



Leeuwendaal

Gemeente Almere



Profiel

Afdelingsmanager Burgerzaken

22 februari 2021

Opdrachtgever gemeente Almere

Auteurs Corinne van der Salm
Birgitte de Keijzer

Aanvraagnummer A03785

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

Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	De organisatie	4
2.1	Gemeente Almere	4
2.2	Visie en missie	4
2.3	Organisatiecontext	5
2.4	Positie Afdeling Burgerzaken in de organisatie	5
3.	De functie van Afdelingsmanager Burgerzaken	6
3.1	De opgave	6
3.2	Taken en verantwoordelijkheden	6
3.3	Profiel	6
4.	Wat biedt gemeente Almere?	8
5.	De selectieprocedure	10



1. Inleiding

Dank voor je interesse in de vacature van Afdelingsmanager Burgerzaken bij gemeente Almere. Met dit functieprofiel willen we je graag inzicht geven in de belangrijkste taken, verantwoordelijkheden en competenties die horen bij de positie. Hopelijk maakt dit profiel je enthousiast om te reageren.

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.almere.nl/>

Wellicht ten overvloede vermelden we dat waar in dit stuk waar “zij” staat uiteraard ook “hij” gelezen kan worden.



2. De organisatie

2.1 Gemeente Almere

Wie om zich heen kijkt, ziet dat de Randstad bruist. De woningmarkt floreert, de economie groeit, er komen meer banen en bedrijvigheid. Veel mensen zijn dan ook op zoek naar een plek om te wonen in de Noordvleugel van de Randstad. Gemeente Almere draagt daar al ruim 40 jaar graag aan bij en zal daarom de komende jaren blijven groeien. Op dit moment is gemeente Almere de 8^e stad van Nederland en noemen al 214.278 mensen Almere hun thuis.

Maar gemeente Almere doet meer dan alleen huizen bouwen. Met het programma Almere 2.0 investeert ze in de kwaliteiten van de stad. Een stad waar inwoners trots op zijn, met plezier leven en zich naar hartelust kunnen ontplooien. Een stad waar bedrijven zich graag vestigen en bezoekers verrast worden. Kortom, zoals de slogan van gemeente Almere ook aangeeft: *“Het kan in Almere!”*

Met deze insteek is Almere een kleurrijke en fascinerende stad geworden. Een aantrekkelijke stad voor iedereen die op het gebied van wonen of ondernemen zijn grenzen wil verleggen, een stad waar je vanwege de grote diversiteit en de uitstekende bereikbaarheid je wensen kunt realiseren!

2.2 Visie en missie

Almere, de jongste stad van Nederland, verwacht door te groeien naar 300.000 inwoners. Almere wordt daarmee een stad van formaat. Parallel aan het toenemende inwoneraantal, wil Almere doorontwikkelen tot de vijfde stad van Nederland. Dat wil zeggen: ook de uitstraling, de voorzieningen en de werkgelegenheid realiseren die horen bij een stad met 300.000 inwoners. Die koers is in 2012 ingezet en sindsdien zoekt Almere als stad in elke stap naar de juiste balans tussen wonen, werken, leren en ontmoeten.

Strategische ambitie

Almere groeit en wil blijven groeien. De komende vijf jaar is er uit het Fonds Verstedelijking Almere 75 miljoen euro beschikbaar gesteld om te werken aan verschillende accenten die in de volgende programmalijnen zijn uitgewerkt:

- 1 Versterken hart van de stad
- 2 Versterken leer- en werkomgeving
- 3 Energy on upcycling
- 4 Versterken cultuur, recreatie en toerisme
- 5 Vernieuwend wonen
- 6 Groen-blauw

Bekijk [hier](#) de animatie over het Fonds Verstedelijking Almere.

