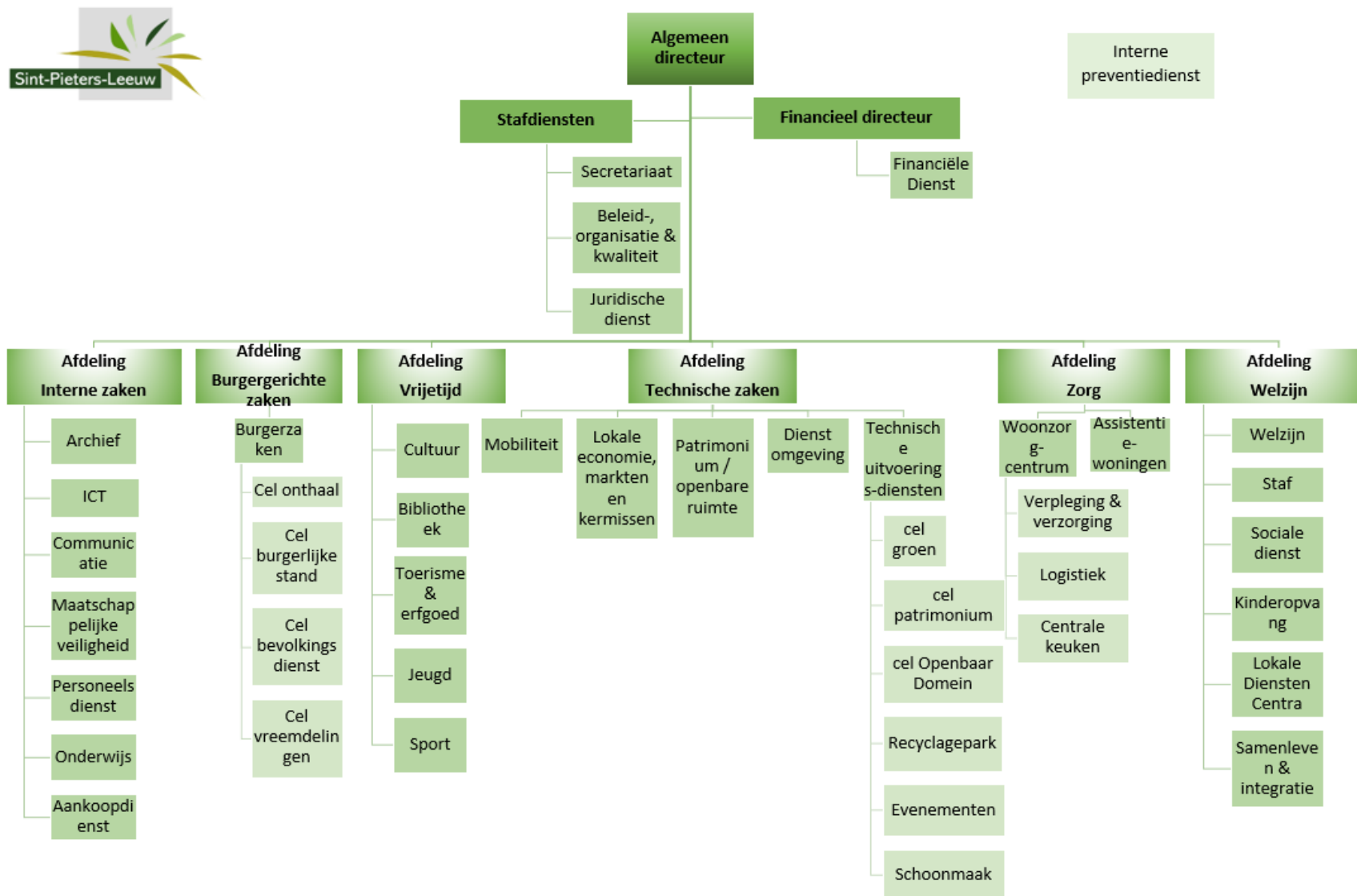


SELECTIEPROCEDURE – centrummedewerker Lokale Diensten Centra (LDC)

