



Infobundel vacature
**MAATSCHAPPELIJK WERKER ALGEMENE
SOCIALE DIENST (B1-B3)**
Deeltijds • onbepaalde duur

Wil jij een verschil maken in het leven van mensen? Als maatschappelijk werker binnen onze algemene sociale dienst zet je je elke dag in voor het recht op een menswaardig bestaan voor alle inwoners. Met bijzondere aandacht voor kwetsbare situaties bied je ondersteuning op maat, versterk je de zelfredzaamheid van cliënten en werk je samen met collega's aan een warme, toegankelijke dienstverlening. Dankzij jouw expertise en betrokkenheid draag je bovendien actief bij aan de verdere ontwikkeling van onze dienstverlening en het lokale beleid.

Dan ben jij de collega die wij zoeken!

In het kort

- Deeltijds (26,60/38,00) via een contract van onbepaalde duur
- Deze deeltijdse betrekking kan worden aangevuld met tijdelijke contracten ten belope van 30%, waardoor een tewerkstelling van 100% mogelijk is.
- Startdatum: 01/07/2026
- Geen aanleg van een wervingsreserve
- Solliciteren kan tot **26/05/2026**

Wat houdt de job in?

Als maatschappelijk werker in het team algemene sociale dienst staat je in voor het verzekeren van het recht op een menswaardig bestaan, menselijke waardigheid en maatschappelijk dienstverlening voor alle inwoners van onze gemeente, met een heel bijzondere aandacht voor mensen in een kwetsbare situatie.

Taken:

1. Je begeleidt cliënten vanuit een professionele discipline binnen een multidisciplinair kader, binnen de grenzen van een eerstelijnsdienst, teneinde een hulpverlening op maat te bieden en de zelfredzaamheid te verhogen.



2. Je informeert en helpt cliënten met het oog op een correcte en warme dienstverlening.
3. Je staat in voor het beheer en de afhandeling van dossiers in het kader van de hulpverlening aan cliënten.
4. Je geeft, vanuit je dagelijkse werkervaring en deskundigheid, mee vorm aan het beleid door het uitwerken van voorstellen en het geven van adviezen, zodat de beleidsdoelstellingen van de dienst gerealiseerd worden.
5. Je bouwt mee aan een goede teamwerking en ontwikkelt netwerken en samenwerkingsverbanden met andere diensten en met externen met het oog op een efficiënte en klantgerichte dienstverlening.
6. Je overlegt en communiceert met collega's, leidinggevenden en derden met als doel een kwaliteitsvolle dienstverlening te realiseren.
7. Je hebt aandacht voor de eigen professionele ontwikkeling.

Voor een **uitgebreide beschrijving van het takenpakket** verwijzen we naar de functiebeschrijving.

Wat verwachten we van jou?

- Je bent houder van ofwel:
 - *het diploma van master in het sociaal werk*
 - *het diploma van master in het sociaal werk en sociaal beleid*
 - *het diploma van master in de pedagogische wetenschappen, afstudeerrichting orthopedagogiek*
 - *het diploma van master in de agogische wetenschappen*
 - *het diploma van bachelor in het sociaal-agogisch werk met de titel van maatschappelijk assistent, of een daarmee gelijkgesteld diploma*
 - *het diploma van bachelor orthopedagogie*
 - *het diploma van bachelor sociale re-adaptatiewetenschappen*
 - *het diploma van bachelor gezinswetenschappen*
- Je beantwoordt aan de competentievereisten die vastgesteld zijn in de functiebeschrijving voor de functie.
- We kunnen op jou vertrouwen: je komt afspraken na en gaat **discreet** om met verkregen informatie en gevoelige thema's binnen ons lokaal bestuur.
- Je voldoet aan de [algemene toelatings- en aanwervingsvoorwaarden](#).

