



Wervingsprofiel

Manager Servicecentrum

'dienstverlenende, stevige verandermanager met een warmzakelijk hart voor de ouderenzorg'

5 juni 2023

Opdrachtgever: Thebe

Auteur(s): Irene Vervelde

Aanvraagnummer: A05618



Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	De organisatie	3
2.1	Over Thebe	3
2.2	Toekomstvisie 2030	3
2.3	Organisatiecontext	4
3.	De functie van manager Servicecentrum	4
3.1	De opgave	4
3.2	Taken en verantwoordelijkheden	5
3.3	Profiel	5
4.	Wat biedt Thebe?	6
5.	De selectieprocedure	6

NIETS UIT DIT PROFIEL MAG ZONDER VOORAFGAANDE SCHRIFTELIJKE TOESTEMMING VAN LEEUWENDAAL
GEREPRODUCEERD WORDEN.

1. Inleiding

Dank voor je interesse in de vacature van manager Servicecentrum bij Thebe. Met dit functieprofiel willen we je graag inzicht geven in de belangrijkste taken, verantwoordelijkheden en competenties die horen bij de positie. We nodigen je van harte uit om te solliciteren als dit veelzijdige profiel je inspireert en uitdaagt.

We geven een schets van deze mooie en ambitieuze organisatie en de belangrijkste opgaven en ontwikkelingen. Ook beschrijven we de vacante positie, de gewenste capaciteiten en competenties, kennis, ervaring en bijbehorende arbeidsvoorwaarden. We besluiten met een beschrijving van de selectieprocedure.

Voor meer achtergrondinformatie adviseren we je om de website te bezoeken: <https://www.thebe.nl>

2. De organisatie

2.1 Over Thebe

Thebe is een grote zorgorganisatie die wijkverpleging, specialistische zorg, thuisbegeleiding en dagbesteding levert in 25 gemeenten in West- en Midden-Brabant, verdeeld over ruim 100 wijkteams. Daarnaast bieden ze zorg en faciliteren ze welzijn in 25 woonzorgcentra in de regio waarvan drie specialistische centra. Bij Thebe werken in totaal 4500 medewerkers en 1500 vrijwilligers.

Medewerkers werken in zelfstandige teams waar individuele talenten samenkomen. Thebe is een participatieve organisatie die gelooft in co-creatie en medewerkers de gelegenheid biedt om invloed uit te oefenen, continu te verbeteren, te ontwikkelen en te reflecteren om zo te kunnen groeien.

Thebe is gericht op vernieuwing en werkt al jaren aan het verbeteren van de zorg. Door op tijd in te spelen op veranderingen en transities heeft Thebe aangetoond dat de zorg ook echt anders kan. Zelf, Thuis en Technologie zijn hierbij de uitgangspunten.

De medewerkers van Thebe werken volgens de Bedoeling - ieder mens is waardevol en welkom -, ze luisteren goed naar de cliënt en zoeken samen met de cliënt en de beschikbare netwerken naar oplossingen. Dit doen ze vooral door de zorg dicht bij de cliënt te organiseren. De medewerkers willen hun werk zo goed mogelijk doen en de organisatie met een 40-tal managers is daar ondersteunend aan. Thebe wil vooroplopen in de transformatie. Door de vergrijzing en nieuwe generaties ouderen werkt Thebe serieus aan verbetering, transformatie en vernieuwing van haar zorgdienstverlening en benodigde woonfaciliteiten.

2.2 Toekomstvisie 2030

In 2030 zijn er twee keer zoveel ouderen en de helft minder aan zorgprofessionals. Als Thebe op dezelfde manier zorg blijft verlenen, kunnen de zorgprofessionals straks tweederde van de mensen met een zorgvraag niet helpen. Daarom gaat Thebe het anders doen. In 2030 zorgt Thebe nog steeds voor de meest kwetsbare mensen. Ze doen waar ze goed in zijn: essentiële, specialistische en complexe zorg verlenen. Dat doen ze samen met naasten, vrijwilligers en iedereen in de wijk zoals huisartsen, maatschappelijke organisaties, buurtverenigingen, etc. Thebe zorgt ervoor dat mensen de zorg krijgen waar en op welk moment dat echt nodig is. Daarbij gaan ze uit van:

- ▶ Zelf: alles wat iemand zelf en samen met het netwerk kan, doet Thebe niet meer.
- ▶ Thuis: alle zorg vindt thuis plaats óf op de woonzorg-locaties, net zoals thuis.
- ▶ Technologie: waar het kan helpt technologie om slimme zorg te leveren of mensen dingen zelf te laten doen.

