

Functie- en competentieprofiel

Contextbegeleider

1 IDENTIFICATIEGEGEVENS

Functietitel	Contextbegeleider
Functiefamilie	Begeleidende functies
Cluster – Dienst	Departement Mens – Directie Zorg – Jeugdzorg
Niveau	B
Graad	B1-3

2 POSITIONERING IN HET ORGANOGRAM

Rapporteert aan/ krijgt leiding van	Directeur jeugdzorg
Geeft leiding aan	/

3 DOEL VAN DE FUNCTIE

De contextbegeleider fungeert tijdens het volledige hulpverleningstraject als het aanspreekpunt voor de ouders, geeft (opvoedings)ondersteuning aan de ouders en functioneert als spil tussen de voorziening en de ouders.

4 RESULTAATGEBIEDEN

A Bieden van opvoedingsondersteuning aan de ouders zodat deze meer draagkracht ontwikkelen

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Het aanspreekpunt zijn voor ouders vanaf het begin tot het einde van het hulpverleningstraject.
- Voeren van huisbezoeken op regelmatige basis.
- Ondersteunen van ouders bij het opstellen van de doelenkaart en bij het realiseren van de vooropgestelde doelen.
- Geven van individuele ondersteuning aan ouders over opvoedingsgerelateerde thema's via groepsaanbod.
- Voeren van een netwerk- en competentieanalyse bij kind/jongere en context.



B Instaan voor het opstarten en onderhouden van externe samenwerkingsverbanden en het fungeren als aanspreekpunt en tussenschakel tussen ouders, familie, verwijzers, externe hulpverlening... in functie van het ondersteunen van de ouders

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Vergezellen van kinderen/jongeren op formele en informele externe momenten of activiteiten.
- Helpen van ouders bij het inschakelen en afstemmen van externe hulpverlening.
- Ondersteunen van ouders in contacten met de verwijzer.
- Het voeren van netwerkvorming.
- Deelnemen aan cliëntoverleg, rondetafelgesprekken met ouders en doorverwijzers, intervisiegroepen en andere werkgroepen.

C Administratief beheren van dossiers

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Opvolgen en verwerken van individuele dossiers.
- Verzamelen en invullen van noodzakelijke documenten.
- Rapporteren over de stand van zaken aan alle betrokkenen.
- Controleren en klasseren van afgewerkte dossiers.
- Uitwerken van een bezoekenregeling samen met de individuele begeleider.
- Opmaken van interne en externe schriftelijke rapportage rekening houdende met doel van de rapportage en deadlines.
- Registreren van relevante contactnames.

D Opnemen van een signaalfunctie richting het beleid en meedenken over de werking van het team/dienst ten behoeve van een meer kwaliteitsvolle werking van het team/de 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.

E Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een optimale samenwerking zowel op de eigen dienst als dienstoverschrijdend

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 ...

F Informeren, helpen en begeleiden van de interne/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.

5 GEDRAGSCOMPETENTIES

▪ KERNCOMPETENTIES

Inzet

Trap 1 inzetten, doorzetten, afwerken

- Werkt met enthousiasme en gedrevenheid
- Staat open voor vragen en taken die op zich afkomen
- Gaat ervoor om de taken uit te voeren en af te werken
- Durft verantwoordelijkheid te nemen
- Signaleert tijdig knelpunten en spontaan (verbeter)mogelijkheden
- Zoekt naar de meest optimale werkwijzen en werkmiddelen
- Onderneemt acties om het doel te bereiken, zelfs bij verschillende moeilijkheden
- Toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Interne en externe klantgerichtheid

Trap 2 meedenken, inspelen op vragen van de klant

- Leeft zich in de situatie van klanten
- Speelt in op vragen van klanten en houdt zich aan de regels of afspraken
- Denkt spontaan mee met de klant
- Zoekt naar oplossingen bij problemen
- Neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten

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, betrouwbaarheid en in de toepassing van de deontologische code
- Signaleert niet integer gedrag

Loyaal zijn

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
- Respecteert in de eigen adviezen en beslissingen het ruimere beleidskader
- Draagt bij aan de gewenste organisatiecultuur. Handelt in overeenstemming met de belangen van de organisatie
- Is mee verantwoordelijke voor de realisatie van de gewenste organisatiecultuur
- Draagt de doelen en waarden binnen en buiten de organisatie uit en verdedigt de belangen

▪ **SPECIFIEKE COMPETENTIES**

Probleemoplossend werken

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

- 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

Zelfstandig werken

Trap 1 organiseren van eigen werk

- Kan met de nodige instructies aan de slag
- Organiseert het eigen werk
- Kan werken zonder externe controle
- Is stipt in het nakomen van afspraken
- Werkt taken tijdig en volledig af
- Stuurt bij indien er fouten optreden of bij wijzigende omstandigheden

Inlevingsvermogen

Trap 1 ontvankelijk zijn voor anderen en dit tonen

- Toont aandacht en interesse voor gevoelens en behoeften van de andere(n)
- Geeft de andere(n) ruimte om een mening naar voor te brengen
- Toont begrip voor andere meningen en omgangsvormen
- Toont erkenning en respect voor de andere(n)



Onderhandelen

Trap 1 onderhandelen in dagdagelijkse situaties, standaardproblemen

- Formuleert helder eigen standpunten
- Onderbouwt eigen standpunten met argumenten
- Vraagt en luistert naar andermans standpunten en argumenten
- Zoekt naar oplossingen die voor beide partijen aanvaardbaar zijn

Samenwerken

Trap 1 meewerken en helpen

- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Helpt anderen
- Deelt informatie en kennis met anderen
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering

Schriftelijke communicatie

- Schrijft foutloos
- Schrijft helder, gestructureerd en beknopt
- Hanteert een correcte en begrijpelijke taal
- Schrijft teksten in een duidelijke structuur en logische opbouw
- Gebruikt een stijl die aangepast is aan de situatie (zakelijk, informatief...)
- Past taalgebruik aan de doelgroep aan
- Schrijft teksten die een uithangbord zijn voor de organisatie wat betreft stijl, taal en vormgeving
- Maakt een correcte en leesbare synthese van een complexe situatie
- Stelt boodschappen aantrekkelijk voor (lay-out, gebruik van visueel materiaal, sprekende voorbeelden...)
- Maakt gebruik van relevante en overtuigende argumenten die inspelen op de doelgroep

Vaktechnische competenties

- Beschikt over de nodige relevante vaktechnische kennis en vaardigheden voor de jobuitvoering
- Kent de voorschriften, procedures, draaiboeken, processen, recepten... voor de uitoefening van de functie en past die ook toe
- Kent de relevante wetgeving en regelgeving voor de uitoefening van de functie en past die ook toe
- Leeft de afspraken/normen van de job na
- Houdt zijn/haar vaktechnische kennis en vaardigheden op peil
- Is bereid nieuwe vakkennis en jobspecifieke vaardigheden te verwerven in functie van nieuwe ontwikkelingen
- Zet zijn/haar vakkennis in om maximaal resultaat te bereiken



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