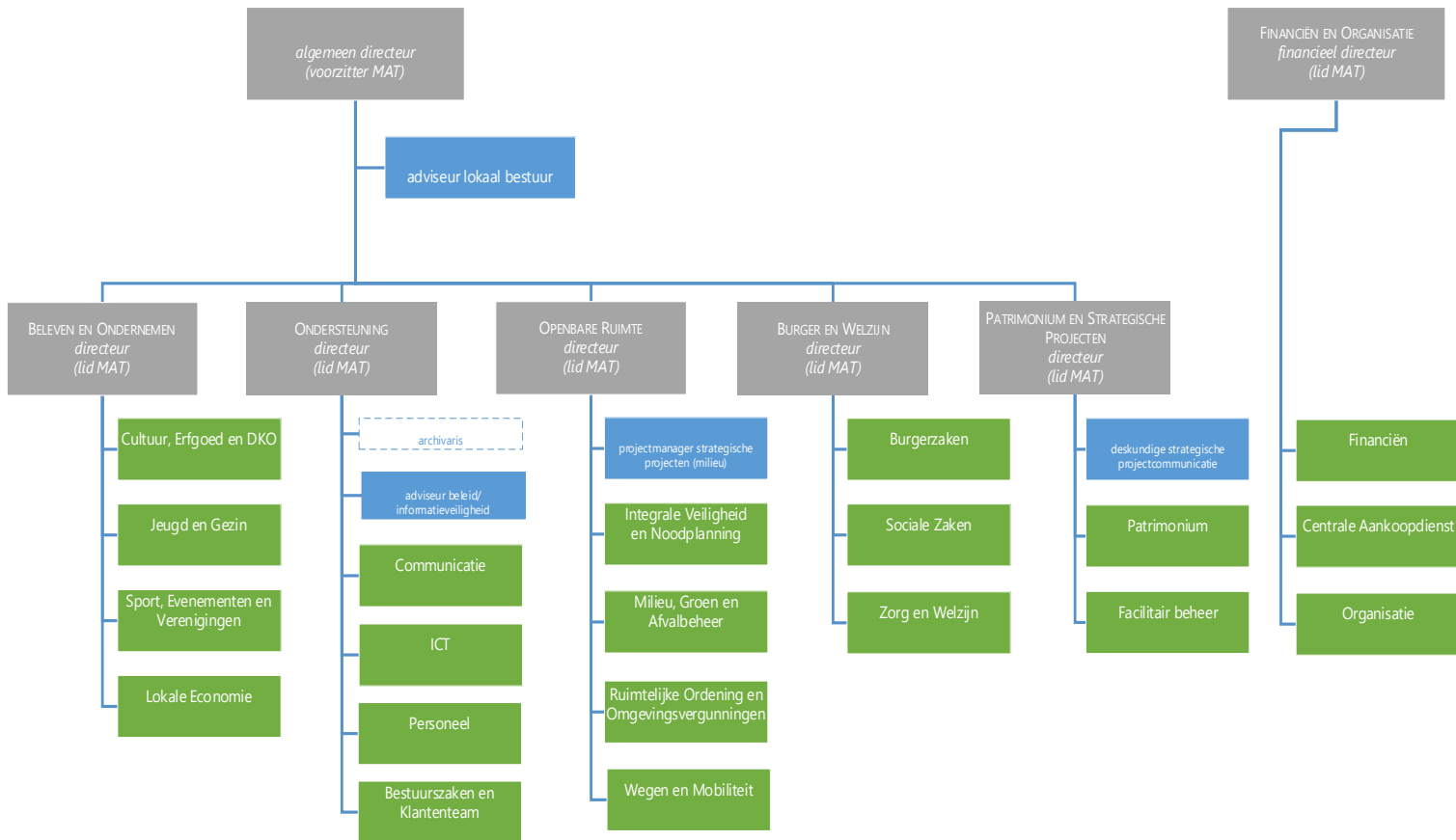


## Functiegegevens

Functie: Maatschappelijk werker  
Graad: B1-B2-B3  
Departement: Burger en welzijn  
Dienst: Sociale zaken  
Leidinggevende: Diensthoofd sociale zaken

