

Maatschappelijk werker

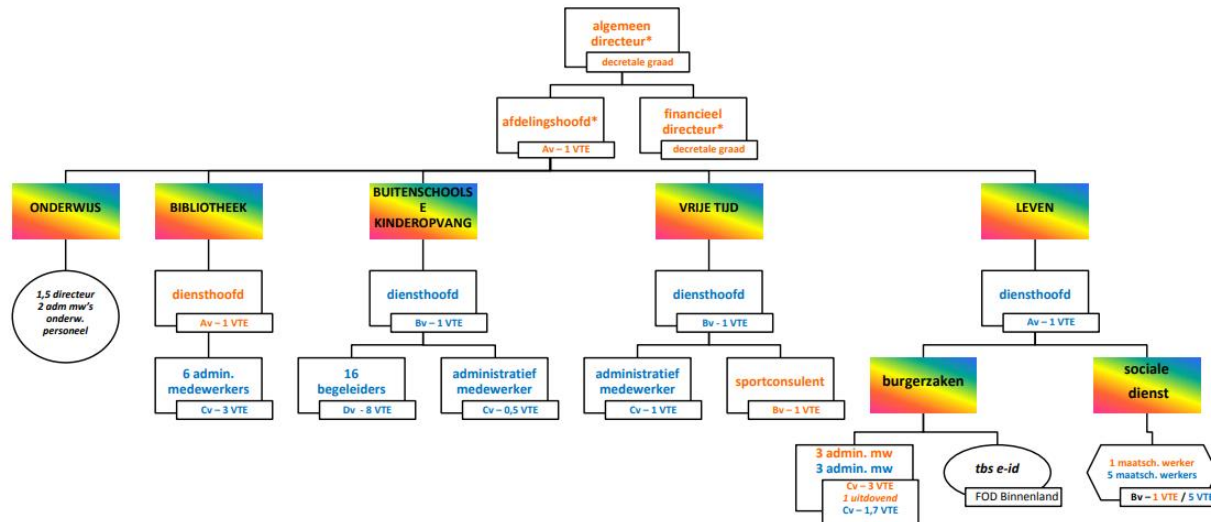
Dienst: Sociale Dienst

Functiebenaming: Maatschappelijk werk(st)er

Administratieve graad: B1 –B3

1. Plaats in het organogram

De maatschappelijk werker wordt tewerkgesteld in de algemene sociale dienst



2. Functiebeschrijving

Doel: De cliënten die hem zijn toevertrouwd op hun maat begeleiden en ondersteunen om hen in staat te stellen een maximale graad van zelfredzaamheid te behouden of opnieuw te verwerven.

2.1. Resultaatgebieden:

a. **Individuele begeleiding van de cliënt:**

Alle stappen zetten om te komen tot een correcte duiding van de vraag en/of het probleem van de klant:

- Verzorgen van de intake: het juiste veilige klimaat scheppen dat de cliënt uitnodigt het hele verhaal te vertellen en hem zo helpt bij het duiden van zijn probleem
- Gestructureerde vraaggesprekken voeren
- Inschatten van de meest aangewezen methodieken en die correct toepassen
- De nodige onderzoeken hiertoe verrichten zoals opzoeken in bestaande databanken
- Indien nodig, huisbezoek afleggen bij de cliënt om meer inzicht te verwerven in zijn sociale context
- Contact opnemen met derden, andere instanties om een duidelijk zicht te verkrijgen over de omvang van zijn probleem/situatie
- Juist begeleidingstraject uitwerken voor en met de cliënt en de goede uitvoering ervan waarborgen:
 - Opstellen van een gericht, juist en concreet hulpverleningsplan
 - Indien nodig relevante derden (collega's intern en extern/andere hulpverlenende instanties)
 - Erbij betrekken en het plan met hen afstemmen
 - Correct toepassen van de meest aangewezen begeleidingsmethodieken

- Stimuleren van de zelfredzaamheid van de cliënt: informeren, adviezen formuleren, begeleiden
- Verwijzen en/of hulpmiddelen aanreiken
- Regelmatig het begeleidingstraject evalueren en zo nodig bijsturen

b. Samenwerking met:

- Derden: Opbouwen en onderhouden van professionele samenwerkingsrelaties met hulpverleners, instanties en organisaties buiten het OCMW die de hulp aan de cliënten kunnen bevorderen.
- Collega's: Actief en opbouwend deelnemen aan werkoverleg, team- en werkgroepvergaderingen met externe collega's en collega's van eigen sociale dienst: Uitwisselen, actualiseren en doorgeven van informatie en kennis m.b.t. het werkveld
Signaleren van maatschappelijke noden, vaststellingen, veranderingen, kritische toetsing van eigen werking
- Secretaris: Signaleren van noden/behoefte betreffende de hulpverlening
Op vraag van de secretaris bijdragen aan beleidsvoorbereidende werkzaamheden
Informeren over personeelsproblemen zoals werkuren/verlof...
- Organen binnen OCMW: Raad en Vast Bureau:
Correct en tijdig voorbrengen van dossiers
Correct en tijdig uitvoeren van de beslissingen

c. Administratief beheer van de dossiers:

Opstellen van een gefundeerd en voor de lezer duidelijk, toegankelijk sociaal verslag inclusief een goed onderbouwd advies;
Correcte en tijdige registratie van dossiers t.o.v. subsidiërende overheid
Adequate briefwisseling naar de actoren binnen het hulpverleningstraject
Correct en tijdig doorgeven van alle gegevens aan de administratie, financieel beheerder nodig voor de administratieve verwerking ervan.

d. Taken, activiteiten specifiek rond opvang asielzoekers:

- Opvang en begeleiding van asielzoekers: administratieve en medische aspecten;
- Verzorgen van een intake met de cliënt, verrichten van een sociaal onderzoek betreffende de problematiek, diagnose stellen en hulpverleningsplan opmaken
- Opstellen van sociale verslagen met advies voor de Raad/VB en rapporteren van de beslissingen van de Raad/VB aan cliënten
- Correcte en tijdig geïnformateerde input en registratie van gegevens, meer bepaald medische en administratieve gegevens aan POD
- Maatschappelijke begeleiding van personen en gezinnen binnen het LOI
- Begeleiding bij de procedure van de asielzoeker
- Hulp bieden bij het opbouwen van sociale contacten en contacten met de omgeving
- Coördineren van het lokaal opvanginitiatief;
- Organiseren van huisvesting en materiële hulp aan asielzoekers binnen het LOI
- Bijhouden van administratieve verplichtingen in het kader van dossiers van asielzoekers en specifiek L.O.I.

Aanvullende bepalingen

Opvolgen van de wetgeving en het opnemen van nieuwe taken als gevolg van evoluties ter zake

2.2.Competenties:

1. Kerncompetenties

a) Integriteit:

- Betrouwbaarheid vanuit correct en consequent handelen: professioneel handelen vanuit de basisregels, sociale en ethische normen vervat binnen de codes van integriteit, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie
- Afspraken nakomen en zijn verantwoordelijkheid opnemen
- spreekt anderen erop aan als zij niet conform bestaande regels en afspraken handelen
- Handelt consequent
- Vertoont voorbeeldgedrag rond basisregels en afspraken rond sociale en ethische normen
- Is professioneel betrokken bij de cliënt en bij de organisatie en leeft de deontologie van de eigen functie na
- Stelt zich open, eerlijk, assertief en positief op t.o.v. cliënten, collega's, leidinggevend en beleidsmensen
- Respekteert het beroepsgeheim en benadert alle situaties van cliënten binnen de organisatie met tact, discretie en respect
- Kent zijn grenzen binnen de functie
- Komt open uit voor eigen fouten, vergissingen en nalatigheden
- Specifiek binnen dienst schuldbemiddeling: gaat nauwkeurig en veilig om met verwerking van financiële gegevens en bankverrichtingen

b) Klantgerichtheid:

- Onderzoeken en onderkennen van de legitieme behoeften en wensen van de klant en er adequaat op reageren:
anticiperen op de behoeften van de cliënt en een hoge prioriteit geven aan een goede dienstverlening en klantentevredenheid
onderneemt acties om voor de klant de meest geschikte oplossing te bieden bij vragen en problemen die minder voor de hand liggen
- Past binnen de bestaande procedures en planning de dienstverlening of het product aan om de klant verder te helpen
- Geeft de klant waar hij recht op heeft op de beste mogelijke wijze
- Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening;
- Probeert zelf een antwoord te geven op een vraag of klacht, verwijst zo nodig door of zoekt hulp
- Biedt een zo optimaal mogelijke oplossing voor de klant
- Kan doelgericht en bewust omgaan met verschillende culturen en mensen en hun uiteenlopende verwachtingen

c) Samenwerking:

- Effectief bijdragen aan een gezamenlijk resultaat op niveau van de dienst en organisatie ook als dat niet onmiddellijk met het eigen belang of de eigen mening strookt
- Steunt de voorstellen van anderen en bouwt voort om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid van mensen
- Vraagt spontaan en proactief de mening van anderen
- Biedt hulp aan bij problemen ook al valt de taak niet onder de eigen opdracht
- Stemt de eigen aanpak, prioriteiten en inbreng af op de behoeften van de groep

- Aanvaardt groepsbeslissingen
- Geeft informatie door aan bevoegde diensten
- Respekteert regels en afspraken vb. huisregels

2. *Functiecompetenties*

a) Voortdurend verbeteren:

- Voortdurend verbeteren van eigen functioneren door bereidheid om te leren en mee te groeien met veranderingen. Zelfontwikkeling binnen de eigen functie en actief meewerken aan het verbeteren van de uitvoering van taken
- Is bereid om eigen mogelijkheden en beperkingen in het hulpverleningsproces te onderkennen en vraagt indien nodig spontaan consultatie of verwijst door wanneer een probleem de eigen competentie overstijgt
- Is bereid om verworven vaardigheden voortdurend te hanteren en verder te ontwikkelen
- Is bereid tot supervisie, intervisie, permanente vorming en opvolgen van relevante vakliteratuur
- Maakt zich vertrouwd met nieuwe materies die relevant zijn voor de eigen taak (vb. nieuwe regelgeving, informaticatoepassingen, werkmethoden..)
- Past nieuwe richtlijnen, kennis, informatie en inzichten toe in de praktijk: Gaat na of en hoe nieuwe tendensen en ontwikkelingen in de eigen functie kunnen ingezet worden
Zoek actief naar mogelijkheden om de uitvoering van het takenpakket te verbeteren en werkt die mogelijkheden verder uit tot concrete voorstellen

b) Luisteren:

- De klant/collega tonen dat je de (non-)verbale boodschappen opneemt en begrijpt en doorvragen naar onduidelijkheden. Stimuleren van een open dialoog
- Luistert actief naar mensen, neemt de tijd en dialogeert met hen
- Reageert inhoudelijk op wat de gesprekspartner zegt
- Integreert de inbreng van anderen in zijn eigen uiteenzetting
- Bouwt vertrouwen op bij de cliënt

c) Oordeelsvorming:

- Mening en uitspraak hebben op de consequenties ervan, op basis van een afweging van relevante criteria. Neemt standpunten in en overziet de gevolgen daarvan
- Komt tot een gefundeerd oordeel, rekening houdend met gevolgen
- Motiveert en beargumenteert het eigen oordeel, advies of de beslissing
- Neemt bij problemen of situaties een persoonlijk standpunt in
- Kan inschatten wanneer er op basis van onvolledige informatie een standpunt kan ingenomen worden

d) Creativiteit:

- Komt met originele of nieuwe ideeën en oplossingen voor de dag
- Past bestaande concepten toe in niet voor de hand liggende situaties
- Bekijkt een probleem of situatie vanuit verschillende invalshoeken en komt op basis daarvan tot een nieuwe oplossing of idee

e) Plannen en organiseren:

- Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen: acties, tijd en middelen aangeven om deze te bereiken
- Kan eigen werk autonoom en systematisch plannen, afwerken en registreren

- Plant eigen werkzaamheden op basis van reële werkschema's
- Werkt volgens de opgestelde plannen
- Werkt ordelijk en systematisch
- Stelt prioriteiten vast bij uitvoering van werkzaamheden
- Brengt structuur aan in eigen werk

f) Schriftelijk uitdrukkingsvermogen:

- Een schrijfstijl hanteren die past bij de boodschap en de doelgroep
- Levert teksten af met duidelijke structuur, zowel inhoudelijk als naar vorm, waarbij de inhoud en vorm op elkaar zijn afgestemd
- Stelt brieven en verslagen op in een stijl die kernachtig, zakelijk en doelgericht is
- Gebruikt leesbare taal aangepast aan het publiek
- Houdt zowel in taalgebruik als boodschap rekening met de behoeften en beperkingen van de verschillende doelgroepen

