



## Ontwikkelgerichte manager Dienstverlening & Ondersteuning

*Ontwikkeling, dat is waar jij blij van wordt en het liefst aan werkt. Niet alleen op het niveau van jouw teams (Contact en Ondersteuning), maar ook op het niveau van het domein én de organisatie brede dienstverlening. Jij bent een absolute verbinder die stuurt op onderlinge samenwerking en professionalisering.*

### **“Als de samenleving verandert, veranderen wij mee”**

En die samenleving verandert in rap tempo. Velsen wil als gemeente een betrouwbare en toegankelijke partner zijn, een vitaal onderdeel van de samenleving. De organisatie wil goed samenwerken, van buiten naar binnen werken en wendbaar zijn, zoals je terugleest in de [besturingsfilosofie 'Samenwerken aan Velsen'](#). Daarom is de organisatie-inrichting in 2020 aangepast naar een tweelaagse managementstructuur.

### **Wat ga je doen?**

Het domein Publiek & Bestuur bestaat uit de teams Advies & Strategie en de teams Contact en Ondersteuning. Jij geeft leiding aan de teams Contact en Ondersteuning. Zij hebben als doel al het in- en uitgaande contact in juiste banen te leiden, inclusief het opvangen van eerste contactmomenten en het bewaken van de kwaliteit van het contact. Dit alles met de inwoner in het hoofd en hart. In de doorontwikkeling van de teams ligt nadruk op onderstaande opgaven.

#### *Sturen op proces, (team)ontwikkeling en samenhang*

[De organisatiestructuur](#) vraagt een andere rol en andere vaardigheden van zowel managers als medewerkers. Verantwoordelijkheden worden zo laag mogelijk in de organisatie gelegd en van medewerkers wordt gevraagd eigenaarschap te tonen: inhoudelijke taken met elkaar op te pakken, te prioriteren, samen keuzes te maken en problemen op te lossen. Verbinding tussen het team en de andere teams is van groot belang om proactief te kunnen adviseren. Als manager en coach begeleid je jouw teams hierin en stuur je hierop. Waar nodig weet jij bestaande patronen te doorbreken. Je stimuleert dit ondernemende gedrag en ondersteunt medewerkers die hierin nog een ontwikkelpunt hebben. Uitgangspunt hierbij is vertrouwen geven. Er is ruimte voor het maken van fouten en hier met elkaar van te leren.

#### *Rol in domeinsturing en organisatieontwikkeling*

De twee managers van het domein Publiek & Bestuur zijn samen verantwoordelijk voor het organiseren van samenhang en verbinding binnen het domein en met de andere domeinen. Zij trekken hierin samen op en benutten elkaars talenten en kwaliteiten over de teams heen.

- Samen met je collega-manager lever je een bijdrage aan de visie en strategie van Velsen voor de samenleving;
- Je levert een bijdrage aan de ontwikkeling van het brede managementteam;
- Je neemt een leidende rol in de doorontwikkeling van de organisatie brede dienstverlening;
- Je neemt samen met je collega-manager verantwoordelijkheid voor het strategisch en tactisch aansturen van het gehele domein Publiek & Bestuur;

- Je stelt medewerkers in staat om te handelen vanuit de uitgangspunten zoals genoemd in de besturingsfilosofie;
- Je houdt jouw teamleden en organisatie scherp op de koers zoals omschreven in bijvoorbeeld het raads- en collegeprogramma;
- Je bent goed in gesprek met je medewerkers, zodat je weet wat er bij hen leeft en wat hun wensen zijn. Je besteedt hierbij aandacht aan eventuele ontwikkel- en/of verbeterpunten;
- Je bent ambtelijk opdrachtgever voor diverse programma's/projecten, zoals (online) Dienstverlening.

## **Waar kom je terecht?**

Velsen is overzichtelijke organisatie; de lijnen zijn kort, ook naar het bestuur. Jouw bijdrage wordt gezien en gehoord en men werkt vanuit vertrouwen. Velsen kent veelzijdige vraagstukken, een persoonlijke, prettige sfeer in het (management)team en een directie die ruimte geeft, maar ook met je meedenkt.

Onder het tweehoofdige directieteam vallen vier domeinen: Fysieke Leefomgeving, Samenleving, Bedrijfsvoering en Publiek & Bestuur. In totaal zijn er 13 managers die werken vanuit het gehele organisatiebelang. Per domein zijn de managers gezamenlijk verantwoordelijk voor het hele domein. Als manager coach en faciliteer je één (of meerdere) team(s).

## **Over de teams**

Team Contact (32 medewerkers) bestaat uit de onderdelen Klant Contact Centrum (KCC) en Burgerzaken. Het KCC levert een belangrijke bijdrage aan het vergroten van het vertrouwen van de inwoners in de overheid door een goede dienstverlening. De opgave van het KCC is om de komende tijd de dienstverlening nog toegankelijker, duidelijker, sneller en daardoor dienstverlenender te maken.

