

---

## FUNCTIEBESCHRIJVING

# Psychopedagoog

Functiefamilie Klantenadviserend

---

### Voor akkoord

Naam HR: Klik of tik om tekst in te voeren.

Datum:

Handtekening:

Naam functiehouder: Klik of tik om tekst in te voeren.

Datum: Klik of tik om een datum in te voeren.

Handtekening:

## 1. Context van de functie

### 1.1. Waarden van Opgroeien

Jouw inzet draagt bij tot de realisatie van de **missie van Opgroeien**, namelijk: **het recht op kansrijk opgroeien realiseren voor élk kind en éлке jongere in Vlaanderen en Brussel**. Wat je bijdrage daarin concreet kan betekenen, vind je terug in deze functiebeschrijving.

Werken voor Opgroeien, dat betekent deze drie waarden delen met je collega's: banden smeden, in de voorlinie en teamspirit. We verwachten dat je bewust rekening houdt met de **diversiteit** van je collega's, gezinnen, kinderen en jongeren. Opgroeien gelooft in ieders kwaliteiten, ongeacht geslacht, leeftijd, afkomst, geaardheid, levensvisie, levensstandaard, gezondheidstoestand of opleidingsniveau. In het bijzonder verwachten we dat je kinderen en jongeren beschouwt als volwaardige personen, hoe klein en onmondig ze ook zijn. Daarnaast verwachten we dat je alle gezinnen, kinderen en jongeren op een open, positieve, deskundige, verbindende en geëngageerde manier verder helpt.

Om een functie succesvol te kunnen uitvoeren bij Opgroeien vragen wij van al onze medewerkers een zekere kennis over de werking van Opgroeien en een aantal basisvaardigheden in informaticatoepassingen. We noemen ze generiek omdat ze gelden voor al onze medewerkers, ongeacht de functie die ze vervullen.

### 1.2. Positionering

<b>Aan welke functie rapporteer je?</b>	Teamverantwoordelijke lokale teams
<b>Welke functies rapporteren aan jou?</b>	

### 1.3. Kwantitatieve gegevens

<b>Aantal medewerkers waaraan je leiding geeft (met vermelding van type medewerker):</b>	
<b>Budgetten (met vermelding van het type impact dat je daarop hebt):</b>	

<b>Bijkomende kwantitatieve gegevens:</b>	
---	--

## 2. Doel van de functie

Vanuit de psychopedagogische specialisatie professioneel advies, ondersteuning of begeleiding geven aan gezinnen, collega's of partners. Door gericht gezinnen en professionals te ondersteunen in vragen, behoeften en problemen over ouderschap en opvoedingsondersteuning, van basisondersteuning tot ondersteuning bij verontrusting, draagt de functie bij tot betere kansen voor de kinderen.

*Context*  
*De dienstverlening is afgestemd en ingebed in een multidisciplinaire team dat werkt volgens de vooropgestelde beleidslijnen, kwaliteitsvereisten en indicatoren. De functie situeert zich voornamelijk op het vlak van het geïntegreerd gezinstraject.*

## 3. Resultaatgebieden

**Eens je op kruissnelheid bent omvat je takenpakket de volgende resultaatsgebieden:**

Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
<p><b>Probleemanalyse</b></p> <p>Vervolledigen, verhelderen en analyseren van de vraag/problematiek van de klant met als doel over de nodige gegevens en inzichten te beschikken om een gepaste basisondersteuning te kunnen uitwerken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opvangen en interpreteren van signalen, specifieke behoeften en noden bij de doelgroepen</li> <li>Onderzoeken van de vraag van de klant, analyse maken van de situatie/hulpvraag in functie van de basisondersteuning, gegevens raadplegen</li> <li>Beluisteren, doelgericht bevragen en beantwoorden van oproepen</li> <li>...</li> </ul>
<p><b>Gezinnen begeleiden, ondersteunen met aandacht voor het ruimer netwerk van partners</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gezinnen kortdurende pedagogische en psychologische ondersteuning aanbieden, vb. specifieke opvoedingsvragen, opvoedingsspanning, basisondersteuning bij postpartum depressie,...</li> </ul>

