

Functie- en competentieprofiel  
**Kwaliteitscoördinator (jeugdzorg)**

### 1 IDENTIFICATIEGEGEVENS

Functietitel	Kwaliteitscoördinator
Functiefamilie	Staffuncties dienstoverschrijdend
Cluster – Dienst	Departement Mens – Directie Zorg – Jeugdzorg
Niveau	B
Graad	B4-5

### 2 POSITIONERING IN HET ORGANOGRAM

Rapporteert aan/ krijgt leiding van	Directeur jeugdzorg
Geeft leiding aan	n.v.t.

### 3 DOEL VAN DE FUNCTIE

De kwaliteitscoördinator adviseert en ondersteunt de directie bij de ontwikkeling, implementatie, borging en evaluatie van het kwaliteitsbeleid en kwaliteitshandboek binnen het domein jeugdzorg, dit ten einde een kwaliteitsvolle hulp- en dienstverlening te garanderen.

### 4 RESULTAATGEBIEDEN

#### A Ondersteunen van het voorbereiden, plannen, realiseren, opvolgen en bijsturen van de beleids- en beheerscyclus aan de hand van een strategiekaart en uitwerken van beleidsvoorstellen en adviezen

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Ondersteunt de opmaak, uitvoering, opvolging en bijsturing van de beleids- en beheerscyclus, inclusief de strategiekaart, omgevingsanalyse, doelstellingen, acties en meerjarenplanning, in samenspraak met de betrokken stakeholders.
- Bereidt beleidsvoorstellen, adviezen, nota's en dossiers voor op basis van indicatoren, relevante signalen uit het werkveld, wetenschappelijk onderzoek en maatschappelijke ontwikkelingen.
- Verzamelt, analyseert en rapporteert ken- en stuurgetallen en ontwikkelt kwalitatieve en kwantitatieve meetcriteria ter ondersteuning van de beleidsvoering en de dienstverlening.
- Volgt trends en ontwikkelingen op, detecteert nieuwe beleidsnoden en formuleert voorstellen voor implementatie, optimalisering en vernieuwing van de werking en het gevoerde beleid.



- Evalueert periodiek de strategische visie en de beleidsdoelstellingen, toetst deze aan de praktijk en formuleert waar nodig voorstellen tot bijsturing.

## **B Ontwikkelen/(laten) implementeren/opvolgen van interne controleprocedures en kwaliteitsprojecten met het oog op doelgerichte en kwaliteitsvolle dienstverlening**

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Ontwikkelt, implementeert en evalueert kwaliteitssystemen, interne controleprocedures en kwaliteitsprojecten ter bevordering van een efficiënte en kwaliteitsvolle dienstverlening.
- Optimaliseert en bewaakt de kernprocessen binnen het eigen werkdomein, de dienst, de sector en/of de organisatie en formuleert en realiseert verbeteracties.
- Waakt over de correcte toepassing van wet- en regelgeving en vertaalt wijzigingen naar procedures, werkafspraken en kwaliteitsinitiatieven.
- Organiseert en ondersteunt kwaliteitsmonitoring door middel van audits, zelfevaluaties, inspectiebegeleiding, klachtenmanagement en tevredenheidsmetingen.
- Stimuleert een uniforme kwaliteits- en controlecultuur door het organiseren van of deelnemen aan werkgroepen en het formuleren en implementeren van verbetervoorstellen.

## **C Coördineren van projecten**

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Treedt op als projectleider, projecteigenaar of projectmedewerker voor toegewezen projecten en staat in voor de voorbereiding, uitvoering en opvolging ervan.
- Stelt projectplannen, draaiboeken en projectfiches op, maakt duidelijke afspraken met betrokkenen en bewaakt de voortgang, timing en realisatie van de vooropgestelde doelstellingen.
- Verzamelt en analyseert relevante informatie, voert onderzoek uit en detecteert behoeften bij interne en externe stakeholders ter ondersteuning van projecten en dossiers.
- Initieert en stimuleert samenwerking met interne en externe partners en zorgt voor een doeltreffende communicatie gedurende het volledige projectverloop.
- Ondersteunt veranderings- en innovatieprocessen en stuurt waar nodig activiteiten en betrokken actoren aan om een succesvolle implementatie te realiseren.

