

Functie- en competentieprofiel

Maatschappelijk werker – Niveau B1 – B2- B3

1. Positionering in het organogram

Afdeling/ dienst	Sociale dienst
Rapporteert aan/ krijgt leiding van	Hoofdmaatschappelijk werker
Geeft leiding aan	-

2. Doel van de functie

Onder leiding van de hoofdmaatschappelijk werker van de sociale dienst bied je ondersteuning aan kwetsbare burgers op verschillende levensdomeinen, zoals financiën, huisvesting, gezondheid, werk en sociale integratie, met als doel hun zelfredzaamheid en levenskwaliteit te bevorderen.

De maatschappelijk werker werkt samen met andere diensten binnen het lokaal bestuur en externe partners om de sociale integratie en het welzijn van cliënten te bevorderen.

3. Kernresultaatsgebieden

1.	Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een optimale samenwerking en klantgerichte dienstverlening Dit omvat ondermeer volgende taken: ○ Actief deelnemen aan het teamoverleg en de gemaakte afspraken correct en stipt uitvoeren ○ Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of een dossier ○ Formuleren van suggesties of aanbrengen van verbeter initiatieven die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening ○ Signaleren van onregelmatigheden, defecten, klachten,... die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben ○ Informeren en/of begeleiden van collega's van de eigen dienst of andere diensten samenwerking onderhouden met andere diensten ○ Signaleren van eventuele moeilijkheden die de goede samenwerking met andere diensten en externen belemmeren en zoeken naar oplossingen ○ Benutten van de sociale kaart ○ ...
2.	Informeren, helpen en begeleiden van de klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening Dit omvat ondermeer volgende taken: ○ Onthalen van de klant op een vriendelijke en gepaste manier ○ Geven van correcte inlichtingen binnen een aanvaardbare termijn omtrent de eigen dienstverlening en externe diensten

	○ Helpen van de cliënt om vragen van praktische, materiële, juridische en/of financiële aard aan te pakken. ○ Uitleg geven omtrent de procedure ○ Meedenken naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures ○ Afleveren en invullen van de vereiste documenten en formulieren (inclusief van externe diensten) ○ Bijdragen tot een kwaliteitsvolle hulpverlening aan de cliënten vanuit een integrale benadering op maat, dit door zelf te handelen of gepast door te verwijzen ○ Motiveren van de cliënt tot verdere hulpverlening, vertrekkende vanuit de vraag van de cliënt ○ Dienstverlening afstemmen op maat van de cliënt (huisbezoeken) ○ Gesprekstechnieken op een adequate en correcte manier toepassen ○ ...
3.	Aansturen en/of begeleiden van collega's Dit omvat ondermeer volgende taken : ○ Fungeren als aanspreekpunt ○ Helpen en begeleiden van collega's, bvb. bij het uitvoeren van (moeilijke) opdrachten ○ Geven van duidelijke uitleg aan collega's ○ Opvolgen van de voortgang van de taakuitvoering of van de begeleiding bij een opdracht ○ Ingrijpen bij tegenslag of moeilijkheden ○ Bereid zijn taken over te nemen van (afwezige) collega's ○ Helpen op een positieve manier bij de introductie van nieuwe medewerkers ○ ...
4.	Instaan voor het coördineren van projecten/producten/dossiers Dit omvat ondermeer volgende taken : ○ Detecteren van behoeften bij cliënten en melding hiervan maken aan de beleidsorganen ○ Verzamelen en analyseren van alle nuttige gegevens nodig voor de afhandeling van de nieuwe en lopende dossiers ○ Sociale onderzoeken uitvoeren in functie van de OCMW-wetgeving ○ Stellen van een diagnose met betrekking tot de problematiek die de cliënt aanbrengt ○ Opmaken van hulpverleningstrajecten en initiëren en opvolgen van samenwerking met anderen ○ Verzorgen van allerhande communicatie via diverse kanalen ○ Bewaken van de voortgang van het dossier ○ Opmaken van verslagen en dossiers voor de beleidsorganen ○ Opvolgen van alle procedures in het kader van het dossier en rapporteren aan alle betrokkenen, rekening houdende met de deontologie ○ Tijdig controleren en opvolgen van afgewerkte dossiers (vb. follow-up bijhouden) ○ Dossiers op een logische en correcte manier klasseren ○ ...
5.	Aandacht hebben voor de eigen professionele ontwikkeling met als doel een kwaliteitsvolle dienstverlening te realiseren Dit omvat ondermeer volgende taken: ○ Zich bijscholen op eigen initiatief op vlak van wetgeving, reglementering,...

	○ Bondig en tijdig rapporteren over de stand van zaken van het dossier aan alle betrokken partijen, rekening houdende met de deontologie ○ Opvolgen en bijhouden van de geldende wetgeving en wijzigingen ○ Optimaal gebruik maken van de informatica toepassingen ○ Feedback vragen bij de eigen prestaties en hieruit conclusies trekken ○ Stilstaan bij je eigen functioneren en zicht hebben op je eigen sterktes en zwaktes ○ Hoge eisen stellen aan de kwaliteit van de dienstverlening en voorkomen dat er fouten worden gemaakt ○ ...
--	---

4. Competenties

4.1 Kerncompetenties

Oprechtheid

- geeft een eerlijke en correcte weergave van de feiten
- kent de gangbare waarden en normen en handelt hier consequent naar
- wijst anderen op gedrag dat afwijkt van de normen van de organisatie en/of de functie
- gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke of delicate informatie
- houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- voert het werk uit volgens de geldende kwaliteitsnormen

Flexibiliteit

- stuurt manier van werken of opdracht bij om het resultaat sneller en/of beter te kunnen bereiken
- herkent wat dringend is en gaat snel tot actie over
- kan overweg met diverse opdrachten en plotse veranderingen
- kan zich aan de situatie en aan anderen aanpassen
- herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- is bereid om nieuwe zaken te leren en mee te groeien met veranderingen

Samenwerken

- overlegt en maakt afspraken met collega's, leidinggevende of andere diensten
- leeft afspraken na
- blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht
- helpt anderen
- stelt zich positief op in de groep
- zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid

4.2 Generieke competenties functiefamilie

1. Communicatief vaardig zijn

- schrijft helder, beknopt en foutloos
- formuleert helder en duidelijk
- houdt een samenhangend betoog

- sluit de boodschap aan op de behoeften van toehoorders en gaat in op reacties
- kan de aandacht vasthouden, zowel in groep als ten opzichte van één persoon
- vraagt door op gegeven informatie
- toetst of de boodschap goed, correct en volledig is overgekomen
- brengt structuur en geeft houvast
- gaat strategisch om met argumenten

2. Inlevingsvermogen

- toont aandacht en interesse voor gevoelens en behoeften van de andere(n)
- geeft de andere(n) ruimte om een mening naar voor te brengen
- past zijn/haar gedrag aan dat van de andere(n) aan
- toont begrip voor andere meningen en omgangsvormen
- toont erkenning en respect voor de andere(n)

3. Zelfstandig werken

- kan met de nodige instructies aan de slag
- is stipt in het nakomen van afspraken
- kan werken zonder externe controle
- stuurt bij indien er fouten optreden
- werkt taken volledig en tijdig af

4. Probleemoplossend werken

- signaleert problemen op tijd
- onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- kan tot synthese/beoordeling komen
- onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- betreft de juiste mensen of instanties bij het probleem
- formuleert praktische en haalbare oplossingen
- bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen

5. Zelfontwikkeling

- neemt verantwoordelijkheid voor de eigen professionele ontwikkeling
- vraagt naar feedback bij de eigen prestaties en trekt hieruit conclusies
- staat geregeld kritisch stil bij het eigen functioneren en kent eigen sterktes en zwaktes
- werkt met een duidelijk plan aan de verbetering van de eigen prestaties; zet leerpunten om in acties
- kan nieuwe informatie en ideeën in zich opnemen en effectief toepassen
- probeert grenzen te verleggen en gaat uitdagingen aan

6. Stressbestendigheid

- blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- blijft bij een veelheid aan opdrachten op hetzelfde moment steeds gestructureerd werken
- signaleert tijdig overmatige werkbelasting
- blijft kalm en objectief in gespannen situaties
- hervat moed na een tegenslag of teleurstelling

- kan de rust behouden bij zichzelf en bij de groep

7. Inzet

- werkt met enthousiasme en gedrevenheid
- stelt zich positief op
- staat open voor vragen en taken die op zich afkomen
- gaat ervoor om de taken uit te voeren
- durft verantwoordelijkheid te nemen