



DE STAD  
AAN ZEE

## FUNCTIEBESCHRIJVING

- **Functie:** maatschappelijk werker
- **Niveau-graad:** B1-3
- **Functiefamilie:** begeleidende functies

## **FUNCTIEBESCHRIJVING**

- Functie: **maatschappelijk werker**
- Niveau-graad: **B1-3**
- Functiefamilie: **begeleidende functies**

De functie kan voorkomen op volgende plaatsen van tewerkstelling:

- Dienst sociale activering
- Dienst arbeidsactivering
- Dienst schuldhulpverlening
- Dienst administratie en onthaal
- Coördinatie, administratie & sociale dienst thuiszorg – meldpunt senioren in nood
- Coördinatie, administratie & sociale dienst woonzorgcentra

## **DOEL VAN DE FUNCTIE**

De maatschappelijk werker staat in voor het organiseren en/of voeren van hulpverleningstrajecten in functie van het algemeen welzijn van de cliënt.

## RESULTAATSGBIEDEN

- **Het doorlopen van een hulpverleningstraject om de hulpvraag van de cliënt te beantwoorden**

Dit kan onder meer volgende taken omvatten:

HULPVERLENINGSTRAJECT

- 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 van en deelnemen aan een Bijzonder Comité
- Opvolgen van alle procedures en richtlijnen in het kader van het dossier
- Inwinnen van 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

SAMENWERKING  
SRELATIES

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

Dit kan onder meer volgende taken omvatten:

- Voeren van diverse vormen van overleg in functie van het cliëntdossier
- Realiseren van telefonische samenwerkingsverbanden

PROJECTEN

- **Coördineren van projecten**

Dit kan onder meer volgende taken omvatten:

- Optreden als projectleider/projecteigenaar/projectuitvoerder voor toegewezen projecten en instaan voor het nodige overleg.
- Maken van afspraken omtrent wie welke acties onderneemt om de doelen te bereiken (team, individuele medewerkers en/of derden)
- Opstellen en opvolgen van projectfiches
- Zelf activiteiten ontplooiën of activiteiten aansturen om een project/dossier te realiseren
- Inwinnen van informatie
- Voeren van onderzoek, onder meer op vlak van reglementering en/of detecteren van behoeften bij klanten
- Opmaken van planningen/draaiboeken en initiëren en opvolgen van samenwerking met anderen
- Bewaken van de voortgang van het project/dossier
- Verzorgen van allerhande communicatie, zowel voor als tijdens het project

BELEIDSSIGNALEREND  
WERKEN

- **Opnemen van een signaalfunctie richting het beleid en meedenken over de werking van het team/dienst ten behoeve van een meer kwaliteitsvolle werking van het team/dienst en het realiseren van de beleidsdoelen**

Dit kan onder meer volgende taken omvatten:

- Opvangen en doorgeven van relevante signalen uit het werkveld
- 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

INTERNE COMMUNICATIE

- **Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een optimale samenwerking zowel op de eigen dienst als dienstoverschrijdend**

Dit kan onder meer volgende taken omvatten:

- Constructief deelnemen aan het 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...

- **Informereren, helpen en begeleiden van de interne/externe klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening op maat van de doelgroep**

Dit kan onder meer volgende taken omvatten:

- 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

- **Kennis delen met, en/of opleiden van, en/of het opnemen van een meter/peterschap voor (nieuwe) medewerkers, Art. 60, stagiairs, jobstudenten, vrijwilligers...**

Dit kan onder meer volgende taken omvatten:

- Fungeren als aanspreekpunt
- Geven van duidelijke uitleg
- Kennis delen en opleiding geven