<p>Het realiseren van specifieke psychologische en pedagogische ondersteuning van gezinnen, zowel in basisondersteuning als ondersteuning bij verontrustende gezinssituaties, met aandacht voor partners.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inschatten welk traject aansluit bij de noden van het gezin en eventueel opnemen van de rol van trajectverantwoordelijke</li> <li>• Eerste ondersteuning bij vermoeden van kindermishandeling en verontrusting (vraagverheldering, situatieanalyse en risico-inschatting, bespreken zorgen met gezin en versterken van gezinnen, samenwerken met partners,...)</li> <li>• Met medeweten van gezinnen psychopedagogisch advies geven aan partners</li> <li>• De geboden dienstverlening kadert binnen de doelen en opdrachten van de organisatie en wordt kwalitatief, vraaggericht en methodisch aangeboden</li> </ul>
<p><b>Informereren, advies, ondersteunende gesprekken</b></p> <p>Vraaggericht en proactief informatie geven, adviseren en ondersteunen van collega's met als doel het gezin, de collega of de partner specifiek op pedagogisch of psychologisch vlak te ondersteunen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collega's ondersteunen m.b.t. pedagogische en psychologische thema's zoals ouderschap, opvoedingsondersteuning, met volgende kernthema's: slapen, huilen, eten, zindelijkheid en peutergedrag</li> <li>• Collega's ondersteunen en adviseren in het begeleiden van verontrustende gezinssituaties (rol expert kindermishandeling)</li> <li>• Kennis en expertise delen met collega's en partners binnen het netwerk (vb. vorming geven op vraag, interne opleiding)</li> <li>• De continue werking van de organisatie mee helpen verzekeren (vb. permanentie expert kindermishandeling)</li> <li>• Interne klanten ondersteunen bij de implementatie en het gebruik van instrumenten, systemen, toepassingen, vb. instrument risico-inschatting,...</li> <li>• ...</li> </ul>
<p><b>Rapporteren</b></p> <p>Registeren en analyseren van gegevens met als doel kwaliteitsvol verslag uit te brengen, optimale dienstverlening te garanderen en/of input te geven aan het beleid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgen voor goede verslaggeving en dossiervorming met kennis van deontologische codes</li> <li>• Rapportering over de klant naar collega's toe of met medeweten van het gezin naar partners toe</li> <li>• Rapporten kunnen opmaken van dienstverlening in functie van monitoring, evaluatie en bijsturing (vb. gegevens aanbod opvoedingsondersteuning, verontrusting)</li> <li>• ...</li> </ul>
<p><b>Bekendmaking van dienstverlening en prospectie</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Netwerken en professioneel uitdragen van het imago en aanbod van de instelling</li> <li>• Blinde vlekken in het aanbod opsporen en signaleren binnen het lokaal team en/of een Vlaams team</li> </ul>

<p>Bekendheid creëren rond de dienstverlening met als doen mogelijke klanten en/of partners te informeren en/of aan te trekken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibiliseren en ondersteunen van lokale implementatie van vooropgestelde doelen</li> <li>• Bekend maken en profileren van het aanbod ouderschap en opvoedingsondersteuning</li> </ul>
<p><b>Kennis uitbouwen en expertise inzetten</b></p> <p>Netwerken, actief bijhouden, uitwisselen en inzetten van kennis en ervaring met als doel de kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren en/of input te geven aan het beleid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deelnemen aan intern overleg, projectgroepen, leercirkels</li> <li>• Organisatiebreed meewerken aan het optimaliseren van de psychopedagogische dienstverlening aan gezinnen en het uitwerken van inhoud (projecten) die ten dienste staat van de organisatie.</li> <li>• Bewaakt en/of verbetert voortdurend de kwaliteit van de eigen dienstverlening</li> <li>• Intern en extern netwerken onderhouden en gebruiken om kennis op peil te houden, kennis te delen en samenwerkingsmogelijkheden te versterken</li> <li>• Capteren en kanaliseren van signalen, trends en tendensen binnen het vakgebied en het werkkterrein</li> <li>• Zichzelf op de hoogte houden van diverse ontwikkeling via het lezen, het bijwonen van studiedagen, ...</li> <li>• Uitwisselen van interessante informatie en ervaringen met collega's</li> <li>• Toetsen van ervaringen, advies vragen bvb tijdens een casusbespreking of intercollegiaal overleg</li> <li>• Werken met de methodiek van de belevingslus</li> </ul>
<p><b>Opvolgen van het kwaliteitskader op teamniveau</b></p> <p>Binnen het team de indicatoren en andere kwaliteitsparameters raadplegen en toetsen aan de norm met als doel tekortkomingen op te sporen en eventueel bij te sturen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewaakt en/of verbetert voortdurend de kwaliteit van de eigen dienstverlening onder meer door het raadplegen van dashboardgegevens</li> <li>• Feedback vragen aan gezinnen en partners</li> <li>• Afhandelen van klachten en meldingen</li> <li>• ...</li> </ul>
<p><b>3.1. Vaktechnische competenties</b></p>	
<p><b>Verantwoordelijkheid nemen</b></p> <p>Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie.</p> <p>Niveau 2 – Handelt in het belang van de organisatie</p>	<p><b>Netwerken</b></p> <p>Ontwikkelen en bestendigen van professionele relaties, allianties en coalities en die aanwenden om informatie, steun en medewerking te verkrijgen.</p> <p>Niveau 1 – Maakt actief gebruik van bestaande contacten voor zijn opdracht</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagt actief bij aan de doelen en waarden van de organisatie</li> <li>• Overweegt de gevolgen van zijn voorstellen en acties voor de organisatie</li> <li>• Blijft consequent handelen, ook in lastige of onzekere situaties</li> <li>• Zegt wat hij doet, is open over de door hem gehanteerde waarden en normen</li> <li>• Wekt vertrouwen in zijn objectiviteit en integriteit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderhoudt regelmatig, ook zonder directe aanleiding, contacten met personen uit het bestaande netwerk</li> <li>• Beschikt over enkele vaste contactpunten binnen de organisatie op wie hij regelmatig beroep doet</li> <li>• Neemt contact op om informatie, steun of samenwerking te verkrijgen</li> <li>• Werkt actief mee aan vragen die vanuit andere afdelingen komen (deelt informatie, geeft advies,...)</li> <li>• Maakt gebruik van contacten die ontstaan zijn bij beurzen, seminars, vakverenigingen, opleidingen,...</li> </ul>
<p><b>Communicatie</b></p> <p>Informatie en ideeën schriftelijk en/of mondeling begrijpelijk overbrengen</p> <p>Niveau 2 – Verzorgt de interactie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kiest een communicatiewijze naargelang de behoeften, mogelijkheden of eigenheden van het doelpubliek</li> <li>• Hanteert een stijl die aangepast is aan de situaties (zakelijk, onderhoudend, informatief, interactief,...)</li> <li>• Richt zich tot het publiek en neemt het in zijn gedachtegang mee <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Zorgt voor een correcte uitwisseling van informatie (gaat na of zijn boodschap duidelijk is, vat de boodschap van anderen samen,...)</li> </ul> </li> <li>• Stimuleert de communicatie in twee richtingen (stelt vragen, verzoekt om inbreng,...)</li> </ul>	<p><b>Analyseren</b></p> <p>Een probleem duiden in zijn verbanden en op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende relevante informatie</p> <p>Niveau 2 – Legt verbanden en ziet oorzaken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benadert het probleem of vraagstuk vanuit verschillende gezichtspunten</li> <li>• Legt verbanden tussen verschillende soorten informatie</li> <li>• Benoemt de oorzaken van problemen</li> <li>• Detecteert onderliggende problemen</li> <li>• Integreert nieuwgevonden informatie met bestaande informatie</li> </ul>