## Plaats in de organisatie

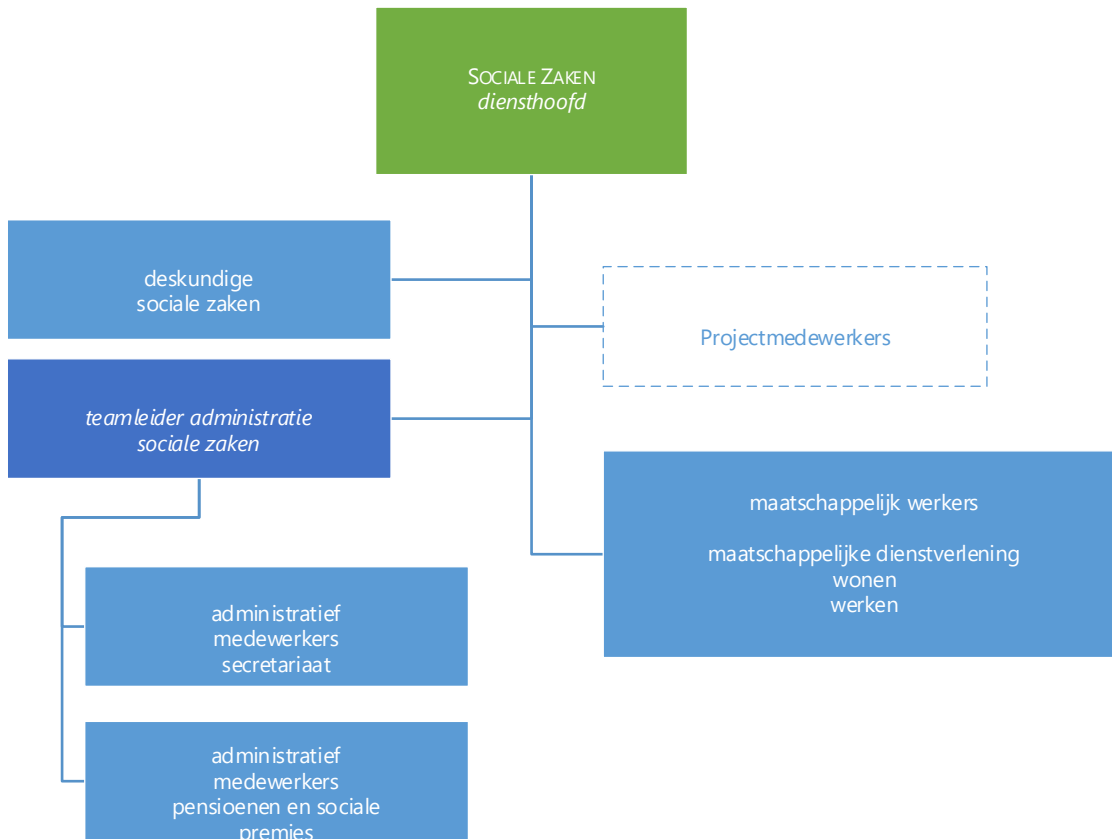


De dienst sociale zaken is een onderdeel van het departement burger en welzijn.

## Organogram van de dienst

---

Als maatschappelijk werker rapporteer je aan het diensthoofd sociale zaken.



## Doel van de functie

---

Als maatschappelijk werker biedt je ondersteuning binnen het team van de maatschappelijke dienstverlening. Je staat in voor de individuele hulpverlening op verschillende gebieden: hulp bij uitputten van rechten, administratieve en financiële ondersteuning, schuldhulpverlening, psychosociale begeleiding,... Via gesprekstechnieken kan je de hulpvraag grondig analyseren. Je kan een sociaal verslag opmaken en een hulpverleningsplan opstellen. Bovendien verwachten je dat je mee vorm geeft aan een outreachende werking: je wacht niet op nieuwe cliënten of een hulpvraag, maar gaat hier actief naar op zoek. Netwerken is een belangrijk onderdeel van deze functie. Aangezien je deel uitmaakt van een dienst met maatschappelijk werkers met elk hun eigen specialisatie (schuldbemiddeling, arbeidstrajectbegeleiding, woonbegeleiding, enz.), kan je steeds terugvallen op je collega's met specifieke vragen.

