



FUNCTIEPROFIEL - WAT WORDT ER VAN MIJ VERWACHT?

NAAM FUNCTIE: Trajectbegeleider SOCIALE DIENST

1. Algemene informatie

Dienst/afdeling: Sociale Dienst / Leven en Welzijn

Salarisschaal: B1-B2-B3

2. Plaats in het organogram

Maakt deel uit van de sociale dienst en rapporteert aan het diensthoofd maatschappelijk welzijn.

3. Doel van de functie

De trajectbegeleider verzekert samen met de maatschappelijk assistenten de maatschappelijke dienstverlening:

- die mensen in staat stelt een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid.
- die bijdraagt aan maatschappelijke integratie en participatie

Daartoe biedt hij opvang en begeleiding van diverse aard aan: materieel, sociaal administratief, enz. Deze kan curatief en/of preventief zijn. De opdracht wordt veelal uitgevoerd in samenwerking met andere hulpverleners en welzijnsdiensten.

4. WAT - welke zijn mijn taken?

Resultaatgebied 1: De hulpvraag verduidelijken en inventariseren

- Verschillende hulpvragen inventariseren en een prioriteitschema opstellen samen met de cliënt
- De kruispuntbank sociale zekerheid op een deontologische manier gebruiken
- Bij hulpvragers op een proactieve manier een 'mini-rechtenonderzoek' afnemen als hulpmiddel voor het uitputten van sociale grondrechten

Resultaatgebied 2: De gepaste hulpverlening plannen en organiseren en doelstellingen voor de hulpverlening formuleren samen met de hulpvrager (en zijn omgeving)

- Begeleiding van de cliënten via bureel- en huisbezoeken.
- Informatie en advies verstrekken,
- Informatie en gegevens opzoeken en waar nodig – samen met de cliënt - verwerken
- Een beslissing, zowel mondeling als schriftelijk, met voldoende redenen en gemotiveerd kunnen overbrengen aan de cliënt
- Opstellen van afbetalingsplannen in samenspraak met de cliënt en de schuldeisers
- Administratieve begeleiding van cliënten
- Werkbereidheid van cliënten onderzoeken en een opleidings- of arbeidstraject op maat van de cliënt uitwerken
- Een begeleidingsplan en begeleidingstraject kunnen opmaken samen met de cliënt en in voldoende overleg met andere hulpverleners

Resultaatgebied 3: Samenwerken in netwerken rond de cliënt/hulpvrager en met collega's

- Correcte doorverwijzingen, wat meer betekent dan het meegeven van contactgegevens
- Organiseren van cliëntoverleg met andere hulpverleners en de cliënt zelf
- Indien nodig preventieve en aanklappende hulpverlening aanbieden
- Beheerst in grote lijnen ook de taken van collega's en springt zo nodig in

Resultaatgebied 4: Administratieve voorbereiding, verwerking en opvolging van de verschillende stappen in de hulpverlening

- Cliëntcontacten registreren
- Dossiers aanmaken, opvolgen en toelichten op een teamoverleg of in een Bijzonder comité sociale dienst
- Opvolging van de wetgeving die gerelateerd is met de taken van de functie
- Een gestructureerd en overzichtelijk hulpverleningsplan opmaken
- Voorstellen formuleren naar een Bijzonder Comité Sociale Dienst toe
- Uitvoeren van de beslissingen van het Bijzonder Comité Sociale Dienst

Resultaatsgebied 5: Knelpunten en verbeterpunten signaleren en vanuit de eigen functie bijdragen aan het sociaal beleid in Diest

- Opmaak van visieteksten en realistische actieplannen omtrent de eigen werkzaamheden die gedragen worden door de organisatie, de samenwerkende hulpverleningsinstanties en de doelgroep
- In het kader van lokaal sociaal beleid een aantal projecten kunnen trekken en coördineren

Resultaatsgebied 6: Bijdragen aan een aangename en veilige omgeving voor onze interne en externe klanten

De trajectbegeleider voert zijn werk uit volgens instructies en veiligheidsvoorschriften van de stad en het OCMW Diest om veilige werkomstandigheden en een aangename werksfeer voor zichzelf, collega's en klanten te bewaken en verbeteren.

Resultaatsgebied 7: Alle bijkomende opdrachten in het belang van de stad en het OCMW Diest

De trajectbegeleider is **betrokken** bij de stad en het OCMW Diest en tracht zich **voortdurend** te **verbeteren** en zo bij te dragen tot het slagen van de organisatie. Een belangrijk element hierbij is de **samenwerking** met de directe collega's en de andere diensten. De trajectbegeleider ondersteunt de leidinggevende in zijn taken en is bereid bijkomende opdrachten tot een goed einde te brengen.

5. HOE - hoe voer ik mijn taken uit?

Het HOE omschrijft de competenties en de kennis die nodig zijn om deze functie succesvol uit te oefenen.

5.1. Kerncompetenties – deze competenties vinden stad en OCMW Diest voor iedereen belangrijk

Kerncompetentie	Niveau	Voorbeelden
Voortdurend verbeteren	2. Ontwikkelt zich binnen de eigen functie en werkt actief mee aan het verbeteren van de uitvoering van taken en de eigen entiteit	• Maakt zich vertrouwd met nieuwe materies die relevant zijn voor de eigen taak (bv. nieuwe regelgeving, informaticatoepassingen, werkmethoden ...) • Informeert zich over nieuwe ontwikkelingen binnen de eigen functie (leest vakliteratuur, neemt deel aan congressen ...) • Gaat na of en hoe nieuwe tendensen en ontwikkelingen in de eigen functie ingezet kunnen worden • Zoekt actief naar mogelijkheden om de uitvoering van het takenpakket te verbeteren en werkt die mogelijkheden verder uit tot concrete voorstellen
Klantgerichtheid	3. Onderneemt, binnen de mogelijkheden van de eigen functie, acties om de dienstverlening aan klanten te optimaliseren	• Gaat kritisch na op welke punten de eigen dienstverlening aan de klant kan worden verbeterd • Onderzoekt gericht (via systematisch onderzoek) de wensen, behoeften en verwachtingen van klanten (tevredenheidsenquêtes, mondelinge enquêtes) wanneer dit organisatiebreed wordt aangestuurd • Formuleert concrete voorstellen om de eigen dienstverlening te verbeteren • Onderneemt concrete acties naar aanleiding van specifieke feedback van klanten

		• Zet nieuwe mogelijkheden op het vlak van dienstverlening meteen om in de praktijk • Onderneemt acties om de dienstverlening aan specifieke doelgroepen te optimaliseren, rekening houdend met hun beperkingen en behoeften (bv. handicap, allochtonen)
Samenwerken	2. Helpt anderen en pleegt overleg	• 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
Betrouwbaarheid	2. Brengt sociale en ethische normen in de praktijk	• 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

5.2. Functiecompetenties

Functiecompetentie	Niveau	Voorbeelden
Omgaan met stressfactoren	2. Blijft kalm en rustig in situaties van langdurig verhoogde druk of in crisissituaties die eigen zijn aan de opdracht	• Blijft rustig praten en geeft een ontspannen indruk, ook al maakt zijn gesprekspartner het hem moeilijk • Behoudt bij confrontaties een correcte en tactvolle houding: vermijdt woordenwisselingen, reageert respectvol • Blijft zich in crisismomenten open opstellen voor kritiek van anderen, en blijft bereid zijn eigen aanpak te toetsen • Kan voor zichzelf problemen, spanningen of tegenslagen verwerken en relativeren • Blijft doorzetten in geval van tegenslagen en teleurstellingen
Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid	3. Communiceert vlot met verschillende doelgroepen	• Bouwt zijn betoog op een gericht gestructureerde wijze op • Gebruikt herkenbare voorbeelden en vergelijkingen om voorstellen en boodschappen meer kracht bij te zetten • Past zijn woordenschat en spreektempo aan de doelgroep aan • Stemt zijn communicatiestijl af op de specifieke relatie met de doelgroep (bv. formeel, informeel, meer of minder interactief) • Communiceert selectief vanuit zijn inzicht in en inschatting van de situatie, om zo sneller zijn doel te bereiken
Luisteren	3. Stimuleert een open dialoog	• Luistert actief naar mensen, neemt de tijd en dialogueert met hen • Vraagt door op gegeven informatie • Stelt vragen als iemand er in een gesprek blijk van geeft dat hij nog niet alle gedachten heeft uitgesproken • Reageert inhoudelijk op wat de gesprekspartner zegt • Integreert de inbreng van anderen in zijn eigen uiteenzetting
Inlevingsvermogen	3. Reageert (via houding en handelen) adequaat op impliciete, onuitgesproken gedachten, gevoelens, behoeften en verwachtingen van anderen	• Blijft efficiënt functioneren in een omgeving met onuitgesproken agenda's en weerstanden • Geeft er blijk van de gevoeligheden en de (te verwachten) reacties van het veld goed in te schatten • Speelt gepast in op impliciete en onuitgesproken gevoelens van anderen • Is gevoelig voor de behoeften van de andere entiteiten die in het beleidsdomein verantwoordelijkheid dragen • Voelt aan wat belangrijk is voor de (politieke) opdrachtgever en speelt daarop in
Probleemanalyse (analytisch denken)	1. Ziet de essentie van het probleem	• Verzamelt informatie over de achtergronden en oorzaken • Maakt duidelijk onderscheid tussen hoofd- en bijzaken bij het analyseren van een probleem • Omschrijft duidelijk de kern van het probleem • Verwerft een algemeen inzicht in de problematiek • Gaat systematisch te werk bij het analyseren van een probleem

