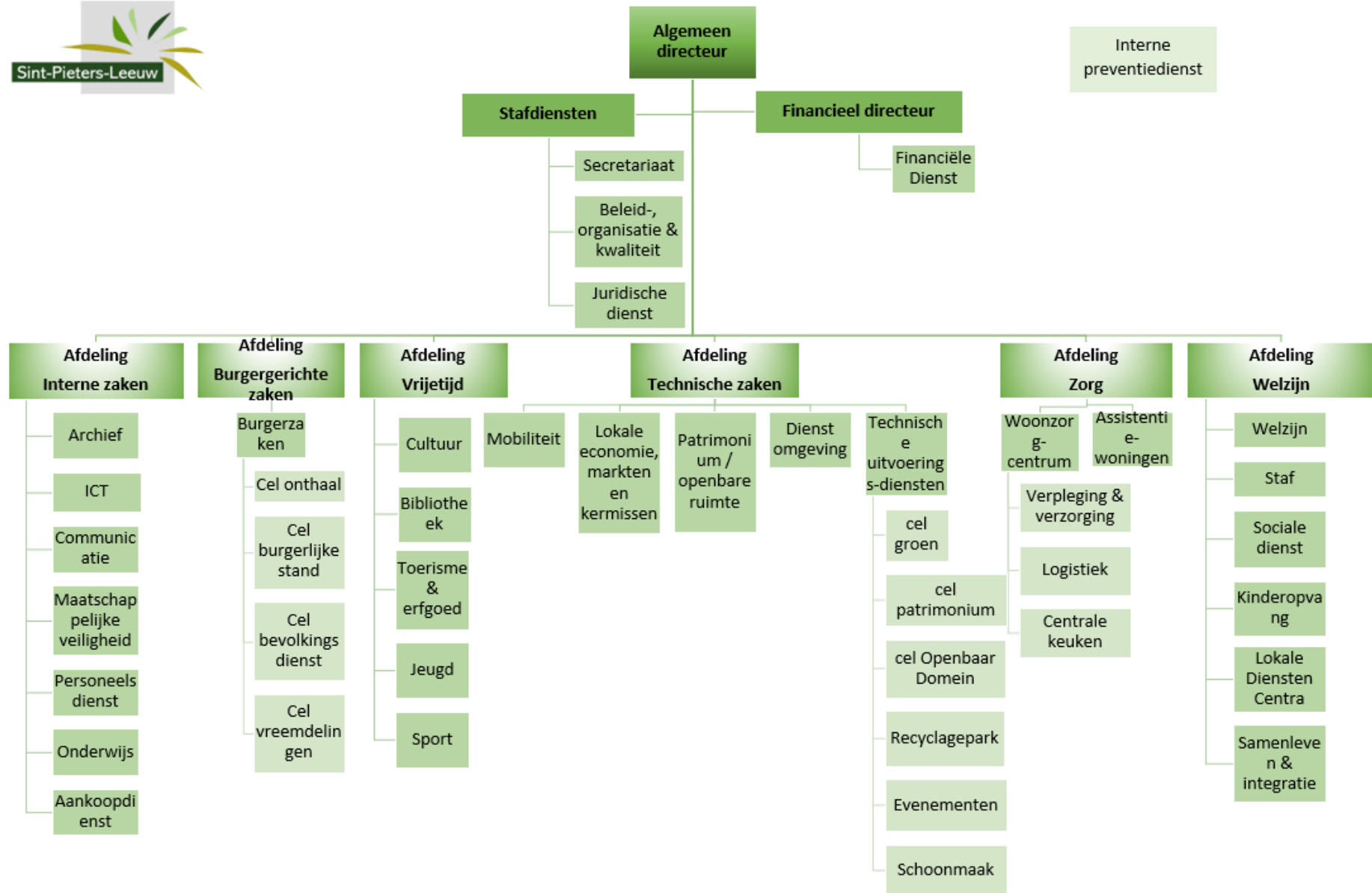


# SELECTIEPROCEDURE FUNCTIE maatschappelijk assistent

## Organogram



# FUNCTIEBESCHRIJVING

## FUNCTIEGEGEVENS

<b><u>GRAADNAAM:</u></b>	deskundige
<b><u>FUNCTIEBENAMING:</u></b>	maatschappelijk assistent
Aanstelling:	contractueel
Afdeling:	Welzijn
Dienst:	Sociale dienst
Cel:	
Tewerkstellingsplaats:	Sociaal Huis
Salarisschaal:	B1-B2-B3
Nationaliteit:	/
Diplomavorwaarden	bachelor diploma dat toegang geeft tot de functie van maatschappelijk assistent
Specifieke diplomavorwaarden	/
Datum functiebeschrijving:	06/01/2021
Goedkeuring algemeen directeur:	24/04/2021

