

---

## FUNCTIEBESCHRIJVING

# Sociaal werker

Functiefamilie Klantenadviserend

---

### Voor akkoord

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

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

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 informaticoepassingen. 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

De sociale werker zet in op het versterken van de maatschappelijke participatie van kinderen en gezinnen, met als doel rechten te waarborgen en het wegwerken van de sociale ongelijkheid. Hij/zij draagt bij tot betere kansen voor kinderen. Hij/zij heeft daarbij bijzondere aandacht voor maatschappelijk kwetsbare gezinnen.

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

## 3. Resultaatgebieden

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

| Resultaat  | Voorbeelden van activiteiten   |
|--|--|
| <p><b>Analyseren van de situatie</b></p> <p>Vraagverheldering en analyse van de situatie en lokale context om een gepaste dienstverlening te kunnen uitwerken.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Situatie van het gezin in beeld brengen vanuit de rechtenbenadering</li> <li>• Het zichtbaar maken van drempels binnen alle levensdomeinen (gezondheidszorg, kinderopvang, huisvesting, onderwijs, arbeid,...) om te kunnen deelnemen aan het maatschappelijk gebeuren</li> <li>• Opvangen en interpreteren van signalen, specifieke behoeften en noden bij de gezinnen in al hun diversiteit vanuit een holistische kijk</li> <li>• Onderzoeken van de vraag van de klant en analyse maken van de situatie/hulpvraag in functie van de dienstverlening</li> <li>• ...</li> </ul> |
| <p><b>Gezinnen ondersteunen en begeleiden met aandacht voor het ruimer netwerk van partners</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• In relatie gaan met gezinnen en hen ondersteunen in het verhogen van hun kansen en keuzemogelijkheden op verschillende levensdomeinen van het sociaal en maatschappelijk leven, die leiden tot gezondheids- en welzijnswinst</li> </ul>   |

|   |  |
|---|--|
| <p>Gezinnen ondersteunen en begeleiden naar maatschappelijke participatie, met bijzondere aandacht voor maatschappelijk kwetsbare groepen.</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>• Andere organisaties op het gezin betrekken en/of gezinnen toeleiden naar relevante organisaties</li> <li>• Zorgen dat er een mini-rechtenonderzoek gebeurt (i.s.m. lokale actoren)</li> <li>• Inzetten op samenwerking met het gezin en alle betrokken diensten: wie doet dat, voor wat kan het gezin bij wie terecht?</li> </ul>   |
| <p><b>Advies en ondersteuning</b></p> <p>Adviseren en ondersteunen van collega's en partners met als doel het gezin, de collega of de partner specifiek op sociaal vlak te ondersteunen.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het perspectief van het rechtenbenadering en de sociale werkpraktijk binnenbrengen in het team en het lokaal netwerk</li> <li>• Collega's en netwerken ondersteunen in het benutten van de lokale sociale kaart</li> <li>• Meewerken aan het proces van kwaliteitsverbetering o.a. o.b.v. de monitoring van de (proces)-indicatoren (bv. kansen en mogelijkheden verhogen, sociale aansluiting,...)</li> <li>• Formuleren van voorstellen en verbeteracties op basis van reële behoeften uit het werkkterrein</li> <li>• ...</li> </ul>   |
| <p><b>Bewerkstellingen structurele verandering en lokaal beleid</b></p> <p>Bewerkstelt structurele verandering en draagt bij aan het lokaal beleid door voorstellen te formuleren vanuit de praktijk en rekening houdend met nieuwe inzichten met als doel ervoor te zorgen dat de aanpak steeds zo efficiënt en actueel mogelijk is.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzamelt en signaleert knelpunten m.b.t. toegankelijkheid en ongelijke rechten binnen de diverse levensdomeinen vanuit de individuele gezinscontexten</li> <li>• Onderneemt proactief (intern en extern) overleg en actie om structurele verandering te bewerkstelligen</li> <li>• Past methodieken van sociaal werk toe (cliëntparticipatie, veranderingsstrategieën, procesbenadering,...) binnen het lokaal beleid</li> <li>• Initieert en organiseert overleg in verband met beleidsontwikkeling</li> <li>• Organiseert overleg met relevante sociale netwerkpartners om een vlotte samenwerking en toegankelijkheid van de dienstverlening te garanderen</li> <li>• Afstemming met maatschappelijk/sociaal werk van andere organisaties</li> <li>• Heeft aandacht voor maatschappelijk kwetsbare groepen in de ontwikkeling van lokaal beleid</li> <li>• Deelnemen aan lokale netwerken om vanuit de specialisatie werken met maatschappelijk kwetsbare gezinnen een inbreng te doen o.a. over de visie van Kind en Gezin</li> <li>• Deelnemen aan overlegorganen m.b.t. het werken met maatschappelijk kwetsbare gezinnen</li> </ul> |

