

## Functiebeschrijving: Directeur Burgerzaken

### Graad

Directeur

### Functie

Directeur Dienst Burgerzaken

### Plaats in het organogram

De Stad Gent en het OCMW Gent werken met meer dan 6.000 mensen aan een optimale dienstverlening voor een open, solidaire, wijze en kindvriendelijke stad. Heb je zin om je dagelijks in te zetten voor de Gentenaars en je DNA te laten versmelten met dat van de stad? Je komt terecht in een betrokken werkomgeving met aandacht voor je werk-privébalans en een vernieuwende blik op de toekomst.

In de oefening 'sociale synergie' smelten de huidige drie sociale departementen van Stad en OCMW samen tot twee vernieuwde departementen. De diensten Burgerzaken en Publiekszaken vormen vanaf eind dit jaar ook een nieuw departement met de voorlopige werknaam 'publieke dienstverlening'. Als directeur Burgerzaken sta je aan het hoofd van de Dienst Burgerzaken, die vandaag bestaat uit 4 afdelingen, nl. Migratie, Bevolking, Burgerlijke Stand en Gedeconcentreerde Dienstverlening vanuit Dienstencentra en meer dan 225 medewerkers bevat. Je bent, samen met jouw departementshoofd en jouw team, aan zet om deze dienst een nieuw elan te geven.

Je rapporteert rechtstreeks aan het departementshoofd van het toekomstige departement Publieke Dienstverlening.

### Functie-inhoud

Als directeur van de Dienst Burgerzaken zit je aan het stuur om de stedelijke dienstverlening op te tillen naar een hoger niveau op vlak van processen, kanalen en cultuur. Dit met een grote interesse in het domein dienstverlening, digitalisering, innovatie, 'omdenken' van business as usual met oog voor toekomstige evoluties. Je hebt met dit changetraject de mogelijkheid om, samen met je medewerkers, een nieuwe dienst uit te tekenen op van structuur, aansturingsmodel, functies, cultuur, enz.

Je bent samen met jouw departementshoofd eindverantwoordelijke voor de goede werking van de dienst en het realiseren van de doelstellingen verwoord in de beleidsnota burgerzaken. De focus reikt verder dan enkel het thema burgerzaken. Je zorgt ervoor dat de relevante dienstverlening aangeboden wordt op de plaatsen waar ze nodig is, houdt vinger aan de pols, weet wat er leeft bij de burgers en gebruikt hiervoor ook de relevante data.

Als people manager ga je samen met jouw team aan de slag om de dienst om te vormen tot een nieuwe, moderne organisatie. Je geeft de medewerkers goesting om de toekomst van de dienst samen vorm te geven; werkt aanstekelijk, belichaamt de principes innovatieve arbeidsorganisatie of vergelijkbaar. Dit betekent dat je instaat voor

- de goede werking van de huidige dienst

- op zoek gaat naar de juiste organisatievorm conform de principes van innovatieve arbeidsorganisatie
- samen met jouw rechtstreeks leidinggevendend draagvlak creëert bij de medewerkers om toekomstgericht op een andere manier te werken
- een optimale samenwerking met de Dienst Publiekszaken voor de realisatie van de gezamenlijke ambitie inzake moderne toekomstbestendige dienstverlening
- het financieel beheer van de dienst
- interne vorming op zowel expertise burgerzaken als aspecten van toekomstgerichte dienstverlening
- heldere communicatie, zowel intern als extern
- kennisoverdracht tussen medewerkers binnen en buiten de dienst

Als directeur zorg je ervoor dat jouw dienst een efficiënte, klantgerichte en optimaal werkende dienstverlening aan de klant, de burger, biedt. Dit betekent dat

- je verantwoordelijk bent voor het administratief vereenvoudigen en zelfs fundamenteel herdenken van de processen, zodat onnodige contacten voorkomen worden. Ieder contact dient een toegevoegde waarde te hebben voor zowel voor de burger als voor de organisatie. Dit uiteraard binnen mogelijkheden die de federale en Vlaamse regelgeving bieden
- je samen met jouw team zorgt voor een hoge kwaliteit van de dienstverlening en je toeziet op de correcte uitvoering van de diverse reglementeringen en toepassingen binnen de dienst.
- je zorgt voor gelijkheid in de ervaring en kwaliteit van de dienstverlening over alle locaties en kanalen heen, in lijn met de visie over dienstverlening.
- je instaat voor voldoende personeel en opleiding om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren.
- je een cultuur van klantgerichtheid uitbouwt, waar bezieling van de medewerkers tav de burger naar voor komt.

#### Contactpersoon

Veerle Van de Voorde, veerle.vandevoorde@stad.gent, 0472 28 11 42