Om deze visie voor 2030 te bereiken is Thebe continu in ontwikkeling. De zorgprofessionals leren nieuwe vaardigheden aan, andere talenten worden aangeboord en er wordt anders, slimmer en meer samengewerkt. Dat doen we aan de hand van de volgende thema's:



- ▶ De zorg die Thebe verleent: er worden keuzes gemaakt in de zorg die ze wel en niet verlenen.
- ▶ Digitale zorg en innovatie (toepassen): het werk wordt prettiger en makkelijker met de inzet van technologie.
- ▶ Passende zorg en zelfredzaamheid: het organiseren van de zorg samen met mensen en hun netwerk.
- ▶ Wonen en zorg: alle zorg is thuis, ook op de woonzorgcentra.
- ▶ Thebe als team: een divers team vol talenten, zij zijn klaar voor de toekomst!

De visie is samengevat in een animatiefilm en wordt op [de website van Thebe](#) en op www.toekomstvanthebe.nl nader toegelicht.

2.3 Organisatiecontext

De raad van bestuur (rvb) van Thebe bestaat momenteel uit twee leden (er komt een vacature zodat de driehoofdige rvb tegen het eind van het jaar weer compleet is) en is integraal verantwoordelijk voor de zorg, de medewerkers, de middelen en de processen. De rvb heeft directe aandacht en verantwoordelijkheid voor het primaire proces en het functioneren van de organisatie als geheel.

De rvb en de raad van toezicht (rvt) werken in constructieve dialoog met elkaar samen. De ondernemingsraad, de verpleegkundige adviesraad en de centrale cliëntenraad brengen gevraagd en ongevraagd advies uit aan de rvb over het gevoerde beleid.

Er zijn zeven clusters binnen Thebe: drie intramurale, twee extramurale, een cluster behandeling/expertisecentrum en een ondersteuningscluster. Dit zijn werkvormen waar managers elkaar vinden, elkaar ondersteunen en lopende/regionale zaken besproken en besloten worden. Er zijn 250 teams verdeeld over de zeven clusters, die zelfstandig werken volgens De Bedoeling.

De rvb geeft direct leiding aan de managers van de zorgteams wijkverpleging/begeleiding, de locatiemanagers van de woonzorgcentra, het management van het behandeling/expertisecentrum en aan de zes domeinmanagers van de ondersteunende domeinen (Financiën; Informatiemanagement & Zorgtechnologie; Vastgoed, Facilitair & Inkoop; Mens & Ontwikkeling; Servicecentrum en Bestuurs- & Managementondersteuning). Alle domeinen hebben een portefeuillehouders overleg met een afvaardiging van het management waarin visie, nota's en signalen worden besproken en geconcretiseerd, zo ook voor het domein Servicecentrum.

Er wordt gewerkt volgens het 'participatieve model'. Participatief besturen gaat over directe invloed van cliënten op hun leefwereld en van medewerkers op hun werkomgeving. Het gaat daarnaast ook over invloed van cliënten en medewerkers op beleidsbeslissingen, met als doel dat beleid beter wordt. Het participatieve model doet een beroep op hen om verantwoordelijkheid te nemen, te denken vanuit het organisatiebelang en vraagt van hen om consequenties van keuzes te overzien.

3. De functie van manager Servicecentrum

3.1 De opgave

Als manager van het Servicecentrum geef je (operationeel) leiding aan de teams van het Servicecentrum. Hierbij gaat het om ongeveer 70 fte/90 medewerkers. Het betreft de volgende teams:

- ▶ Planbureau (ondersteunt de locaties van Thebe bij de inzet en planning van medewerkers);
- ▶ Zorgcentrale en Personen alarmering;
- ▶ Zorgadvies;
- ▶ Zorginformatie en –administratie;
- ▶ Receptie.

De teams werken in hoge mate zelfstandig en staan in verbinding met de verschillende locaties en wijkteams van Thebe. Er wordt zodoende intensief samengewerkt met het primaire proces vanuit de verschillende deskundigheden.