# COMPETENTIEPROFIEL

## KERNCOMPETENTIES

Competenties	Gedragsindicatoren
<p><b>Inzet:</b> <i>inzetten, doorzetten, afwerken (1)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Werkt met enthousiasme en gedrevenheid</li> <li>○ Staat open voor vragen en taken die op zich afkomen</li> <li>○ Gaat ervoor om de taken uit te voeren en af te werken</li> <li>○ Durft verantwoordelijkheid te nemen</li> <li>○ Signaleert tijdig knelpunten en spontaan (verbeter)mogelijkheden</li> <li>○ Zoekt naar de meest optimale werkwijzen en werkmiddelen</li> <li>○ Onderneemt acties om het doel te bereiken, zelfs bij verschillende moeilijkheden</li> <li>○ Toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen</li> </ul>
<p><b>Interne en externe klantgerichtheid:</b> <i>actief meedenken, inspelen op vragen van de klant (2)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Leeft zich in de situatie van klanten</li> <li>○ Speelt in op vragen van klanten en houdt zich aan de regels of afspraken</li> <li>○ Denkt spontaan mee met de klant</li> <li>○ Zoekt naar oplossingen bij problemen</li> <li>○ Neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten</li> </ul>
<p><b>Integriteit:</b> <i>discreet handelen (2)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Neemt verantwoordelijkheid voor eigen werk en komt open uit voor fouten</li> <li>○ Gaat zorgvuldig en discreet om met gevoelige of vertrouwelijke informatie</li> <li>○ Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is</li> <li>○ Toont voorbeeldgedrag in respect, eerlijkheid, betrouwbaarheid en in de toepassing van de deontologische code</li> <li>○ Signaleert niet integer gedrag.</li> </ul>
<p><b>Loyaal zijn:</b> <i>handelen in het belang van de organisatie (2)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie</li> <li>○ Is bereid zich extra in te spannen voor de organisatie</li> <li>○ Stelt het organisatiebelang voorop</li> <li>○ Respecteert in de eigen adviezen en beslissingen het ruimere beleidskader</li> <li>○ Draagt bij aan de gewenste organisatiecultuur</li> <li>○ Handelt in overeenstemming met de belangen van de organisatie</li> <li>○ Is mee verantwoordelijke voor de realisatie van de gewenste organisatiecultuur</li> <li>○ Draagt de doelen en waarden binnen en buiten de organisatie uit en verdedigt de belangen</li> </ul>

## FUNCTIESPECIFIEKE COMPETENTIES

<b>Competenties</b>	<b>Gedragsindicatoren</b>
<p><b>Zelfstandig werken:</b> <i>organiseren van eigen werk (1)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kan met de nodige instructies aan de slag</li> <li>○ Organiseert het eigen werk</li> <li>○ Kan werken zonder externe controle</li> <li>○ Is stipt in het nakomen van afspraken</li> <li>○ Werkt taken tijdig en volledig af</li> <li>○ Stuurt bij indien er fouten optreden of bij wijzigende omstandigheden</li> </ul>
<p><b>Kwaliteitsvol werken:</b> <i>verzorgd en correct werken volgens de afspraken (1)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Voert het werk verzorgd en correct uit</li> <li>○ Voelt zich verantwoordelijk voor de kwaliteit van het werk</li> <li>○ Controleert het eigen werk op fouten en stuurt bij indien nodig</li> <li>○ Houdt zich aan de afgesproken norm qua detail en afwerking</li> <li>○ Komt gemaakte afspraken na</li> <li>○ Is aandachtig en werkt geconcentreerd</li> </ul>
<p><b>Inlevingsvermogen:</b> <i>ontvankelijk zijn voor anderen en dit tonen (1)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Toont aandacht en interesse voor gevoelens en behoeften van de andere(n)</li> <li>○ Geeft de andere(n) ruimte om een mening naar voor te brengen</li> <li>○ Toont begrip voor andere meningen en omgangsvormen</li> <li>○ Toont erkenning en respect voor de andere(n)</li> </ul>
<p><b>Samenwerken:</b> <i>meewerken en helpen (1)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na</li> <li>○ Helpt anderen</li> <li>○ Deelt informatie en kennis met anderen</li> <li>○ Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering</li> </ul>
<p><b>Schriftelijke communicatie:</b> <i>een correcte en begrijpelijke taal hanteren (1)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Schrijft foutloos</li> <li>○ Schrijft helder, gestructureerd en beknopt</li> <li>○ Hanteert een correcte en begrijpelijke taal</li> </ul>

<p><b>Vaktechnische competenties</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Beschikt over de nodige relevante vaktechnische kennis en vaardigheden voor de jobuitvoering</li> <li>○ Kent de voorschriften, procedures, draaiboeken, processen, recepten... voor de uitoefening van de functie en past die ook toe</li> <li>○ Kent de relevante wetgeving en regelgeving voor de uitoefening van de functie en past die ook toe</li> <li>○ Leeft de afspraken/normen van de job na</li> <li>○ Houdt zijn/haar vaktechnische kennis en vaardigheden op peil</li> <li>○ Is bereid nieuwe vakkennis en jobspecifieke vaardigheden te verwerven in functie van nieuwe ontwikkelingen</li> <li>○ Zet zijn/haar vakkennis in om maximaal resultaat te bereiken</li> </ul>
--	---

Stad Oostende  
Vindictivelaan 1  
8400 Oostende

*Deze functiebeschrijving is een uitgave van de Personeelsdienst.*

contactadres:  
personeel@oostende.be

Secretarisbesluit door Guy-Paul Libin: 20/01/2015