
FUNCTIEBESCHRIJVING

centrumleider

Functietitel: centrumleider
Dienst: lokaal dienstencentrum
Niveau: BV1-BV3

A. Plaats in de organisatie:

Centrumleider → directeur woonzorgcentrum

B. Doel van de functie:

De centrumleider is verantwoordelijk voor het lokaal dienstencentrum en coördineert de algemene werking. Hij/Zij zal instaan voor de oordeelkundige planning, organisatie, aansturing en opvolging van de werking van het lokaal dienstencentrum en vertalen naar concrete doelstellingen voor de directe medewerkers. De centrumleider ondersteunt en stimuleert de participatie van ouderen, mantelzorgers en kwetsbare personen.

C. Resultaatgebieden:

1. VERZEKEREN VAN EEN KLANTVRIENDELIJK ONTHAAL ZODAT VRAGEN VAN GEBRUIKERS GERICHT BEANTWOORD WORDEN

Dit bevat onder meer de volgende concrete taken:

- Het beantwoorden van vragen via telefoon of e-mail.
- Optreden als aanspreekpunt voor gebruikers, vrijwilligers en personeel.
- Het verstrekken van algemene informatie aan externen zoals bezoekers, leveranciers.
- Het opvangen van en doorverwijzen bij klachten.
- Het uitbouwen van een infopunt ouderen binnen het lokaal dienstencentrum
- Het opzetten van participatiemogelijkheden
- Ouderen, mantelzorgers en kwetsbare personen motiveren om van het dienstencentrum gebruik te maken
- Overleg plegen met diensthoofden en medewerkers van de zorgcampus voor het beantwoorden van een hulpvraag.
- Opbouwen en onderhouden van professionele samenwerkingsrelaties met hulpverleners, instanties en organisaties in het kader van een hulpvraag.
- Het gericht doorverwijzen van gebruikers en mantelzorgers indien niet voldaan kan worden aan de hulpvraag.

2. COORDINEREN EN BEGELEIDEN VAN ACTIVITEITEN EN PROJECTWERKING ZODAT EEN VERBINDENDE, PREVENTIEVE EN LAAGDREMPELIGE WERKING WORDT ONTWIKKELD IN EN MET DE NABIJE OMGEVING VAN DE GEBRUIKER

Dit bevat onder meer de volgende concrete taken:

- Plannen, voorbereiden, organiseren en evalueren van een activiteitenaanbod binnen het lokaal dienstencentrum en het uitwerken van een activiteitenkalender
- Plannen, voorbereiden, organiseren en evalueren van activiteiten en festiviteiten met als doel de positieve beeldvorming omtrent het lokaal dienstencentrum te optimaliseren en de gemeenschap te betrekken
- Het ondernemen van acties met betrekking tot preventie en vroegdetectie bij ouderen en andere personen met een bijzondere zorgnood
- Uitbouwen van buurtzorg en het plannen, voorbereiden, organiseren en evalueren van activiteiten met en voor de buurt.
- Opstellen en regelmatig evalueren van jaarplanning, projectfiches, draaiboeken en activiteitenfiches.
- Onderzoeken en inschatten van de wensen en behoeften van de gebruikers
- Informeren van gebruikers en mantelzorgers omtrent het animatieaanbod.
- Samenwerken met externen in het kader van activiteiten.
- Het ondersteunen en begeleiden van mantelzorgers.
- Meewerken aan de uitbouw van een gezellige, huiselijke sfeer en inrichting van het lokaal dienstencentrum.
- Streven naar een vertrouwensrelatie met de gebruikers en de mantelzorgers.
- Begeleiden van gebruikers in hun psychosociale behoeften.
- Het bevorderen van de inspraak van de gebruikers en de mantelzorgers.
- Begeleiden van de centrumraad en zorgen voor de verslaggeving.
- Opvangen en verwelkomen van nieuwe gebruikers.

