

## Functiebeschrijving directeur Ombudsdienst (m/v/x)

---

**Graad** Directeur (m/v/x)

---

**Functietitel** Directeur Ombudsdienst (m/v/x)

---

**Doelstelling van de functie** Op een onafhankelijke en kwalitatieve manier behandelen van tweedelijnsklachten en -meldingen over de werking van de Stad Gent, het OCMW Gent, de lokale Politiezone Gent en andere actoren waarmee een beheersovereenkomst van kracht is. Coördineren en leiden van uw dienst. Hierdoor draagt u bij tot de organisatiedoelstellingen, met name het bieden van een efficiënte en kwaliteitsvolle dienstverlening aan de klanten en van een maximale tevredenheid van de medewerkers, dit binnen het financieel, organisatorisch, structureel en reglementair kader van het stadsbestuur.

U verbindt zich ertoe om de in uw mandaat omschreven doelstellingen te behalen.

---

**Plaats in het organogram** De organisatiestructuur van de Stad Gent en het OCMW Gent omvat drie pijlers: persoonsgebonden materie (dienstverlening voor de burger als individu), grondgebonden materie (dienstverlening voor de werk- of woonomgeving van de burger) en ondersteuning (alle ondersteunende diensten om de dienstverlening waar te maken).

U staat aan het hoofd van de Ombudsdienst.

U rapporteert rechtstreeks aan de gemeenteraad.

U geeft leiding.

---

*Vervolg op volgende pagina*

# Functiebeschrijving directeur Ombudsdienst (m/v/x), *Vervolg*

---

## **Functie-inhoud** Kernopdrachten

- U bent aanspreekpunt voor tweedelijnsklachten van een natuurlijk persoon of een rechtspersoon die betrekking hebben op de dienstverlening van een Gentse stadsdienst, het OCMW Gent, de lokale Politiezone Gent, en andere actoren waarmee een beheersovereenkomst van kracht is (zoals bijvoorbeeld intern of extern verzelfstandigde agentschappen van de Stad Gent of van voornoemd OCMW, sociale woningmaatschappijen of verenigingen, bedrijven of andere entiteiten waarin de Stad Gent participeert, intercommunales of intergemeentelijke samenwerkingen, enz).
- U bent verantwoordelijk voor een kwalitatieve behandeling van klachten van een verzoeker over de dienstverlening van een stadsdienst of andere actor waarmee een beheersovereenkomst van kracht is. U behandelt deze klachten pas in tweede lijn. Een tweedelijnsklacht is een klacht waarvoor in eerste lijn, bij het onderzoek door de betrokken dienst(en), geen bevredigende oplossing werd gevonden. U diept de klacht verder uit en tracht tot een consensus te komen. U zoekt naar structurele en duurzame oplossingen zodat dezelfde klachten in de toekomst worden vermeden.
- U werkt volstrekt onafhankelijk om een vertrouwelijke en onpartijdige behandeling van dossiers te garanderen. U herbekijkt klachten op een objectieve manier.
- U behandelt klachten binnen een redelijke termijn en informeert de verzoeker over de voortgang van het onderzoek.
- U vervult een brugfunctie tussen de verzoeker enerzijds, het beleid en de stedelijke organisaties anderzijds. U bemiddelt tussen de verzoeker en de betrokken diensten en bewaakt de voorstellen tot oplossing om tot een vergelijk te komen over een klacht.
- U vervult een signaalfunctie waarbij u een belangrijke proactieve rol heeft ten aanzien van de stedelijke organisaties en het beleid inzake dienstverlening. U informeert, adviseert en formuleert aanbevelingen met als doel om de klachten te verminderen, de dienstverlening te verbeteren en efficiënter te laten werken.
- U behandelt zelf de complexe dossiers en staat in voor de communicatie met belanghebbenden.
- U rapporteert aan de gemeenteraad met een jaarlijks schriftelijk verslag over de werkzaamheden van de Ombudsdienst.

---

*Vervolg op volgende pagina*

## Functiebeschrijving directeur Ombudsdienst (m/v/x), *Vervolg*

---

- **Func-tie-inhoud**  
(*vervolg*)
- U bent verantwoordelijk voor de goede werking van uw dienst en coördineert de activiteiten ervan. Dit houdt onder meer in dat u:
  - procedures uitwerkt voor het verloop van een transparante klachtenbehandeling en het reglement verfijnt over de werking van de Ombudsdienst
  - de werking van uw dienst organiseert en opvolgt, en dit zowel op inhoudelijk, methodisch, organisatorisch (inclusief het genereren van managementinformatie) als financieel vlak
  - ervoor zorgt dat de medewerkers van uw dienst en de eventuele afdelingen als één samenwerkend geheel functioneren. U organiseert daartoe (team)overleg, faciliteert en stimuleert de teamwerking, en waakt over de interne communicatie binnen de dienst
  - voorstellen doet ter optimalisatie van uw werking en dienstverlening. U werkt hiervoor acties en projecten uit in het kader van het jaarplan en zorgt ervoor dat deze acties uitgevoerd worden
  - ervoor zorgt dat er kwaliteitscontroles, procedures, rapporteringsdocumenten, enz. beschikbaar zijn en gehanteerd worden
  - ervoor zorgt dat uw medewerkers kunnen werken in een veilige omgeving die in voldoende mate aangepast is aan de behoeften, normen en reglementeringen, en waarin aandacht is voor alle aspecten van het welzijn van de medewerker.
- U geeft leiding aan uw medewerkers, coacht en motiveert hen volgens de principes van het personeelsbeleid van de Stad Gent. Dit houdt onder meer in dat u:
  - hen adviseert en eventueel begeleidt bij hun dagelijkse werkzaamheden
  - hen informeert
  - vormings- en opleidingsbehoeften bepaalt voor uw rechtstreekse medewerker
  - functioneringsgesprekken voert
  - bij evaluaties fungeert als eerste evaluator voor uw rechtstreekse medewerkers en als tweede evaluator voor medewerkers van de eventuele afdelingen. Ook van medewerkers waarvan u geen tweede evaluator bent, volgt u hun prestaties mee op