## EVALUATOREN

eerste evaluator  
tweede evaluator

Diensthofd Sociale dienst  
Afdelingshoofd welzijn

## POSITIONERING VAN DE FUNCTIE

### o **Plaats in het organogram - welke plaats heb ik binnen het lokaal bestuur**

De maatschappelijke assistent staat onder de hiërarchische leiding van het diensthofd Sociale dienst.

Schematische voorstelling:



### o **Afdelingstaak – wat is het doel van mijn dienst/cel**

De Sociale dienst zorgt ervoor dat de maatschappelijke dienstverlening aan de inwoners van Sint-Pieters-Leeuw optimaal kan gegarandeerd worden.

De maatschappelijk assistent verzekert de maatschappelijke dienstverlening die:

- mensen in staat stelt een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid;
- de maatschappelijke integratie bevordert.

De maatschappelijk assistent biedt psychosociale hulp, informatie, advies en concrete dienst- en/of hulpverlening volgens de meest geëigende methoden van het maatschappelijk werk.

## **WAT – welke zijn mijn taken? (VERANTWOORDELIJKHEIDSGEBIEDEN)**

- ❖ **Specifieke taken eigen aan de functie/dienst**  
Als maatschappelijk assistent heb je een aantal taken die inherent zijn aan je functie en/of dienst.  
Dit omvat ondermeer de volgende taken:
  - vanuit de dagdagelijkse ervaring met de cliënt, collega's en hulpverleners signaleer je knel- en verbeterpunten;
  - afleggen van huisbezoeken indien aangewezen of gewenst;
  - je werkt mee aan bestaande samenwerkingsinitiatieven en met andere partners;
  - crisissituaties opvangen en gepaste dienstverlening bieden;
  - opstellen en opvolgen van de:
    - dossiers RMI volgens de wettelijke en interne bepalingen;
    - integratie- en arbeidscontracten (GPMI's, art 60 §7, ...);
    - dossiers voorschotten en onderhoudsgelden;
  - je werkt samen met schuldbemiddelaars;
  - verzorgen van permanenties;
  - dossiers voor het bijzonder comité sociale dienst voorbereiden, agenderen, presenteren, uitvoeren en opvolgen;
  - je lost operationele problemen op en sta collega's bij waar nodig;
  - inspringen voor een collega die afwezig is.
  
- ❖ **Meerjarig beleidsplan.**  
Je zorgt mee voor het opmaken en het opvolgen van het meerjarig beleidsplan voor de Sociale dienst.  
Dit omvat ondermeer de volgende taken:
  - de redactie en bijsturing van de jaarlijkse actieplannen om de resultaten vooropgesteld in het beleidsplan te realiseren;
  - opvolging en evaluatie van de uitvoering van het beleidsplan;
  - verslaggeving van de gerealiseerde doelstellingen in het jaarverslag.
  
- ❖ **Budgetbeheer en meerjarenplanning**  
Je staat mee in voor het opvolgen van het budget van de dienst teneinde de financiële doelstellingen van de organisatie te behalen en een efficiënt en doeltreffend financieel beheer mogelijk te maken.  
Dit omvat ondermeer de volgende taken:
  - tijdig en nauwkeurig een gefundeerd en samenhangend budgetvoorstel en -wijziging opstellen en dit in overleg met het diensthoofd;
  - beheer van de vastgestelde budgetten (inclusief controle en verwerken facturen) en de beschikbare middelen op de meest efficiënte manier inzetten;
  - opsporen, melden, aanvragen en afhandelen van subsidiemogelijkheden.
  
- ❖ **Dienstverlening en verstrekken van informatie**  
Je zorgt voor de dienstverlening en het verstrekken van informatie, al dan niet aan het loket, m.b.t. de hierna vermelde verantwoordelijkheidsgebieden.  
Dit omvat ondermeer de volgende taken:
  - de cliënten op een klantgerichte manier ontvangen en bedienen;
  - doorverwijzen naar de juiste persoon/dienst om de cliënt verder te helpen;
  - informatie verstrekken en dit zowel mondeling, schriftelijk per brief of per mail, via webformulieren;
  - houden van een spreekuur.
  