Organogram





FUNCTIEBESCHRIJVING

FUNCTIEGEGEVENS

<u>GRAADNAAM:</u>	centrummedewerker
<u>FUNCTIEBENAMING:</u>	centrummedewerker LDC
Aanstelling:	contractueel
Afdeling:	Welzijn
Dienst:	
Cel:	Lokale dienstencentra
Tewerkstellingsplaats:	
Salarisschaal:	C1-C2
Nationaliteit:	/
Diplomavorwaarden	diploma hoger secundair onderwijs of gelijkgesteld
Specifieke diplomavorwaarden	/
Datum functiebeschrijving:	03/09/2023
Goedkeuring algemeen directeur:	11/09/2023

EVALUATOREN

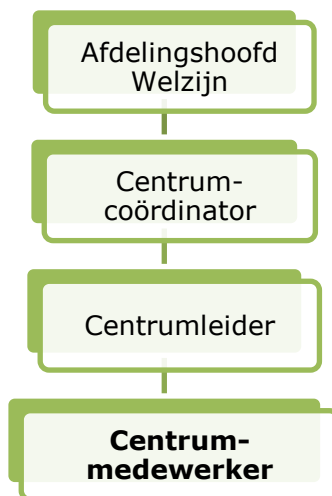
Eerste evaluator	centrumleider
Tweede evaluator	centrumcoördinator

POSITIONERING VAN DE FUNCTIE

1. Plaats in het organogram - welke plaats heb ik binnen het lokaal bestuur

De centrummedewerker staat onder de hiërarchische leiding van de centrumleider aan wie rechtstreeks wordt gerapporteerd.

Schematische voorstelling:



2. Afdelingstaak – wat is het doel van mijn dienst/cel

De afdeling Welzijn geeft mee vorm aan het lokaal sociaal beleid. Eén van de doelen van de lokale dienstencentra is ervoor zorgen dat buurtbewoners, al dan niet in een kwetsbare situatie, zolang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. Ze doen dit door de zelfredzaamheid en het sociaal netwerk van de bezoekers te versterken. Ze richten zich hierbij voornamelijk naar senioren, vrijwilligers, mantelzorgers en mensen met een beperking. Lokale dienstencentra bieden informatieve, recreatieve en vormende activiteiten aan. Daarnaast bieden ze ook hulp bij activiteiten uit het dagelijkse leven. Hierbij worden de talenten van deelnemers benut met het oog op sociale waardering. De sociale cohesie in de buurt wordt versterkt door burenhulp te stimuleren, waar mogelijk in samenwerking met andere actoren. De lokale dienstencentra brengen in lokale overlegmomenten de signalen en noden van deelnemers, buurtbewoners, lokale hulpverleners en andere professionele actoren in kaart.

WAT – welke zijn mijn taken? (VERANTWOORDELIJKHEIDSGEBIEDEN)

- ❖ Specifieke taken eigen aan de dienst/functie
Als centrummedewerker heb je een aantal specifieke taken die inherent zijn aan de functie/ dienst. Dit omvat ondermeer de volgende taken:

Activiteitsaanbod:

- plannen, organiseren, begeleiden en uitvoeren van activiteiten en vormingen;
- plannen en organiseren van activiteiten en vormingen met interne en externe partners;
- participeren in de voorbereiding en uitvoering van de gemeenschappelijke activiteiten zoals buurtactiviteiten, feestelijkheden, opendeurdagen, uitstappen, enz.

Administratieve taken:

- inschrijven en opvolgen van afspraken rond de verschillende vormen van dienstverlening, activiteiten, vormingen en uitstappen;
- afrekenen en opvolgen van de gebruikersbijdrage;
- administratieve gegevens inbrengen en opvolgen;
- mee instaan voor de opmaak van het maandelijks programmaboekje;
- instaan voor de bekendmaking en zichtbaarheid van het activiteitsaanbod via verschillende kanalen.