## **D Administratief beheren van dossiers**

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Beheert dossiers op een correcte en efficiënte wijze door gegevens en documenten te verzamelen, registreren, verwerken, controleren en archiveren.
- Waakt over de naleving van procedures, wet- en regelgeving, registratieverplichtingen en subsidievoorwaarden en past deze correct toe binnen de dossiers.



- Bewaakt de kwaliteit, volledigheid en tijdige afhandeling van dossiers en rapporteert over de voortgang aan de betrokken partijen.
- Ontwikkelt, actualiseert en implementeert procedures, draaiboeken, plannings, opleidingsdocumenten en het kwaliteitshandboek ter ondersteuning van de werking.
- Draagt bij aan de continuïteit van de dienstverlening door polyvalente ondersteuning te bieden en mee te werken aan rapporteringen en het jaarverslag.

#### **E Invulling geven aan samenwerkingsverbanden en instaan voor de vertegenwoordiging van de dienst, afdeling of sector met het oog op een optimale externe communicatie**

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Invulling geven aan samenwerkingsverbanden met andere diensten uit het werkveld en overheden
- Deelnemen aan diverse werkgroepen buiten het bestuur
- Deelnemen aan extern overleg
- Fungeren als contactpersoon, op vlak van de werkdomeinen naar toezichhoudende overheid en andere openbare besturen, particuliere instellingen of organisaties

#### **F Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat het beleid en de medewerkers goed geïnformeerd en betrokken zijn, zowel op de eigen dienst als dienstoverschrijdend**

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Instaan voor constructief overleg en samenwerking met de beleidsverantwoordelijken
- Organiseren van en constructief deelnemen aan een(dienstoverschrijdend) werkoverleg of situationeel overleg naar aanleiding van een specifiek project, dossier, knelpunt of evenement
- Deelname aan diverse werkgroepen
- Geven van duidelijke informatie aan collega's, informatieoverdracht
- Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of evenement,...

#### **G Informeren, helpen en begeleiden van de interne/externe klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening op maat van de doelgroep**

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Verstrekt op een klantgerichte, respectvolle en toegankelijke wijze informatie en advies aan interne en externe klanten, rekening houdend met hun noden en verwachtingen.
- Beantwoordt vragen en biedt gepaste ondersteuning binnen de geldende procedures, richtlijnen en regelgeving.
- Verwijst klanten indien nodig gericht door naar de bevoegde interne of externe dienst en bewaakt een correcte opvolging.



- Zorgt voor een kwalitatieve en klantgerichte afhandeling van vragen, opdrachten en contacten, zowel mondeling, schriftelijk als telefonisch.
- Bouwt en onderhoudt constructieve samenwerkingsrelaties met interne en externe partners ter bevordering van een efficiënte en geïntegreerde dienstverlening.

#### **H Aansturen en/of ondersteunen en/of begeleiden van (nieuwe) collega's (zowel binnen de dienst als dienstoverschrijdend), Art.60, stagiairs, jobstudenten, vrijwilligers, ...**

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Fungeren als aanspreekpunt
- Geven van duidelijke uitleg
- Kennis delen en opleiding geven
- Bijsturen waar nodig
- Helpen en begeleiden, bv. bij het uitvoeren van (moeilijke) opdrachten

## **5 GEDRAGSCOMPETENTIES**

### **▪ KERNCOMPETENTIES**

#### **Inzet**

##### *Trap 2 doelgericht en efficiënt werken*

- Legt de lat hoog en stelt zichzelf uitdagende (maar haalbare) doelen
- Zoekt naar de meest optimale werkmethoden
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Ondersteunt anderen om de doelen te bereiken
- Wil leren in werksituaties, zoekt kansen voor eigen ontwikkeling in functie van de organisatie

#### **Interne en externe klantgerichtheid**

##### *Trap 2 actief meedenken, inspelen op vragen van de klant*

- Leeft zich in de situatie van klanten
- Speelt in op vragen van klanten en houdt zich aan de regels of afspraken
- Denkt spontaan mee met de klant
- Zoekt naar oplossingen bij problemen
- Neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten

#### **Integriteit**

##### *Trap 2 discreet handelen*

- Neemt verantwoordelijkheid voor eigen werk en komt open uit voor fouten
- Gaat zorgvuldig en discreet om met gevoelige of vertrouwelijke informatie
- Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- Toont voorbeeldgedrag in respect, eerlijkheid en betrouwbaarheid



## Loyaal zijn

### *Trap 2 handelen in het belang van de organisatie*

- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Is bereid zich extra in te spannen voor de organisatie
- Stelt het organisatiebelang voorop
- Respecteert in de eigen adviezen en beslissingen het ruimere beleidskader
- Draagt bij aan de gewenste organisatiecultuur

## ▪ SPECIFIEKE COMPETENTIES

### Adviseren

#### *Trap 2 alternatieven afwegen en innemen van standpunten, vertalen van beleid naar acties*

- Plaatst dossiers of problemen in een ruimere context
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en argumenten
- Verwerkt informatie en vormt deze om in meerjarenplan, afsprakennota, ...
- Vertaalt het beleid naar concrete doelstellingen
- Participeert in kennisnetwerken

### Onafhankelijk denken

#### *Trap 2 vasthouden, streven naar objectiviteit*

- Schat adviezen in op hun waarde en bruikbaarheid
- Plaatst vragen of problemen in een ruimere context
- Is consequent bij het toepassen van beleid, doelstellingen, afspraken, ...
- Streeft naar neutraliteit, objectiviteit en gelijke behandeling
- Is weerbaar bij tegenstand

### Ondernemen

#### *Trap 2 ondernemerschap, verbeteringsgericht en vernieuwend handelen, anderen ondersteunen*

- Onderzoekt behoeften en neemt acties om de dienstverlening te optimaliseren
- Ziet nieuwe toepassingsmogelijkheden voor bestaande instrumenten
- Betrekt personen (binnen of buiten de eigen dienst) die te maken zullen hebben met de gevolgen van de verandering
- Stimuleert en ondersteunt anderen om verbeteringsgericht en/of vernieuwend te werken

### Plannen & organiseren

#### *Trap 3 verankeren in systemen en procedures, voortgangscntrole, kwaliteitsbewaking*

- Ontwikkelt systemen, procedures en werkmethodes om de doelstellingen van de afdeling of organisatie op een efficiënte manier te realiseren
- Ontwikkelt systemen en methodes om te anticiperen op onvoorziene omstandigheden
- Houdt bij de planning en uitvoering van het werk rekening met de lange termijn
- Ziet toe op een efficiënte en effectieve besteding van middelen



- Stuurt het beleid bij op basis van duidelijke gedocumenteerde analyse

### **Creativiteit**

*Trap 2 met alternatieven ideeën, werkwijzen en oplossingen voor de dag komen*

- Kijkt naar zaken vanuit verschillende invalshoeken en stelt alternatieven voor
- Bedenkt nieuwe werkwijzen
- Kan improviseren en experimenteren
- Durft te breken met tradities

### **Flexibiliteit**

*Trap 2 snel schakelen in moeilijkere of complexere situaties, voorzien van en inspelen op wijzigingen*

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- Is snel inzetbaar, ook op andere (aangrenzende) vakgebieden
- Is flexibel inzetbaar op vlak van werktijden
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om

### **Vaktechnische competenties**

- Beschikt over de nodige relevante vaktechnische kennis en vaardigheden voor de jobuitvoering
- Kent de voorschriften, procedures, draaiboeken, processen, recepten... voor de uitoefening van de functie en past die ook toe
- Kent de relevante wetgeving en regelgeving voor de uitoefening van de functie en past die ook toe
- Leeft de afspraken/normen van de job na
- Houdt zijn/haar vaktechnische kennis en vaardigheden op peil
- Is bereid nieuwe vakkennis en jobspecifieke vaardigheden te verwerven in functie van nieuwe ontwikkelingen
- Zet zijn/haar vakkennis in om maximaal resultaat te bereiken

Deze functieomschrijving is niet beperkend. Rekening houdend met de competenties kunnen bepaalde nieuwe taken toevertrouwd worden.