

Functiefamilie organisatieondersteunend

////////////////////

1. Context van de functie

1.1. Waarden van Opgroeien

Jouw inzet draagt bij tot de realisatie van de **missie van Opgroeien**, namelijk: **het recht op kansrijk opgroeien realiseren voor élk kind en élk jongere in Vlaanderen en in Brussel**. Wat je bijdrage daarin concreet kan betekenen, vind je terug in deze functiebeschrijving.

In de dienstverlening stelt Opgroeien 3 waarden voorop: in de voorlinie, banden smeden, en teamspirit. We verwachten dat je bewust rekening houdt met de **diversiteit** van je collega's, gezinnen, kinderen en jongeren. Opgroeien gelooft in ieders kwaliteiten, ongeacht geslacht, leeftijd, afkomst, geaardheid, levensvisie, levensstandaard, gezondheidstoestand of opleidingsniveau. In het bijzonder verwachten we dat je kinderen en jongeren beschouwt als volwaardige personen, hoe klein en onmondig ze ook zijn. Daarnaast verwachten we dat je alle gezinnen, kinderen en jongeren op een open, positieve, deskundige, verbindende en geëngageerde manier verder helpt.

Om een functie succesvol te kunnen uitvoeren bij Opgroeien vragen wij van al onze medewerkers een zekere kennis over de werking van Opgroeien en een aantal basisvaardigheden in informaticatoepassingen. We noemen ze generiek omdat ze gelden voor al onze medewerkers, ongeacht de functie die ze vervullen.

1.2. Positionering

Aan welke functie rapporteer je?	De functiehouders rapporteren aan het afdelingshoofd.
Welke functies rapporteren aan jou?	

1.3. Kwantitatieve gegevens

Aantal medewerkers waaraan je leiding geeft (met vermelding van type medewerker):	
--	--

Budgetten (met vermelding van het type impact dat je daarop hebt):	
Bijkomende kwantitatieve gegevens:	
2. Doel van de functie	
Ontwikkeling, uitbouwen en ondersteunen van specifieke dienstverlening op vlak van adoptie. Bedoeling is dat de dienstverlening zo goed mogelijk aansluit bij de noden van de adoptiekinderen en hun (kandidaat)adoptieouders. De functie draagt bij tot een optimale en efficiënte werking van de Vlaamse Centrale Autoriteit Adoptie en de diensten die werkzaam zijn op het vlak van adoptie. <i>Context: rekening houdend met het beleid van het functioneel domein (beleid geformuleerd door de Vlaamse overheid en de entiteit) en in overleg en in samenwerking met de collega's (ook van andere teams) en de themaverantwoordelijken</i>	
3. Resultaatgebieden	
Eens je op kruissnelheid bent omvat je takenpakket de volgende resultaatsgebieden:	
Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
Behoefteanalyse (Proactief) analyseren van de behoeften van de externe klanten en het VCA zelf met als doel een correct beeld te krijgen van de opportuniteiten en de noden.	- Behoeften in kaart brengen van melders van mogelijke wanpraktijken - Anticiperen op problemen en knelpunten bij onderzoek van procedures in herkomstlanden - Opvolgen van ontwikkelingen en tendensen in andere ontvangende landen - Uitvoeren van (probleem)analysen - Evalueren van de huidige dienstverlening ...

Dienstverlening uitbouwen en/ of optimaliseren in dialoog met het ruimer netwerk Op basis van het beleid en de behoefteanalyse de dienstverlening op vlak van adoptie proactief mee definiëren, implementeren, bijsturen en ondersteunen. <i>De te ontwikkelen en/of uit te bouwen dienstverlening heeft betrekking</i> - <i>op de dienstverlening ten behoeve van geadopteerden, adoptieouders en eerste ouders die melding deden van mogelijke wanpraktijken</i> - <i>op het uittekenen of optimaliseren van de processen van de VCA Adoptie zelf en haar teamleden ten aanzien van deze doelgroep</i>	- Voorstellen doen voor uitbouw van partnerschappen in herkomstlanden met diensten of organisaties die onderzoek doen naar herkomst en/of mogelijke wanpraktijken - Afspraken maken rond de dienstverlening - Actieplan opstellen, werkmethode definiëren - Ontwikkelen van instrumenten zoals checklists, richtlijnen, procedures, - Definiëren van langere termijnplanning - Partners ondersteunen bij de implementatie en het gebruik van instrumenten, systemen, toepassingen, ... - Innovatieve ideeën ontwikkelen - ...
Kwaliteitsborging Opvolgen, evalueren en eventueel bijsturen van de voortgang of resultaten van processen en dienstverlening met als doel een optimale kwaliteit en efficiëntie te garanderen conform de afspraken, richtlijnen en regelgeving binnen het adoptiewerkveld.	- Bewaken van correcte toepassingen van reglementaire bepalingen, procedures, kwaliteitsnormen en erop toezien dat wet- en regelgeving worden gerespecteerd binnen het adoptiewerkveld - Initiëren van en opvolgen van de uitvoering van de beslissingen VCA over de voorzieningen werkzaam op vlak van adoptie - Verzamelen en verwerken van informatie, opmaken van overzichten en verslagen, rapporteren van indicatoren - Op regelmatige basis bevestigingen organiseren om de kwaliteit te evalueren - Evalueren van klanttevredenheid - Afhandelen van klachten en meldingen - ...