- ❖ **Overige taken.**  
Als maatschappelijk assistent heb je een aantal overige taken zoals:
  - zorgen voor een duidelijke communicatie in InfoLeeuw, op de gemeentelijke website, etc;
  - dossiers voor het vast bureau/college en de raden voorbereiden, agenderen, opvolgen en uitvoeren;

- deelnemen aan vergaderingen, overleg plegen en samenwerken en dit zowel intern (overleg met medewerkers, mandatarissen, etc.) als extern;
  - zorgen voor afhandeling van briefwisseling en e-mail verkeer.
- ❖ **Profiel-attitude**  
 Je vertoont een flexibel gedrag en voert andere taken en werkzaamheden eigen aan de dienst en die aansluiten op de verwachte competenties op eigen initiatief en/of op vraag van je leidinggevende uit ten einde een efficiënte werking van de dienst te realiseren.

## HOE – hoe voer ik mijn taken uit? (COMPETENTIES)

Een hoger niveau impliceert steeds dat de lager gelegen gradatie ook is verworven.

Kerncompetenties	niveau
Voortdurend verbeteren	2
Klantgerichtheid	3
Samenwerken	3
Betrouwbaarheid "consequent en correct handelen"	2
Functiespecifieke competenties	niveau
Omgaan met stressfactoren	2
Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid	2
Luisteren	3
Inlevingsvermogen	2
Probleemanalyse	1
Initiatief	2
Flexibiliteit	1
Organiseren	2

## KENNIS: deze kennis is belangrijk in mijn functie

- grondwettelijk en administratief recht
- functie en werking organen en diensten
- decreet lokaal bestuur
- specifieke wetgeving betreffende het werkveld
- informatica:
  - ✓ Microsoft Office toepassingen
  - ✓ specifieke toepassingen eigen aan de dienst
- managementtechnieken
- veiligheidsvoorschriften

Medewerker:

Naam en voornaam: .....

. datum: 00/00/202.

Ik heb kennis genomen van de functiebeschrijving.

1<sup>e</sup> evaluator: Diensthoofd Sociale dienst

. datum: 00/00/202.

# Algemeen competentieprofiel maatschappelijk assistent

## Overzicht opgenomen competenties

### I. Kerncompetenties

- Voortdurend verbeteren
- Klantgerichtheid
- Samenwerken
- Betrouwbaarheid

### II. Functiespecifieke competenties

- Omgaan met stressfactoren
- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid
- Luisteren
- Inlevingsvermogen
- Probleemanalyse (analytisch denken)
- Initiatief
- Flexibel gedrag
- Organiseren

## I. Kerncompetenties

<b>Competentie</b>	<b>Voortdurend verbeteren</b>
Definitie	Voortdurend verbeteren van de werking door gericht te zijn op resultaat en kwaliteit, bereidheid tot voortdurend leren, en openstaan voor verandering.
Niveau met voorbeelden	<p><b>1. Toont zich leer- en aanpassingsbereid met betrekking tot de eigen functie en situatie</b></p> <p><b>2. Ontwikkelt zich binnen de eigen functie en werkt actief mee aan het verbeteren van de uitvoering van taken en de eigen entiteit</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Maakt zich vertrouwd met nieuwe materies die relevant zijn voor de eigen taak (bv. nieuwe regelgeving, informaticatoepassingen, werkmethoden ...)</b></li><li>▪ <b>Informeert zich over nieuwe ontwikkelingen binnen de eigen functie (leest vakliteratuur, neemt deel aan congressen ...)</b></li><li>▪ <b>Gaat na of en hoe nieuwe tendensen en ontwikkelingen in de eigen functie ingezet kunnen worden</b></li><li>▪ <b>Zoekt actief naar mogelijkheden om de uitvoering van het takenpakket te verbeteren en werkt die mogelijkheden verder uit tot concrete voorstellen</b></li></ul> <p><b>3. Leert over andere vakgebieden, methodes en technieken en werkt actief mee aan het verbeteren van de werking van de entiteit</b></p> <p><b>4. Anticipeert via structurele maatregelen om aan toekomstige uitdagingen te beantwoorden en stimuleert het voortdurend verbeteren bij anderen</b></p>