<p><b>Inleving</b></p> <p>Alert zijn op gevoelens en behoeften van anderen en daar adequaat op reageren.</p> <p>Niveau 2 - Speelt in op behoeften en gevoelens van anderen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toont zowel verbaal als non-verbaal begrip voor de behoeften en gevoelens van anderen</li> <li>• Gaat actief op zoek naar de achterliggende problemen, redenen en oorzaken voor behoeften, gedragingen en gevoelens van anderen (vraagt door)</li> <li>• Denkt mee vanuit het gezichtspunt van anderen, houdt rekening met hun belangen</li> <li>• Toont zich bewust van de invloed van zijn handelen op anderen</li> <li>• Gaat adequaat in op persoonlijke of emotionele boodschappen</li> </ul>	<p><b>Klantgerichtheid</b></p> <p>Wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie onderkennen en er adequaat op reageren.</p> <p>Niveau 2 – Optimaliseert de dienstverlening aan belanghebbende binnen afgesproken kaders</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderzoekt de wensen, behoeften en verwachtingen van belanghebbenden via gericht systematisch onderzoek (tevredenheidsenquêtes, mondelinge enquêtes,...)</li> <li>• Verleent nazorg en onderneemt concrete acties naar aanleiding van specifieke feedback van belanghebbenden</li> <li>• Gaat kritisch na op welke punten de dienstverlening kan worden verbeterd en formuleert hiertoe concrete voorstellen</li> <li>• Zet nieuwe mogelijkheden op het vlak van dienstverlening meteen om in de praktijk</li> <li>• Onderneemt acties om de dienstverlening aan specifieke doelgroepen te optimaliseren, rekening houdend met hun bespreking en behoeften (bv. handicap, kinderen,...)</li> </ul>
<p><b>3.2. Vaktechnische competenties</b></p>	
<p><b>Kennis hebben van:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De visie, missie, waarden, kernactiviteiten van Opgroeien</li> <li>• De plaats van Opgroeien als entiteit binnen de Vlaamse overheid</li> <li>• De organisatie- en beslissingsstructuur van de eigen afdeling en de instelling</li> </ul> <p><b>Inzicht hebben in:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De samenwerkingsmechanismen van een grote organisatie</li> </ul>	

**Het kunnen hanteren van volgende vaardigheden:**

- Basisvaardigheden informatica
- Gesprek- en vergadertechnieken, conflicthantering
- Werken met indicatoren en opvolgingsinstrumenten
- Projectmanagement

Een ruime theoretische kennis – wetenschappelijk onderbouwd – is vereist en deze kennis, methodieken, kaders en systemen concreet kunnen toepassen, interpreteren en implementeren.

Dieptekennis van ontwikkelingspsychologie, pedagogie jonge kind, gezinsgericht werken en algemene psychologie. Kennis van Triple P sterk tot aanbeveling.

#### **4. Andere functierelevante informatie**