In ruil bieden wij

Contract

- Deeltijds (26,60/38) via een contract van onbepaalde duur
- Deze deeltijdse betrekking kan worden aangevuld met tijdelijke contracten ten belope van 30%, waardoor een tewerkstelling van 100% mogelijk is.
- flexibel werkrooster in samenspraak met collega's en diensthoofd



Loon

- bruto maandwedge overeenkomstig tewerkstelling 26,60/38,00 volgens loonschaal B1-B3 tussen € 2.184,54 en € 3.680,89
- beroepservaring kan onbepaald worden overgenomen
- maaltijdcheques van € 10,00 per volledig gewerkte dag
- loonsimulatie mogelijk op aanvraag
- vakantiegeld en eindejaarstoelage

Vakantie

Vakantie wordt pro rata berekend op basis van de duur van de tewerkstelling en de prestatiebreuk. Voltijdse medewerkers hebben per volledig dienstjaar recht op:

- 31 vakantiedagen
- 11 wettelijke feestdagen
- 3 bijkomende feestdagen
- vrij te kiezen vervangingsdag indien de (bijkomende) feestdag op een zaterdag of zondag valt

Loopbaan

- coaching tijdens formele en informele gesprekken
- opleidingskansen

Voordelen

- aangename werkomgeving
- flexibele werkuren in samenspraak met collega's en leidinggevende
- mogelijkheid tot 1 structurele thuiswerkdag per week
- mogelijkheid tot occasioneel thuiswerk (12 dagen per jaar)
- fietsvergoeding
- 2^{de} pensioenpijler
- gratis abonnement woon-werkverkeer (openbaar vervoer)
- gratis hospitalisatieverzekering
- aansluiting bij onze sociale partner GSD-V voor premies, kortingen, voordelen, ...
- mogelijkheid tot fietslease

Hoe solliciteer je?

- Vul **ten laatste 26/05/2026** het online sollicitatieformulier in.
 - Laad volgende documenten op in het sollicitatieformulier: *CV, motivatiebrief, kopie van je diploma en uittreksel uit het strafregister (algemeen model)*.
- Alle kandidaten krijgen een antwoord per mail. Hou dus zeker ook je spam/ongewenste mails in de gaten.



Diversiteit? Graag!

Iedereen is welkom bij ons. Wij werven aan op basis van motivatie, competenties en talent, ongeacht geslacht, leeftijd, origine of handicap.

Hoe verloopt de selectie?

1. **Eerste screening:** Op basis van je CV en sollicitatiebrief houden we een eerste screening. We controleren alle kandidaturen op ontvankelijkheid (cfr. Voorwaarden kandidaatstelling).
2. **Schriftelijk examen (./40):** De weerhouden kandidaten worden uitgenodigd voor het schriftelijk examen op **donderdag 11/06/2026 van 16u30-19u30**. Het schriftelijk examen vindt plaats in de **Schepenzaal** van het gemeentehuis te Bonheiden.
3. **Mondeling examen (./60):** de kandidaten die slagen voor het schriftelijk examen worden uitgenodigd voor het mondeling examen op **woensdag 17/06/2026 vanaf 9u**. Het exacte tijdslot zal later worden meegedeeld. Het mondeling examen vindt plaats in de **zaal Erica** van het gemeentehuis te Bonheiden.

Om te slagen dien je op beide onderdelen (schriftelijk/mondeling) afzonderlijk minstens 50% te behalen en minimum 60% in totaliteit.

Heb je nog een vraag?

- Over de **jobinhoud:** evelien.hoefnagels@bonheiden.be
- Over de **selectieprocedure** of het **aanbod:** personeelsdienst@bonheiden.be
- Meer info vind je eveneens in de uitgebreide functiebeschrijving.

