

Functiegegevens

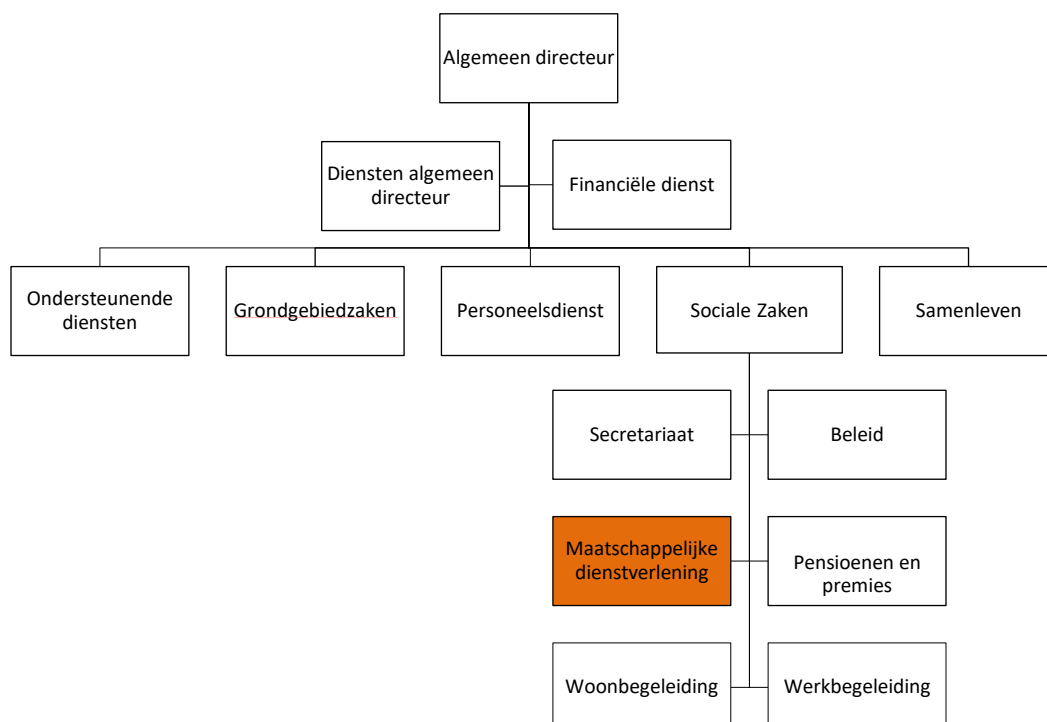
Functie:	maatschappelijk werker sociale zaken
Graad:	B1-B2-B3
Dienst:	Sociale zaken – maatschappelijke dienstverlening
Departement:	sociale zaken
Beoordelaar:	Diensthofid sociale zaken

Doel van de functie

Als maatschappelijk werker bied 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.

Van de maatschappelijk werker wordt verwacht dat er avondwerk gepresteerd wordt (1 of 2 avonden per maand).

Plaats in de organisatie



Als maatschappelijk werker sociale zaken sta je onder de directe verantwoordelijkheid van het diensthoofd sociale zaken. Je hebt, in functie van de noden van de cliënten, zowel interne als externe directe contacten (financiële dienst, instellingen, mutualiteiten, vakorganisaties, duurzaamheidsambtenaar, nutsmaatschappijen, welzijnspartners,...).

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, klassement, ...).
- 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 **expert** werk je steeds aan je eigen ontwikkeling en expertise. Je hebt een interne 'drive' voor je vak en je zorgt ervoor dat je op de hoogte blijft van de ontwikkelingen in dit domein.

Mogelijke taken:

- Je springt mee op projecten en je denkt mee na over mogelijke opportuniteiten die de werking van de dienst ten goede komen.
- Je volgt opleidingen, leest boeken of je informeert je 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 in vraag en je vraagt ook naar feedback.
- Je neemt actief deel aan interne en externe werkgroepen en vergaderingen.
- ...