Kernwaarden

De volgende kernwaarden staan bij gemeente Almere centraal om steeds hun ambities waar te maken:

- ▶ Hartelijk
- ▶ Slagvaardig
- ▶ Samen
- ▶ Inventief
- ▶ Betrouwbaar

2.3 Organisatiecontext

Gemeente Almere heeft voortdurend te maken met een veelvoud aan interne en externe ontwikkelingen op terreinen als woningbouw, (sociale, culturele en onderwijs) voorzieningen, bereikbaarheid, digitalisering en leefbaarheid. Deze continue ontwikkelingen van gemeente Almere vragen om een innovatieve blik. Tegelijkertijd zijn ook veel van de voorzieningen die sinds het ontstaan van Almere zijn gerealiseerd toe aan onderhoud. De financiële middelen zijn echter beperkt. Er moeten dus keuzes worden gemaakt, zoals “Gaan we de gemeentelijke belastingen verhogen of gaan we bezuinigen op subsidies? Gaan we meer geld besteden aan onderwijs of aan wegonderhoud?”. Deze fundamentele vraagstukken spelen door de gehele organisatie een rol.

2.4 Positie Afdeling Burgerzaken in de organisatie

Bijna de helft van de inwoners van Almere heeft een migratieachtergrond. Daarmee is onze dienstverlening net zo divers als de inwoners. De gemeente is dan ook landelijk een belangrijke speler in het domein van Burgerzaken en Dienstverlening. Zo draait bij Almere de pilot waarbij inwoners een algemeen toepasbaar digitale ID hebben die veel verder reikt dan Digid. Binnen de gemeentelijke organisatie is Burgerzaken door de basisregistraties en contacten met inwoners een belangrijke schakel met andere afdelingen met burgerdienstverlening, zoals Werk & Inkomen en Vergunningverlening.

De gemeentelijke organisatie en ook jouw afdeling is een omgeving met een hoge dynamiek. Burgerzaken zit midden in een transformatie, die om de nodige flexibiliteit van iedereen vraagt. Er zijn drie teams met in totaal ongeveer 90 collega's. Als afdelingsmanager ben je resultaatverantwoordelijk voor de gehele afdeling en geef je direct leiding aan de teammanagers van de teams “Beheer en Uitvoering”, “Balie” en “Stafbureau”. Via strategische personeelsplanning wordt gekeken hoe de afdeling Burgerzaken toekomstbestendig kan blijven. Dit kan mogelijk invloed hebben op de toekomstige inrichting van de teams.

De gemeente kent een concerndirectie. Elke concerndirecteur is klankborddirecteur van enkele afdelingsmanagers.



3. De functie van Afdelingsmanager Burgerzaken

“Een inspirerende, mensgerichte, doortastende en innovatieve afdelingsmanager Burgerzaken die doorpakt en zich hard maakt om de afdeling naar een hoger niveau te tillen.”

3.1 De opgave

Burgerzaken staat oog in oog met ingrijpende veranderingen. Eén van de belangrijkste is de toenemende digitalisering: deze daagt overheden uit om hun dienstverlening anders in te richten en om de menselijke factor - die altijd nodig blijft - naar een hoger plan te tillen. Het face-to-face contact met klanten wordt minder, maar de complexiteit neemt toe. En dat vereist meer dan ooit tevoren hostmanship en vakmanschap. Goede aansluiting op de leefwereld van de inwoners vergt een balans tussen optimale dienstverlening, naleven van wet- en regelgeving, kwaliteit van persoonsgegevens, privacy, beveiliging en fraudebestrijding.

De afdeling doet het goed, loopt op bepaalde onderwerpen landelijk op de troepen vooruit, maar zou toch zowel binnen de organisatie als erbuiten meer zichtbaar kunnen zijn. De afdeling en teammanagers zijn gemotiveerd om de afdeling naar een hoger niveau te tillen en zo één van de beste van Nederland te worden. Voor de nieuwe afdelingsmanager dus mooie opgave om als boegbeeld en vanuit verbinding met de medewerkers de afdeling verder te laten floreren en beter op de kaart te zetten.

3.2 Taken en verantwoordelijkheden

Samen met je MT (de drie teammanagers) zet je de gemeenschappelijke koers uit en ga je verder aan de slag met de ontwikkeling van je afdeling. Dit doe je in samenwerking en verbinding met andere spelers in het veld van Burgerzaken en diverse organisatieonderdelen binnen de gemeente.

Je stuurt in de eerste plaats via drie teammanagers de gehele operatie van de afdeling Burgerzaken aan. Voor de dagelijkse gang van zaken kun je op hen vertrouwen. Jij volgt dat op hoofdlijnen en kunt vooruitblikken op de mogelijkheden van nieuwe ontwikkelingen in het vak. Je schuift daarnaast aan bij overleg over complexe, politiek bestuurlijk gevoelige dossiers en bent aanspreekpunt voor wethouders. Er ligt een mooie ontwikkelingsvraag van de afdeling voor je klaar met onder meer het coachen en ontwikkelen van je teammanagers in hun professionaliteit. Zij hebben te maken met enerzijds het ‘werken volgens de regels’ en anderzijds het ‘werken vanuit de leefwereld’ van onze inwoners en de bedoeling van de regels. Als een medewerker een beslissing neemt met grote impact, wil je dat deze medewerker het onderste uit de kan haalt voor inwoner en samenleving, om het goede te doen. Die ruimte creëer je door de meer simpele processen slim te laten inrichten.

Daarnaast is het aan jou om alles waar Burgerzaken voor staat beter uit te dragen en steviger te positioneren. Hiervoor zet jij jouw kennis en ervaring in dienstverlening, klantreizen en hostmanship in en ook je netwerkqualiteiten. Daarnaast heb je een belangrijke rol als voorzitter van het kernteam Dienstverlening, waarin een aantal afdelingen samenwerkt aan de doorontwikkeling van de samenhangende dienstverlening aan de inwoners van Almere.

3.3 Profiel

Je bent een initiatiefrijke, stevige en mensgerichte inspirator voor de afdeling en jouw MT. Je hebt visie op de rol en toegevoegde waarde van “Burgerzaken” en weet dit uit te dragen. De werkprocessen bij Burgerzaken zijn meer dan een logistiek proces en hebben een wezenlijke impact op de inwoners: besluiten bepalen de identiteit van een inwoner.

Jij weet goed te verbinden en luisteren is een van jouw kernkwaliteiten: met een oprecht luisterend oor, het stellen van vragen en door aandacht en het zien van de ander.

De medewerkers van Burgerzaken zijn zeer betrokken op elkaar. Dat vraagt van jou voeling met deze groep, waarbij je ook de koppeling weet te maken met de opgaven van de afdeling.

Daarnaast weet je van doorpakken en kun je je hard maken voor de afdeling wanneer nodig. Jouw charisma, jouw rust, jouw lef en jouw verfrissende en analytische blik op zaken, maken jou een betrokken en betrouwbare gespreks- en sparringspartner, zowel binnen de afdeling als daarbuiten richting collega-afdelingen, concerndirectie en bestuur.

Jij bent analytisch en strategisch sterk en nieuwsgierig naar wat er speelt. Je kijkt over grenzen van vraagstukken heen en daarmee breng je mensen, zowel buiten als in het stadhuis, met elkaar in verbinding. Jouw aandachtsgebied is echt die van de dienstverlening, in de vraag hoe de organisatie en jouw medewerkers de inwoners van Almere optimaal kunnen bedienen.

Je bent op je best in een grote, complexe organisatie waarbij je omgevingsbewust en politiek-bestuurlijk sensitief acteert. Jouw afdeling is voor veel inwoners één van de meest zichtbare 'gemeentelijke' onderdelen en jouw medewerkers kunnen met hun besluiten een flinke impact hebben op hun levens. Dat vraagt van jou dat jij je weet te verdiepen en verplaatsen in de klant en dat jij met je medewerkers een constant hoogstaande kwaliteit dienstverlening biedt.

Je voldoet aan de volgende belangrijke functie-eisen:

- ▶ Je hebt academisch werk- en denkniveau.
- ▶ Je hebt leidinggevende ervaring in een complexe dienstverleningsomgeving in een organisatie of bedrijf met bestuurlijke complexiteit.
- ▶ Je hebt ervaring met het innoveren en doorontwikkelen van (grootschalige) dienstverlenende processen. Je werkt nu bijvoorbeeld bij een gemeente, een grote zakelijke dienstverlener of een semipublieke organisatie.
- ▶ Resultaten in jouw vorige functies zijn duidelijk herkenbaar. Idealiter heb je een transformatie van je afdeling van werken vanuit de regels naar werken vanuit de leefwereld van de klant voltooid of digitalisering of andere vernieuwingen gerealiseerd. Je hebt mensen zichtbaar van goed naar beter gebracht.
- ▶ Collega's hebben het als prettig ervaren om met en voor jou te werken. Door jouw positieve houding, hoge gunfactor en netwerkkwaliteiten krijg jij - samen met anderen - zaken voor elkaar.

Competenties:

- ▶ Visie en conceptuele kwaliteiten, helicopterview
- ▶ Aansturen organisatie
- ▶ Resultaatgerichtheid
- ▶ Omgevings- en politiek bestuurlijke en organisatie sensitiviteit
- ▶ Samenwerkingsgericht
- ▶ Bovengemiddeld communicatief
- ▶ Creatief, vernieuwend en innovatief
- ▶ Overtuigingskracht
- ▶ Lef



4. Wat biedt gemeente Almere?

Gemeente Almere Bruist! Zij is met 215.000 inwoners en 152 etnische achtergronden de 8e grootste gemeente van Nederland en heeft de ambitie om uit te groeien naar een stad met 300.000 inwoners. Hierdoor zijn er legio ontwikkelingen gaande. De stad heeft een open mind om dingen te verbeteren en te doen wat goed is voor de inwoners en ondernemingen van Almere.

De organisatie wordt momenteel versterkt met een aantal nieuwe gezichten, waaronder misschien jij. Wij hopen in jou de uitstekende Afdelingsmanager te vinden, die samen met de teammanagers de innovatieve ambities en opgaven van de stad Almere helpt in te richten en vormgeven.

Waarom is werken voor gemeente Almere zo uitdagend en aantrekkelijk?

- ▶ Gemeente Almere is een jonge, frisse, innovatieve organisatie waarin jouw ideeën op prijs gesteld worden en veel mogelijk is. Je krijgt alle ruimte om je eigen accenten in de functie te leggen.
- ▶ Gemeente Almere is dynamisch en je hoeft je er geen dag te vervelen. Zo zijn er flinke bezuinigingen, Corona, een breed college, dus dat vraagt heerlijk schakelen en inleven in verschillende belangen en ontwikkelingen.
- ▶ Er ligt in Almere een stevige groeiopgave waar ook jij gevraagd wordt om kundig en creatief over mee te denken. Je komt terecht in een inhoudelijk sterk team en kunt discussies op niveau verwachten en je geest scherpen.
- ▶ Diversiteit in het team en in de organisatie wordt zeer op prijs gesteld. Kwaliteit en betrokkenheid is wat telt voor gemeente Almere!
- ▶ Daarnaast zijn er goede arbeidsvoorwaarden, zie daarvoor de volgende pagina.
- ▶ En last but not least: "in gemeente Almere kan het!": je ambities waarmaken, impact hebben, persoonlijk en professioneel groeien of zelfs doorgroeien naar één van de andere mooie (directie)posities binnen de gemeente.



Arbeidsvoorwaarden:

Werken bij gemeente Almere betekent bijdragen aan grote maatschappelijke opgaven. Samen met circa 2.000 collega's werk je dagelijks aan het waarmaken van de dromen en initiatieven van de inwoners van Almere. Van de medewerkers wordt slagvaardigheid en inventiviteit verwacht. Daar horen dan ook goede arbeidsvoorwaarden bij.

- ▶ Een salaris tussen de € 5.747,-- en € 7.675,-- bruto per maand (schaal 15, cao gemeenten) op basis van een 36-urige werkweek. Werk je liever 32 of 40 uur per week, dan is dat uiteraard bespreekbaar. Je exacte salaris is afhankelijk van je opleiding, kennis en ervaring.
- ▶ Heb je de mogelijkheid/ruimte om tijd- en plaatsafhankelijk te werken. Wegens Covid-19 werken we nu zoveel mogelijk thuis. De afdelingsmanager is telkens 1 dag per week op het stadhuis aanwezig om contact en voeling te houden met de collega's die wel op het stadhuis werken.
- ▶ Kun je (gedeeltelijk) betaald ouderschapsverlof krijgen.
- ▶ Je aanstelling is voor een jaar en zal bij goed functioneren worden omgezet naar een vast contract.
- ▶ Er is een gegarandeerde dertiende maand en vakantiegeld, opgebouwd via een Individueel Keuzebudget (IKB). Daarin zit onder andere je vakantietoeslag, eindejaarsuitkering, 2 dagen bovenwettelijk verlof en een levensloopbijdrage. Met het IKB beslis je zelf hoe en wanneer je dit bruto budget wilt besteden: (maandelijks) laten uitbetalen, verlofuren kopen of netto laten uitkeren voor opleidingskosten.
- ▶ Je krijgt een reiskostenvergoeding voor auto (indien je woonachtig bent buiten Almere) of OV.
- ▶ Het stadskantoor is slechts op 7 minuten loopafstand vanaf het station.
- ▶ Er is een fietsvergoeding van € 750,--.
- ▶ De mogelijkheid om thuis te werken en zelf je werktijden in te delen, voor een goede balans tussen werk en privé.
- ▶ Een goed pakket secundaire arbeidsvoorwaarden, met onder meer opname in het ABP-pensioenfonds en een maandelijkse bijdrage aan je ziektekostenverzekering.
- ▶ Daarnaast kunnen ook verlofuren worden verkocht.
- ▶ Gemeente Almere is een mantelzorgvriendelijke organisatie.
- ▶ Er ligt een uitgebreide keuze aan trainingen voor je klaar, zodat je je verder kunt ontwikkelen. 'Jij slim, wij slimmer!' vindt gemeente Almere.

Meer weten?

- ▶ Uitgebreide informatie over de **arbeidsvoorwaarden** vind je op de website van gemeente Almere: <https://www.werkenbijalmere.nl/klantportal-organisatie-prs/het-aanbod>
- ▶ Informatie over de collectieve **zorgverzekering** kun je vinden op de volgende pagina (via de knop VNG): <https://www.collectiefzorgaanbod.nl/apps/?0&a=CZA>
- ▶ Informatie over de **arbeidsongeschiktheidsverzekering** kun je vinden op de volgende pagina: <https://www.loyalis.nl/werknemers/campagnes/gemeente-almere>

5. De selectieprocedure

De selectie kent twee fasen:

1 Voorselectie door Leeuwendaal

Uitgebreide gesprekken door de adviseur(s) van Leeuwendaal met kandidaten via zoom vinden plaats in de periode van 10-15 maart 2021.

Geschikte kandidaten worden vervolgens door middel van cv en brief, en met toelichting van de adviseur(s), op 19 maart 2021 gepresenteerd aan de opdrachtgever. Op basis hiervan wordt bepaald welke kandidaten worden uitgenodigd voor een selectiegesprek bij gemeente Almere.

2 Selectiegesprekken door gemeente Almere

Geselecteerde kandidaten worden persoonlijk uitgenodigd voor eerste en tweede gesprekken met de selectie- en adviescommissie van gemeente Almere op tussen 22 maart en 12 april 2021.

Vervolgens voert een onafhankelijk bureau (de Validata Group) een integriteitstoets uit en wint Leeuwendaal referenties in. Een assessment kan onderdeel uitmaken van de procedure.

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

Gestreefd wordt naar een afronding van de procedure voor 15 april 2021.

Zoals gezegd, staan bij gemeente Almere diversiteit en inclusiviteit hoog in het vaandel. Almere is zeer nieuwsgierig naar jouw drive en kwaliteiten voor deze positie en welke aanvulling en aanwinst jij kunt zijn voor de gemeente. Voel je te allen tijde welkom om te solliciteren, ongeacht culturele of demografische afkomst, gender of geaardheid!

Contactgegevens

Voor inhoudelijke vragen over de functie kun je contact opnemen met Birgitte de Keijzer of Corinne van der Salm, senior adviseurs werving en executive search, en voor vragen over de procedure met Lauren Dikmans, searcher. Zij zijn bereikbaar via 088-00 868 00. Je CV en motivatiebrief kun je uploaden via: <https://www.leeuwendaal.nl/vacatures/>.

Over het gebruik van Zoom

Thuiswerken en videovergaderen zijn al jaren ingeburgerd bij Leeuwendaal. We hebben in het verleden veel geïnvesteerd in onze technische infrastructuur die het samenwerken op afstand soepel en veilig faciliteert. De voorselectiegesprekken met kandidaten worden via Zoom gepland en georganiseerd door Leeuwendaal; de selectiegesprekken lopen via Teams en worden geregeld door gemeente Almere. De ervaring tot nu toe leert ons dat zowel kandidaten als opdrachtgevers deze digitale manier als positief ervaren. Meer informatie over het gebruik van Zoom en omgaan met privacy gevoelige informatie is te lezen op onze site: <https://www.leeuwendaal.nl/zo-werkt-leeuwendaal-veilig-met-zoom/>.