Er kan aan jou gevraagd worden om sporadisch avondwerk te verrichten wanneer jouw dossiers besproken worden door het bijzonder comité voor de sociale dienst. Tegelijk draag je de waarden van de organisatie uit: open, enthousiast, resultaatgericht, kostenbewust en altijd gericht op verbeteren. Binnen dit kader kunnen de meer dan 500 medewerkers van het lokaal bestuur Schoten zich ontplooiën, samen mooie dingen realiseren en trots zijn op hun eigen bijdrage.

## Rollen, verantwoordelijkheden en taken

---

1. Als **dienstverlener** ben jij in de eerste plaats verantwoordelijk voor de individuele hulpverlening aan jouw cliënten.

### Mogelijke taken:

- Actief op zoek gaan naar hulpvragen en hulpvragers (=outreaching werken)
- Deskundig verwijzen van de cliënt naar collega's of andere bevoegde diensten indien nodig.
- Bemiddelen met andere diensten/instanties in het kader van een hulpvraag.
- Instaan voor het verstrekken van de nodige individuele hulp (bv. financiële hulp, bemiddelen voor het niet afsluiten van nutsvoorzieningen, administratieve hulp, begeleiding bij het beheer van het budget, verrichten van betalingen in kader van budgetbeheer, psychosociale begeleiding, concrete hulp,...).
- Opstellen en opvolgen van geïndividualiseerde projecten voor maatschappelijk integratie en integratiecontracten.

2. Als **eerste aanspreekpunt** voer je intake gesprekken met cliënten en registreer je hun hulpvraag zodanig dat ze correct opgevolgd kunnen worden door jou of een collega.

### Mogelijke taken:

- Intake (verzamelen van eerste gegevens volgens de geldende reglementering).
- Eerste analyse van de hulpvraag en verstrekken van informatie over de hulpverleningsmogelijkheden.
- Registreren van de hulpvragen.
- Opmaken van cliëntendossier.
- Nemen van spoedbeslissingen indien nodig.
- Permanentie opnemen: beantwoorden telefoons, cliënt doorschakelen naar dossierbeheerder, beantwoorden van mails, inplannen van intakegesprekken, beantwoorden van algemene vragen, ...

3. Als **dossierbeheerder** sta je in voor het verrichten van sociaal onderzoek om een volledig en correct dossier op te bouwen.

### Mogelijke taken:

- Kritisch analyseren van probleemsituatie, met verzameling van de relevante informatie.
- Controleren van verstrekte informatie door cliënt.
- Verzamelen van nodige bewijsstukken.
- Brengen van huisbezoeken en controlebezoeken.
- Na verrichten sociaal onderzoek m.b.t. de leefsituatie van de cliënt, een sociaal verslag opmaken met een voorstel.
- Formuleren en motiveren van voorstellen in verband met hulpverlening op basis van de geldende reglementen.
- Opmaken van brieven en sociale verslagen.
- Hebben van schriftelijke en telefonische contacten met interne en externe diensten.
- Registreren van alle interventies in de map "dossieropvolging".
- Evalueren van de inspanningen van de cliënt.
- Opvolgen van het dossier en desgevallend wijzigingen aanbrengen.
- Controleren van betalingen steunlijsten.
- Het verrichten van overige administratieve taken, kaderend binnen het werk (kopieerwerk, klassemment, ...)
- Je beantwoordt vragen van leden van het Bijzonder comité voor de sociale dienst (BCSD) omtrent jouw dossiers.
- Je bent aanwezig in het BCSD (beurtrol).
- Het opvolgen van beslissingen met terugvordering ter studie in afwachting van het verwerven van bepaalde financiële of sociale rechten.

4. Als **professioneel teamlid** hou je jouw vakkennis up-to-date. Je werkt voortdurend aan je eigen ontwikkeling en expertise. Je hebt een interne 'drive' voor je vak en zorgt ervoor dat je op de hoogte blijft van ontwikkelingen binnen jouw domein. Je deelt vlot informatie over jouw domein met anderen. Dankzij jouw toegankelijke en enthousiaste ingesteldheid verloopt samenwerking vlot en efficiënt. Daarnaast sta je open om over verschillende diensten heen bij te dragen aan initiatieven of projecten, op basis van de behoeften van de organisatie.

