

FUNCTIEPROFIEL - WAT WORDT ER VAN MIJ VERWACHT?

NAAM FUNCTIE: LEVEN EN WELZIJN – MAATSCHAPPELIJK WELZIJN – SOCIALE DIENST – HOOFDMAATSCHAPPELIJK WERKER

1. Algemene informatie

Cluster / Dienst: Leven en Welzijn / Maatschappelijk welzijn – sociale dienst

Salarisschaal: B4-B5

2. Plaats in het organogram

De hoofdmaatschappelijk werker maakt deel uit van het team van de sociale dienst en rapporteert aan het diensthoofd maatschappelijk welzijn.

3. Doel van de functie

De hoofdmaatschappelijk werker is meewerkend operationeel leidinggevende van de maatschappelijk werkers. Hij combineert de dagelijkse aansturing en inhoudelijke ondersteuning van het team met operationele taken binnen de sociale dienst. De hoofdmaatschappelijk werker werkt samen met de administratieve ondersteuning, het onthaal van het OCMW, de andere diensten van maatschappelijk welzijn, de diensten van Stad Diest en de externe welzijnspartners binnen de eerstelijns zone Demerland.

De hoofdmaatschappelijk werker verzekert als meewerkend operationeel leidinggevende de dagelijkse, correcte en nauwkeurige werking van de sociale dienst. Hij maakt actief deel uit van het team, volgt verslaggeving in de individuele dossiers op, neemt zelf operationele en cliëntgebonden opdrachten op en springt in waar de continuïteit van de dienstverlening dit vereist. Daarnaast stuurt, coacht en evalueert hij de maatschappelijk werkers en ondersteunt hij hen bij complexe dossiers of klachten binnen het OCMW.

De hoofdmaatschappelijk werker vormt de operationele schakel tussen de maatschappelijk werkers en het diensthoofd maatschappelijk welzijn. Hij vertaalt regelgeving, beslissingen en samenwerkingsafspraken naar duidelijke werkafspraken voor het team. Hij koppelt praktische knelpunten, signalen en resultaten terug aan het diensthoofd maatschappelijk welzijn.

4. WAT - welke zijn mijn taken?

Resultaatsgebied 1: meewerkend leidinggevende aan de dagelijkse organisatie van de sociale dienst

De hoofdmaatschappelijk werker maakt actief deel uit van het team en blijft vertrouwd met de dagelijkse praktijk van de maatschappelijke dienstverlening. Hij neemt zelf een afgebakend pakket van operationele en cliëntgebonden taken op, afgestemd op de beschikbare tijd en de noden van de dienst. Hij springt in bij afwezigheden, piekmomenten, dringende situaties of complexe dossiers om de continuïteit van de dienstverlening te verzekeren.

De hoofdmaatschappelijk werker organiseert en volgt de dagelijkse werking, permanentie, werkverdeling en continuïteit van de sociale dienst op. Hij verdeelt taken en dossiers transparant volgens prioriteit, deskundigheid, werklast en beschikbaarheid. Hij bewaakt termijnen, dossierkwaliteit, registraties, motivering, uitvoering van beslissingen en naleving van processen en procedures rekeninghoudend met de juridische, methodische en deontologische context. Ook coördineert hij de voorbereiding en opvolging van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) en ondersteunt

hij waar nodig de Lokale Adviescommissie (LAC), met aandacht voor volledige en tijdige dossiers, correcte verslaggeving en uitvoering van beslissingen.

De hoofdmaatschappelijk werker organiseert structurele overlegmomenten, maakt duidelijke werkafspraken en volgt beslissingen en acties op. Voor toegewezen acties uit samenwerkingsverbanden en projecten plant hij de uitvoering, verdeelt hij praktische opdrachten en bewaakt hij afspraken en timing. Hij detecteert knelpunten en risico's in de werking, ook vanuit BCSD, LAC en samenwerkingsinitiatieven, koppelt die terug aan het diensthoofd maatschappelijk welzijn en voert goedgekeurde verbeteracties uit. Hij zorgt voor actuele werkinstructies, sjablonen, afspraken en kennisdeling binnen het team.

