

# FUNCTIEBESCHRIJVING

## FUNCTIE

Functienaam: Teamcoach Burger

Departement: (Be)Leven

Functionele loopbaan: A1a-A3a

Team: Burger

## DOEL VAN DE FUNCTIE

De teamcoach Burger coördineert het team Burger en heeft er de algemene operationele leiding over. De teamcoach ondersteunt medewerkers in hun functioneren, zorgt voor het behalen van de doelstellingen, en stimuleert innovatie.

## PLAATS IN DE ORGANISATIE

Lokaal Bestuur Wetteren is een organisatie in volle verandering. Met ruim 500 medewerkers bouwen we aan onze gemeente en het welzijn van haar 26.000 inwoners. Het Lokaal Bestuur biedt heel wat meer dan de klassieke dienstverlening van elke gemeente: een bruisend sportdomein De Warande met overdekt én openluchtwembad, een goed uitgeruste sporthal en heel wat andere sportfaciliteiten, een levendig cultureel centrum Nova, een kunstacademie waar muziek, woord en beeldende kunst aan bod komen, een bibliotheek met drie filialen, een toeristisch infopunt, de gemeentelijke kleuterschool 't Kleuterboompje, lokaal dienstencentrum De Koffiebranderij, woonzorgcentrum Schelderust, assistentiewoningen Scheldezicht, een dienstenchequebedrijf, het Huis van het Kind, drie initiatieven buitenschoolse kinderopvang, kinderdagverblijf De Kleine Prins en speelplein WESP.

Wij dromen dat Wetteren in 2030 er als volgt uitziet: 'Wetteren is een dynamisch centrum aan de Schelde waar het goed is om te wonen, te leven, te werken en te verblijven, dat goed ontsloten is naar de regio en met een aantrekkingskracht op die regio. De Wetteraar is fier op zijn woonplaats en werkt samen met het lokaal bestuur aan de ontwikkeling en uitwerking van het beleid.'

**Departement (Be)Leven:** Departement (Be)Leven is een heel gevarieerd en uitgebreid departement. Het bevat niet alleen alle vrijetijdsdiensten en onderwijsteams, maar ook de mensen die instaan voor het werkveld van bevolking, burgerlijke stand en KlantenContactCenter. Wat alle diensten binnen dit departement gemeen hebben is dat ze heel dicht bij de burger staan. Ze hebben veel en rechtstreeks contact met de Wetteraar. Het departement zorgt ervoor dat Wetteren geen saaie, grijze gemeente is, maar een plek die bruist, waar voor iedere inwoner heel wat te beleven valt. Daarnaast regelt dit departement ook alle administratieve zaken die bij de grote en kleine momenten van het leven van iedereen komen kijken: geboorte, huwelijken, identiteitskaarten, rijbewijzen...

**Team Burger:** Team Burger is een bundeling van de krachten van dienst Bevolking, dienst Burgerlijke Stand en het Klantencontactcenter. Team Burger is de voornaamste schakel tussen inwoner en lokaal bestuur. Het team staat in voor het fysiek, telefonisch en digitaal onthaal en regelt alle administratieve processen die bij de grote en kleine momenten in het leven van iedereen.

De **teamcoach Burger** werkt onder de leiding van en rapporteert aan departementsdirecteur (Be)Leven.

### KERNTAKEN

- Je coördineert de werking van het team in het algemeen en rapporteert hieromtrent regelmatig aan de departementsdirecteur. Je houdt de doelstellingen uit de meerjarenplanning steeds voor ogen. Je evalueert en stuurt continu bij, binnen een constructieve sfeer. Je werkt interne controleprocedures uit. Je waakt erover dat uitgaven en het aangaan van contracten correct verlopen, en staat in voor budgetopmaak en -beheer, in samenwerking met de departementsdirecteur.
- Je coacht het team, motiveert de medewerkers en helpt hen levenslang te ontwikkelen. Je zorgt voor een veilige werkomgeving en bent de eerste vertrouwenspersoon van je medewerkers. Je zet medewerkers optimaal in. Je vertaalt het personeelsbeleid van de organisatie in de praktijk voor je team.
- Je creëert een werkklimaat waar zelfkritiek mogelijk is. Je stimuleert projectmatig werk en neemt zelf ook de verantwoordelijkheid over een aantal projecten. Je biedt ruimte voor creatieve initiatieven. Je pikt op wat leeft in de organisatie en daarbuiten, en speelt in op kansen en veranderingen.
- Je werkt in functie van de hele organisatie. Je zoekt steeds naar de best mogelijke samenwerking over de team- en departementsgrenzen heen, en ook buiten de organisatie. Je bewaakt en stuurt de interne en externe communicatie van het team, met het belang en het imago van de organisatie voor ogen.
- Je houdt steeds de eindgebruiker, de klant, de cliënt, de inwoner voor ogen. Door middel van participatie stem je de werking hier zo goed mogelijk op af.
- Je adviseert de departementsdirecteur, het managementteam en het bestuur over alle aspecten van het domein. Je zet de wettelijke normen en kwaliteitsnormen om in de praktijk. Je bent verantwoordelijk voor de voorbereiding en uitvoering van de dossiers van de bestuursorganen.
- Je zet de waarden van de organisatie om in de praktijk en neemt je voorbeeldrol op:
  - Samenwerken:

Groepsgeest creëren en bevorderen door de eigen mening en ideeën te delen, door zich te identificeren met de gemeenschappelijke doelstellingen en door conflicten met collega's bij te leggen.

- Professionaliteit:

Consistent handelen. Consistentie tonen in principes, waarden en gedrag. Bouwen aan vertrouwen op basis van de eigen authenticiteit en nakomen van verbintenissen.

- Enthousiasme:

Betrokkenheid en motivatie tonen. Zich ten volle inzetten voor het werk dat men doet en proberen er het beste van te maken. Steeds het beste van zichzelf geven.

- Klantgerichtheid:

Klanten op een gerichte manier begeleiden en raad geven in hun keuzeproces. Hen steeds op de eerste plaats stellen door hen een gerichte service te leveren en door op een constructieve manier contacten te onderhouden.

## COMPETENTIES

### Managen van informatie

- Cross functioneel denken ("drone")  
Ontwikkelen van een brede kijk over de diverse functies/ departementen heen en de implicaties van beslissingen op andere domeinen juist inschatten/ kwantificeren

### Managen van taken

- **Beheren**  
Doeltreffend mensen, middelen, budgetten en tijd inschatten, beheren, met regelmaat opvolgen en bijsturen in functie van de te bereiken objectieven.
- **Beslissingen nemen ("daadkracht")**  
Tijdig de juiste beslissing nemen op basis van (on)volledige informatie, rekening houdend met de voor- en nadelen ervan en met de diverse opties die er zijn.
- **Oplossingen implementeren ("facilitator")**  
Binnen afgelijnde activiteitendomeinen en op basis van ervaring en kennis, alternatieven op een objectieve wijze afwegen. In functie van de knelpunten de best passende oplossing implementeren.

### Managen van mensen

- **Feedback geven - DE BASIS**  
Op een constructieve en aanvaardbare manier zowel positieve als negatieve feedback geven aan medewerkers over hun functioneren. Inzicht verstrekken in sterke en zwakke kanten.
- **Inspireren**  
Anderen op lange termijn inspireren door als rolmodel in de organisatie de bedrijfsvisie en waarden uit te dragen.

## Lokaal bestuur Wetteren

- **Competenties managen**  
Competenties van anderen op een correcte, objectieve en genuanceerde wijze inschatten en deze op de meest effectieve wijze inzetten.
- **Conflicten managen**  
Conflicten aanpakken en oplossen door de knelpunten juist te identificeren, het voordeel voor de betrokkenen duidelijk te maken en aangepaste acties te ondernemen.
- **Leiderschapstijl aanpassen ("situationeel leiderschap")**  
De eigen leiderschapstijl aan anderen aanpassen om op die manier het goed functioneren te bevorderen.
- **Delegeren**  
Verantwoordelijkheden aan de juiste personen toevertrouwen op basis van inzicht in hun kunnen en beschikbare middelen.
- **Relaties leggen met gelijken**  
Het opbouwen en onderhouden van formelen en informele contacten binnen de organisatie om zo op de hoogte te blijven van de meest recente ontwikkelingen binnen het vakgebied.
- **Relaties leggen tussen niveaus**  
Het in stand houden van goede relaties doorheen verschillende organisatieniveaus. Overweg kunnen met zowel de hogere als de lagere niveaus.
- **Dialogeren**  
De kennis en achtergrond van de gesprekspartner leren kennen door gerichte vragen te stellen, aandacht te hebben voor wat hem bezighoudt, zich in te leven in zijn situatie en het nodige te doen om zijn totale boodschap te begrijpen.

### Managen van zichzelf

- **Verantwoordelijkheid opnemen binnen het eigen domein**  
Aansprakelijkheid opnemen voor de inhoudelijke correctheid van de geleverde prestaties, binnen het eigen vakgebied, tegenover de collega's, de organisatie en de aandeelhouders.
- **Zichzelf in vraag stellen ("zelfkritisch")**