3. INSTAAN VOOR HET BEHEER VAN HET SOCIAAL RESTAURANT EN HET CAFETARIABEHEER ZODAT EEN GEZELLIGE ONTMOETINGSPLAATS AANGEBODEN KAN WORDEN AAN DE GEBRUIKERS

Dit bevat onder,meer de volgende concrete taken:

- Coördineren van het maaltijd- en cafetariagebeuren samen met de andere betrokken diensten op de zorgcampus.
- Evalueren en bijsturen van de processen voor sociaal restaurant en cafetaria n.a.v. wensen, behoeften en bemerkingen van gebruikers.
- Uitbouwen van een gezellige, huiselijke ontmoetingsplaats in sociaal restaurant en cafetaria

- Instaan voor een correct voorraadbeheer voor de cafetaria.
- Toezien op een correct innen van de dagopbrengsten voor cafetaria en sociaal restaurant.
- Coördineren van de reservaties en inschrijvingen voor het sociaal restaurant.
- Coördineren van de schoonmaakactiviteiten in de lokalen van het lokaal dienstencentrum
- Coördineren van de reservaties en catering in de zalen van het lokaal dienstencentrum naar aanleiding van vergaderingen, activiteiten en festiviteiten.
- Instaan voor de begeleiding van de vrijwilligers, het maken van afspraken met en werkplanning voor de vrijwilligers ingeschakeld in de cafetaria en het sociaal restaurant.

4. GEVEN VAN LEIDING AAN MEDEWERKERS EN VRIJWILLIGERS

Dit bevat onder meer de volgende concrete taken:

- Het aansturen, begeleiden en coachen van de logistiek medewerker(s), jobstudenten en vrijwilligers in het kader van de dagelijkse werkplanning en –organisatie.
- Het voeren van (coaching-, functionerings-, evaluatie-,...)gesprekken met medewerkers en vrijwilligers.
- Opmaak van uurroosters, werkplanningen en verlofregelingen.
- Verstrekken en verspreiden van alle nuttige kennis, gegevens en informatie aan de medewerkers en vrijwilligers
- Coördineren van de vrijwilligerswerking en begeleiden van vrijwilligers in het lokaal dienstencentrum
- Stimuleren van de zelfstandigheid en deskundigheid bij het personeel via coaching.
- Detecteren en opvolgen van de vormingsbehoeften bij de medewerkers.
- Motiveren van het personeel en bevorderen van de arbeidsvoldoening.
- Het organiseren en leiden van teamoverleg en stimuleren van een goede teamwerking.
- Signaleren van knelpunten, tekorten, verbeterpunten,.. in de personeelsbezetting en werking aan de directeur ouderenzorg.
- De personele en financiële middelen waarover men beschikt op een efficiënte, effectieve en economische wijze beheren.
- Actief participeren aan (multidisciplinair) overleg binnen de welzijnsvereniging
- Opvolgen, kritisch benaderen, analyseren en toepassen van nieuwe en relevante evoluties op het vlak van lokale dienstencentra, buurtzorg en ouderenzorg
- Deelnemen aan bijscholingen, trainingen en praktijkoefeningen met het oog op het onderhouden en verbeteren van kennis en (leidinggevende) vaardigheden

D. Competentieprofiel:

1. GENERIEKE COMPETENTIES

Resultaatgerichtheid

- inventariseert beschikbare middelen
- streeft naar een maximaal resultaat
- zoekt naar de meest optimale werkmethode
- grijpt in wanneer resultaten niet voldoen
- zet door bij tegenslag of problemen

Klantgerichtheid

- leeft zich in de situatie van klanten in
- stelt zich dienstverlenend op voor iedereen
- speelt in op wensen van klanten in lijn met de beleidsrichtlijnen
- neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten
- streeft naar klanttevredenheid

Samenwerking

- helpt anderen
- stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid
- overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- leeft afspraken met leidinggevenden en collega's stipt na
- blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- zoekt mee naar oplossingen bij conflicten

Organisatiegerichtheid / loyaliteit

- voelt zich verbonden met de belangen/problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- toont maatschappelijke dienstbaarheid of 'public service' gezindheid
- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie.