Beleidsvoorbereiding Vanuit het eigen vakgebied actief uitwerken van het beleid met als doel bij te dragen tot een evidence based en gedragen beleid dat afgestemd is op de noden van de klanten en de mogelijkheden van de VCA.	- Signaleren van tekortkomingen in de wetgeving en praktijk die worden vastgesteld bij onderzoek van individuele dossiers - Formuleren van aanbevelingen, bijsturing van de werking of regelgeving, alsook oplossingen in individuele dossiers - Toetsen van eventuele aanbevelingen en/of bijsturingen bij stakeholders en rechtstreeks betrokkenen - Nalezen en becommentariëren van ontwerpdecreten en –besluiten. - Signaleren van problemen die voorkomen in dossiers. - ...
Adviesverlening Zowel op vraag als proactief advies verlenen vanuit het vakgebied met als doel deskundige oplossingen aan te bieden voor vraagstukken of problemen.	- Antwoorden op vragen van de sector, van melders en stakeholders, van beleidsinstanties... - Fungeren als aanspreekpunt voor alle vragen over het onderzoek naar wanpraktijken - Onderzoeken van individuele dossiers - Management, politieke en andere partners adviseren over thema's die te maken hebben met het onderzoek naar mogelijke wanpraktijken - Actief deelnemen aan werkgroepen en vergaderingen - Proactief knelpunten signaleren - ...
Communicatie en contacten Communiceren over de dienstverlening met als doel de klanten te informeren en hen te stimuleren om van de dienstverlening gebruik te maken en uitbouwen van contacten met experts.	- De dienstverlening proactief kenbaar maken aan de klant - Opstellen van informatiemateriaal - Deelnemen aan en organiseren van werkgroepen, vergaderingen, infosessies - Uitbouwen van contacten met experts: nationaal en internationaal - Organiseren van uitwisselingsmomenten voor visieontwikkeling in overleg met de sector en experts - Overleg met de bevoegde overheden en instanties, zowel in binnen- als buitenland... - Stakeholders en rechtstreeks betrokkenen ondersteunen in hun gesprek met en bemiddeling met overheden in binnen- en buitenland
Kennis uitbouwen en inzetten	- Deelnemen aan intern overleg, projectgroepen - Intern en extern netwerken onderhouden en gebruiken om kennis op peil te houden

Netwerken, actief bijhouden, uitwisselen en inzetten van kennis en ervaring met als doel de kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren en input te geven aan het beleid van de organisatie.	- Capteren en kanaliseren van signalen, trends en tendensen binnen het vakgebied en het werkkterrein - Zichzelf op de hoogte houden van diverse ontwikkeling via het lezen, het bijwonen van studiedagen, ... - Uitwisselen van interessante informatie en ervaringen met collega's ...
4. Competentieprofiel	
4.1 Gedragscompetenties	
Verantwoordelijkheid nemen Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie. Niveau 2 – Handelt in het belang van de organisatie • Draagt actief bij aan de doelen en waarden van de organisatie • Overweegt de gevolgen van zijn voorstellen en acties voor de organisatie • Blijft consequent handelen, ook in lastige of onzekere situaties • Zegt wat hij doet, is open over de door hem gehanteerde waarden en normen • Wekt vertrouwen in zijn objectiviteit en integriteit	Samenwerken Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is. Niveau 2 - Stimuleert de samenwerking binnen zijn entiteit, werkgroepen of projectgroepen • Laat het gemeenschappelijk belang van de organisatie primeren op het persoonlijk belang • Komt met ideeën om het gezamenlijke resultaat te verbeteren • Betrekt belanghebbenden bij het nemen van beslissingen, stemt consequenties van acties en beslissingen met betrokkenen af • Moedigt anderen aan om van gedachten te wisselen, te overleggen en samen opdrachten aan te pakken • Onderneemt acties zodat er een positieve verstandhouding en productieve samenwerking binnen de groep ontstaat en blijft
Communiceren Informatie en ideeën schriftelijk en/of mondeling begrijpelijk overbrengen.	Initiatief Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen of ondernemen

