

FUNCTIEBESCHRIJVING

1. Functiebenaming

Maatschappelijk werker

Functiefamilie 6: Gespecialiseerde administratieve functies

2. Plaats in de organisatie

Je bent tewerkgesteld binnen de sociale dienst.

Je rapporteert aan het diensthoofd van de sociale dienst.

3. Basisdoelstelling

Je verleent medewerking bij de voorbereiding, advisering en uitvoering van het stedelijk beleid met een gespecialiseerde vakkennis inzake de toegewezen beleidsmaterie

4. Generieke resultaatgebieden

Je staat in voor een optimale informatiedoorstroming.

Dit omvat onder andere volgende taken:

- Je neemt constructief deel aan het werkoverleg
- Je rapporteert aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken van de dossierbehandeling
- Je formuleert suggesties of brengt verbeterinitiatieven die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening
- Je signaleert onregelmatigheden, defecten, klachten,... die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben

Je adviseert collega's.

Dit omvat onder andere volgende taken:

- Je fungeert als aanspreekpunt voor collega's
- Je helpt collega's bij het uitvoeren van (moeilijke) taken
- Je grijpt in in de taakuitvoering bij tegenslag of moeilijkheden

Dossierbehandeling.

Dit omvat onder andere volgende taken:

- Je voert onderzoek uit op basis van de reglementering
- Je volgt alle procedures in het kader van het dossier op
- Je wint informatie in die noodzakelijk is voor de afhandeling
- Je verzamelt en je vult noodzakelijke documenten in
- Je rapporteert over de stand van zaken aan alle betrokkenen



- Je verzorgt allerlei schriftelijke communicatie
- Je controleert en klasseert afgewerkte dossiers
- Je documenteert taken en opdrachten – je maakt draaiboeken op

5. Specifieke resultaatgebieden

- Je biedt kwaliteitsvolle hulpverlening aan op maat van de cliënt en verwijst indien nodig gericht door. Je houdt rekening met alle levensdomeinen van de cliënt en stelt je empathisch, open en mensgericht op
- Je adviseert het beleid op een transparante manier inzake individuele dossiers
- Je werkt professioneel samen met externe instanties en ontwikkelt en neemt actief deel aan samenwerkingsverbanden

6. Profiel

I. Kerncompetenties

- Klantgerichtheid

- Je leeft je in in de situatie van klanten
- Je speelt in op vragen van klanten en je houdt je aan de regels of afspraken
- Je denkt spontaan mee met de klant
- Je zoekt naar oplossingen bij problemen
- Je neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten
- Je ziet en/of zoekt kansen om de klantentevredenheid te verhogen

- Integriteit

- Je neemt verantwoordelijkheid voor je eigen werk en je komt open uit voor fouten
- Je gaat zorgvuldig en discreet om met gevoelige of vertrouwelijke informatie
- Je houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor jezelf niet de meest gunstige keuze is
- Je toont voorbeeldgedrag in respect, eerlijkheid en betrouwbaarheid
- Je blijft correct en integer in complexe situaties en onder (externe) druk
- Je signaleert niet integer gedrag en onderneemt actie

- Permanente ontwikkeling

- Je kent je eigen sterktes en zwaktes
- Je wil leren in werksituaties en zoekt kansen voor je eigen ontwikkeling
- Je past nieuw opgedane inzichten en vaardigheden in de praktijk toe
- Je leert uit je eigen ervaring of fouten
- Je leert van ervaren collega's



II. Gedragscompetenties

- Resultaatgericht werken

- Je legt de lat hoog en je stelt jezelf uitdagende (maar haalbare) doelen
- Je zoekt naar de meest optimale werkmethoden
- Je zet door bij tegenslag of problemen
- Je spreekt anderen aan om de doelen te bereiken
- Je maakt afspraken met alle betrokkenen om de gestelde doelstellingen te bereiken

- Kwaliteitsvol werken

- Je voelt je verantwoordelijk voor de kwaliteit van het werk
- Je vraagt feedback met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde werk
- Je grijpt in als de kwaliteit van de producten binnen de dienst niet in orde is
- Je voelt je mee verantwoordelijk voor de kwaliteit van alle diensten en producten binnen de dienst
- Je probeert andere of vernieuwende werkwijzen uit om de kwaliteit te verbeteren

- Probleemoplossend werken

- Je onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Je kunt tot synthese/beoordeling komen
- Je bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen
- Je onderbouwt je oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Je betreft de juiste mensen of instanties bij het probleem

- Samenwerken

- Je deelt informatie en kennis met anderen
- Je gaat respectvol om met andere(n) en je toont waardering
- Je overlegt en je maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Je blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Je stelt je positief op, je brengt energie en dynamiek in de groep

- Flexibiliteit

- Je bent bereid om extra inspanningen te leveren
- Je verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Je bent snel inzetbaar, ook op andere (aangrenzende) vakgebieden
- Je herkent weerstand en je gaat hier gepast mee om
- Je anticipeert op veranderingen en je ontwikkelt hiertoe strategieën



- **Stressbestendigheid**

- Je reageert rustig en vriendelijk bij problemen, negatieve feedback of onvoorziene situaties
- Je blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Je gaat constructief om met kritiek van anderen en je blijft bereid om bij te sturen
- Je brengt bij tijdsdruk prioriteiten aan en blijft doelgericht werken

III. Vaktechnische competenties

- Je hebt kennis van MS-office en de gangbare softwarepakketten
- Je hebt kennis van de relevante wetgeving, uitvoeringsbesluiten en maatschappelijke omgeving binnen je eigen werkgebied, o.a. de sociale kaart, werking sociale voorzieningen...
- Je hebt kennis van de wetgeving die op lokale besturen van toepassing is
- Je hebt kennis van de doelstellingen en structuur van het lokaal bestuur (stad en OCMW)

7. Extra informatie

-