Integriteit

- houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- heeft aandacht voor duurzaamheid, het algemeen belang en maatschappelijke verantwoordelijkheid
- Geeft een eerlijke en correcte weergave van de feiten.
- Kent de gangbare waarden en normen en handelt hier consequent naar.
- Wijst anderen op gedrag dat afwijkt van de normen van de organisatie en/of functie en motiveert hen om deze na te leven.
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke of delicate informatie

2. FUNCTIESPECIFIEKE COMPETENTIES

Plannen en organiseren

- plant acties en projecten, bepaalt objectieven en prioriteiten
- stemt systemen, procedures, middelen, tijd en mensen op elkaar af
- houdt rekening met zaken die op lange termijn spelen
- past de planning aan indien veranderende omstandigheden dit eisen
- plant meetmomenten in om te toetsen of prestaties/resultaten voldoen aan de verwachtingen en stuurt bij
- verzekert continuïteit en behoudt overzicht

Leidinggeven

- zorgt voor een duidelijke formulering van de opdrachten, verwachtingen en rollen van de medewerkers
- volgt op door een gepast begeleidings- en controlesysteem en stuurt bij indien prestaties ondermaats zijn
- staat open voor vragen van medewerkers en heeft voeling met wat er bij de medewerkers leeft
- komt op voor behoeften en verwachtingen van de medewerkers
- stimuleert medewerkers hun competenties in te zetten en te vergroten
- voorkomt conflicten of helpt ze indien nodig op te lossen
- versterkt de samenhang en de goede sfeer in het team
- leidt het team naar een gezamenlijk resultaat
- past de leiderschapsstijl aan naargelang de situatie

Netwerken

- legt en onderhoudt relaties met mensen in en buiten de organisatie
- neemt initiatief tot samenwerking met andere diensten, ook buiten de organisatie
- kan relaties opbouwen en onderhouden met mensen van allerlei niveaus
- zoekt naar mogelijkheden om het netwerk te benutten voor het verkrijgen van informatie, steun en medewerking
- houdt bij eigen beslissingen rekening met de opdracht en belangen van andere diensten
- doorziet belangen en posities van anderen en kan daarmee omgaan

Probleemoplossend werken

- signaleert problemen op tijd
- onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- kan tot synthese/beoordeling komen
- onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- betreft de juiste mensen of instanties bij het probleem
- formuleert praktische en haalbare oplossingen
- bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen

Zelfstandig werken

- kan met de nodige instructies aan de slag
- is stipt in het nakomen van afspraken
- kan werken zonder externe controle
- stuurt bij indien er fouten optreden
- werkt taken volledig en tijdig af

3. VAKTECHNISCHE COMPETENTIES

Kennis van de wetgeving

- Heeft kennis van wetgeving over ouderenzorg en woonzorg en kan deze wetgeving in de praktijk toepassen.
- Heeft kennis van het kwaliteitsdecreet en kan deze wetgeving toepassen.
- Heeft kennis van sociale kaart.

Kennis ouderenzorg, management en beheer

- Heeft basiskennis ouderenverzorging
- Heeft basiskennis ethiek in de ouderenzorg.
- Heeft basiskennis van het kwaliteitsdecreet en kan deze wetgeving toepassen.
- Heeft basiskennis van organisatie- en personeelsmanagement.
- Heeft basiskennis gespreks- en vergadertechnieken

Administratieve vaardigheden

- Kan vlot werken met PC.
- Leert vlot werken met nieuwe softwareprogramma's.
- Kan vlot betrouwbare informatie opzoeken op het internet.
- Kan vlot en duidelijk mondeling en schriftelijk rapporteren.
- Kan observaties bondig schriftelijk noteren.