
FUNCTIEBESCHRIJVING

Stafmedewerker crisiscoördinatie en pedagogische ondersteuning kinderopvang

Functiefamilie organisatie ondersteunend

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 élke jongere in Vlaanderen**. Wat je bijdrage daarin concreet kan betekenen, vind je terug in deze functiebeschrijving.

In de dienstverlening stelt Opgroeien 3 waarden voorop: in de **voorlinie, banden smeden, 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

Aan welke functie rapporteer je?

Teamcoördinator Vlaams team kinderopvang

Welke functies rapporteren aan jou?

/

1.3. Kwantitatieve gegevens

Aantal medewerkers waaraan je leiding geeft (met vermelding van type medewerker):

/

Budgetten (met vermelding van het type impact dat je daarop hebt):	/
Bijkomende kwantitatieve gegevens:	/

2. Doel van de functie

Je bent verantwoordelijk voor de coördinatie en opvolging van de interne procedure bij het behandelen van crisisdossiers om een snelle en vlotte opvolging met voldoende omkadering te waarborgen.

Daarnaast zal je vanuit je specialisatie professioneel pedagogisch advies of begeleiding geven aan onze klantenbeheerders kinderopvang en andere klanten. Je zal pro-actief oplossingen aanreiken en ondersteuning bieden in het vinden van een gepast antwoord op hun nood of vraag vanuit pedagogische invalshoek in een dossieropvolging.

3. Resultaatgebieden

Eens je op kruissnelheid bent omvat je takenpakket de volgende resultaatgebieden:

Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
Behoefteanalyse (Proactief) analyseren van de behoeften van klantenbeheer kinderopvang, voorzieningen en gezinnen met als doel een correct beeld te krijgen van de opportuniteiten en de noden.	<ul style="list-style-type: none"> • Oordelen of het om een crisissituatie gaat aan de hand van een definitie en de eigen expertise • Perspectief van kind (en ouder) inbrengen tijdens dossierbesprekingen en crisisbesprekingen met collega's. • Bevragen van het pedagogisch luik tijdens gesprekken met de organisator om de pedagogische capaciteiten van organisatoren kinderopvang te beoordelen • Behoeften en opportuniteiten bespreken met collega's en het lijnmanagement

	<ul style="list-style-type: none"> • Verzamelen van de feiten over de crisissituatie ikv prioriteiten stellen rond de plan van aanpak • Anticiperen op problemen en knelpunten binnen de organisatie • Opvolgen van ontwikkelingen en tendensen • Uitvoeren van (probleem)analysen • Analyseren van ad hoc vragen en problemen • Evalueren van de huidige dienstverlening •
<p>Dienstverlening uitbouwen en/ of optimaliseren</p> <p>Op basis van het beleid en de behoefteanalyse de dienstverlening binnen het vakgebied proactief mee definiëren, implementeren en bijsturen met als doel klantenbeheer kinderopvang en de organisatie op de best mogelijke manier te ondersteunen.</p> <p><i>Context: in overleg en in samenwerking met collega's (ook van andere afdelingen) en het lijnmanagement.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Collega's ondersteunen om pedagogische luik bespreekbaar te maken met de organisator • Perspectief lokale teams inbrengen tijdens dossierbesprekingen - Link leggen tussen collega's VZB en lokale teams • De continue werking van klantenbeheer kinderopvang meehelpen verzekeren • Actieplan opstellen, werkmethode definiëren en coördineren van de uitvoering van het plan van aanpak in een crisissituatie • Administratie uitvoeren die bij de dienstverlening als pedagogische ondersteuner en als crisiscoördinator hoort • Klantenbeheer KO ondersteunen bij de implementatie en het gebruik van instrumenten, systemen, toepassingen, ...
<p>Werkinstrumenten</p> <p>Ontwikkelen of aanpassen van concepten, systemen, processen, methoden en technieken in nauw overleg met beleidsmedewerkers, organisatie ondersteunende functies en met klantenbeheer kinderopvang met als doel door algemeen toepasbare of maatgerichte producten, processen en diensten de gedefinieerde dienstverlening te kunnen uitvoeren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vorm geven van methodische bespreking van casussen met daarbij ruimte voor verschillende perspectieven. • Richtlijnen aanreiken rond communicatie naar de ouders bij beslissing van sluiting, schorsing, ... • Innovatieve ideeën ontwikkelen • Uitwerken van procedures en richtlijnen mbt het pedagogische luik in dossierbesprekingen
<p>Adviesverlening</p> <p>Zowel op vraag als proactief interne klanten adviseren vanuit het vakgebied met als doel deskundige oplossingen aan te bieden voor vraagstukken of problemen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Antwoorden op vragen van klantenbeheer kinderopvang • Fungeren als aanspreekpunt voor pedagogisch luik in gewone dossieropvolging en in opvolging van de crisissituatie. • Adviseren over toepassing en gebruik van diensten, producten, systemen • Management adviseren over thema's die te maken hebben met het pedagogisch luik en met de opvolging van crisisdossiers.