Mogelijke taken:

- Je bouwt dossierkennis op en deelt je kennis en ervaring met anderen
- Je neemt deel aan vergaderingen, overlegmomenten, projecten, ...
- Je volgt opleidingen en/of je informeert je via zelfstudie over topics in je eigen domein
- Je bent nieuwsgierig over hoe het bij andere organisaties loopt en je gaat hier ook op zoek naar andere best practices. Hierbij durf je ook best op zoek gaan naar voorbeelden buiten de openbare sector
- Je stelt jezelf regelmatig in vraag
- Feedback geven en krijgen is een evidentie voor jou
- Deelnemen aan projecten of tijdelijke opdrachten, in functie van de behoeften van de organisatie.

## Essentiële competenties

---

### Analyseren

**Een probleem duiden in zijn verbanden en op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende relevante informatie**

Niveau 2: Legt verbanden en ziet oorzaken

- Benadert het probleem of vraagstuk vanuit verschillende gezichtspunten
- Legt verbanden tussen verschillende soorten informatie
- Benoemt de oorzaken van problemen
- Detecteert onderliggende problemen
- Integreert nieuwgevonden informatie met bestaande informatie

### Assertiviteit

**Voor zijn mening of belang opkomen met respect voor anderen, zelfs als de omgeving druk uitoefent om dat niet te doen**

Niveau 2: Komt spontaan met standpunten naar voor; bewaakt en verdedigt zijn belangen en de belangen van de dienst of het team

- Heeft een stevige en weerbare opstelling in contacten
- Komt, ook bij belangentegenstellingen, uit eigen beweging respectvol op voor zijn standpunten en de belangen van de dienst of het team
- Kiest voor directe confrontatie en directe beïnvloeding (dus geen manipulatieve technieken)
- Brengt gevoelige of negatieve boodschappen op een duidelijke en directe manier
- Gebruikt tegenargumenten, weerstand en kritiek om flexibel en creatief te reageren

### Flexibiliteit

**Zijn werkwijze, aanpak of stijl veranderen om doelen te bereiken. In verschillende situaties of ten aanzien van verschillende personen op een efficiënte wijze zijn gedrag kunnen aanpassen**

Niveau 2: Past zijn gedrag doelgericht aan om de gestelde doelstellingen beter (sneller, efficiënter) te kunnen bereiken.

- Evalueert regelmatig kritisch het (te verwachten) resultaat, met als doel de gekozen aanpak tijdig te kunnen bijsturen
- Reageert alert op informatie die het bijsturen van de gekozen aanpak noodzakelijk maakt (merkt de informatie op, schat gevolgen in, overloopt alternatieven)
- Formuleert meerdere concrete alternatieven om de doelstellingen beter en efficiënter te kunnen bereiken
- Heeft een repertoire aan gedragsstijlen, tactieken en benaderingswijzen waaruit hij kan kiezen naargelang het doel en de situatie
- Maakt, als dat nuttig of nodig is, gebruik van indirecte beïnvloedingsmethodes (bv. netwerking) om de kansen op slagen te verhogen

### Initiatief

**Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen of ondernemen**

Niveau 3 : Neemt initiatieven om op gebeurtenissen en ontwikkelingen te anticiperen (proactief)

- Signaleert kansen en onderneemt hier actie op
- Introduceert verbeteringen in werkaanpak en procedures
- Anticipeert middels actie op diverse situaties
- Zoekt actief naar kansrijke ontwikkelingen voor de organisatie en pakt deze op
- Zorgt voor een werkklimaat waarbinnen voldoende autonomie bestaat om initiatieven te nemen

### Oordeelsvorming

**Meningen uiten en zicht hebben op de consequenties ervan, op basis van een afweging van relevante criteria**

Niveau 2: Neemt standpunten in en overziet de consequenties daarvan

- Komt tot een gefundeerd oordeel op basis van een brede en afgewogen analyse
- Betreft consequenties en mogelijke neveneffecten van standpunten in zijn overwegingen
- Neemt standpunten in op basis van onvolledige maar voldoende informatie

