

## 1. Identificatiegegevens

|                  |                                      |
|------------------|--------------------------------------|
| Functietitel     | Activeringscoach                     |
| Functiefamilie   | Begeleidende functies                |
| Cluster – Dienst | Departement Mens - diverse directies |
| Niveau           | B                                    |
| Graad            | B1-B3                                |

## 2. Positionering in het organogram

|                                     |                          |
|-------------------------------------|--------------------------|
| Rapporteert aan/ krijgt leiding van | Directeur/leidinggevende |
| Geeft leiding aan/                  | ---                      |

## 3. Doel van de functie

De activeringscoach staat in voor het organiseren en/of voeren van hulpverleningstrajecten in functie van het bekomen/opvolgen van een tewerkstelling bij cliënten.

## 4. Resultaatgebieden

### 1 Het doorlopen van een activeringstraject om de hulpvraag van de cliënt te beantwoorden:

*Dit omvat ondermeer volgende taken :*

- *Uitwerken van een activeringstraject met als einddoel een vorm tewerkstelling voor cliënt te bekomen*
- *Begeleiden van cliënten tijdens hun activeringstraject*
- *Opvolgen van de gemaakte afspraken rond werk/activering tussen OCMW – maatschappelijk werker - cliënt*
- *overleggen en systematische informatie uitwisselen met je tandemcollega maatschappelijk werker*
- *Analyseren en behandelen van activeringsvragen*
- *Begeleiden en opvolgen van de cliënt door het voeren van hulpverleningsgesprekken*
- *Registreren van cliëntcontacten en dossiers voor de beleidsorganen*
- *Opvolgen van alle procedures en richtlijnen in het kader van het dossier*
- *Inwinnen van informatie noodzakelijk voor de afhandeling*
- *Verzamelen en invullen van noodzakelijke documenten, formulieren...*
- *Rapporteren over de stand van zaken aan alle betrokkenen*
- *Opvolgen en controleren van dossiers*
- *Klasseren van afgehandelde dossiers*

### 2. Opbouwen en onderhouden van professionele samenwerkingsrelaties met hulpverleners en organisaties buiten het OCMW:

*Dit omvat ondermeer volgende taken :*

- *Voeren van diverse vormen van overleg in functie van het cliëntdossier*

*Realiseren van telefonische samenwerkingsverbanden*

### 3 Opnemen van signaalfunctie richting het beleid en meedenken over de werking van het team/dienst ten behoeve van een meer kwaliteitsvolle werking van het team/dienst en het realiseren van de beleidsdoelen:

*Dit omvat ondermeer volgende taken :*

- *Opvangen en doorgeven van relevante signalen uit het werkveld;*
- *Formuleren van suggesties of aanbrengen van verbeterinitiatieven die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening en/of samenwerking;*
- *Signaleren van onregelmatigheden, defecten, klachten ... die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben.*

### 4 Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een optimale samenwerking zowel op de eigen dienst als dienst overschrijdend:

*Dit omvat ondermeer volgende taken :*

- *Constructief deelnemen aan het werkoverleg;*

- *Deelname aan diverse werkgroepen;*
- *(door)geven van duidelijke informatie aan collega's, informatieoverdracht;*
- *Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of evenement ...*

## **5 Informeren, helpen en begeleiden van de interen/externe klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening op maat van de doelgroep:**

*Dit omvat ondermeer volgende taken :*

- *Communiceren met de klant op een vriendelijke en gepaste manier;*
- *Geven van een passend antwoord op de vraag, rekening houdende met bestaande regels en procedures;*
- *Doorverwijzen van de klant indien nodig;*
- *Afwerken van de opdracht op een klantgerichte wijze;*
- *Telefoneren op een correcte en klantvriendelijke wijze;*
- *Bevorderen van de goede samenwerkingsrelatie met externen en internen.*

## **6. Kennis delen met, en/of opleiden van, en/of het opnemen van een meter/peterschap voor (nieuwe) medewerkers, Art.60, stagiairs, jobstudenten, vrijwilligers ... :**

*Dit omvat ondermeer volgende taken :*

- *Fungeren als aanspreekpunt;*
- *Geven van duidelijke uitleg;*
- *Kennis delen en opleiding geven.*

## **5. Gedragscompetenties**

### **KERNCOMPETENTIES**

#### **Kwaliteitsvol werken**

#### **Trap 3 streven naar continue kwaliteitsverbetering, anderen hiertoe stimuleren, kwaliteitsborging**

- Ontwikkelt en benoemt kwaliteitscriteria
- Stimuleert de kwaliteitsvolle uitvoering van taken en projecten en volgt de (tussentijdse) resultaten op
- Stelt de geleverde kwaliteit regelmatig ter discussie en spreekt anderen aan op de kwaliteit van het geleverde werk
- Stimuleert verbeteringsvoorstellen

#### **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
- Respekteert 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 2 discreet handelen**

- Neemt verantwoordelijkheid voor eigen werk en komt open uit voor fouten
- Gaat zorgvuldig en discreet om met gevoelige of vertrouwelijke informatie
- Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- Toont voorbeeldgedrag in respect, eerlijkheid en betrouwbaarheid

## **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
- Past nieuw opgedane inzichten en vaardigheden in de praktijk toe
- Leert uit eigen ervaring of fouten
- Leert van ervaren collega's

## **SPECIFIEKE COMPETENTIES**

### **Adviseren**

#### **Trap 2 alternatieven afwegen en innemen van standpunten, vertalen van beleid naar acties**

- Plaatst dossiers of problemen in een ruimere context
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en argumenten
- Verwerkt informatie en vormt deze om in meerjarenplan, afsprakennota, ...
- Vertaalt het beleid naar concrete doelstellingen
- Participeert in kennisnetwerken

### **Probleemoplossend werken**

#### **Trap 2 alternatieven afwegen, innemen en onderbouwen van standpunten, advies geven**

- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese/beoordeling komen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betreft de juiste mensen of instanties bij het probleem

### **Creativiteit**

#### **Trap 2 met alternatieven ideeën, werkwijzen en oplossingen voor de dag komen**

- Kijkt naar zaken vanuit verschillende invalshoeken en stelt alternatieven voor
- Bedenkt nieuwe werkwijzen
- Kan improviseren en experimenteren
- Durft te breken met tradities

### **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

### **Onderhandelen**

#### **Trap 2 onderhandelen in complexere situaties, verenigen van belangen**

- Weerlegt de mening of bezwaren van anderen door middel van argumenten
- Brengt uiteenlopende visies, behoeften en standpunten samen
- Zoekt actief naar gemeenschappelijke belangen
- Hanteert argumenten die zoveel mogelijk aansluiten bij de belangen van de ander

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