		Gaat kritisch om met de verkregen informatie n.a.v. het sociaal onderzoek <u>Opmerking:</u> De trajectbegeleider zorgt voor een heldere en volledige vraagverduidelijking van de cliënt en stelt op basis hiervan een gedragen hulpverleningsplan op samen met de cliënt.
Initiatief	2. Neemt het initiatief om structurele problemen binnen het eigen takendomein op te lossen (reactief en structureel)	- Heeft oog voor zaken waar de hiërarchie eventueel niet aan denkt en handelt ernaar of brengt ze onder de aandacht - Formuleert voorstellen om bestaande situaties te verbeteren - Stelt zelf documentatie samen om efficiënt te kunnen werken - Zoekt naar alternatieve oplossingen als hij met structurele problemen wordt geconfronteerd - Geeft aan waar het afgeleverde resultaat mogelijk verbeterd kan worden
Flexibel gedrag	1. Past zijn aanpak of gedrag aan als de concrete situatie dat vereist	- Verandert zijn agenda en operationele planning afhankelijk van tijdsdruk, nieuwe prioriteiten, dringende vragen of behoeften - Verhoogt het werktempo als de omstandigheden dat vragen (bv. gewijzigde deadline, tegenslagen, plots extra taken, afwezigheid collega's) - Zoekt tijdig een alternatieve oplossing of aanpak als blijkt dat de gekozen aanpak niet geschikt was - Is bereid taken uit te voeren die niet tot het normale pakket behoren, als de omstandigheden dat vereisen
Organiseren	2. Coördineert acties, tijd en middelen	- Splitst een opdracht adequaat op in deelopdrachten en gaat stapsgewijs en goed doordacht te werk - Organiseert zich op zodanige wijze dat hij een overzicht kan bewaren - Houdt bij het opmaken van een planning op realistische wijze rekening met de beschikbare middelen - Zet schaarse middelen (mensen, instrumenten ...) zo in dat ze optimaal benut worden - Is resultaatgericht in zijn actieplannen en doelstellingen (bv. werkt met duidelijke doelen en timing) - Voorziet voor een omvangrijkere opdracht in een actieplan met benodigde budgetten, middelen, mensen en informatie - Kan zelfstandig werken om de gestelde doelen te halen

5.3. Kennis

Deze kennis en het praktisch toepassen ervan is nodig om deze functie succesvol uit te oefenen.

Hier kan verwezen worden naar diploma, basiskennis van de werking van een bestuur, kennis van regelgeving, kennis van software, kennis van gebruik machines en materieel, vakmanschap,...

Korte beschrijving	Toelichting
Wetgeving en regelgeving (Nieuwe medewerkers minimale kennis van de OCMW en sociale dienst gebonden materie, verder eigen te maken op de werkvloer; Medewerkers: meer doorgedreven en praktische kennis)	Kennis van wetgeving m.b.t. het OCMW: - OCMW Decreet - Leefloon wet - Wet van 1965 - Decreet over de lokale besturen - e.a. relevante wetgeving
PC-vaardigheden	Software eigen aan de functie (aan te leren op de werkvloer)
Kennis van de sociale kaart	Basiskennis noodzakelijk, verder eigen te maken op de werkvloer
Werking en werkmiddelen	Kennis van en ervaring met hulpverleningsmethodieken Zicht op de werking van een lokale overheid

Alle functieprofielen van de stad Diest zijn standaard opgesteld in de mannelijke vorm, vooral om complexe zinsvormen te vermijden. Dit is niet bedoeld als verwijzing naar het gender van de medewerker.

Medewerker :

Datum :

Handtekening :