## Functiebeschrijving lokaal bestuur Schoten

- Neemt bij vragen of problemen een duidelijk standpunt in
- Motiveert en beargumenteert zijn standpunt

### Resultaatgerichtheid

#### Concrete en gerichte acties ondernemen om doelstellingen te behalen of te overstijgen

Niveau 2: Formuleert uitdagende (maar haalbare) doelstellingen en zet zich ten volle in om die te bereiken

- Legt de lat hoog, formuleert uitdagende (maar haalbare) doelstellingen
- Gaat actief op zoek naar de best mogelijke manier om doelen te bereiken, weegt opties tegen elkaar af
- Mobiliseert mensen en middelen, ook als hij hiertoe anderen (hiërarchie, collega's) moet overtuigen
- Evalueert op regelmatige basis zijn resultaten en stuurt het proces bij om de doelstellingen te behalen
- Geeft niet op, zoekt actief naar alternatieven als hij met hindernissen en tegenslagen te maken krijgt

### Samenwerken

#### Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat in een team/project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is

Niveau 3: Creëert gedragen samenwerkingsverbanden en synergie over de dienst- of teamgrenzen heen

- Zoekt contacten over barrières en cultuurverschillen heen, benadrukt het 'wij'-gevoel
- Werkt actief aan het scheppen van een vertrouwensband met alle belanghebbenden
- Creëert een draagvlak voor beslissingen, oplossingen en acties die zijn dienst of het team overstijgen
- Draagt samenwerking uit om het algemeen belang te dienen over de grenzen van de dienst of het team heen
- Gebruikt zijn invloed om processen en structuren te (her)tekenen die de co creatie stimuleren

### Verantwoordelijkheid nemen

#### Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie

Niveau 2: Handelt in het belang van de organisatie

- Draagt actief bij aan de doelen en waarden van de organisatie
- Overweegt de gevolgen van zijn voorstellen en acties voor de organisatie
- Blijft consequent handelen, ook in lastige of onzekere situaties
- Zegt wat hij doet, is open over de door hem gehanteerde waarden en normen
- Wekt vertrouwen in zijn objectiviteit en integriteit

### Visie

#### Feiten in een ruime context plaatsen en een toekomstgericht beleid ontwikkelen

Niveau 1: Plaatst operationele taken en problemen in een ruim perspectief of kader

- Schat de ruime consequenties van zijn voorstellen, beslissingen en acties correct in
- Denkt discipline overschrijdend (bv. gebruikt informatie uit andere domeinen, bekijkt de mogelijke impact op andere diensten of teams)
- Legt overstijgende, minder voor de hand liggende verbanden
- Maakt zich los van de dagelijkse praktijk, geeft de grote lijnen aan, denkt vooruit
- Kent de missie, visie en strategie van de organisatie(afdeling) en handelt ernaar bij de invulling van zijn functie

### Voortgangscontrol

#### Bewaken van de voortgang in tijd en van de kwaliteit van eigen processen of die van collega's of medewerkers

Niveau 2: Bewaakt de voortgang van het eigen werk en dat van anderen

- Controleert op regelmatige basis de voortgang en resultaten van een werkproces
- Bouwt momenten van werkoverleg en rapportering in (zowel van als voor anderen)
- Checkt afspraken over kwaliteit en timing op afgesproken controlemomenten
- Wijst medewerkers (collega's, leveranciers ...) op hun planning of afspraken
- Anticipeert op mogelijke storingen in de voortgang

## Aanwervingsvoorwaarden

---

Je beschikt over 1 van volgende diploma's:

- master in het sociaal werk
- master in het sociaal werk en sociaal beleid
- master in de pedagogische wetenschappen (afstudeerrichting orthopedagogiek)
- master in de agogische wetenschappen
- bachelor in het sociaal-agogisch werk met de titel van maatschappelijk assistent (of daarmee gelijkgesteld)
- bachelor orthopedagogie
- bachelor sociale re-adaptatiewetenschappen
- bachelor gezinswetenschappen

## Handtekeningen

---

Algemeen directeur

Medewerker

Datum: 12/06/2024

Datum: