waken over kostenefficiëntie en bijdragen aan de voorbereiding, opmaak en bewaking van de nodige budgetten.

COMPETENTIES

Kennis en ervaring

- Een master- of bachelordiploma in ICT of een master- of bachelordiploma met 4 jaar relevante werkervaring (kandidaten met een bachelordiploma leggen voorafgaand aan de procedure een niveau- en capaciteitstest af)
- Ervaring in digitale transformatie, IT-management of consultancy.
- Ervaring met software-implementaties en projectmatig werken.
- Sterke communicatieve vaardigheden en ervaring in change management.
- Kennis van Green Valley Suite, TOPdesk, eSignFlow, ThemisWeb en Docleas is een meerwaarde

Competenties

- Strategisch denken: vermogen om lange termijn digitale visie te ontwikkelen.
- Openstaan voor nieuwe technologieën en creatieve oplossingen.
- Probleemoplossend vermogen en affiniteit met procesoptimalisatie.
- Klantgerichtheid, oplossingsgericht denken, proactief en resultaatgericht

- Plannen en organiseren, projectmatig werken
- Duidelijk, overtuigend, mensgericht en verbindend communiceren op alle niveaus
- Kwaliteitsbewustzijn
- Integriteit en verantwoordelijkheidszin
- Veranderingsgerichtheid
- Besluitvaardigheid
- Opleidingsvaardigheden
- Flexibiliteit