

OCMW-personeel. Vaststellen van de functiebeschrijving van een maatschappelijk werker.

Beknopte samenvatting

De functiebeschrijvingen worden vastgesteld onder eindverantwoordelijkheid van de algemeen directeur.

De algemeen directeur legt de functiebeschrijving vast van maatschappelijk werker.

Bevoegd

Koen Codron, algemeen directeur

DE ALGEMEEN DIRECTEUR

Wetten en reglementen

Het Besluit van de Vlaamse Regering van 7 december 2007

Verwijzingsdocumenten

Het gemeenteraadsbesluit van 29 juni 2020 betreffende de goedkeuring van de rechtspositieregeling voor het personeel van lokaal bestuur Zottegem

Verantwoording

De functiebeschrijvingen worden vastgesteld onder eindverantwoordelijkheid van de algemeen directeur.

BESLIST:

Artikel 1. De algemeen directeur stelt de functiebeschrijving van centrumleider vast:

FUNCTIEBESCHRIJVING

1. Functiegegevens

Functie:	Maatschappelijk werker
Rang:	Bv
Graad:	Uitvoerend
Niveau:	B

Functionele loopbaan: B1 – B2 – B3

Dienstverband: Contractueel

2. Plaats in de organisatie

Afdeling: Welzijn

Dienst: Sociale Dienst

Subdienst: Maatschappelijke dienstverlening

De maatschappelijk werker van de sociale dienst werkt onder de leiding van en rapporteert aan het hoofd sociale dienst.

3. Doel van de dienst

De afdeling Welzijn organiseert de publieke sociale, burgergerichte dienst- en hulpverlening die stad en OCMW Zottegem aan haar inwoners en verenigingen aanbiedt. De afdeling bestaat uit alle sociale en maatschappelijke dienst- en hulpverlening.

Het Sociaal Huis is een open en laagdrempelige eerstelijnsdienst met als doelstelling de toegankelijkheid van de sociale dienstverlening te verhogen zodat elke inwoner van Zottegem er terecht kan met zijn welzijnsvragen en vragen voor hulpverlening. In het Sociaal Huis streven we er samen naar dat bezoekers met een beter gevoel buitenstappen dan dat ze binnen gekomen zijn, door gelijkheid of een gelijke behandeling van bezoekers voorop te stellen.

Als maatschappelijk werker werk je samen met de andere collega's maatschappelijk werker en de administratieve medewerkers van de sociale dienst.

De maatschappelijk werker verzekert het recht op maatschappelijke dienstverlening, die de burger in staat stelt een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid. De maatschappelijk werker biedt psychosociale hulp, informatie en advies en concrete dienstverlening aan personen om hun maatschappelijke integratie te bevorderen. De maatschappelijk werker staat dus in voor het organiseren en/of voeren van hulpverleningstrajecten in functie van het algemeen welzijn van de cliënt.

KERNRESULTATEN

1. Kwaliteitsvolle hulpverlening

De maatschappelijk werker begeleidt op een kwaliteitsvolle manier een hulpverleningstraject om de hulpvraag van de cliënt te beantwoorden.

Doel: uitbouwen van een kwalitatieve, efficiënte en effectieve dienstverlening binnen de sociale dienst met het oog op het verhogen van de zelfredzaamheid en het optimaliseren van het sociaal-maatschappelijk functioneren van de cliënt

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- uitvoeren van sociaal onderzoek op basis van de reglementering,
- analyseren en behandelen van hulp- en zorgvragen,
- voeren van huisbezoeken,
- begeleiden en opvolgen van de cliënt door het voeren van hulpverleningsgesprekken,
- opmaken van verslagen en dossiers voor de beleidsorganen,
- bijwonen en deelnemen aan een Bijzonder Comité,
- opvolgen van alle richtlijnen en procedures in het kader van het dossier,
- inwinnen van de informatie noodzakelijk voor de afhandeling,
- verzamelen en invullen van noodzakelijke documenten, formulieren, ...
- rapporteren over de stand van zaken aan alle betrokkenen,
- opvolgen en controleren van dossiers,
- klasseren van afgehandelde dossiers.

2. Klantgerichtheid

De maatschappelijk werker heeft oog voor de relatie tussen de klant en de organisatie met behoud van de balans van de belangen van beide partijen.

Doel: informeren, helpen en begeleiden van de interne/externe klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening op maat van de doelgroep.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- communiceren met de klant op een vriendelijke en gepaste manier,
- geven van een passend antwoord op de vraag, rekening houdende met bestaande regels en procedures,
- doorverwijzen van de klant indien nodig,
- afwerken van de opdracht op een klantgerichte wijze,
- telefoneren op een correcte en klantvriendelijke wijze,
- bevorderen van de goede samenwerkingsrelatie met externen en internen.

2. Administratie en rapportering

De maatschappelijk werker voert de administratie uit die direct is verbonden aan de uit te voeren taken.

Doel: verzorgen en ontsluiten van een administratie en rapportage teneinde zichzelf en anderen in staat te stellen snel de gevraagde informatie terug te vinden.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- aanvragen registreren,
- nauwkeurig en gestructureerd cliëntendossiers opmaken en vervolledigen,
- verslagen tijdig afwerken,
- relevante en onderbouwde voorstellen formuleren,
- officiële brieven opstellen,
- documenten (digitaal) klasseren,
- dossiers documenteren, opschonen en afsluiten,
- gegevens registreren in de aangewezen IT-toepassingen,
- gegevens met betrekking tot financiële verrichtingen voorbereiden en doorgeven aan financiële dienst,
- kengetallen ontwikkelen, bijhouden en evalueren.