	<ul style="list-style-type: none"> • Inspelen op specifieke vragen van het management • Actief deelnemen aan werkgroepen en vergaderingen • Proactief knelpunten signaleren • Samen met collega's bekijken waar er nog kansen liggen om pedagogisch perspectief meer een plaats te geven binnen opvolging kinderopvang
<p>Kwaliteitsborging</p> <p>Opvolgen, evalueren en eventueel bijsturen van de voortgang of resultaten van processen en dienstverlening klantenbeheer kinderopvang met als doel een optimale kwaliteit en efficiëntie te garanderen conform de afspraken, richtlijnen en regelgeving.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bewaken van correcte toepassingen van reglementaire bepalingen, procedures, normen, kaders, ... • Verzamelen en verwerken van gegevens, opmaken van overzichten en verslagen, rapporteren van indicatoren • Input leveren voor management rapportering • Toezien op naleving van kwaliteitsnormen • Kwaliteitsbewaking van de opgezette systemen • Voorstellen doen voor verbetering • Proces afstemmen met andere processen binnen de organisatie • Klantenbeheer kinderopvang ondersteunen in het verwerven van basiskennis en -vaardigheden mbt inhoudelijke domeinen zoals IMH, verontrusting,....
<p>Communicatie en contacten</p> <p>Communiceren over de dienstverlening met als doel de (interne) klanten te informeren en hen te stimuleren om van de dienstverlening gebruik te maken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De dienstverlening proactief kenbaar maken aan de klant • Deelnemen aan en organiseren van werkgroepen, vergaderingen, infosessies • Fungeren als aanspreekpunt • Feedback vragen aan klanten
<p>Projectdeelname</p> <p>Leiden of deelnemen aan (deel)projecten of werkgroepen met als doel bij te dragen aan de realisatie van de afgesproken projectdoelstellingen.</p> <p><i>Context: m.b.t. het eigen functionele domein.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adviseren, controleren en bijsturen van projecten • Leveren van specifieke vakinhoudelijke input voor projecten • Projecten plannen, coördineren en leiden • Deelnemen aan cross functionele projectgroepen • Opstellen en bewaken van technische normen en standaarden • Het opvolgen van de werkzaamheden
<p>Kennis uitbouwen en inzetten</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vormingsmomenten, uitwisselingsmomenten voorzien ivk pedagogische ondersteuning bij dossierbesprekingen met klantenbeheer kinderopvang • Deelnemen aan intern overleg, projectgroepen en leercirkels

<p>Netwerken, actief bijhouden, uitwisselen en inzetten van kennis en ervaring met als doel de kwaliteit van de dienstverlening klantenbeheer kinderopvang te optimaliseren en input te geven aan het beleid van Opgroeien (Regie).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organisatie breed meewerken aan het optimaliseren van de dienstverlening en het uitwerken van inhoud (projecten) die ten dienste staat van de organisatie. • Voortdurend bewaken en/of verbeteren van de kwaliteit van de eigen dienstverlening • Intern en extern netwerken onderhouden en gebruiken om kennis op peil te houden • Capteren en kanaliseren van signalen, trends en tendensen binnen het vakgebied en het werkerterrein • Zichzelf op de hoogte houden van diverse ontwikkeling via het lezen, het bijwonen van studiedagen, ... • Uitwisselen van interessante informatie en ervaringen met collega's • Meewerken aan opleiding nieuwe medewerkers lokale teams rond crisissituaties • Meewerken aan de analyse van crisisdossiers •
---	---