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Rapportering</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 kant 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 maatschappelijke dienstverlening, samenwerking en toeleiding netwerkpartners,...)</li> <li>• Opmaken van signaleringsnota (analyse van knelpunten m.b.t. 'signaal', beschrijving van drempels en knelpunten, mogelijke verbetervoorstellen formuleren)</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 van de organisatie.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deelnemen aan intern en extern overleg, projectgroepen, leercirkels</li> <li>• Organisatiebreed meewerken aan het optimaliseren van de dienstverlening en het uitwerken van inhoud (projecten) die ten dienste staat van de organisatie</li> <li>• Bewaakt en/of verbetert voortdurend en kwaliteit van de eigen dienstverlening</li> <li>• Intern en extern netwerken onderhouden en gebruiken om kennis op peil te houden</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, wijzigingen in de sociale kaart e.d. via het lezen, het bijwonen van studiedagen, ...</li> <li>• Uitwisselen van interessante informatie, toetsen van ervaringen, advies vragen bvb tijdens een casusbespreking of intercollegiaal overleg</li> <li>• ...</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 acties te ondernemen.</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>4. Competentieprofiel</b></p>   |   |

#### 4.1. Gedragscompetenties

##### Verantwoordelijkheid nemen

Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie.

Niveau 1 - Neemt verantwoordelijkheid voor zijn werk

- Accepteert de doelen, waarden en normen van de organisatie en gedraagt zich ernaar
- Respecteert geldende afspraken, regels, procedures en werkwijzen
- Doet wat hij zegt, komt afspraken en beloften na
- Is aanspreekbaar op zijn acties (komt voor fouten uit, staat open voor feedback)
- Reageert correct en loyaal als anderen kritiek uiten op zijn werk, entiteit of organisatie

##### Netwerken

Ontwikkelen en bestendigen van professionele relaties, allianties en coalities en die aanwenden om informatie, steun en medewerking te verkrijgen.

Niveau 1 – Maakt actief gebruik van bestaande contacten voor zijn opdrachten

- Onderhoudt regelmatig, ook zonder directe aanleiding, contact met personen uit het bestaande netwerk
- Beschikt over enkele vaste contactpunten binnen de organisatie op wie hij regelmatig beroep doet
- Neemt contact op om informatie, steun of samenwerking te verkrijgen
- Werkt actief mee aan vragen die vanuit andere afdelingen komen (deelt informatie, geeft advies,...)
- Maakt gebruik van contacten die ontstaan zijn bij beurzen, seminars, vakverenigingen, opleidingen,...

##### Communiceren

Informatie en ideeën schriftelijk en/of mondeling begrijpelijk overbrengen.

##### Analyseren

Een probleem duiden in zijn verbanden en op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende relevante informatie.

|  |   |
|--|---|
| <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 situatie (zakelijk, onderhoudend, informatief, interactief, ...)</li> <li>• Richt zich tot het publiek en neemt het in zijn gedachtegang mee</li> <li>• Zorgt voor een correcte uitwisseling van informatie (gaat na of zijn boodschap duidelijk is, vat de boodschap van anderen samen, ...)</li> <li>• Stimuleert de communicatie in twee richtingen (stelt vragen, verzoekt om inbreng, ...)</li> </ul>  | <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 belanghebbende binnen en buiten de organisatie onderkennen en er adequaat op reageren.</p> <p>Niveau 1 – Reageert vriendelijke, adequaat en correct op vragen van belanghebbenden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Helpt anderen op een beleefde en vriendelijke wijze voort</li> <li>• Neemt vragen van klanten (intern en extern) ernstig en reageert er gepast op</li> <li>• Onderneemt concrete acties om de problemen en klachten van klanten op een adequate manier op te lossen</li> <li>• Zet zich in om, rekening houdend met de bestaande procedures en planning, de wensen en behoeften van belanghebbenden te vervullen en zelfs te overtreffen</li> <li>• Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening</li> </ul> |
| <p><b>4.2. Vaktechnische competenties</b></p>  |   |

**Kennis hebben van:**

- De visie, missie, waarden, kernactiviteiten van Opgroeien
- De organisatie- en beslissingsstructuren binnen de organisatie
- Maatschappelijk/sociaal werk van andere organisaties
- De lokale sociale kaart: wie doet wat, voor wat kan jij bij wie terecht?
- Goede kennis van (kinder-)rechten en diversiteitsthema's

**Inzicht hebben in:**

- De samenwerkingsmechanismen van een grote organisatie

**Het kunnen hanteren van volgende vaardigheden:**

- Methoden en technieken, werkprocedures en processen eigen aan het vakgebied Sociaal Werk kunnen toepassen
- Basisvaardigheden informatica
- Gesprek- en vergadertechnieken, conflicthantering
- Werken met indicatoren en opvolgingsinstrumenten
- Projectmanagement

## 5. Andere functierelevante informatie

Diploma: Sociaal werk, optie maatschappelijk werk

Of een gelijkwaardige diploma

Of een bachelor diploma én gelijkwaardig door ervaring