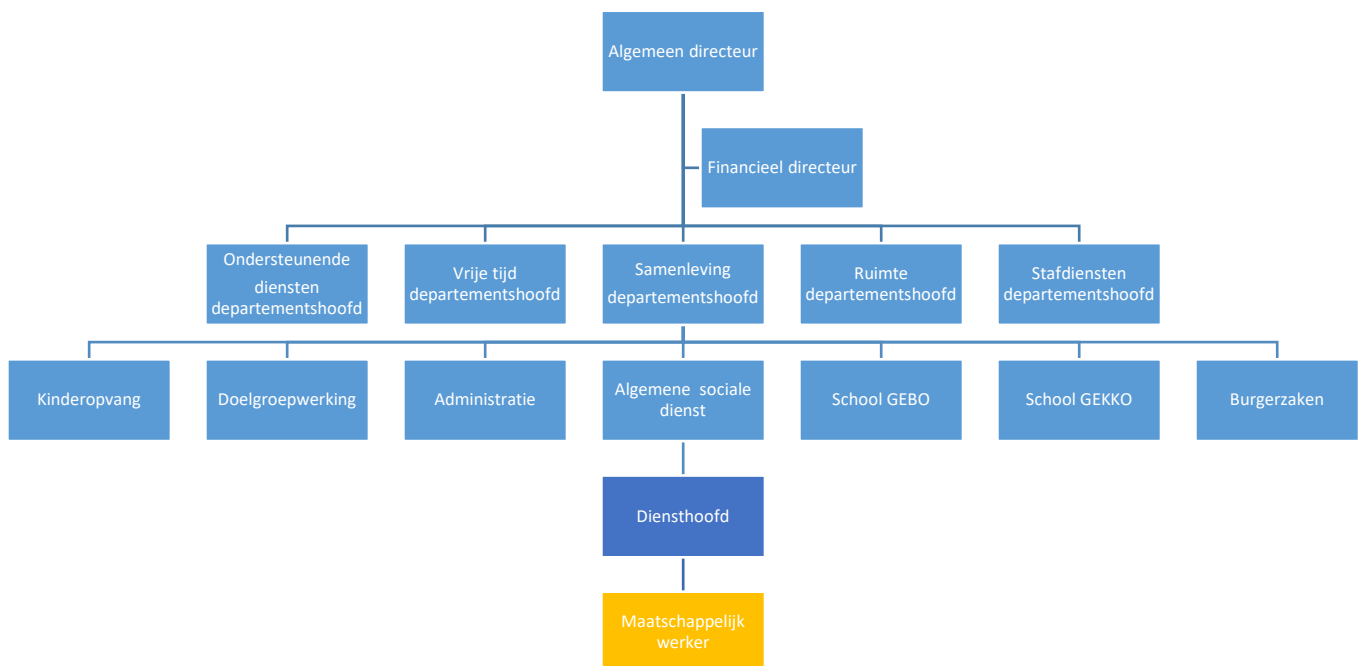
Functiegegevens

Functie: Maatschappelijk werker Algemene sociale dienst
Graad: B1- B2- B3
Niveau: B
Departement: Samenleving
Dienst: Algemene sociale dienst
Aard: Contractueel

Beoordelaars

Eerste beoordelaar: Diensthoofd Algemene sociale dienst
Tweede beoordelaar: Departementshoofd Samenleving

Plaats in de organisatie



Doel van de functie

Als maatschappelijk werker in het team algemene sociale dienst staat je in voor het verzekeren van het recht op een menswaardig bestaan, menselijke waardigheid en maatschappelijk dienstverlening voor alle inwoners van onze gemeente, met een heel bijzondere aandacht voor mensen in een kwetsbare situatie.

Taken

8. Je begeleidt cliënten vanuit een professionele discipline binnen een multidisciplinair kader, binnen de grenzen van een eerstelijnsdienst, teneinde een hulpverlening op maat te bieden en de zelfredzaamheid te verhogen.
 - *Je helpt cliënten om vragen van praktische, materiële, juridische en/of financiële aard aan te pakken.*
 - *Je helpt cliënten met vragen i.v.m. sociaal-maatschappelijke voorzieningen: pensioen, werkloosheid, ziekteverzekering,...*
 - *Je helpt cliënten met 'toeleidingsvragen': om de cliënt actief voor te bereiden op het deelnemen aan externe voorzieningen: arbeidsmarkt, opleidingsinstellingen, sociale huisvesting, ...*
 - *Je biedt de cliënten hulpverlening vanuit een integrale benadering op maat, dit door zelf te handelen of gepast door te verwijzen.*
 - *Je luistert actief.*

9. Je informeert en helpt cliënten met het oog op een correcte en warme dienstverlening.
 - *Je onthaalt cliënten op een vriendelijke en gepaste manier.*
 - *Je geeft correcte inlichtingen binnen een aanvaardbare termijn.*
 - *Je denkt mee naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures.*
 - *Je motiveert tot verdere hulpverlening, vertrekkende vanuit de vraag van de cliënt.*

10. Je staat in voor het beheer en de afhandeling van dossiers in het kader van de hulpverlening aan cliënten.
 - *Je verzamelt informatie die relevant is voor de hulpvraag van cliënten.*
 - *Je verricht een sociaal onderzoek.*
 - *Je stelt een diagnose m.b.t. de problematiek die cliënten aanbrengen.*
 - *Je zorgt voor een hulpverleningstraject.*
 - *Je volgt de evolutie van het dossier op en rapporteert aan alle betrokkenen, rekening houdend met de deontologie.*

11. Je geeft, vanuit je dagelijkse werkervaring en deskundigheid, mee vorm aan het beleid door het uitwerken van voorstellen en het geven van adviezen, zodat de beleidsdoelstellingen van de dienst gerealiseerd worden.
 - *Je analyseert en speelt relevante signalen uit het werkveld door: preventie- en signaalfunctie.*



- *Je volgt mee regionale en algemeen maatschappelijke ontwikkelingen op.*
 - *Je bent alert voor situaties die het welzijn van je cliënt of een grotere groep mensen in het gedrang kunnen brengen en signaleert deze in het team of aan de leidinggevende.*
 - *Je geeft feedback in het team over interne en externe overlegmomenten.*
12. Je bouwt mee aan een goede teamwerking en ontwikkelt netwerken en samenwerkingsverbanden met andere diensten en met externen met het oog op een efficiënte en klantgerichte dienstverlening.
- *Je hebt een actieve inbreng bij de werkbijeenkomsten van de teamleden.*
 - *Je leeft de teamafspraken na.*
 - *Je volgt concrete afspraken met de andere diensten en externen strikt en correct op.*
 - *Je signaleert eventuele moeilijkheden die de goede samenwerking met andere diensten en externen belemmeren en zoekt naar oplossingen.*
 - *Je weet de sociale kaart te benutten.*
13. Je overlegt en communiceert met collega's, leidinggevend en derden met als doel een kwaliteitsvolle dienstverlening te realiseren.
- *Je participeert aan teamvergaderingen, werkgroepen en andere interne en externe overlegstructuren.*
 - *Je rapporteert aan je leidinggevende in verband met de taakuitvoering.*
 - *Je signaleert behoeften, tekorten, knelpunten en denkt actie mee aan oplossingen hiervoor.*
 - *Je overlegt met andere diensten en professionele hulpverleners binnen het/jouw werkgebied.*
 - *Je overlegt met familie van de cliënt, mantelzorgers of andere niet professionele hulpverleners rekening houdend met de deontologie.*
14. Je hebt aandacht voor de eigen professionele ontwikkeling.
- *Je vraagt naar feedback bij de eigen prestaties en trekt hieruit conclusies.*
 - *Je staat geregeld stil bij je eigen functioneren en kent de eigen zwaktes en sterktes.*
 - *Je bent bereid om vormingen, trainingen en opleidingen te volgen die relevant zijn voor je functie.*



Essentiële competenties

TECHNISCHE COMPETENTIES

1. PC-vaardigheden

Software eigen aan de functie

Werkt met de software die specifiek bedoeld is voor de eigen functie. Dit kunnen de softwarepakketten zijn m.b.t. de interne en externe beleidsdomeinen of algemene softwarepakketten die de dagelijkse werking ondersteunen (bv. Sierra, ...)