Logistieke taken:

- seizoens- en activiteitgerichte inrichting van het centrum;
- hulp bij de organisatie van het buurtrestaurant;
- lokalen klaarzetten en indien nodig catering voorzien voor vergaderingen, activiteiten en vormingen;
- materiaal klaarzetten en indien nodig reserveren voor vergaderingen, activiteiten en vormingen;
- collega's op een effectieve en efficiënte manier bijstaan in hun dagelijkse taken indien nodig.

Cafetaria:

- ordelijkheid en netheid van de cafetaria en het terras garanderen;
- opmaak en beheer van het werkrooster van de vrijwilligers;
- inspringen bij afwezigheid van de vrijwilliger en/ of bij drukte;
- beheren van de stock van dranken, voedingswaren en klein materiaal;
- bediening van de kassa en bancontact.

Vervoer:

- vervoer van mindermobiele senioren naar en van de lokale dienstencentra;
- vervoer van mindermobiele senioren naar activiteiten georganiseerd door de lokale dienstencentra.

- ❖ **Onthaal en verstrekken van informatie**
 Je zorgt voor het onthaal en het verstrekken van informatie aan de buurtbewoners en de bezoekers.
 Dit omvat onder meer de volgende taken:
 - bezoekers op een klantgerichte manier ontvangen, informatie verstrekken, beantwoorden van vragen en oplossen van problemen.
 Dit zowel mondeling, telefonisch of per mail;
 - de bezoekers begeleiden en ze doorverwijzen naar de juiste persoon/ dienst;
 - aanspreekpunt bij afwezigheid van de centrumleider.

- ❖ **Overige taken**
 Als centrummedewerker heb je een aantal overige taken zoals:
 - deelnemen aan teamvergaderingen, overleg plegen, samenwerken, enz.;
 - communiceren met de bezoekers, collega's van eigen en andere teams, leidinggevenden, vrijwilligers en werkgroepen;
 - overleg en samenwerking met relevante verenigingen en organisaties in de buurt;
 - in overleg met de doelgroepen relevante activiteiten uitwerken op basis van hun noden en wensen;
 - vervullen van een signaalfunctie naar collega's en leidinggevende.

- ❖ **Attitude – profiel**
 Je vertoont een flexibel gedrag en voert andere taken en werkzaamheden uit eigen aan de dienst en die aansluiten op de verwachte competenties op eigen initiatief en/of op vraag van je leidinggevende ten einde een efficiënte werking van de dienst te realiseren. Je doet dit op eigen initiatief en/of op vraag van je leidinggevende om 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	1
Klantgerichtheid	2
Samenwerken	2
Betrouwbaarheid "consequent en correct handelen"	2
Functiespecifieke competenties	niveau
Omgaan met stressfactoren	1
Organisatiebetrokkenheid	1
Mondelinge uitdrukingsvaardigheid	1
Initiatief	1
Flexibiliteit	2
Luisteren	2
Assertiviteit	1
Inlevingsvermogen	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
- veiligheidsvoorschriften

Medewerker:

Naam en voornaam:

.

datum: 00/00/202.

Ik heb kennis genomen van de functiebeschrijving.

1^e evaluator: centrumleider

.

datum: 00/00/202.

COMPETENTIEPROFIEL

centrummedewerker

1. Voortdurend verbeteren.

<i>Voortdurend verbeteren van de werking door gericht te zijn op resultaat en kwaliteit, bereidheid tot voortdurend leren, en openstaan voor verandering.</i> Niveau 1. Toont zich leer- en aanpassingsbereid met betrekking tot de eigen functie en situatie	Voorbeelden: • Is gemotiveerd om nieuwe "leerstof" te verwerken • Is bereid om nieuwe methodes aan te leren • Past nieuwe afspraken over de uitvoering van de eigen taak meteen toe in de praktijk • Vraagt om uitleg en toelichting als iets niet duidelijk is • Geeft aan waar zich problemen in de taak voordoen en denkt mee na over oplossingen • Past nieuwe richtlijnen, kennis, informatie en inzichten toe in de praktijk
--	---