Niveau 2 - Verzorgt de interactie • Kiest een communicatiewijze naargelang de behoeften, mogelijkheden of eigenheden van het doelpubliek • Hanteert een stijl die aangepast is aan de situatie (zakelijk, onderhoudend, informatief, interactief, ...) • Richt zich tot het publiek en neemt het in zijn gedachtegang mee • Zorgt voor een correcte uitwisseling van informatie (gaat na of zijn boodschap duidelijk is, vat de boodschap van anderen samen, ...) Stimuleert de communicatie in twee richtingen (stelt vragen, verzoekt om inbreng, ...)	Niveau 2 – Neemt het initiatief om structurele problemen binnen zijn takendomein op te lossen (reactief en structureel) • Brengt knelpunten en problemen onder de aandacht en handelt ernaar (eventueel na overleg) • Geeft spontaan aan waar het afgeleverde resultaat verbeterd kan worden • Formuleert uit eigen beweging voorstellen om bestaande situaties te verbeteren • Zoekt naar alternatieve oplossingen als hij met structurele problemen wordt geconfronteerd • Trekt zaken naar zich toe en neemt het eigenaarschap op van thema's
Analyseren Een probleem duiden in zijn verbanden en op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende relevante informatie. Niveau 2 - legt verbanden en ziet oorzaken • Benadert het probleem of vraagstuk vanuit verschillende gezichtspunten • Legt verbanden tussen verschillende soorten informatie • Benoemt de oorzaken van problemen • Detecteert onderliggende problemen • Integreert nieuw gevonden informatie met bestaande informatie	Klantgerichtheid Wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie onderkennen en er adequaat op reageren. Niveau 2 - Optimaliseert de dienstverlening aan belanghebbenden binnen afgesproken kaders • Onderzoekt de wensen, behoeften en verwachtingen van belanghebbenden via gericht systematisch onderzoek (tevredenheidsenquêtes, mondelinge enquêtes, ...) • Verleent nazorg en onderneemt concrete acties naar aanleiding van specifieke feedback van belanghebbenden • Gaat kritisch na op welke punten de dienstverlening kan worden verbeterd en formuleert hiertoe concrete voorstellen • Zet nieuwe mogelijkheden op het vlak van dienstverlening meteen om in de praktijk • Onderneemt acties om de dienstverlening aan specifieke doelgroepen te optimaliseren, rekening houdend met hun beperkingen en behoeften (bv. handicap, kinderen, ...)
Oordeelsvorming	Visie

Meningen uiten en zicht hebben op de consequenties ervan, op basis van een afweging van relevante criteria Niveau 2 - Neemt standpunten in en overziet de consequenties daarvan • Komt tot een gefundeerd oordeel op basis van een brede en afgewogen analyse • Betrekt consequenties en mogelijke neveneffecten van standpunten in zijn overwegingen • Neemt standpunten in op basis van onvolledige maar voldoende informatie • Neemt bij vragen of problemen een duidelijk standpunt in • Motiveert en beargumenteert zijn standpunt	Feiten in een ruime context plaatsen en een toekomstgericht beleid ontwikkelen Niveau 1 - Plaatst operationele taken en problemen in een ruim perspectief of kader • Schat de ruime consequenties van zijn voorstellen, beslissingen en acties correct in • Denkt discipline overschrijdend (bv. gebruikt informatie uit andere domeinen, bekijkt de mogelijke impact op andere entiteiten) • Legt overstijgende, minder voor de hand liggende verbanden • Maakt zich los van de dagelijkse praktijk, geeft de grote lijnen aan, denkt vooruit • Kent de missie, visie en strategie van de organisatie(afdeling) en handelt ernaar bij de invulling van zijn functie
Netwerken Ontwikkelen en bestendigen van professionele relaties, allianties en coalities en die aanwenden om informatie, steun en medewerking te verkrijgen Niveau 2 – Legt nieuwe contacten die voor zijn taak en opdracht nuttig kunnen zijn • Legt contacten en onderhoudt ze • Kent de juiste personen om doelen te realiseren en wordt door hen gekend • Zoekt samenwerking met interne en externe partners uit wederzijds organisatiebelang • Legt contacten met andere afdelingen als zijn opdracht hen aanbelangt (bv. voor- of na-traject, impact, ...) • Legt contacten (met andere entiteiten) om de slaagkansen van zijn project te vergroten (informatie, expertise, co creatie, steun)	
4.2 Vaktechnische competenties	
Kennis hebben van:	

- De visie, missie, waarden, kernactiviteiten van Opgroeien
- De plaats van Kind en Gezin als entiteit binnen de Vlaamse overheid, het agentschap Opgroeien
- De organisatie- en beslissingsstructuur van Kind en Gezin en de VCA Adoptie
- de werking van de gemeenschappen, de federale en internationale overheid inzake adoptie
- Frans en Engels (mondeling en schriftelijk). Spaans strekt tot aanbeveling

Inzicht hebben in:

- De samenwerkingsmechanismen van een grote organisatie
- De Belgische adoptiewetgeving en de internationale wetgeving inzake adoptie en kinderrechten
- De werking en de inhoud van het Haags Verdrag inzake de Internationale Samenwerking en de Bescherming van kinderen op het gebied van de Interlandelijke adoptie.

Het kunnen hanteren van:

- Basisinformatica-toepassingen (tekstverwerking, rekenbladen, Lotus Notes, internet, ...)
- Elektronisch opvolgingssysteem voor het adoptietraject
- Standaarddocumenten en administratieve procedure van adoptie
- Administratief-cijfermatige vaardigheden
- Gespreks- en onderhandelingstechnieken

5. Andere functierelevante informatie

Glijdende werkuren, mogelijkheid tot hybride werken