- Heeft voldoende kennis van de software eigen aan de functie.
- Kan vlot werken met alle functies van de software eigen aan de functie.

Personal information manager (Outlook)

Werkt met de verschillende modaliteiten van een PIM. Hieronder vallen e-mails, adresboeken, agenda's, takenlijsten, notities, ...

- Kan terugkerende afspraken maken.
- Kan een taakverzoek aanmaken, lezen, erop reageren.
- Kan notities maken groeperen, indelen in categorieën, bellen en ernaar brieven schrijven.
- Kan items gestructureerd opslaan.
- Kan e-mailberichten door automatische herinnering opvolgen.

2. Wetgeving en regelgeving

Wetgeving en regelgeving m.b.t. de functie

Kent de wetgeving en regelgeving die belangrijk is voor het uitoefenen van de functie.

- Heeft een uitgebreide en gedetailleerde kennis van de toe te passen wetgeving en regelgeving.
- Heeft voldoende kennis om anderen te helpen.
- Kent de knelpunten en de uitdagingen.
- Is op de hoogte van de gangbare ontwikkelingen.

3. Werking en werkmiddelen

Werkmiddelen en werkmethodeken

Werkt met de beschikbare werkmiddelen. Heeft achtergrondkennis van de werkmiddelen en werkmethodeken om de opdracht tot een goed einde te brengen.

- Kan de gebruikers enthousiasmeren en sensibiliseren in het dagelijks gebruik.
- Kan werkmiddelen en werkmethodeken kritisch analyseren, evalueren en waar nodig bijsturen. Kan motiveren waarom bijsturing nodig is.
- Kan werkmiddelen en werkmethodeken proactief bepalen en definiëren.

Procedures en procesbeheer

Kent de werking van de entiteit. Kent de procedures die gevolgd moeten worden om de eigen opdracht te vervullen en deze van de entiteit. Past deze kennis toe in de eigen werksituatie.

- Kan bestaande processen kritisch analyseren, evalueren, optimaliseren en aanpassen.
- Kent de te volgen procedures in detail.



- Heeft inzicht in de basisprincipes van het in kaart brengen van processen en houdt hierbij rekening met de juridische context.

GEDRAGSCOMPETENTIES

1. Beheersmatige vaardigheden

Plannen en organiseren

Brengt structuur aan in tijd en ruimte, en stelt prioriteiten bij het aanpakken van taken en opdrachten zodat deze volgens een vooropgestelde planning gerealiseerd worden. Plannen en organiseren van overkoepelende projecten en processen.

- Plant het werk van anderen.
- Bepaalt de procedures en werkmethodes die zullen worden gevolgd.
- Besteedt aandacht aan een lange termijn planning.
- Brengt structuur aan in eigen werk.

2. Informatieverwerkend gedrag

Analytisch denken

Ontleedt een (complexe) situatie of probleem systematisch en gaat op een efficiënte wijze op zoek naar aanvullende, relevante informatie. Dit omvat: het signaleren van problemen; het herkennen van belangrijke informatie; het leggen van verbanden tussen gegevens; het opsporen van mogelijke oorzaken van problemen en het zoeken naar ter zake doende gegevens.

- Herkent vergelijkbare situaties en kan verbanden leggen.
- Analyseert complexe problemen en herformuleert deze naar bruikbare, praktische vragen.
- Houdt bij zijn analyse rekening met verschillende aanknopingspunten.
- Formuleert vragen, hypothesen die nodig zijn om vanuit een veelheid van gegevens tot de kern van de zaak te kunnen dringen.
- Ziet trends en patronen in op het eerste gezicht niet-gerelateerde feiten.

3. Interactief gedrag

Assertiviteit

Komt op voor eigen meningen of belangen met respect voor anderen, zelfs indien er vanuit de omgeving druk wordt uitgeoefend om dit niet te doen. Reageert assertief bij kritische/emotionele situaties.

- Aanvaardt kritiek op zijn standpunt en reageert daar constructief op.
- Beschouwt negatieve feedback als nuttige en zinvolle informatie en vraagt om verduidelijking.
- Slaagt er in om in situaties van grote druk en manipulatie op een respectvolle en vasthoudende wijze het eigen standpunt te verdedigen.
- Durft gevoelige of negatieve boodschappen te brengen en doet dit op een duidelijke, directe en correcte manier.
- Toont voldoende zelfzekerheid in nieuwe uitdagende situaties en bij het nemen van beslissingen.
- Straalt zelfvertrouwen uit, ook bij kritische interpellaties.



Empathie (inlevingsvermogen)

Luistert effectief en leeft zich in in de al dan niet uitgesproken gedachten en gevoelens van anderen en houdt er in zijn handelingen rekening mee. Merkt onuitgesproken gevoelens, behoeften en wensen van anderen op en reageert gepast.

- Merkt uiteenlopende gedachten en gevoelens op en probeert de achterliggende boodschap te achterhalen.
- Is gevoelig voor de noden die andere entiteiten hebben om hun opdrachten te kunnen realiseren.
- Begrijpt de onuitgesproken gevoelens, houding, interesses,... van anderen.
- Speelt gepast in op onuitgesproken gevoelens van anderen.
- Herkent potentiële conflicten en latente gevoeligheden.

Overtuigingskracht

Verkrijgt instemming van anderen voor een mening, activiteit of product door gepast gebruik te maken van goed onderbouwde argumenten en autoriteit. Maakt een vertrouwenwekkende eerste indruk op anderen en weet deze te handhaven. Hanteert aangepaste overtuigingstechnieken, creëert draagvlak.

- Heeft impact /effect op de anderen.
- Beklemtoont gemeenschappelijke elementen en belangen bij de verdediging van eigen voorstellen.
- Speelt in op reacties van anderen om hen sterker te betrekken en warm te maken voor ideeën.
- Benadrukt de voordelen van eigen stellingname en verduidelijkt de eventuele nadelen van de standpunten van anderen.
- Straalt professionaliteit uit door zijn stellingname en daadkracht.
- Weet tegenargumenten om te buigen en aan te wenden in de eigen argumentatie.
- Legt voorafgaandelijk contacten met anderen om problemen te kunnen detecteren en om tot afspraken te komen.
- Past zijn beïnvloedingsstijl aan (taal, optreden, wijze van aanpak, wijze van overbrengen van inhoud, ...).
- Streeft naar een win-win situatie.

Mondelinge communicatie

Spreekt in een taal die het publiek tot wie ze gericht is begrijpt. Communiqueert vlot met verschillende doelgroepen.

- Stemt communicatiestijl af (formeel/informeel) op de specifieke relatie met de doelgroep.
- Brengt een uiteenzetting duidelijk aan een groep niet-specialisten.
- Bouwt zijn betoog op een gerichte en constructieve wijze op.
- Gaat adequaat om met onaangepaste reacties, verbale agressie en provocaties.

Schriftelijke communicatie

Hanteert een schrijftaal die past bij de boodschap en de doelgroep. Structureert boodschap en hanteert gepast taalgebruik afhankelijk van de situatie of het publiek.

- Gebruikt een stijl die aangepast is aan de situatie (formeel, informeel, informatief, ...).
- Gebruikt een taal die aangepast is aan het doelpubliek (vb. licht jargon bij een niet technisch onderlegd publiek).
- Maakt een heldere, correcte en leesbare synthese van een complexe situatie.



