

Functie- en competentieprofiel
Straathoekwerker

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Straathoekwerker
Functiefamilie	Toezichtsfuncties
Cluster - Dienst	Departement Mens - Samenleven - Veiligheid
Niveau	B
Graad	B1-B3

2. Positionering in het organogram

Rapporteert aan/ krijgt leiding van	Coördinator straathoekwerk
Geeft leiding aan/	---

3. Doel van de functie

Opzoeken op het terrein (= de straat) van personen die moeilijk of geen aansluiting vinden bij de maatschappelijke voorzieningen. Opbouwen van een vertrouwensrelatie met het oog op een positieve benadering van deze doelgroep. Signaleren van hun noden aan maatschappelijke instellingen.

4. Resultaatgebieden

1 Instaan voor het beheren en autonoom afhandelen van dossiers in het kader van straathoekwerk

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- *Onderzoek ter plaatse uitvoeren*
- *Opvolgen van alle procedures in het kader van het dossier*
- *Inwinnen van noodzakelijke informatie voor het opstarten van een begeleidingsdossier*
- *Rapporteren over de stand van zaken aan alle betrokkenen*
- *Controleren en klasseren van afgewerkte dossiers*

2 Instaan voor een efficiënte informatiedoorstroming met het oog op een optimale samenwerking en klantgerichte dienstverlening

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- *Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de stand van zaken van de taakuitvoering*
- *Formuleren van suggesties of aanbrenen van verbeterinitiatieven die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening*
- *Signaleren van onregelmatigheden, klachten, die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben*
- *Contact leggen met kansengroepen en communicatie tot stand brengen met de omgeving met als doel zelfredzaamheid en draagkracht verder te activeren*
- *Constructief deelnemen aan het werkoverleg*

3 Kwaliteitszorg : meewerken aan en helpen stimuleren van een kwaliteitsvolle en klantgerichte dienstverlening

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- *Loyaal meewerken aan interne evaluatieprocedures om de klantgerichte dienstverlening voortdurend te verbeteren*
- *Meedenken aan klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures*
- *Polyvalent meewerken en loyaal samenwerken met collega's*

5. Gedragscompetenties

KERNCOMPETENTIES

Kwaliteitsvol werken

Trap 2 acties ondernemen om de kwaliteit van het werk te verbeteren

- Vraagt feedback met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde werk
- Grijpt in als de kwaliteit van de producten binnen de dienst niet in orde is
- Voelt zich mee verantwoordelijk voor de kwaliteit van alle diensten en producten binnen de dienst
- Probeert andere of vernieuwende werkwijzen uit om de kwaliteit te verbeteren

Loyaal samenwerken

Trap 2 handelen in het belang van de organisatie

- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Is bereid zich extra in te spannen voor de organisatie
- Stelt het organisatiebelang voorop
- Respecteert in de eigen adviezen en beslissingen het ruimere beleidskader
- Draagt bij aan de gewenste organisatiecultuur

Trap 2 op eigen initiatief met anderen werken aan een gezamenlijk resultaat, ook buiten de eigen dienst (andere diensten, projectgroepen, werkgroepen)

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Stimuleert anderen om informatie of ideeën met elkaar te delen

Integriteit

Trap 1 kennen en volgen van afspraken

- Kent, begrijpt en respecteert de bestaande regels en afspraken
- Is eerlijk en betrouwbaar
- Geeft volledige en juiste informatie door
- Toont respect voor anderen

Zelfontwikkeling

Trap 2 actief zoeken naar leersituaties en leerpunten omzetten in acties

- Kent eigen sterktes en zwaktes
- Wil leren in werksituaties, zoekt kansen voor eigen ontwikkeling
- Pas nieuw opgedane inzichten en vaardigheden in de praktijk toe
- Leert uit eigen ervaring of fouten
- Leert van ervaren collega's

SPECIFIEKE COMPETENTIES

Zelfstandig werken

Trap 1 zelfstandig werken, organiseren eigen werk

- Organiseert het eigen werk
- Kan werken zonder externe controle
- Werkt taken tijdig en volledig af
- Stuurt bij indien er fouten optreden of bij wijzigende omstandigheden

Probleemoplossend werken

Trap 1 problemen signaleren, oplossingen voorstellen

- Signaleert problemen op tijd
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen
- Kan de eigen mening onderbouwen
- Staat open voor de mening of voorstellen van anderen

Initiatief

Trap 1 initiatief

- Komt uit eigen beweging tot actie
- Doet spontaan voorstellen om het werk te verbeteren
- Start zelf een nieuwe taak op als het werk klaar is of vraagt naar een nieuwe taak

Flexibiliteit

Trap 2 snel schakelen in moeilijkere of complexere situaties, voorzien van en inspelen op wijzigingen

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Is snel inzetbaar, ook op andere (aangrenzende) vakgebieden
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om

Klantgerichtheid

Trap 2 actief meedenken, inspelen op vragen van de klant

- Leeft zich in de situatie van klanten
- Speelt in op vragen van klanten en houdt zich aan de regels of afspraken
- Denkt spontaan mee met de klant
- Zoekt naar oplossingen bij problemen
- Neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten

Stressbestendigheid

Trap 1 eigen stress , incidenteel verhoogde druk

- Reageert kalm bij nieuwe taken of wijzigende planning
- Reageert rustig en vriendelijk bij problemen, negatieve feedback of onvoorziene situaties
- Signaleert op tijd te veel of te moeilijk werk
- Blijft onder tijdsdruk geconcentreerd en effectief werken
- Toont zelfbeheersing in situaties die emoties oproepen

FUNCTIESPECIFIEKE COMPETENTIE

Inlevingsvermogen

Trap 3 omgaan met verschillen

- Is zich bewust van de eigen positie en invloed van beslissingen op anderen en houdt hier rekening mee
- Gaat op zoek naar onderliggende problemen, redenen en oorzaken voor iemands emoties, gedragingen of belangen
- Kan bij complexe situaties de verschillende belangen goed inschatten

Deze functieomschrijving is niet beperkend. Rekening houdend met de competenties kunnen bepaalde nieuwe taken toevertrouwd worden.