<b>Competentie</b>	<b>Klantgerichtheid</b>
Definitie	Het herkennen van de wensen, behoeften en belangen van de verschillende soorten (interne en externe) klanten en er gepast op reageren, zonder daarbij het algemeen belang uit het oog te verliezen.
Niveau met voorbeelden	<p><b>1. Reageert vriendelijk, gepast en correct op voor de hand liggende vragen van klanten</b></p> <p><b>2. Onderneemt acties om voor de klant de meest geschikte oplossing te bieden bij vragen en problemen die minder voor de hand liggen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Past binnen de bestaande procedures en planning de dienstverlening of het product aan om de klant verder te helpen</b></li><li>▪ <b>Geeft de klant waar hij recht op heeft op de best mogelijke wijze</b></li><li>▪ <b>Denkt en handelt vanuit de noden van de klant in plaats vanuit de noden van het eigen functioneren</b></li><li>▪ <b>Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening</b></li><li>▪ <b>Probeert zelf een antwoord te geven op een vraag of klacht. Verwijst zo nodig door of zoekt hulp</b></li><li>▪ <b>Biedt een zo optimaal mogelijke oplossing voor de klant</b></li></ul> <p><b>3. Onderneemt, binnen de mogelijkheden van de eigen functie, acties om de dienstverlening aan klanten te optimaliseren</b></p> <p><b>4. Onderneemt structurele acties om de dienstverlening van de organisatie aan klanten te optimaliseren</b></p>

<b>Competentie Samenwerken</b>	
Definitie	Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat op niveau van een team, entiteit of de organisatie, ook wanneer dit niet onmiddellijk van persoonlijk belang is.
Niveau met voorbeelden	<p><b>1. Werkt mee en informeert anderen</b></p> <p><b>2. Helpt anderen en pleegt overleg</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om tot een gezamenlijk resultaat te komen</li> <li>▪ Stemt de eigen inbreng/prioriteiten/aanpak af op de behoeften van de groep</li> <li>▪ Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid van mensen waarmee men samenwerkt</li> <li>▪ Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder de eigen opdracht</li> <li>▪ Vraagt spontaan en vooraf de mening van anderen</li> </ul> <p><b>3. Stimuleert de samenwerking binnen de eigen entiteit, werkgroepen of projectgroepen</b></p> <p><b>4. Creëert gedragen samenwerkingsverbanden met en tussen andere entiteiten</b></p>

<b>Competentie Betrouwbaarheid "consequent en correct handelen"</b>	
Definitie	Handelen vanuit de codes van integriteit, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie uitgaande van de basisregels, sociale en ethische normen (diversiteit, milieuzorg ...) Afspraken nakomen en zijn verantwoordelijkheid opnemen
Niveau met voorbeelden	<p><b>1. Handelt correct en respectvol ten aanzien van zijn omgeving en van de bestaande regels en afspraken</b></p> <p><b>2. Brengt sociale en ethische normen in de praktijk</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Neemt de verantwoordelijkheid op zich voor zijn eigen handelen (past geen paraplu-politiek toe)</li> <li>▪ Leeft de deontologie na die eigen is aan de functie of het functieniveau, respecteert het beroepsgeheim</li> <li>▪ Spreekt anderen erop aan als ze niet volgens bestaande regels en afspraken handelen</li> <li>▪ Handelt consequent: neemt in soortgelijke omstandigheden soortgelijke standpunten in of een soortgelijke houding aan.</li> <li>▪ Kan inschatten of informatie al dan niet verder kan of mag worden verspreid</li> <li>▪ Vertoont voorbeeldgedrag rond basisregels en afspraken</li> </ul> <p><b>3. Schept randvoorwaarden zodat de deontologische code in de praktijk gebracht kan worden</b></p> <p><b>4. Handelt integer in een veelheid aan situaties, ook in die waar geen eenduidige regelgeving voor bestaat</b></p>