Resultaatsgebied 2: leidinggeven, coachen en evalueren

De hoofdmaatschappelijk werker geeft operationeel en inhoudelijk leiding aan de maatschappelijk werkers en maakt verwachtingen, rollen en verantwoordelijkheden duidelijk. Hij coacht medewerkers individueel en als team, geeft tijdige feedback en stimuleert eigenaarschap, samenwerking en professionele groei. Hij voert hiertoe afspraken-, opvolgings-, functionerings- en evaluatiegesprekken volgens de geldende organisatieafspraken. Hij spreekt medewerkers aan op afspraken, kwaliteit, houding en resultaten en onderneemt passende acties bij terugkerende problemen. Hij signaleert personeelsnoden, opleidingsbehoeften en knelpunten in de dagelijkse werking aan het diensthoofd maatschappelijk welzijn.

De hoofdmaatschappelijk werker ondersteunt nieuwe medewerkers bij hun onthaal, inwerking en kennisopbouw en volgt hun voortgang op. Hij organiseert of faciliteert teamoverleg, intervisie, casusbespreking en kennisdeling.

Resultaatsgebied 3: complexe cliëntdossiers en klachten

De hoofdmaatschappelijk werker ondersteunt maatschappelijk werkers bij complexe, urgente, vastgelopen of risicovolle cliëntdossiers. Hij neemt complexe, dringende of vastgelopen cliëntdossiers zelf op wanneer dit nodig is. Hij voert sociaal onderzoek uit, maakt sociale verslagen en voorstellen op en begeleidt cliënten binnen de opdrachten die hij zelf opneemt.

De hoofdmaatschappelijk werker behandelt of coördineert klachten over de hulpverlening of over maatschappelijk werkers, hoort de betrokkenen en zorgt voor een correcte terugkoppeling en opvolging. Bij escalaties of dossiers met grote impact stemt hij af met het diensthoofd maatschappelijk welzijn en andere bevoegde actoren.

De hoofdmaatschappelijk werker gebruikt signalen uit complexe dossiers en klachten om werkafspraken, processen en dienstverlening te verbeteren.

Resultaatsgebied 4: Praktische rapportering, jaarverslagen en budgetopvolging

De hoofdmaatschappelijk werker coördineert de inhoudelijke voorbereiding en opmaak van het uniek jaarverslag en het jaarverslag van de sociale dienst in samenwerking met de administratie en procesverantwoordelijke. Hij verzamelt en controleert de nodige gegevens over de werking en dienstverlening. Hij bewaakt de kwaliteit en tijdigheid van verplichte en interne rapporteringen en stemt hierover af met betrokken medewerkers en diensten.

De hoofdmaatschappelijk werker bereidt de budgetten van de sociale dienst voor in samenwerking met administratie, volgt de besteding op en signaleert afwijkingen aan het diensthoofd maatschappelijk welzijn. Hij levert samen met het diensthoofd maatschappelijk welzijn de gevraagde praktische input voor budgetbesprekingen, subsidiëring, rapportering.

Resultaatsgebied 5: praktijkgerichte verbetering en signalisering

De hoofdmaatschappelijk werker volgt relevante ontwikkelingen in wetgeving, maatschappelijke dienstverlening en hulpverleningsmethodieken op en vertaalt deze naar de teamwerking. Hij signaleert aan het diensthoofd maatschappelijk welzijn welke praktische gevolgen, knelpunten en verbetermogelijkheden hij in de werking vaststelt.

De hoofdmaatschappelijk werker bevordert outreachend, participatief, krachtgericht en cliëntgericht werken binnen de sociale dienst. Hij werkt mee aan duidelijke procedures, werkinstructies, kwaliteitsafspraken en klachtenopvolging. Hij betreft medewerkers bij verbetertrajecten en bewaakt de implementatie en evaluatie ervan. Hij zorgt voor een duidelijke terugkoppeling tussen het team en het diensthoofd maatschappelijk welzijn.

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

De hoofdmaatschappelijk werker voert zijn werk uit volgens instructies en veiligheidsvoorschriften van Stad en 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 Stad en OCMW Diest

De hoofdmaatschappelijk werker is **betrokken** bij Stad en 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 hoofdmaatschappelijk werker ondersteunt het diensthoofd maatschappelijk welzijn 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 vindt Stad en OCMW Diest voor iedereen belangrijk

Bij elke kerncompetentie worden het niveau en de voorbeelden vermeld die horen bij deze functie.