2. Klantgerichtheid.

<i>Met het oog op het dienen van het algemeen belang, de legitieme behoeften van verschillende soorten (interne en externe) klanten onderkennen.</i> Niveau 2: Onderneemt acties om voor de klant de meest geschikte oplossing te bieden bij vragen en problemen die minder voor de hand liggen	Voorbeelden: • 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 best mogelijke wijze • Denkt en handelt vanuit de noden van de klant in plaats vanuit de noden van het eigen functioneren • 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
--	---

3. Samenwerken.

<i>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.</i> Niveau 2: Helpt anderen en pleegt overleg	Voorbeelden: • Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om tot een gezamenlijk resultaat te komen • Stemt de eigen inbreng/prioriteiten/aanpak af op de behoeften van de groep • Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid van mensen waarmee men samenwerkt • Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder de eigen opdracht • Vraagt spontaan en vooraf de mening van anderen
---	---

4. Betrouwbaarheid "consequent en correct handelen"

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. <u>Niveau 2:</u> Brengt sociale en ethische normen in de praktijk	Voorbeelden: • Neemt de verantwoordelijkheid op zich voor zijn eigen handelen (past geen paraplu politiek toe) • Leeft de deontologie na die eigen is aan de functie of het functieniveau, respecteert het beroepsgeheim • Spreekt anderen erop aan als ze niet volgens bestaande regels en afspraken handelen • Handelt consequent: neemt in soortgelijke omstandigheden soortgelijke standpunten in of een soortgelijke houding aan. • Kan inschatten of informatie al dan niet verder kan of mag worden verspreid • Vertoont voorbeeldgedrag rond basisregels en afspraken
--	---

5. Luisteren

Tonen (non-)verbale boodschappen op te nemen en te begrijpen, en doorvragen bij onduidelijkheden. <u>Niveau 2:</u> Is luistervaar dig: zorgt ervoor dat de boodschap volledig wordt gegeven en begrepen	Voorbeelden: • Schept een situatie die uitnodigt tot een gesprek (bv. stiltes laten) • Geeft een samenvatting van wat gezegd is • Vraagt opheldering, reden of oorzaak als wat de ander zegt niet duidelijk is • Toetst of hij/zij goed begrijpt wat de ander heeft willen zeggen • Reageert (verbaal) op non-verbale signalen van zijn/haar gesprekspartner
--	---

6. Flexibel gedrag

De eigen gedragsstijl 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. <u>Niveau 2:</u> Past zijn/haar gedrag doelgericht aan naargelang de persoon waarmee hij/zij in contact is	Voorbeelden: • Past het eigen gedrag en aanpak aan om het vooropgesteld doel te bereiken • Past de inhoud en de vorm van de communicatie aan, aan de kennis en de achtergrond van de (interne) klant • Integreert nieuwe informatie op een zodanige wijze dat hij/zij in een overlegsituatie de eigen argumentatie aanpast • Past zijn/haar beïnvloedingsstijl (taal, optreden, wijze van aanpak, wijze van overbrengen van inhoud, ...) doelgericht aan
---	--

7. Omgaan met stressfactoren

<i>Efficiënt gedrag vertonen in situaties met hoge complexiteit, tijds- of werkdruk of bij tegenslag, teleurstelling of kritiek</i> <u>Niveau 1</u>: Blijft kalm en rustig bij incidenteel verhoogde druk, eigen aan de functie	Voorbeelden: • Reageert kalm bij wijzigingen in de planning, bij nieuwe gegevens, e.d. • Blijft doelmatig en effectief handelen in situaties van verhoogde druk • Vertoont geen uiterlijke tekenen van stress bij verhoging van de druk, zoals trillende handen, trillende stem, zenuwtrekjes, ... • Reageert rustig bij tegenstand of persoonlijke verwijten • Bewaakt eigen grenzen van kennen en kunnen
--	---

8. Assertiviteit

<i>Voor de eigen mening (of het eigen belang) opkomen met respect voor anderen, zelfs als er vanuit de omgeving druk wordt uitgeoefend om dat niet te doen.</i> <u>Niveau 1</u>: Geeft eigen standpunten weer, geeft grenzen aan (reactief)	Voorbeelden: • Komt uit voor zijn/haar eigen mening indien ernaar gepeild wordt • Durft argumenteren indien hij/zij het niet eens is met zijn/haar gesprekspartner • Durft 'neen' zeggen • Komt uit voor de eigen mening, zowel spontaan als wanneer er naar gevraagd wordt
--	---