## II. Graadcompetenties

Competentie	Omgaan met stressfactoren
Definitie	Efficiënt gedrag vertonen in situaties met hoge complexiteit, tijds- of werkdruk of bij tegenslag, teleurstelling of kritiek
Niveau met voorbeelden	<p><b>1. Blijft kalm en rustig in moeilijke werkomstandigheden</b></p> <p><b>2. Blijft kalm en rustig in situaties van langdurig verhoogde druk of in crisissituaties die eigen zijn aan de opdracht</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Blijft rustig praten en geeft een ontspannen indruk, ook al maakt zijn gesprekspartner het hem moeilijk</li><li>▪ Behoudt bij confrontaties een correcte en tactvolle houding: vermijdt woordenwisselingen, reageert respectvol</li><li>▪ Blijft zich in crisismomenten open opstellen voor kritiek van anderen, en blijft bereid zijn eigen aanpak te toetsen</li><li>▪ Kan voor zichzelf problemen, spanningen of tegenslagen verwerken en relativeren</li><li>▪ Blijft doorzetten in geval van tegenslagen en teleurstellingen</li></ul> <p><b>3. Blijft kalm en rustig in complexe situaties waarin hij wordt geconfronteerd met een langdurige of regelmatig weerkerende hoge druk of met crisissituaties die de eigen opdracht overstijgen</b></p>

Competentie	Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid
Definitie	Spreken in een taal zodat het publiek tot wie u zich richt u begrijpt.
Niveau met voorbeelden	<p><b>1. Weet de eigen boodschap vlot en begrijpelijk te verwoorden</b></p> <p><b>2. Zorgt voor een heldere communicatie in twee richtingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Richt zich tot zijn gesprekspartner</li><li>▪ Gaat regelmatig na of de boodschap voor de andere duidelijk is</li><li>▪ Biedt zijn gesprekspartner(s) de mogelijkheid om vragen te stellen</li><li>▪ Geeft de gesprekspartner de ruimte om zich te uiten en onderbreekt hem niet</li><li>▪ Past de communicatiewijze aan de mogelijkheden of eigenheden van de gesprekspartner aan</li></ul> <p><b>3. Communiceert vlot met verschillende doelgroepen</b></p>



Competentie	Luisteren
Definitie	Tonen (non-)verbale boodschappen op te nemen en te begrijpen, en doorvragen bij onduidelijkheden.
Niveau met voorbeelden	<p><b>1. Neemt een luisterende houding aan; toont zich luisterbereid</b></p> <p><b>2. Is luistervaardig: zorgt ervoor dat de boodschap volledig werd gegeven en begrepen</b></p> <p><b>3. Stimuleert een open dialoog</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luistert actief naar mensen, neemt de tijd en dialogueert met hen</li> <li>▪ Vraagt door op gegeven informatie</li> <li>▪ Stelt vragen als iemand er in een gesprek blijk van geeft dat hij nog niet alle gedachten heeft uitgesproken</li> <li>▪ Reageert inhoudelijk op wat de gesprekspartner zegt</li> <li>▪ Integreert de inbreng van anderen in zijn eigen uiteenzetting</li> </ul>

Competentie	Inlevingsvermogen
Definitie	Het vermogen om uitgesproken en onuitgesproken informatie op te pikken en gepast daarop te reageren ten aanzien van medewerkers, collega's, klanten, hiërarchie ...
Niveau met voorbeelden	<p><b>1. Ziet en begrijpt evidente gevoeligheden</b></p> <p><b>2. Reageert (via houding en handelen) adequaat op door anderen geuite gedachten, gevoelens, behoeften en verwachtingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Communiqueert begrip voor de gevoelens, de behoeften en de belangen van de andere</li> <li>▪ Toont begrip door het eigen non-verbale gedrag</li> <li>▪ Houdt bij beleidsvoorbereiding rekening met de standpunten van relevante actoren</li> <li>▪ Toont begrip voor de reacties van anderen in een bepaalde situatie zowel verbaal als non-verbaal</li> <li>▪ Gaat gepast in op persoonlijke of emotionele boodschappen</li> </ul> <p><b>3. Reageert (via houding en handelen) adequaat op impliciete, onuitgesproken gedachten, gevoelens, behoeften en verwachtingen van anderen</b></p>

Competentie	Probleemanalyse (analytisch denken)
Definitie	Een probleem duiden in zijn verbanden. Op een efficiënte wijze op zoek gaan naar bijkomende, relevante informatie.
Niveau met voorbeelden	<p><b>1. Ziet de essentie van het probleem</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verzamelt informatie over de achtergronden en oorzaken</li> <li>▪ Maakt duidelijk onderscheid tussen hoofd- en bijzaken bij het analyseren van een probleem</li> <li>▪ Omschrijft duidelijk de kern van het probleem</li> <li>▪ Verwerft een algemeen inzicht in de problematiek</li> <li>▪ Gaat systematisch te werk bij het analyseren van een probleem</li> </ul> <p><b>2. Legt verbanden en ziet oorzaken</b></p> <p><b>3. Maakt eenvoudige analyses van complexe dossiers</b></p>

Competentie	Initiatief
Definitie	Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen en/of ondernemen.
Niveau met voorbeelden	<p><b>1. Neemt het initiatief om binnen het eigen takendomein acties te ondernemen (reactief en ad hoc)</b></p> <p><b>2. Neemt het initiatief om structurele problemen binnen het eigen takendomein op te lossen (reactief en structureel)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Heeft oog voor zaken waar de hiërarchie eventueel niet aan denkt en handelt ernaar of brengt ze onder de aandacht</li> <li>▪ Formuleert voorstellen om bestaande situaties te verbeteren</li> <li>▪ Stelt zelf documentatie samen om efficiënt te kunnen werken</li> <li>▪ Zoekt naar alternatieve oplossingen als hij met structurele problemen wordt geconfronteerd</li> <li>▪ Geeft aan waar het afgeleverde resultaat mogelijk verbeterd kan worden</li> </ul> <p><b>3. Neemt initiatieven die aantonen dat hij anticipeert op gebeurtenissen (proactief)</b></p>

Competentie	Flexibel gedrag
Definitie	De eigen gedragstijl kunnen veranderen om een gesteld doel te bereiken. In verschillende situaties of ten aanzien van verschillende personen op een efficiënte wijze zijn gedrag kunnen aanpassen.
Niveau met voorbeelden	<p><b>1. Past zijn aanpak of gedrag aan als de concrete situatie dat vereist</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verandert zijn agenda en operationele planning afhankelijk van tijdsdruk, nieuwe prioriteiten, dringende vragen of behoeften</li> <li>▪ Verhoogt het werktempo als de omstandigheden dat vragen (bv. gewijzigde deadline, tegenslagen, plots extra taken, afwezigheid collega's)</li> <li>▪ Zoekt tijdig een alternatieve oplossing of aanpak als blijkt dat de gekozen aanpak niet geschikt was</li> <li>▪ Is bereid taken uit te voeren die niet tot het normale pakket behoren, als de omstandigheden dat vereisen</li> </ul> <p><b>2. Past zijn gedrag doelgericht aan om de gestelde doelstellingen beter (sneller, efficiënter) te kunnen bereiken</b></p> <p><b>3. Blijft soepel én doelgericht functioneren in situaties die bijzonder onderhevig zijn aan veranderingen</b></p>

Competentie	Organiseren
Definitie	De benodigde acties, tijd en middelen aangeven en die elementen coördineren om de doelstellingen te bereiken volgens de planning.
Niveau met voorbeelden	<p><b>1. Organiseert het eigen werk</b></p> <p><b>2. Coördineert acties, tijd en middelen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Splitst een opdracht adequaat op in deelopdrachten en gaat stapsgewijs en goed doordacht te werk</li> <li>▪ Organiseert zich op zodanige wijze dat hij een overzicht kan bewaren</li> <li>▪ Houdt bij het opmaken van een planning op realistische wijze rekening met de beschikbare middelen</li> <li>▪ Zet schaarse middelen (mensen, instrumenten ...) zo in dat ze optimaal benut worden</li> <li>▪ Is resultaatgericht in zijn actieplannen en doelstellingen (bv. werkt met duidelijke doelen en timing)</li> <li>▪ Voorziet voor een omvangrijkere opdracht in een actieplan met benodigde budgetten, middelen, mensen en informatie</li> </ul> <p><b>3. Legt acties en werkwijzen vast in procedures</b></p>

## **Evaluatiecriteria**

### **Selectietechniek bestaande uit:**

#### **Mondelinge proef**

Deze selectietechniek beoogt de evaluatie van de overeenstemming van het profiel van de kandidaat, met de specifieke vereisten van de functie, evenals van zijn motivatie, van zijn persoonlijkheid, eventuele werkervaring, vakkennis en van zijn interesse voor het werkteerrein. De geselecteerde competenties worden grondig bevroagd.

Om te slagen dienen de kandidaten geschikt te worden bevonden.