Daarnaast vindt samenwerking met externe partijen plaats. Als manager van het Servicecentrum vervul je een spil rol in deze samenwerkingen.

Op dit moment is er een programma gaande met betrekking tot de transitie van de domeinen. Het Servicecentrum maakt hier deel van uit. Kern van de transitie is om te komen tot meer proactieve ondersteuning vanuit de domeinen. Vragen die op het Servicecentrum afkomen zijn bijvoorbeeld 'hoe gaat de zorgcoördinatie eruitzien?' en 'hoe manage je de verwachtingen van circa 35 zorgmanagers met ieder een andere vraag?'. Je start op het juiste moment, daar waar de transitie zich nog in de beginfase bevindt. Er zijn mooie complexe uitdagingen en de opgave is groot in een turbulente omgeving.

De manier waarop er nu gewerkt wordt blijft niet passend voor de toenemende zorgvraag die verwacht wordt in de komende tien jaar. Daarom moet er op strategisch niveau gekeken worden naar wie wat doet in de zorgketen en dus ook naar meer samenwerking met andere zorgpartijen. De manager Servicecentrum gaat zich specifiek bezighouden met het managen van verwachtingen van de mensen die zorg nodig hebben, regionale dekking met andere partijen en het toekomstbestendig maken van het Servicecentrum.

De technologie van het Servicecentrum is toe aan vernieuwing en zal daarom in de komende periode een digitale update ondergaan. Hierbij wordt intensief samengewerkt met de ICT-afdeling.

3.2 Taken en verantwoordelijkheden

Als manager van het Servicecentrum ben je dus verantwoordelijk voor de vertaling van de strategie en het beleid naar de verschillende teams en teamleden.

Je zet de koers uit en bent de coachend leidinggevende waarbij je op inspirerende wijze de teams begeleidt en de samenhang en samenwerking faciliteert. Je betreft hen bij de transitie en hebt hierin een voorbeeldrol. Je zorgt voor heldere processen, meer eenheid en borging in en tussen de teams en faciliteert de teamontwikkeling.

3.3 Profiel

We zoeken een stevige verandermanager die graag werkt volgens de Bedoeling van Thebe en medewerkers meeneemt en inspireert bij alle veranderingen in de dynamische organisatie die Thebe is.

Je hebt brede kennis over en ervaring met de werking van een Servicecentrum (administratief, klantcontactcenter, belangrijk voorportaal van de organisatie) en daarnaast heb je ervaring met het aansturen van een grote afdeling van diverse zelfstandige teams en coördinatoren.

Je bent iemand die zicht heeft op de ontwikkelingen in de zorg, kan deze omzetten naar concrete acties om het Servicecentrum te optimaliseren, gebruikmakend van (zorg)technologie. Een krachtige leidinggevende die gericht is op verbinding en samenwerking, het initiatief neemt om het gesprek aan te gaan en samen te werken met domein- en zorgmanagers en de medewerkers uit de teams.

Je bent dienstverlenend en empathisch ingesteld waarbij warme zakelijkheid, efficiency, prioritering en overzicht voor jou vanzelfsprekend zijn.

Je bent creatief in je oplossingen, kunt hierbij buiten de kaders denken en besluitvaardigheid tonen.

Verder voldoe je aan de volgende profieleisen:

- ▶ Kennis van en affiniteit met de (ouderen)zorg en de ontwikkelingen binnen de (ouderen)zorg;
- ▶ Communicatief vaardig;
- ▶ Academisch werk- en denkniveau;
- ▶ Ruime ervaring in een stevige managementfunctie in een grotere organisatie.
- ▶ Gewend te werken in een complexe en veranderende, dienstverlenende organisatie die decentraal georganiseerd is;
- ▶ Organisatie- en veranderkundig ervaren.

4. Wat biedt Thebe?

Thebe loopt voorop als het gaat om ontwikkelingen in de zorg. Je bent van harte welkom in deze sympathieke, collegiale en hardwerkende organisatie met passievolle collega's waarbij de medewerker op één staat en de cliënt centraal. Er zijn volop kansen en mogelijkheden voor je eigen groeipad in een cultuur van leren, samenwerken, fouten mogen maken en samen de schouders eronder zetten.