Collegialiteit en samenwerking

Werkt actief samen met anderen om als groep bepaalde doelstellingen te realiseren. Bevordert en onderhoudt de samenwerking.

- Deelt spontaan alle nuttige informatie.
- Neemt acties tot constructieve samenwerking met anderen.
- Betrekt anderen bij de besluitvorming.
- Stemt de eigen inbreng af op de noden van de groep en draagt bij tot het gezamenlijk resultaat – ook wanneer dit niet van direct persoonlijk belang is.
- Bevordert de goede verstandhouding, de teamgeest en het respect van verscheidenheid van mensen.
- Vraagt naar visie en ideeën van anderen.
- Geeft opbouwende kritiek en feedback.

4. Persoonsgebonden gedrag

Flexibiliteit

Past zijn eigen gedragstijl snel aan om effectief te werken in diverse situaties en met diverse personen of groepen. Bekijkt de werkwijze kritisch en past deze aan indien nodig.

- Verandert planning in functie van nieuwe prioriteiten.
- Evalueert kritisch en frequent eigen werkwijze om de gekozen aanpak bij te sturen.
- Beheerst ook de basistaken van collega's en springt in indien nodig.
- Past de planning effectief aan bij onverwachte gebeurtenissen, bij tijdsdruk, dringende vragen of behoeften.
- Anticipeert op onvoorziene omstandigheden; schat de mogelijke hindernissen in.

Kwaliteit en nauwgezetheid

Bereidt een taak nauwkeurig voor, voert ze uit, werkt ze af, volgt ze op en stuurt ze bij waar nodig. Levert correct en kwalitatief werk af.

- Controleert het eigen werk op fouten en onnauwkeurigheden.
- Streeft naar duidelijke afspraken en taakomschrijvingen.
- Neemt acties om orde, structuur, kwaliteit te behouden.
- Levert onder druk kwaliteitsvol werk af.
- Levert overzichtelijke berekeningen en/of gegevens af zodat nazicht mogelijk is.
- Zoekt naar mogelijkheden om de nauwkeurigheid van het werk te verbeteren.
- Combineert kwantiteit met kwaliteit.

Veranderingsbereidheid

Stelt zich open voor (organisatie)verandering en zoekt actief nieuwe denkkaders op. Verbeter het eigen functioneren en de werking van de entiteit voortdurend door de bereidheid om te leren en mee te groeien met veranderingen. Stelt bestaande procedures spontaan in vraag en ziet nieuwe mogelijkheden.

- Durft bestaande situaties, afspraken en procedures kritisch te bekijken en in vraag te stellen.
- Verkiest verbetering boven het bestendigen van de bestaande situatie.
- Informeert zich over nieuwe evoluties met betrekking tot de eigen functie (via vorming, vakliteratuur,...)
- Leert over andere vakgebieden, methodes, technieken en werkt actief mee aan het verbeteren van de werking van de entiteit.



Leerbereidheid

Wenst steeds meer informatie te bekomen met als doel bij te leren en mee te groeien met de veranderingen. Neemt actie om zicht te ontwikkelen binnen de eigen functie.

- Stelt zijn functioneren regelmatig in vraag; trekt er de nodige conclusies uit en verandert eventueel zijn eigen gedrag.
- Vraagt naar feedback over de eigen prestaties en trekt hieruit conclusies.
- Zoekt actief naar leerkansen en mogelijkheden om kennis en vaardigheden te verbeteren en te ontwikkelen.

Stressbestendigheid

Blijft kalm en efficiënt functioneren onder druk bij tegenslag, teleurstelling of tegenwerking. Blijft kalm en rustig handelen in onverwachte situaties, bij tegenslag, kritiek of verhoogde werkdruk.