GEDRAGSCOMPETENTIES

Klantgerichtheid (+luisteren en inlevingsvermogen)

- leeft zich in de situatie van klanten in
- stelt zich dienstverlenend op voor iedereen
- speelt in op wensen van klanten in lijn met de beleidsrichtlijnen
- neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten
- streeft naar klanttevredenheid
- stimuleert een open dialoog en reageert tactvol op onuitgesproken gedachten, gevoelens, behoeften en verwachtingen van anderen

Initiatief nemen

- Komt uit eigen beweging tot actie.
- Onderneemt iets om de voortgang te versnellen.
- Doet spontaan voorstellen om het werk te verbeteren.
- Start zelf een nieuwe taak op als het werk klaar is of vraagt naar een nieuwe opdracht.

Stressbestendigheid

- Blijft resultaat- en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden.
- Blijft bij een veelheid aan opdrachten op hetzelfde moment steeds gestructureerd werken.

- Signaleert tijdig overmatige werkbelasting.
- Blijft kalm en objectief in gespannen situaties.
- Hervat moed na een tegenslag of teleurstelling.
- Kan de rust behouden bij zichzelf en bij de groep.

Samenwerken

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen.
- Leeft afspraken met leidinggevend en collega's na.
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang.
- Helpt anderen.
- Stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang.
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep.
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten.
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid.

Netwerken

- Legt en onderhoudt relaties met mensen in en buiten de organisatie.
- neemt initiatief tot samenwerking met andere diensten, ook buiten de organisatie.
- Kan relaties opbouwen en onderhouden met mensen van allerlei niveaus.
- Zoekt naar mogelijkheden om het netwerk te benutten voor het verkrijgen van informatie, steun en medewerking.
- Houdt bij eigen beslissingen rekening met de opdracht en belangen van andere diensten.
- Doorziet belangen en posities van anderen en kan daarmee omgaan.

Mondelinge communicatie

- Formuleert helder en duidelijk.
- Houdt een samenhangend betoog.
- Sluit de boodschap aan op de behoeften van toehoorders en gaat in op reacties.
- Kan de aandacht vasthouden, zowel in groep als ten opzichte van één persoon.
- Vraagt door op gegeven informatie.
- Toetst of de boodschap goed, correct en volledig is overgekomen.
- Brengt structuur en geeft houvast.
- Gaat strategisch om met argumenten.

Flexibiliteit

- verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af
- toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Probleemoplossend werken + zelfstandig werken

- Signaleert problemen op tijd.
- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden.
- Kan tot synthese/beoordeling komen.
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten.
- Betreft de juiste mensen of instanties bij het probleem.
- Formuleert praktische en haalbare oplossingen.
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen.
- Oefent functie uit op een zelfstandige manier.

Technische competenties

- Kennis van de wetgeving m.b.t. de functie: Je hebt een grondige kennis, expertkennis van de wetgeving en regelgeving van de dienst (vb. ocmw-decreet, sociale wetgeving, wet op maatschappelijke integratie, ...)
 - Sociale wetgeving
 - De organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn.
 - Het ocmw-decreet.
 - De wet van 26 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie.
 - De wet van 2 april 1965 betreffende steun verlenend ocmw en ocmw onderstandsdomicilie.
 - Afhankelijk van de toegewezen specialisatie in de hulpverlening de relevante wetgeving, verbonden aan deze specialisatie.

- Werking van de ocmw-organisatie: Je hebt een goed overzicht van de werking van een ocmw en je hebt voldoende kennis van de procedures die moeten gevolgd worden om de eigen opdracht te vervullen.
 - Je hebt kennis van de methodiek individueel maatschappelijk werk.
 - Je hebt een grondige kennis van de andere ‘welzijnsdiensten’ sociale kaart.
 - Je hebt een goede kennis van de soorten hulpverlening binnen de organisatie.
 - Je hebt een goede kennis van de sociale tegemoetkomingen bij andere instanties.
 - Je hebt kennis van de methodieken “individueel maatschappelijk werk”, “outreaching werken” en “groepswork”