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, werkmethodes, enz.) ▪ Informeert zich over nieuwe ontwikkelingen binnen de eigen functie (leest vakliteratuur, neemt deel aan congressen, enz.) ▪ 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. <u>Opmerking:</u> De hoofdmaatschappelijk werker heeft de wil om bij te leren, vakliteratuur te lezen, constant bij te scholen, enz. Hij hanteert een 'open mind' om nieuwe inzichten of minder voor de hand liggende opportuniteiten te kunnen inschatten.
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 (denken vanuit de klant) ▪ Onderzoekt gericht (via systematisch onderzoek) de wensen, behoeften en verwachtingen van klanten (tevredenheidsenquêtes, mondelinge enquêtes, enz.) wanneer dit organisatiebreed wordt aangestuurd ▪ Formuleert concrete voorstellen om de eigen dienstverlening te verbeteren ▪ Onderneemt concrete acties naar aanleiding van specifieke feedback van klanten (luisteren naar de klant) ▪ 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, enz.) (de leefwereld van de klant kennen). <u>Opmerking:</u> De hoofdmaatschappelijk werker heeft oog voor wat de klant wil en handelt vanuit de leefwereld van de klant. De klant is veelzijdig: inwoners, verenigingen, leveranciers, enz. De coördinator past bijgevolg zijn aanpak aan afhankelijk van de doelgroep die hij voor zich heeft.
Samenwerken	3. Stimuleert de samenwerking binnen de eigen entiteit, werk-groepen of projectgroepen	▪ Komt met ideeën om het gezamenlijke resultaat te verbeteren ▪ Moedigt anderen aan om samen te werken, hun ideeën te uiten en onderling van gedachten te wisselen ▪ Moedigt anderen aan om onderling te overleggen over zaken die het eigen werk overstijgen ▪ Betrekt anderen bij het nemen van beslissingen die op hen een impact hebben ▪ Bevordert de goede verstandhouding, de teamgeest en het respect voor de verscheidenheid van mensen ▪ Geeft opbouwende kritiek en feedback ▪ Moedigt anderen aan om gezamenlijk oplossingen te vinden.

		<u>Opmerking:</u> De hoofdmaatschappelijk werker is collegiaal en behulpzaam. Hij is er voor zijn collega's en medewerkers en ondersteunt hen bij zowel de taakuitvoering als op menselijk vlak.
Betrouwbaarheid	3. Schept randvoorwaarden zodat de deontologische code van de stad Diest in de praktijk gebracht kan worden	▪ Handelt volgens de deontologische code van de organisatie ▪ Vertoont voorbeeldgedrag rond basisregels en afspraken, rond sociale en ethische normen en in het omgaan met diversiteit. ▪ Staat achter beslissingen die voor de entiteit/organisatie nuttig zijn ▪ Zorgt voor een transparante structuur (inrichting) van de entiteit ▪ Zorgt ervoor dat iedereen in de organisatie of entiteit op de hoogte is van de verwachte normen voor gedrag (bv. brengt het onderwerp regelmatig en systematisch ter sprake) ▪ Spreekt anderen aan als onethische handelingen worden gesteld, regels en afspraken niet worden nageleefd enz. <u>Opmerking:</u> De hoofdmaatschappelijk werker heeft een voorbeeldfunctie op verschillende vlakken. De huidige maatschappelijke context verwacht van de overheid dat ze consequent en correct handelt, en dat ze werkt binnen een ethisch kader. Van de hoofdmaatschappelijk werker verwacht men dat hij zegt wat hij doet en doet wat hij zegt. Een coördinator grijpt in wanneer zaken fout lopen op vlak van integriteit, objectiviteit en correctheid.

5.2. Functiecompetenties

Bij elke functiecompetentie worden het niveau en de voorbeelden vermeld die horen bij deze functie.

Functiecompetentie	Niveau	Voorbeelden
Organisatiebetrokkenheid	2. Houdt bij de eigen acties (pro)actief rekening met de belangen van de organisatie	▪ Overweegt in de eigen acties en voorstellen de voor- en nadelen voor de organisatie ▪ Zet zich in om de doelstellingen van de organisatie te realiseren, ook al zou hij zelf andere doelen voorrang kunnen geven ▪ Respecteert in de eigen adviezen en beslissingen het ruimere beleidskader (doelen, waarden, cultuur, enz.) ▪ Heeft oog voor de kosten die met een bepaald voorstel of initiatief samenhangen ▪ Schat bij eigen acties en beslissingen de ruimere gevolgen daarvan voor de organisatie in <u>Opmerking:</u> De hoofdmaatschappelijk werker kijkt organisatiebreed, neemt standpunten in waarbij hij de organisatie en het stadsbelang verdedigt en is fier op de organisatie. Naast zijn eigen betrokkenheid moet hij ook zijn medewerkers betrokken houden bij de organisatie en hun enthousiasmeren voor hun job en de organisatie. Hij is een brugfiguur tussen het operationele en het beleidsniveau en neemt een kaderingsrol op in twee richtingen. Dit doet hij door veel en open te communiceren, door een context mee te geven om beslissingen en gebeurtenissen te duiden en uit te leggen, door ruimte en verantwoordelijkheid te geven aan medewerkers, door zich diplomatiek op te stellen. Deze factoren vragen van de hoofdmaatschappelijk werker om gepast om te gaan met stresssituaties.
Visie	1. Plaats operationele taken en problemen in een ruimere context	▪ Schat de ruimere consequenties van de eigen acties, voorstellen en beslissingen correct in ▪ Kan disciplineoverschrijdend denken (bv. bekijkt de mogelijke impact op andere entiteiten, gebruikt informatie uit andere domeinen) ▪ Legt overstijgende, minder voor de hand liggende verbanden ▪ Maakt zich los van de dagelijkse problematiek, neemt de tijd om vooruit te denken en geeft de grote lijnen aan.
Beslissen	2. Neemt beslissingen in situaties waarin het risico duidelijk in te schatten is	▪ Schat op correcte wijze in of hij over onvolledige maar voldoende informatie beschikt om een beslissing te onderbouwen ▪ Neemt beslissingen waarvoor voldoende maar nog niet alle informatie aanwezig is ▪ Neemt een beslissing als hij de gevolgen voldoende kan inschatten ▪ Neemt berekende risico's (er is een zeker risico, en dat kan bepaald worden) ▪ Heeft een gegronde argumentatie voor het risico-element in de beslissing ▪ Handhaaft genomen beslissingen bij weerstand en tegendruk. <u>Opmerking:</u> De hoofdmaatschappelijk werker moet knopen kunnen doorhakken. Hij kan zelf ruimte nemen om over zaken te kunnen beslissen. Voornamelijk op operationeel vlak, op vlak van zaken en problemen die de eigen dienst aangaan, liggen er belangrijke beslissingsbevoegdheden voor de hoofdmaatschappelijk werker. De hoofdmaatschappelijk werker is doortastend, besluitvaardig en durft beslissen.

		Voor zaken met mogelijk grote impact doet hij een beroep op de eigen leidinggevende.
Resultaatgerichtheid	2. Formuleert uitdagende (maar haalbare) doelstellingen en zet zich ten volle in om die te bereiken.	- Legt de lat hoog, formuleert uitdagende (maar haalbare) doelstellingen - Gaat actief op zoek naar de best mogelijke manier om die doelen te bereiken, weegt opties tegen elkaar af - Mobiliseert mensen en middelen, ook als hij hiertoe anderen (hiërarchie, collega's) moet overtuigen - Stuurt op regelmatige basis het proces bij, met het oog op het behalen van de doelstellingen - Geeft niet op, zoekt actief naar alternatieven als hij met hindernissen en tegenslagen te maken krijgt Opmerking: De hoofdmaatschappelijk werker dient voor zijn dienst doelstellingen te formuleren die hij samen met zijn medewerkers dient te bereiken. Hij dient hiervoor de nodige middelen in te zetten om tot goede resultaten te kunnen komen. Ook binnen een voortdurend veranderend kader dient de hoofdmaatschappelijk werker de dienst er toe te kunnen brengen om met de nodige resultaten te komen.
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, enz.) 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 Opmerking: De hoofdmaatschappelijk werker is de facilitator en coördinator waarbij hij mensen en middelen dient in te zetten om tot resultaten te kunnen komen. Hij waakt over een continue en goede opvolging van de dagelijkse werking. Om te kunnen omgaan met het grote werkvolume dient de hoofdmaatschappelijk werker in staat te zijn om goed te organiseren, hoofd- van bijzaken te onderscheiden, prioriteiten te bepalen. De hoofdmaatschappelijk werker moet op een efficiënte en effectieve wijze handelen in functie van noden, middelen en doelstellingen. De hoofdmaatschappelijk werker bepaalt binnen de eigen entiteit procedures en werkmethodes die zullen worden gevolgd om de doelen te bereiken. Het uitbouwen van een uitgebreid netwerk is erg belangrijk voor de hoofdmaatschappelijk werker.
Flexibel gedrag	3. Blijft soepel én doelgericht functioneren in situaties die bijzonder onderhevig zijn aan veranderingen	- Blijft doelmatig handelen in situaties waar de eigen kennis en ervaring ontoereikend zijn - Blijft rustig en doelmatig handelen in situaties waar meerdere variabelen plots veranderen - Anticipeert: schat de mogelijke hindernissen vooraf in - Ontwikkelt meerdere strategieën: bekijkt voorafgaandelijk meerdere wegen om het doel te bereiken en heeft alternatieven voorhanden - Weet de impact van de wijziging van één variabele op de andere aspecten snel en correct in te schatten. Opmerking: Flexibel zijn is inherent aan de functie van diensthoofd. Om 'brandjes te blussen' moet je flexibel zijn door bijv. zelf in te springen, het voortouw te nemen en aldus vertrouwen uit te stralen.
Resultaat- en ontwikkelingsgericht coachen	2. Coacht met het oog op het ontwikkelen van de gewenste gedragsvaardigheden; fungeert als coach of mentor	- Stimuleert medewerkers om zelf oplossingen te vinden - Onderneemt acties om het inzicht van collega's in hun eigen functioneren te versterken - Heeft vertrouwen in het potentieel en de zelfsturing van de collega's en stimuleert dat ook - Is in staat om zijn advies en coachingstijl aan te passen aan het ontwikkelingsniveau en de eigenheid van collega's - Heeft oog voor de voortgang van groei in gedrag - Richt zich niet alleen op de taak of het doel dat gerealiseerd moet worden, maar ook op de persoon die de taak moet uitvoeren Opmerking: De hoofdmaatschappelijk werker moet naast de inhoudelijke begeleiding van zijn medewerkers en team ook aandacht besteden aan de persoonlijke ontwikkeling. Hij dient de medewerkers te stimuleren om grenzen te verleggen, om zelf met oplossingen te komen. Hij dient medewerkers te waarderen voor hun werk en

		inzet, en een coachende en ondersteunende rol op te nemen. De hoofdmaatschappelijk werker beschikt over een sterk inlevingsvermogen; en dit vanuit een motiverende, stimulerende en enthousiasmerende houding. Hij geeft vertrouwen en feedback en zal optreden wanneer nodig (open dialoog). Hij waakt over een goede uitbouw van zijn team door duidelijkheid en overleg. Hierbij is het belangrijk om ook de sfeer te bewaken.
Delegeren	1. Delegeert duidelijk afgelijnde taken	▪ Draagt duidelijk omlijnde taken over aan de medewerker ▪ Geeft aan op welk tijdstip en hoe over de resultaten moet worden gerapporteerd ▪ Instrueert medewerkers op zulke wijze dat ze zo veel mogelijk zelfstandig kunnen werken ▪ Stelt procedures op om de voortgang van gedelegeerde taken te bewaken ▪ Delegeert tot het laagst mogelijke niveau Opmerking: De hoofdmaatschappelijk werker delegeert duidelijk afgelijnde taken. Hij behoudt zelf de verantwoordelijkheid en komt zelf met oplossingen bij mogelijke problemen.

5.3. Kennis

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

Cluster	Kennis	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 de regelgeving inzake maatschappelijke dienstverlening en OCMW werking	• Decreet over het Lokaal Bestuur • Leefloonwetgeving • Organieke wet 8 juli 1976 betreffende de OCMW's • Wet van 2 april 1965 • En andere relevante wetgeving
PC-vaardigheden	Microsoft 365-toepassingen	Vlot mee kunnen werken
	Software eigen aan de functie	Aan te leren op de werkvloer
Werking en werkmiddelen	Kennis van en ervaring met hulpverleningsmethodieken	
Kennis van de sociale kaart	Basiskennis noodzakelijk	Verder eigen te maken op de werkvloer

Alle functieprofielen van Stad en OCMW 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 :