3. Ondersteuning en begeleiding

De maatschappelijk werker draagt zorg voor een goede dagdagelijkse samenwerking. Hij deelt zijn kennis met de collega's binnen en buiten de dienst.

Doel: kennis delen met, en/of opleiden van, en/of het opnemen van een meter/peterschap voor (nieuwe) medewerkers, art.60, stagiairs, jobstudenten, vrijwilligers, ...

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- fungeren als aanspreekpunt,
- geven van duidelijke uitleg,
- kennis delen en opleiding geven,
- onthaal nieuwe werknemers,
- instructies en procedures opmaken,
- oplossingen documenteren,
- gewijzigde wet- en regelgeving signaleren,
- collega's helpen met oplossingen voor recurrente vragen,

- collega's en leidinggevendenden adviseren over efficiëntere manier van werken,
- deelnemen aan intern en multidisciplinair overleg,
- opleiding volgen en informatie uitwisselen,
- eigen deskundigheid op peil houden,
- IT-toepassingen gebruiken.

4. Beleidssignalerend werken

De maatschappelijk werker signaleert knelpunten en verbeterpunten vanuit de dagdagelijkse ervaring met de cliënt, collega's en hulpverleners.

Doel: opnemen van een signaalfunctie richting het beleid en meedenken over de werking van het eigen team of de dienst ten behoeve van een meer kwaliteitsvolle werking van team/dienst/afdeling en het realiseren van de beleidsdoelen.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- opvangen en doorgeven van relevante signalen uit het werkveld,
- trends opmerken,
- nieuwe methoden of technologieën testen,
- formuleren van suggesties of aanbrengen van verbeterinitiatieven die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening en/of samenwerking,
- signaleren van onregelmatigheden, defecten, klachten,... die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben.

5. Interne communicatie

De maatschappelijk werker staat in voor een open interne communicatie naar de leidinggevendenden, de collega's en de cliënten.

Doel: zorgen dat iedereen toegang heeft tot de informatie die noodzakelijk is om zijn taak optimaal te kunnen realiseren.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- constructief deelnemen aan intern werkoverleg,
- deelname aan diverse werkgroepen,
- (door) geven van duidelijke informatie aan collega's, informatieoverdracht,
- rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of evenement, ...

- meewerken aan een optimale interne communicatie en informatiedoorstroom binnen het team en de afdeling,
- signaleren van noden, behoeften en tekorten vastgesteld tijdens het werken met de diverse diensten en medewerkers,
- de cliënt informeren over de procedures binnen het OCMW en de werkwijze van de hulpverlening,
- de cliënt en zijn directe omgeving informeren en begeleiden,
- contact opnemen met interne en externe diensten i.f.v. voortgang van het dossier van de cliënt.

6. Externe communicatie

Opbouwen en onderhouden van professionele samenwerkingsrelaties met hulpverleners en organisaties buiten het OCMW.

Doel: onderhouden van goede externe contacten met relevante personen of instanties met als doel een optimale en duurzame samenwerking te garanderen.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- voeren van diverse vormen van overleg in functie van het cliëntdossier,
- professionele netwerking met relevante partners binnen het welzijnsveld en actief op zoek gaan naar mogelijke samenwerkingsverbanden,
- beleidsinstanties ten behoeve van cliënten adviseren,
- overleg en samenwerking met verschillende interne en externe actoren.

Verruimende bepaling: op vraag van de directe leidinggevende, diensthoofd Sociale Dienst, of de algemeen directeur verricht de werknemer ondersteunende taken van de eigen dienst of van andere diensten.

FUNCTIEPROFIEL

De definities en gradaties van de technische en gedragscompetenties worden ter beschikking gesteld in de competentiegids. Per competentie worden 3 gradaties onderscheiden. Een hogere gradatie impliceert steeds dat de lagere gradatie ook is verworven.

1. Technische competenties

		Gradatie		
Cluster	Competentie	Elementair	Voldoende	Grondig
PC-vaardigheden	Algemene PC-vaardigheden	X	X	

	MS Office (Outlook, Excel, Word, PowerPoint)	X	X	
	Software eigen aan de functie	X	X	X
	Zoekmachines en internet (google, ...)	X	X	
Wetgeving & regelgeving	Wetgeving en regelgeving m.b.t. de functie	X	X	X
	Wetgeving en regelgeving m.b.t. de organisatie	X	X	
Werking & werkmiddelen	Werking van de organisatie	X	X	
	Procedures en procesbeheer	X	X	
	Projectmatig werken	X	X	
	Mondelinge communicatie	X	X	X
	Schriftelijke communicatie	X	X	X
Management & beleid	Strategisch management	X	X	

2. Gedragscompetenties

		Gradatie		
Cluster	Competentie	Elementair	Voldoende	Grondig
Beheersmatige vaardigheden	Plannen en organiseren	X	X	X
	Resultaatgericht werken	X	X	
Interactief gedrag	Empathie (inlevingsvermogen)	X	X	X
	Teamwerken en samenwerken	X	X	X
	Netwerken	X	X	
Persoonsgebonden gedrag	Kwaliteit en nauwgezetheid	X	X	
	Flexibiliteit	X	X	
Probleemoplossend gedrag	Initiatief	X	X	
	Klantgerichtheid	X	X	X

Waardegebonden gedrag	Integriteit	X	X	X
--------------------------	-------------	---	---	---

Koen Codron

algemeen directeur