

Competentieprofiel maatschappelijk werker OCMW

1. Functie

Funcienaam	Maatschappelijk werker
Afdeling	Sociale zaken
Dienst	Sociale dienst
Functionele loopbaan	B1-B3

2. Context

Het OCMW garandeert aan elke persoon het recht op maatschappelijke dienstverlening die hem in staat stelt een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid.

Wij willen op een maatschappelijk verantwoorde manier iedereen in Boortmeerbeek helpen om zelfredzaam in het leven te staan. Wij doen dit met een team van deskundige, leergierige en enthousiaste medewerkers, in een sfeer van vertrouwen en respect, op een neutrale en menselijke manier.

3. Doel van de functie

De maatschappelijk werkers van de sociale dienst verzekeren de maatschappelijke dienstverlening die:

- de burger in staat stelt een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid
- en de maatschappelijke integratie bevordert

De maatschappelijk werkers bieden psychosociale hulp, informatie, advies en concrete dienstverlening volgens de meest geëigende methoden van het maatschappelijk werk.

4. Plaats in de organisatie

De maatschappelijk werker maakt deel uit van de sociale dienst die wordt geleid door de coördinator sociale zaken.

5. Resultaatgebieden

Hulpvraag inventariseren

De maatschappelijk werker ontvangt de hulpvraag en verduidelijkt deze door analyse of door het stellen van bijkomende vragen of informatie. De maatschappelijk werker heeft een juist begrip van het probleem dat is afgestemd met de cliënt.

Voorbeelden van activiteiten:

- de cliënt onthalen op een vriendelijke en gepaste manier
- de hulpvraag analyseren
- gerichte vragen stellen
- informatie verzamelen en verbanden leggen
- intake uitvoeren en vraag registreren

- sociaal verslag opmaken
- de IT-toepassingen gebruiken
- de juiste procedure of gepaste methodiek bepalen
- huisbezoeken uitvoeren
- oplossingen zoeken

Uitvoeren van een hulpverleningsproces

De maatschappelijk werker verleent een voldoende uitgebouwd en gestructureerd hulpverleningsproces.

Voorbeelden van activiteiten:

- vragen beantwoorden
- praktisch advies verlenen
- dossiers opbouwen
- procedures en instructies toepassen
- hulpverleningsplan opmaken op maat van de cliënt
- meewerken in projecten
- meewerken aan het evalueren van de aangeboden hulp- en dienstverlening
- de cliënt motiveren, stimuleren en activeren
- overleggen met andere diensten of afdelingen en gericht doorverwijzen

Communiceren

De maatschappelijk werker staat in voor een open interne communicatie naar de medewerkers, leidinggevend en beleidsmensen.

Voorbeelden van activiteiten:

- overleggen om problemen te bespreken en advies te verlenen
- meewerken aan een optimale interne communicatie
- overleg binnen de eigen dienst en met andere diensten organiseren en opvolgen
- noden, behoeften en tekorten signaleren
- binnenkomende vragen op een vlotte manier afhandelen
- informatie verstrekken aan collega's

De maatschappelijk werker informeert de cliënt over de voortgang in het dossier om de meest gepaste hulpverlening te kunnen bieden.

Voorbeelden van activiteiten:

- de cliënt informeren over de procedures binnen het OCMW en de werkwijze van de hulpverlening
- de cliënt en zijn directe omgeving informeren en begeleiden
- contact opnemen met interne en externe diensten

Samenwerken

De maatschappelijk werker bouwt professionele samenwerkingsrelaties op en onderhoudt deze.

Voorbeelden van activiteiten:

- samenwerkingsrelaties met externe instanties of andere betrokkenen opbouwen
- beleidsinstanties ten behoeve van cliënten adviseren

- verslagen en/ of registratie ten behoeve van subsidiërende instanties tijdig en correct indienen

Administratie en rapporteren

De maatschappelijk werker voert de administratie uit die direct is verbonden aan de uit te voeren taken.

Voorbeelden van activiteiten:

- aanvragen registreren
- nauwkeurig en gestructureerd cliëntendossiers opmaken en vervolledigen
- verslagen tijdig afwerken
- relevante en onderbouwde voorstellen formuleren
- brieven opstellen
- documenten klasseren
- dossiers documenteren, opschonen en afsluiten
- gegevens registreren in de aangewezen IT-toepassingen
- gegevens met betrekking tot financiële verrichtingen voorbereiden en doorgeven aan financiële dienst
- kengetallen ontwikkelen, bijhouden en evalueren

Kennisdelen

De maatschappelijk werker draagt zorg voor een goede dagdagelijkse samenwerking. Hij deelt zijn kennis met de collega's binnen en buiten de dienst.

Voorbeelden van activiteiten:

- instructies en procedures opmaken
- oplossingen documenteren
- kennis aan elkaar doorgeven
- gewijzigde wet- en regelgeving signaleren
- collega's helpen met oplossingen voor recurrente vragen
- collega's en leidinggevenden adviseren over efficiëntere manier van werken
- collega's brieven
- deelnemen aan intern en multidisciplinair overleg
- opleiding volgen en informatie uitwisselen
- eigen deskundigheid op peil houden
- IT-toepassingen gebruiken

Knelpunten en verbeterpunten signaleren

De maatschappelijk werker signaleert knelpunten en verbeterpunten vanuit de dagdagelijkse ervaring met de cliënt, collega's en hulpverleners.

Voorbeelden van activiteiten:

- trends opmerken
- verbeterpunten aanbrengen en meewerken aan verbeterprojecten
- nieuwe methoden of technologieën testen
- oplossingen aanreiken
- inspringen waar of wanneer nodig

6. Competenties

6.1. Kerncompetenties

Samenwerken

Als maatschappelijk werker:

- denk je mee en draag je bij tot een groepsopdracht om deze tot een goed einde te brengen
- stel je je positief op, breng je energie en dynamiek in de groep
- overleg je en maak je afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- kom je afspraken na
- ga je respectvol om met anderen en toon je waardering voor ieders eigenheid
- help je elkaar

Klantgerichtheid

Als maatschappelijk werker:

- ben je vriendelijk
- ben je aanspreekbaar
- ben je betrokken bij de situatie van klanten
- luister je naar vragen en noden van klanten
- speel je actief in op directe en onderliggende vragen en noden van klanten
- neem je verantwoordelijkheid op bij meldingen en klachten
- toon je uit eigen beweging voortdurende zorg voor klanten
- hou je in contacten met klanten rekening met regelgeving en waarden en normen van de organisatie

Integriteit

Als maatschappelijk werker:

- handel je naar de waarden en normen van de organisatie
- geef je een eerlijke en correcte weergave van de feiten
- ga je zorgvuldig om met vertrouwelijke en delicate informatie
- gedraag je je politiek neutraal
- bespreek je gedrag van anderen dat afwijkt van de waarden en normen van de organisatie en/of van de functie

Kwaliteitsgericht werken

Als maatschappelijk werker:

- werk je volgens de opdrachtverklaring van de organisatie
- werk je volgens de visie van de dienst
- werk je positief mee aan de doelstellingen van de organisatie
- werk je volgens de voorgeschreven procedures en afspraken
- stel je je open voor nieuwe initiatieven
- ga je actief mee op zoek naar mogelijkheden om de kwaliteit van het werk te verbeteren
- werk je je taken volledig en tijdig af

6.2. Functiespecifieke competenties

Flexibiliteit

Als maatschappelijk werker:

- verander je op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- kan je overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- herken je weerstand en ga je hier gepast mee om
- werk je in crisissituaties prioritair opdrachten goed af
- toon je bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Inlevingsvermogen

Als maatschappelijk werker:

- toon je aandacht en interesse voor gevoelens en behoeften van de andere
- geef je de andere ruimte om een mening naar voor te brengen
- pas je je gedrag aan dat van de andere aan
- toon je begrip voor andere meningen en omgangsvormen
- toon je erkenning en respect voor de andere

Onderhandelen

Als maatschappelijk werker:

- geef je eigen standpunten en argumenten aan
- vraag en luister je naar andermans standpunten en argumenten
- breng je uiteenlopende visies, behoeften en standpunten samen
- zoek je naar oplossingen die voor alle partijen aanvaardbaar zijn
- hanteer je een passende onderhandelingsstijl in lijn met de aard van het probleem, de gesprekspartner en de gestelde termijnen
- kan je (negatieve) boodschappen overbrengen zonder je te laten beïnvloeden door emoties

Schriftelijke communicatie

Als maatschappelijk werker:

- schrijf je syntheses in een duidelijke structuur en logische opbouw
- pas je het taalgebruik aan de doelgroep aan
- schrijf je helder, beknopt en foutloos

Plannen en organiseren

Als maatschappelijk werker:

- plan je acties en projecten, bepaal je objectieven en prioriteiten
- stem je systemen, procedures, middelen, tijd en mensen op elkaar af
- houd je rekening met zaken die op lange termijn spelen
- pas je de planning aan indien veranderende omstandigheden dit eisen
- plan je meetmomenten in om te toetsen of prestaties/resultaten voldoen aan de verwachtingen en stuur je bij indien nodig
- verzeker je continuïteit en behoud je overzicht

Kennis

Als maatschappelijk werker:

- ben je op de hoogte van de wetgeving en regelgeving die op lokale besturen van toepassing is
- ken je de grote lijnen van de OCMW-wetgeving en regelgeving en ben je er vertrouwd mee
- ken je de wettelijke bevoegdheden van de bestuursorganen
- werk je met de reglementen, procedures en instructies van de organisatie