3. *Gedragcompetenties*

a) Flexibiliteit:

- De eigen gedragsstijl kunnen veranderen om een gesteld doel te bereiken in verschillende situatie of t.a.v. verschillende personen op een efficiënte wijze zijn gedrag kunnen aanpassen om de gestelde doelstellingen beter te kunnen bereiken.
- Maakt als dat nuttig is gebruik van indirecte beïnvloedingsmethodes (bv.netwerken) om de kansen op slagen te verhogen
- Evalueert kritisch en regelmatig het (te verwachten)resultaat met als doel de gekozen aanpak tijdig bij te sturen
- Formuleert meerder concrete alternatieven om de doelstellingen beter en efficiënter te kunnen bereiken
- Is bereid nieuwe taken uit te voeren als gevolg van evoluties binnen wetgeving, organisatie
- Kan zijn planning aanpassen bij gewijzigde omstandigheden
- Is bereid taken te doen die niet tot het eigen takenpakket behoren indien men erom vraagt

b) Stressbestendig:

- Efficiënt gedrag vertonen in situatie met hoge complexiteit, tijds- of werkdruk en bij tegenslag, teleurstelling of kritiek
- Blijft zich openstellen ten aanzien van kritiek van anderen
- Blijft doorzetten in geval van tegenslagen en teleurstellingen
- Blijft onder moeilijke werkomstandigheden hoofd- en bijzaken in het eigen werk onderscheiden
- Blijft doelmatig en efficiënt handelen in situaties van verhoogde druk
- Behoudt bij confrontaties een correcte en tactvolle houding

c) Loyaliteit:

- Zich verbonden tonen met de organisatie, taak en beroep:
de belangen ervan verdedigen bij anderen
Handelt overeenkomstig de waarden en doelstellingen van de organisatie
- Staat achter de beslissingen die voor de dienst nuttig zijn, zelfs als die minder populair of controversieel zijn of persoonlijk ongunstig uitvallen
- Voert richtlijnen uit ook al komen die niet overeen met de eigen belangen
- Reageert correct en loyaal als derden, klanten kritiek uiten op de organisatie

- Respekteert de binnen de organisatie of dienst bestaande afspraken en procedures
- Respekteert beslissingen en voert ze uit
- Benut de werktijd optimaal

2.3.Kennis en ervaring

- Kennis van de wet- en regelgeving die werking van het OCMW bepalen
- Organieke wet (8/7/1976) / OCMW decreet
- Wet RMI (26/5/2002)
- Wet betreffende de tenlasteneming van de steun (2/4/1965)
- Grondige kennis van de methodieken en technieken inzake algemeen welzijnswerk
- Basiskennis van de sociale wetgeving in ruime zin
- Goede kennis van de sociale kaart en inzicht in de structuur van het algemeen welzijnswerk
- Grondige kennis van de Nederlandse taal zowel gesproken als geschreven
- Kennis van het computersysteem eigen aan het lokaal bestuur m.n. de toepassingsprogramma's die nodig zijn om de taken uit te voeren of kan zich deze eigen maken binnen het eerste werkjaar
- Heeft een goede pc-vaardigheid- in office toepassingen en inzake dataverwerking

3. Functiewaarderingniveau

Niveau B

Weddeschaal : B1-B3

AANWERVINGS-/ BEVORDERINGSVOORWAARDEN

Bij aanwerving:

- het diploma van bachelor in het sociaal-agogisch werk met de titel van maatschappelijk assistent, of een daarmee gelijkgesteld diploma;
- het diploma van bachelor in de verpleegkunde, afstudeerrichting sociale verpleegkunde, of een daarmee gelijkgesteld diploma.

EXAMENPROGRAMMA

§1. De algemene regels voor de selectietechnieken zijn:

De selectie bestaat uit ten minste twee selectietechnieken. De selectie bevat ten minste één selectietechniek die de algemene inzetbaarheid van de kandidaten toetst, aangevuld met een functiespecifieke selectietechniek.

Om als geslaagd te worden beschouwd dienen de kandidaten ten minste 50% te behalen op elke selectietechniek en 60% op de gehele selectie.