

## Functie- en competentieprofiel

### Nachtwaker

#### 1 IDENTIFICATIEGEGEVENS

Functietitel	Nachtwaker
Functiefamilie	Administratief ondersteunend
Cluster – Dienst	Departement Mens – Directie Welzijn – Dienst dak- en thuisloosheid
Niveau	D
Graad	D1-3

#### 2 POSITIONERING IN HET ORGANOGRAM

Rapporteert aan/ krijgt leiding van	Coördinator opbouwwerk
Geeft leiding aan	n.v.t.

#### 3 DOEL VAN DE FUNCTIE

De nachtwaker staat in voor bewaken en handhaven van de orde, rust en veiligheid binnen de nachtopvang door het toezien op een veilig gebruik van de infrastructuur en faciliteiten.

#### 4 RESULTAATGEBIEDEN

##### A Bewaken en handhaven van het naleven van de orde, rust en veiligheid binnen de nachtopvang en omgeving

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Bewaken en handhaven van orde, rust en veiligheid in en rondom de nachtopvang gedurende de nacht
- Handelen volgens de voorschriften bij bijvoorbeeld overlast of vandalisme
- Detecteren van onveilige en onregelmatige situaties
- Aanspreken van cliënten op de naleving van de veiligheidsvoorschriften en huisregels.
- Modererend tussenkomen ingeval van conflicten
- Opbellen van de hulpdiensten indien nodig

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

Dit omvat onder meer volgende taken :

- (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,...
- Formuleren van suggesties of aanbrenge van verbeter initiatieven 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

### **C 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 onder meer 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

### **D 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 onder meer volgende taken :

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

## **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 1 vriendelijk en correct reageren*



- Is vriendelijk
- Blijft kalm en geduldig
- Besteedt zorg aan eigen voorkomen
- Is hulpvaardig, maar steeds in lijn met regels of afspraken
- Beantwoordt vragen of klachten op een beleefde en respectvolle manier

### **Integriteit**

#### *Trap 1 kennen en volgen van afspraken*

- Kent, begrijpt en respecteert de bestaande regels en afspraken, in het bijzonder ook de deontologische code
- Is eerlijk en betrouwbaar
- Geeft volledige en juiste informatie door
- Toont respect voor anderen.

### **Loyaal zijn**

#### *Trap 1 beslissingen volgen, zich gepast uiten*

- Volgt beslissingen zelfs als ze niet overeenstemmen met de eigen overtuiging of het eigen belang
- Stelt zich positief op
- Reageert correct op kritiek op de organisatie
- Toont belangstelling voor en betrokkenheid ten aanzien van de organisatie
- Uit zich over de organisatie op een gepaste manier

## **▪ SPECIFIEKE COMPETENTIES**

### **Zelfstandig werken**

#### *Trap 1 organiseren 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)



## **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

## **Schriftelijk communiceren**

### *Trap 1 een correcte en begrijpelijke taal hanteren*

- Schrijft foutloos
- Schrijft helder, gestructureerd en beknopt
- Hanteert een correcte en begrijpelijke taal

## **Leidinggeven**

### *Trap 2 middellange termijn, resultaat- en ontwikkelingsgericht*

- Zorgt ervoor dat mensen en middelen efficiënt ingezet worden met het oog op een gezamenlijke doelstelling
- Begeleidt medewerkers om hun competenties te ontwikkelen
- Bouwt overleg in met het team en stimuleert onderlinge communicatie
- Beloont medewerkers voor individuele en gezamenlijk behaalde resultaten
- Geeft ruimte en verantwoordelijkheid om initiatief te nemen

## **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 toevertrouwd worden.