- Behoudt bij confrontatie een correcte en tactvolle houding.
- Houdt emoties onder controle in stresssituaties, bij tegenstand, vijandige reacties of negatieve feedback.
- Blijft doorzetten in geval van tegenslagen en teleurstellingen.
- Blijft effectief handelen in situaties waar de eigen kennis en ervaring ontoereikend is.
- Blijft onder moeilijke werkomstandigheden hoofd- en bijzaak onderscheiden.
- Presteert goed in situaties van langdurige verhoogde druk.

Zelfinzicht

Kan zichzelf inschatten en beoordelen, zodat men een zelfbeeld bekomt dat overeenstemt met de realiteit. Stelt zichzelf steeds in vraag en neemt hiertoe actie.

- Kent zichzelf goed, kan zichzelf goed inschatten.
- Stelt zijn functioneren in vraag.
- Durft zich kwetsbaar op te stellen.
- Heeft voldoende inzicht in de eigen mogelijkheden om een taak tot een goed einde te brengen.
- Leert uit fouten, analyseert eigen prestaties om te komen tot verbetering.

5. Probleemoplossend gedrag

Initiatief

Stelt of onderneemt uit eigen beweging acties en ziet opportuniteiten. Neemt initiatief om structurele problemen op te lossen.

- Geeft verbeteringen aan voor de dagelijkse werking.
- Komt uit eigen beweging met ideeën en oplossingen.
- Toont enthousiasme voor het eigen standpunt en brengt dit over op anderen.
- Formuleert op een gedreven wijze gerichte voorstellen om bestaande situatie te verbeteren.

Klantgerichtheid

Helpt anderen. Richt zijn aandacht op het kennen van en beantwoorden aan de noden van interne en externe klanten. Neemt klachten en problemen ernstig en zoekt naar oplossingen die de verwachtingen overtreffen. Onderzoekt actief wensen en noden van interne en externe klanten en stemt eigen dienstverlening erop af.



- Houdt in acties en beslissingen rekening met de behoeften en vragen van de interne en externe klant.
- Onderzoekt gericht de wensen en behoeften van interne en externe klanten.
- Onderneemt acties om voor de interne en externe klant een geschikte oplossing te bieden voor specifieke vragen en problemen.
- Beperkt zich niet tot de directe vraag, maar geeft bijkomende relevante informatie (alternatieven voorstellen, anticiperen).
- Gaat expliciet na of de interne en externe klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening.

6. Waardegebonden gedrag

Integriteit

Handelt vanuit de codes van algemeen aanvaarde sociale en ethische normen en waarden, zoals betrouwbaarheid, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie. Waakt over de naleving van afspraken, regels en ethiek en stuurt bij waar nodig

- Blijft integer handelen in situaties van grote externe druk van anderen.
- Behandelt vertrouwelijke randinformatie - zoals uitspraken tijdens vergaderingen – vertrouwelijk.
- Neemt de verantwoordelijkheid op voor het eigen handelen.
- Wijst anderen op hun verantwoordelijkheid op het gebied van normen, regels en afspraken.
- Zet anderen er actief toe aan om respectvol om te gaan met anderen (klanten en collega's), ongeacht hun herkomst, opvattingen, achtergrond of positie.

Voorwaarden voor kandidaatstelling

Je bent houder van ofwel:

- *het diploma van master in het sociaal werk*
- *het diploma van master in het sociaal werk en sociaal beleid*
- *het diploma van master in de pedagogische wetenschappen, afstudeerrichting orthopedagogiek*
- *het diploma van master in de agogische wetenschappen*
- *het diploma van bachelor in het sociaal-agogisch werk met de titel van maatschappelijk assistent, of een daarmee gelijkgesteld diploma*
- *het diploma van bachelor orthopedagogie*
- *het diploma van bachelor sociale re-adaptatiewetenschappen*
- *het diploma van bachelor gezinswetenschappen.*

Slotbemerking

Deze functiebeschrijving is niet limitatief en kan steeds worden aangepast aan nieuwe evoluties of organisatorische accenten binnen de gemeente en het OCMW.



Handtekening algemeen directeur
