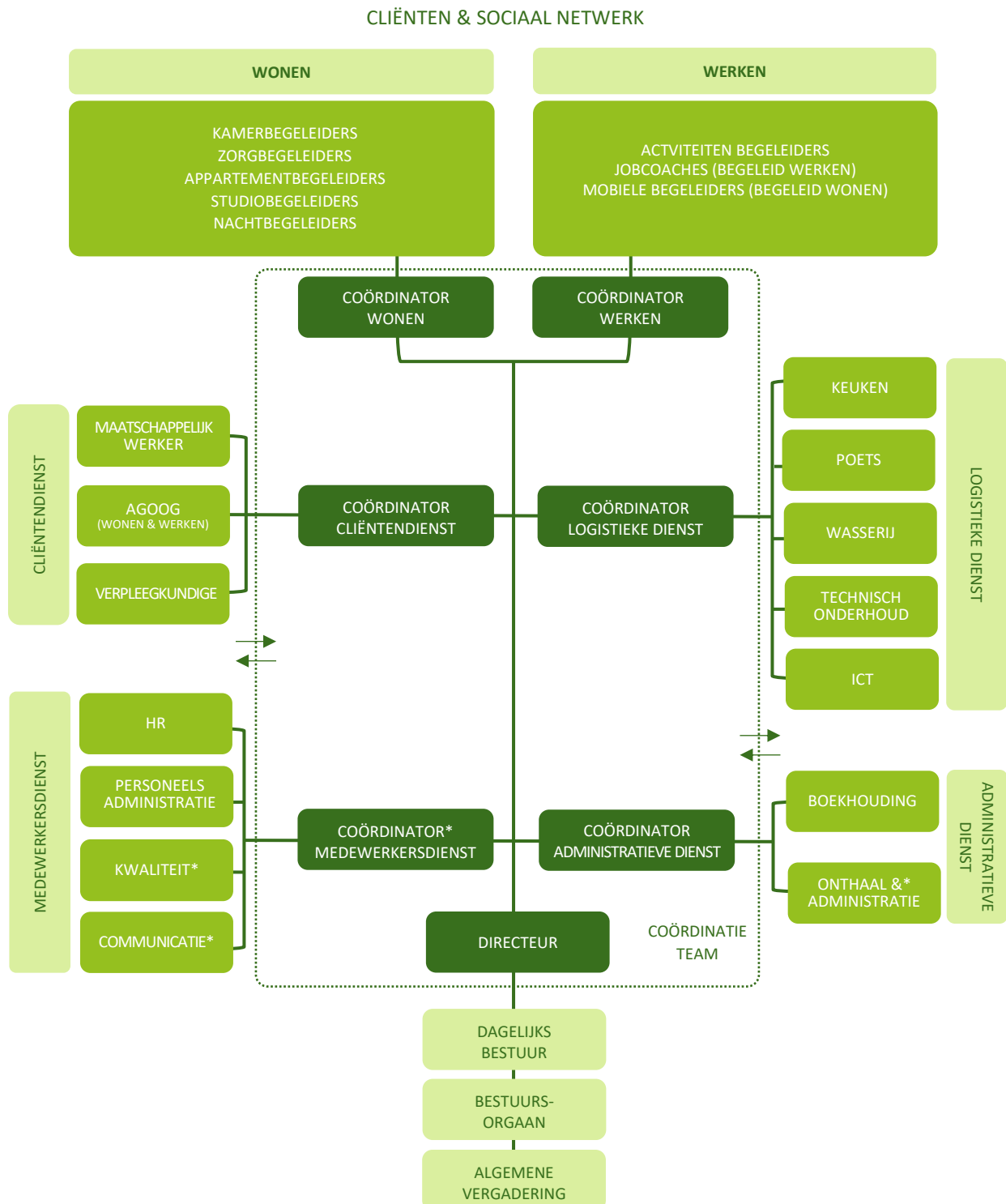


## Organigram



\* De functie is niet afzonderlijk ingevuld en wordt voorlopig opgenomen door een medewerker met een andere functie.

Verder hebben we interne medewerkers die de rol als Vertrouwenspersoon, Interne Preventieadviseur en Data Protection Officer op zich nemen.

### De cliënt

De cliënt staat centraal in vzw Ten Anker en dus ook bovenaan in het organigram. Dit is onze bestaansreden. We vetrekken vanuit de ondersteuningsvraag van de cliënt en zijn of haar sociaal netwerk. We gebruiken de term cliënt als gebruiker van een dienstverlening. In tijden van persoonsvolgende financiering, emancipatie en vermaatschappelijking van de zorg, wijst dit op de vrije markt en de mogelijkheid van een persoon met een beperking om te kiezen waar hij zijn ondersteuning inkoop. Uiteraard spreken we dus gevallend liever van een bewoner in een woning, een afnemer van mobiele begeleiding en een deelnemer van het activiteitencentrum.

### 7 teams

Het aanbod van vzw Ten Anker bestaat uit **3 ondersteuningsvormen** aan onze cliënten: wonen, mobiele/ambulante begeleiding en dagbesteding. Elke ondersteuningsvorm bestaat uit een team van begeleiders en een coördinator. Zij werken het dichtst bij de cliënt en hun familie en vervullen het primaire proces (zie [Procesmodel](#)).

De werking naar onze cliënten van deze teams wordt ondersteund door **4 diensten**: ondersteuning op vlak van cliënten, medewerkers, logistiek en administratie. Zij vervullen de ondersteunende processen. Elke dienst bestaat uit verschillende proceseigenaars vanuit zijn of haar expertise. Samen vormen ze een team waarbinnen ze breder inzetbaar zijn om de continuïteit te verzekeren. Dit team wordt ook geleid door een coördinator.

### Zelforganiserende teams

Binnen een duidelijke resultaatsverbintenis en de afgesproken organisatiedoelen en beleidskeuzes van de directie en het coördinatieteam, krijgen teams de ruimte om de taken zo zelfstandig mogelijk te organiseren. Elk team heeft een zo compleet mogelijk en afgebakend pakket met daarin een hoge samenhang en met een meetbaar resultaat. De coördinator bewaakt de resultaten, voorziet in de omkadering en coacht de teamleden.

### Coachend leidinggeven

Coördinatoren zijn verantwoordelijk voor het opvolgen van de verwachte resultaten en de realisatie van de doelstellingen van de organisatie én voor de ondersteuning van de medewerkers van hun team. Dit betekent coachend leidinggeven. Hard voor de resultaten, zacht voor de mensen. Leidinggevend zijn verantwoordelijk voor het aangeven en bewaken van een duidelijke meetlat voor zowel team- als individueel functioneren. Om deze meetlat te bereiken, coacht de leidinggevende de medewerker in het ontwikkelen van zijn of haar competenties.

### Proceseigenaars

De proceseigenaar is een expert binnen zijn of haar expertise domein: verpleegkundige, agoog, ICT, kwaliteitscoördinator, boekhouder ... Een proceseigenaar heeft vanuit zijn expertise de bevoegdheid om te bepalen hoe een proces verloopt in lijn met de organisatiedoelen, het proces te bewaken en medewerkers hierop aan te spreken. Vanuit deze bevoegdheid heeft de proceseigenaar een coachende rol, geen leidinggevende.

### Coördinatieteam

Het coördinatieteam bestaat uit alle coördinatoren van zowel de ondersteuningsvormen als de diensten. Op die manier kan elke beslissing afgetoetst worden aan de verschillende dimensies van de organisatie en de gevolgen voor elke werking. Hierdoor is er ook maar één overlegvorm die zowel organisatorisch als strategisch de beslissingen omtrent de organisatie neemt. Het coördinatieteam wordt geleid en voorgezeten door de directeur.

### Informatiedoorstroom

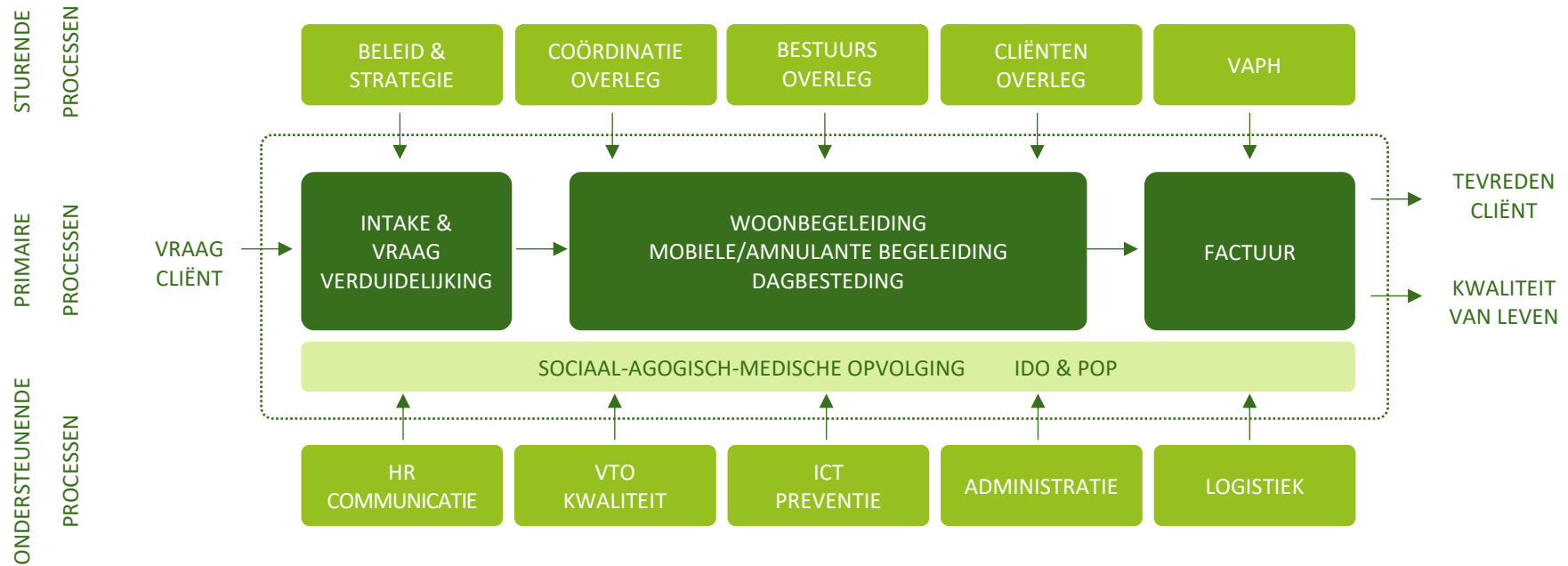


Relevante info uit het coördinatieteam wordt telkens teruggekoppeld naar het eigen team via de coördinator en vice versa. De coördinator heeft dus een cruciale rol in de interne communicatie.

### De draaistoel

Proceseigenaars nemen deel aan het coördinatieteam als het zijn of haar proces betreft. De kwaliteitscoördinator neemt meestal deel aan het coördinatieteam om als beleidsmedewerker op de hoogte te zijn van alle processen.

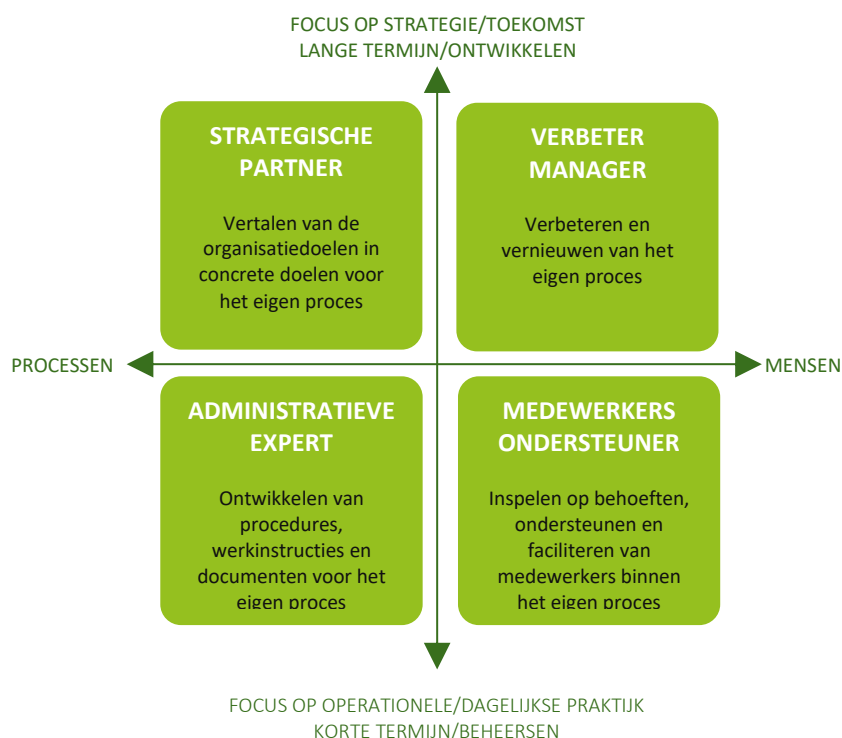
## Procesmodel



## Proceseigenaars

De proceseigenaar is een expert binnen zijn of haar expertise domein: maatschappelijk werk, verpleegkundige, agogiek, HR, communicatie, kwaliteit, VTO, ICT, preventie, boekhouding, personeelsadministratie en logistiek. Een proceseigenaar heeft vanuit zijn of haar expertise het vertrouwen om te bepalen hoe een proces verloopt in lijn met de organisatiedoelen én de behoeften van de belanghebbenden (cliënten en/of medewerkers). De proceseigenaar heeft de bevoegdheid om het proces te bewaken en medewerkers hierop aan te spreken. Vanuit deze bevoegdheid heeft de proceseigenaar een coachende rol, geen leidinggevende.

## Rollen van de proceseigenaar



### Strategische partner

- Strategische partner van de directie
- Meewerken aan het beleidsplan
- Vertalen van het beleidsplan naar doelstellingen binnen het eigen proces

### Administratieve expert

- Ontwikkelen van procedures, documenten, .... conform het kwaliteitshandboek
- Bewaken van de processen en de resultaten
- Ontwikkelen van tools en methodieken voor medewerkers

### Verbetermanager

- Streven naar voortdurende verbetering van de kwaliteit van het eigen proces
- Alert zijn voor nieuwe tendensen en beleidsmatige ontwikkelingen
- Inspelen op de evoluerende behoeften van cliënten en/of medewerkers

### Medewerkers ondersteuner

- Inspelen op de behoeften van medewerkers
- Bruikbare en praktisch hanteerbare werkinstrumenten uitwerken
- Ondersteunen van medewerkers