Bij Thebe krijg je de vrijheid om werkzaamheden, op de manier die bij jou past, goed te regelen en kom je te werken in een vooruitstrevende, dienstverlenende en mensgerichte organisatie. Je krijgt de voordelen van een grootschalige organisatie en ervaart tegelijkertijd de eigenheid van lokale en regionale ontwikkelingen. Vanuit haar visie staat eigen regie van de bewoner en diens naasten, werkplezier voor de medewerkers en intensieve samenwerking met ketenpartners centraal.

Verder biedt Thebe:

- ▶ Een team van gedreven en deskundige collega's in een betrokken en vooruitstrevende cultuur.
- ▶ Een fulltime functie, 36 uur per week. Je ontvangt een contract voor bepaalde tijd voor de duur van een jaar, met de nadrukkelijke intentie dit om te zetten naar een contract voor onbepaalde tijd.
- ▶ Een functie die ingeschaald is conform de CAO VVT, met een bruto salaris met een maximum van € 8.815,-- op basis van 36 uur. Inschaling vindt plaats op basis van opleiding en ervaring.
- ▶ De kans om je te blijven ontwikkelen met uitstekende opleidings- en bijscholingsmogelijkheden.
- ▶ 8% vakantiegeld.
- ▶ 8,33% eindejaarsuitkering.
- ▶ Goede pensioenregeling bij PFZW.
- ▶ Collectiviteitskorting bij (ziektelasten) verzekeringen.
- ▶ Een fijne werkplek in Breda en Tilburg. Vanzelfsprekend word je gefaciliteerd in het thuiswerken.

5. De selectieprocedure

De selectie kent twee fasen:

1 Voorselectie door Leeuwendaal

De adviseur van Leeuwendaal voert allereerst uitgebreide gesprekken met geselecteerde kandidaten. Deze gesprekken vinden plaats via MS Teams in de periode van **8 tot en met 16 juni**.

Geschikte kandidaten worden vervolgens door middel van cv en brief, en met toelichting van de adviseur, op **19 juni** gepresenteerd aan de opdrachtgever. Op basis hiervan wordt bepaald welke kandidaten worden uitgenodigd voor een selectiegesprek bij Thebe.

2 Selectiegesprekken door Thebe

Geselecteerde kandidaten worden persoonlijk uitgenodigd voor een gesprek met de selectie- en adviescommissie bij de opdrachtgever op woensdag **21 juni**. Verdiepende gesprekken vinden plaats op dinsdag **27 juni**.

Vervolgens voert een onafhankelijk bureau (de Validata Group) een integriteitstoets uit en wint Leeuwendaal referenties in. Een assessment vindt optioneel plaats.

Als laatste vindt op een nader te bepalen datum het arbeidsvoorwaardengesprek plaats.

Gestreefd wordt naar een afronding van de procedure voor **1 juli 2023**.



Over de inzet van videobellen

Als we videobellen inzetten voor gesprekken maken we gebruik van MS Teams.

We hanteren hiervoor strikte procedurele afspraken die we helder communiceren met al onze medewerkers. Op de naleving van deze procedures zien wij streng toe.

Wij beschikken voor alle applicaties over betaalde licenties met verfijnde beveiligingsopties. We maken weloverwogen keuzes in de wijze waarop we deze configureren. Voorbeelden hiervan zijn:

- ▶ We gebruiken uitsluitend Europese datacenters.
- ▶ Alle meetings bij Leeuwendaal zijn afgeschermd met een unieke meeting ID en password.
- ▶ We maken gebruik van waiting rooms, waarbij de Leeuwendaal host bepaalt wie wordt toegelaten tot een sessie.
- ▶ Tijdens de verbinding wordt altijd van end-to-end encryptie gebruik gemaakt.

Contactgegevens

Voor inhoudelijke vragen over de functie kun je contact opnemen met Irene Vervelde, senior adviseur executive search, en voor vragen over de procedure met Anouk Keiren, research consultant. Zij zijn allen bereikbaar via 088 – 00 868 00. Jouw cv en motivatiebrief kun je uploaden via: <https://www.leeuwendaal.nl/vacatures/>.

We kijken uit naar je reactie en ontvangen deze graag uiterlijk op **woensdag 7 juni**.