---

*Vervolg op volgende pagina*

## Functiebeschrijving directeur Ombudsdienst (m/v/x), *Vervolg*

---

### **Functie-inhoud** (*vervolg*)

- U werkt mee aan het bereiken van de doelstellingen van de Stad Gent. Dit houdt onder meer in dat u:
  - meewerkt aan het bepalen en het in uitvoering brengen van de strategische doelstellingen van de dienst
  - ervoor zorgt dat deze strategische doelstellingen gedragen worden binnen uw dienst
  - vanuit deze strategische doelstellingen operationele doelstellingen bepaalt voor uw dienst, en deze effectief uitvoert
  - meewerkt binnen dienst-, departements- en/of organisatie overschrijdende projecten en opdrachten waar nodig
- U bent verantwoordelijk voor de efficiënte aanwending van de u ter beschikking gestelde financiële en andere middelen. U werkt mee aan beargumenteerde en verantwoorde begrotingsvoorstellen
- U bent verantwoordelijk voor de interne en externe communicatie van uw dienst, en dit conform het algemeen beleid van de Stad Gent
- U bouwt een professionele werkrelatie uit met uw collega's, departementshoofden, de functionele schepen(en) of de burgemeester, de stadssecretaris, medewerkers van andere diensten, enz.
- U zetelt in diverse stuur- en werkgroepen binnen of buiten het stadsbestuur en vertegenwoordigt het stadsbestuur bij externe organisaties voor aangelegenheden die binnen uw bevoegdheid vallen teneinde de belangen van het stadsbestuur te behartigen
- U vertegenwoordigt uw dienst op de gemeenteraadscommissies

---

*Vervolg op volgende pagina*

## Functiebeschrijving directeur Ombudsdienst (m/v/x), *Vervolg*

---

### **Functie-inhoud** (*vervolg*)

#### Aanvullende opdrachten

- U staat in voor de opmaak en/of de kwaliteitscontrole van de college- en raadsbesluiten van uw dienst
- U zorgt, in het kader van de wetgeving overheidsopdrachten, voor de correcte administratieve afhandeling van de bestekken
- U begeleidt externe partners bij de uitvoering van hun opdrachten
- U screent mogelijke subsidiekanalen, staat in voor de opmaak en de opvolging van subsidiedossiers
- U neemt deel aan interne vergaderingen en overlegt met collega's om tot een positieve werksfeer te komen. U benadert behoeften, tekorten en problemen rondom de werking van uw dienst / departement proactief en stelt mogelijke oplossingen voor
- U volgt vorming en opleidingen die relevant zijn voor uw werk
- Wanneer u belast wordt met de inning van geringe dagontvangsten of wanneer u aangeduid werd om het kasboek bij te houden, handelt u conform het huishoudelijk reglement m.b.t. de procedure voor inning van geringe dagontvangsten door personeelsleden van de Stad

---

*Vervolg op volgende pagina*

## Functiebeschrijving directeur Ombudsdienst (m/v/x), *Vervolg*

### Contacten

Afhankelijk van de dienst waar u werkt, onderhoudt u contacten met:

<b>Intern/extern</b>	<b>Persoon/dienst</b>	<b>Omschrijving</b>
intern	Stadsdiensten	Advisering, informatie-uitwisseling,
	burgemeester, functionele schepen(en), gemeenteraad	rapportering
	stadssecretaris	advisering, informatie-uitwisseling, rapportering
	managementteam	advisering, informatie-uitwisseling
	departementshoofden	informatie-uitwisseling, advisering
	directieteams	informatie-uitwisseling, advisering
	medewerkers	coachen, werkoverleg, informatie-uitwisseling
	medewerkers diverse diensten	informatie-uitwisseling
extern	burgers/externe organisaties	Aanspreekpunt tweedelijnsklachtenbehandeling, informatie-uitwisseling
	OCMW Gent, Lokale politiezone Gent en andere actoren waarmee een beheersovereenkomst van kracht is	Informatie-uitwisseling, advisering
	representatieve vakbonden	overleg

*Vervolg op volgende pagina*

# Functiebeschrijving directeur Ombudsdienst (m/v/x), *Vervolg*

---

## Competentie- profiel

### Organisatiecompetenties

- klantgericht handelen
- efficiënt werken
- resultaatgericht werken

### Vastgelegde competenties

- coachen
- team leiden
- conceptualiseren
- organisatiebetrokkenheid tonen
- beslissen

### Overige competenties

De opsomming is een aanbeveling en kan bij aanvang van een evaluatieperiode of bij een selectieprocedure worden gewijzigd of aangevuld met competenties uit het competentiehandboek van de Stad Gent.

- bemiddelen
- samenwerken
- zich een oordeel vormen
- zich waardig en integer gedragen
- rapporteren

---

## Salarisschaal

A5a – A5b

---

## Specifieke arbeidsom- standigheden

- U werkt conform de uurregeling zoals vastgelegd in het arbeidsreglement
  - U past zich binnen uw functie aan veranderingen in opdrachten en werkomstandigheden aan. Op deze manier komt u tegemoet aan wijzigende omstandigheden, opdrachten en doelstellingen binnen de dienst en het departement waar u bent tewerkgesteld
-