Burgerzaken is verantwoordelijk voor de registratie en verstrekking van persoonsgegevens, zoals geboorte-, huwelijks- en overlijdensaktes. Ze verstrekken ook identiteitsbewijzen zoals paspoorten en rijbewijzen en handelen aanvragen voor uittreksels uit de basisregistratie personen af. Daarnaast geven ze informatie en advies aan inwoners over deze zaken. Eén van de grootste uitdagingen voor burgerzaken is om de digitalisering van de diensten te versnellen en de kwaliteit van gegevensbeheer te verbeteren en identiteits- en adresfraude te voorkomen.

Team Ondersteuning (11 medewerkers) ondersteunt het bestuur, de directie en de programma's. Het team bestaat uit het bestuurs- en directiesecretariaat, kabinetszaken, evenementen coördinator en programma-ondersteuning.

## **Wie ben jij?**

Je hebt HBO+ werk- en denkniveau, beschikt over leidinggevende vaardigheden en hebt affiniteit met dienstverlening. Net als de medewerkers werk jij met de inwoner in het hoofd en hart.

Onderstaande persoonskenmerken komen nadrukkelijk naar voren in jouw profiel:

- Je bent een inspirerend, coachend en ondersteunend leider, die medewerkers vertrouwt en verbindt, talenten onderkent en potentieel stimuleert.
- Je stuurt op processen en geeft heldere en duidelijke opdrachten.
- Je hebt lef, bent bevlogen en kunt makkelijk schakelen met bestuurders, externe partners en collega's op verschillende niveaus en met een verschillende achtergrond.
- Je werkt actief samen met je collega-managers. Je bent omgevingsbewust en kunt regisseren en delegeren.
- Je bent initiatiefrijk, flexibel en hebt een goed gevoel voor en inzicht in politiek-bestuurlijke verhoudingen en politieke processen.
- Je kunt scherp analyseren en scenario denken.

- Je laat je niet meeslepen in de waan van de dag, maar houdt overzicht en brengt rust. Je reflecteert op wat er gebeurt en benoemt zaken.
- Tot slot beschik je over een gezonde dosis relativeringsvermogen.

## Arbeidsvoorwaarden

- Velsen biedt je, afhankelijk van je opleiding en ervaring, een salaris van maximaal € 6.993,- bruto per maand op basis van een 36-urige werkweek (functieschaal 13). Als je ook de rol van aanjager/portefeuillehouder van organisatie brede ontwikkelingen, programma's of projecten op je neemt, is functieschaal 14 bespreekbaar. Het betreft een fulltime functie;
- Een individueel keuzebudget (IKB) van 17,05% van je salaris, dat je naar eigen behoefte kunt besteden;
- Een hybride manier van werken, waardoor je zelf voor een groot deel kunt bepalen waar, wanneer en hoe je je werk doet;
- Vergoedingen voor reiskosten, een prima pensioenvoorziening bij het ABP en de mogelijkheid om deel te nemen aan collectieve verzekeringen;
- Opleidings- en ontwikkelingsmogelijkheden, want Velsen vindt het belangrijk om jou te blijven stimuleren en te laten groeien.

## Contact en informatie procedure

De procedure wordt begeleid door Zeelenberg. Meer informatie over deze functie? Neem contact op met Methanie van der Lee of José Brus via ons kantoor in 's-Hertogenbosch, 073 – 612 06 55.

We zien jouw sollicitatie inclusief curriculum vitae en motivatiebrief graag uiterlijk 25 juni 2023 tegemoet. Je kunt online solliciteren via [www.zeelenberg.nl/vacatures/managervelsen](http://www.zeelenberg.nl/vacatures/managervelsen). We zijn benieuwd naar wie je bent en wat jou drijft.

De data van de gesprekken in de procedure zijn gepland.

week 26-27	adviseurs voeren oriënterende gesprekken met kandidaten
donderdag 6 juli 2023	cv-presentatie (door adviseurs Zeelenberg)
dinsdag 11 juli 2023	1e gespreksronde
donderdag 13 juli 2023	2e gespreksronde

Een assessment maakt deel uit van de procedure.

## Over Velsen

*Van levendige havens met industrie tot brede duinen en watersport: de gemeente Velsen heeft inwoners, ondernemers en bezoekers veel te bieden. De ongeveer 500 medewerkers van de gemeente zetten zich dagelijks in om al dat moois te behouden en verder te ontwikkelen. Samen werken zij voor bijna 70.000 Velsenaren aan een vitale en leefbare gemeente. De gemeente Velsen heeft haar Visie op Velsen 2050 "Duurzaam Verbonden" meegegeven. De haven- en kustgemeente onderscheidt zich in de metropoolregio Amsterdam en de Randstad door een rijke schakering aan woongebieden, een sterke industrie- en visserijsector en een groeiende toeristische sector. Een gemeente waar wonen, werken en recreëren soms met elkaar in competitie lijken te zijn.*