9. Inlevingsvermogen

<i>Het vermogen om uitgesproken en onuitgesproken informatie op te pikken en gepast daarop te reageren ten aanzien van medewerkers, collega's, klanten, hiërarchie ...</i> <u>Niveau 2</u>: Reageert (via houding en handelen) gepast op door anderen geuite gedachten, gevoelens, behoeften en verwachtingen	Voorbeelden: • Toont begrip voor de reacties van anderen in een bepaalde situatie • Communiceert zowel op verbale als nonverbale wijze begrip voor de gevoelens, de behoeften en de belangen van de andere • Gaat gepast in op persoonlijke of emotionele boodschappen
--	---

10. Initiatief

<i>Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen of ondernemen.</i> <u>Niveau 1</u>: Neemt het initiatief om binnen het eigen takendomein acties te ondernemen (reactief en ad hoc)	Voorbeelden: • Doet eerst zelf al het mogelijke om een probleem op te lossen alvorens de hulp van anderen in te roepen • Gaat uit zichzelf achter informatie aan • Ziet werk liggen en gaat over tot actie • Kan problemen die zich voordoen zelf afwerken • Onderneemt uit eigen beweging gerichte acties om het concrete probleem op te lossen
--	---

11. Organisatiebetrokkenheid

<i>Zich verbonden tonen met de organisatie, taak en beroep; de belangen ervan verdedigen bij anderen.</i> <u>Niveau 1.</u> Handelt overeenkomstig de waarden en doelstellingen van de organisatie	Voorbeelden: • Staat achter beslissingen die voor de entiteit 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 • Toont belangstelling voor de organisatie of entiteit (bv. informeert zich regelmatig) • Reageert correct en loyaal als buitenstaanders, klanten enzovoort kritiek uiten op de organisatie • Respekteert de binnen de organisatie of entiteit bestaande afspraken en procedures
--	---

12. Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid

<i>Spreken in een taal zodat het publiek tot wie u zich richt u begrijpt.</i> <u>Niveau 1.</u> Weet de eigen boodschap vlot en begrijpelijk te verwoorden	Voorbeelden: • Communiceert duidelijk en 'to the point' Legt (technische) gegevens op een begrijpelijke wijze uit • Beperkt het gebruik van jargon • Antwoordt doelgericht en beknopt • Is goed verstaanbaar (volume, articulatie, tempo) • Spreekt vlot • Ondersteunt zijn boodschap met aangepast non-verbaal gedrag. • Maakt duidelijk dat de kennis van de Nederlandse taal een meerwaarde betekent voor de integratie in de maatschappij
--	--

Evaluatiecriteria - vergelijkende selectieprocedure:

Selectietechnieken bestaande uit:

1. Schriftelijke proef.

60/100

a) Gevalstudie.

Omvat de specifieke beschrijving van één of meer situaties of praktijkgevallen die verband houden met de dienst, en waarover de gegevens tijdens het examen aan de kandidaat worden bezorgd. De wetgeving of specifieke kennis m.b.t. de functie kan hierin worden verwerkt en wordt in dat geval ter beschikking gesteld.

b) Een competentieproef.

De kandidaat wordt geconfronteerd met een probleemsituatie (m.b.t. de inhoudelijke en organisatorische werking van de dienst of afdeling) die zich tijdens de latere uitoefening van de functie kan voordoen. De kandidaat tracht een oplossing uit te werken, waarbij de competenties vereist voor de functie op basis van de functiebeschrijving en het competentieprofiel worden getoetst.

2. Mondelinge proef.

40/100

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 werkterrein. De geselecteerde competenties worden grondig bevraagd.

Om te slagen dienen de kandidaten minstens 50% van de punten te behalen op de gevalstudie, minstens 50% van de punten te behalen op de competentieproef en minstens 50% van de punten te behalen op de mondelinge proef.

Op het geheel van de selectieproef moeten de kandidaten minstens 60% behalen.