



Functie: directeur (m/v/x)

Directeur - Ombudsdienst

Mandaatfunctie

Heb je zin om je dagelijks in te zetten voor de Gentenaars en je DNA te laten versmelten met dat van de stad? De Stad Gent en het OCMW Gent werken met meer dan 7.000 mensen aan een optimale dienstverlening voor een open, solidaire, wijze en kindvriendelijke stad. Je komt terecht in een betrokken werkomgeving met aandacht voor je werk-privébalans en een vernieuwende blik op de toekomst.

Functie-inhoud

Als directeur sta je aan het hoofd van de Ombudsdienst. Je vervult samen met jouw team van 5 medewerkers een brugfunctie tussen burgers en beleidsmakers. Hierbij behandel je op een onafhankelijke en kwalitatieve manier tweedelijnsklachten over de werking van de Stad Gent, de lokale Politiezone Gent en andere actoren waarmee een beheersovereenkomst van kracht is (zoals bv. intern of extern verzelfstandigde agentschappen, intercommunales, intergemeentelijke samenwerkingen).

Je geeft rechtstreeks leiding aan de 5 medewerkers van de Ombudsdienst.

De graad van directeur van de Ombudsdienst wordt bij mandaat vervuld.

Het ombudsmandaat wordt onafhankelijk uitgeoefend onder het gezag van de gemeenteraad. Je rapporteert rechtstreeks aan de voorzitter van de gemeenteraad omtrent de inhoudelijke opdrachten. Daarnaast is er een ambtelijke rapportagelijijn naar de algemeen directeur, die optreedt als leidinggevende.

Je verbindt je ertoe om de in het mandaat omschreven doelstellingen te behalen.

Deze omvatten o.a. volgende kernopdrachten die je samen met je team opneemt:

- Je levert dagelijks een bijdrage om de relatie tussen de burger en de overheid te verbeteren.

- Je bent het aanspreekpunt voor tweedelijnsklachten van burgers over de dienstverlening van een Gentse stadsdienst, het OCMW Gent, de lokale Politiezone Gent, en andere actoren waarmee een beheersovereenkomst van kracht is.
- Je vervult een brugfunctie tussen de verzoeker enerzijds, het beleid en de stedelijke organisaties anderzijds. Je bemiddelt tussen de verzoeker en de betrokken diensten en bewaakt de voorstellen tot oplossing om tot een vergelijk te komen over de klacht.
- Je behandelt de klachten volstrekt onafhankelijk, objectief, onpartijdig en vertrouwelijk. Je garandeert een discrete en correcte behandeling van dossiers.
- Je zoekt naar structurele en duurzame oplossingen zodat dezelfde klachten in de toekomst worden vermeden.
- Je behandelt klachten binnen een redelijke termijn en informeert de verzoeker over de voortgang van het onderzoek.
- Je vervult een signaalfunctie waarbij je een belangrijke proactieve rol hebt ten aanzien van de stedelijke organisaties en het beleid inzake dienstverlening. Je formuleert aanbevelingen op basis van het gevoerde onderzoek met oog op een klantgerichte en efficiënte dienstverlening.
- Je behandelt complexe dossiers en staat in voor de communicatie met belanghebbenden.
- Je rapporteert aan de gemeenteraad met een jaarlijks schriftelijk verslag over de werkzaamheden van de Ombudsdienst, je formuleert aanbevelingen in functie van een betere dienstverlening aan de burger.
- Je vertegenwoordigt de Ombudsdienst op diverse fora en in (inter)nationale netwerken van ombudsinstellingen met doel meer bekendheid te geven aan de Ombudsdienst, de toegang van de burger tot de dienstverlening te verbeteren, en kennis en ervaring uit te wisselen.
- Je bent verantwoordelijk voor de goede werking van jouw dienst en team. Je geeft richting aan jouw team om samen de doelstellingen te bereiken. Je coacht jouw medewerkers, je ondersteunt hen in hun persoonlijke ontwikkeling en creëert een leerklimaat met ruimte voor feedback.

Contactpersoon

Mieke Hullebroeck, algemeen directeur

mieke.hullebroeck@stad.gent (secretariaat: 09/266.50.22)