4. Competentieprofiel

4.1. Gedragscompetenties

<p>Verantwoordelijkheid nemen Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie</p> <p>Niveau 2 – Handelt in het belang van de organisatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Draagt actief bij aan de doelen en waarden van de organisatie • Overweegt de gevolgen van zijn voorstellen en acties voor de organisatie • Blijft consequent handelen, ook in lastige of onzekere situaties • Zegt wat hij doet, is open over de door hem gehanteerde waarden en normen • Wekt vertrouwen in zijn objectiviteit en integriteit 	<p>Samenwerken Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is.</p> <p>Niveau 2 - Stimuleert de samenwerking binnen zijn entiteit, werkgroepen of projectgroepen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laat het gemeenschappelijk belang van de organisatie primeren op het persoonlijk belang • Komt met ideeën om het gezamenlijke resultaat te verbeteren • Betrekt belanghebbenden bij het nemen van beslissingen, stemt consequenties van acties en beslissingen met betrokkenen af • Moedigt anderen aan om van gedachten te wisselen, te overleggen en samen opdrachten aan te pakken • Onderneemt acties zodat er een positieve verstandhouding en productieve samenwerking binnen de groep ontstaat en blijft
--	--

<p>Communiceren Informatie en ideeën schriftelijk en/of mondeling begrijpelijk overbrengen</p> <p>Niveau 1 – Verwoordt zijn boodschap correct en begrijpelijk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Drukt zich correct en zonder taalfouten uit • Hanteert een duidelijk en toegankelijk taalgebruik (beperkt bv. het gebruik van jargon) • Formuleert de boodschap helder en kernachtig • Brengt structuur aan in zijn boodschap • Heeft aandacht voor de vorm van zijn boodschap (zorgt voor aangepast non-verbaal gedrag zoals oogcontact, expressie, lichaamshouding, • Intonatie; handhaaft afspraken rond huisstijl) 	<p>Initiatief Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen of ondernemen</p> <p>Niveau 2 – Neemt het initiatief om structurele problemen binnen zijn takendomein op te lossen (reactief en structureel)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brengt knelpunten en problemen onder de aandacht en handelt ernaar (eventueel na overleg) • Geeft spontaan aan waar het afgeleverde resultaat verbeterd kan worden • Formuleert uit eigen beweging voorstellen om bestaande situaties te verbeteren • Zoekt naar alternatieve oplossingen als hij met structurele problemen wordt geconfronteerd • Trekt zaken naar zich toe en neemt het eigenaarschap op van thema's
<p>Analyseren 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"> • Benadert het probleem of vraagstuk vanuit verschillende gezichtspunten • Legt verbanden tussen verschillende soorten informatie • Benoemt de oorzaken van problemen • Detecteert onderliggende problemen • Integreert nieuw gevonden informatie met bestaande informatie 	<p>Klantgerichtheid 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 belanghebbenden binnen afgesproken kaders</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderzoekt de wensen, behoeften en verwachtingen van belanghebbenden via gericht systematisch onderzoek (tevredenheidsenquêtes, mondelinge enquêtes, ...) • Verleent nazorg en onderneemt concrete acties naar aanleiding van specifieke feedback van belanghebbenden • Gaat kritisch na op welke punten de dienstverlening kan worden verbeterd en formuleert hiertoe concrete voorstellen • 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, kinderen, ...)

<p>Oordeelsvorming Meningen uiten en zicht hebben op de consequenties ervan, op basis van een afweging van relevante criteria</p> <p>Niveau 2 - Neemt standpunten in en overziet de consequenties daarvan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komt tot een gefundeerd oordeel op basis van een brede en afgewogen analyse • Betreft consequenties en mogelijke neveneffecten van standpunten in zijn overwegingen • Neemt standpunten in op basis van onvolledige maar voldoende informatie • Neemt bij vragen of problemen een duidelijk standpunt in • Motiveert en beargumenteert zijn standpunt 	<p>Visie Feiten in een ruime context plaatsen en een toekomstgericht beleid ontwikkelen</p> <p>Niveau 1 - Plaatst operationele taken en problemen in een ruim perspectief of kader</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schat de ruime consequenties van zijn voorstellen, beslissingen en acties correct in • Denkt discipline overschrijdend (bv. gebruikt informatie uit andere domeinen, bekijkt de mogelijke impact op andere entiteiten) • Legt overstijgende, minder voor de hand liggende verbanden • Maakt zich los van de dagelijkse praktijk, geeft de grote lijnen aan, denkt vooruit • Kent de missie, visie en strategie van de organisatie(afdeling) en handelt ernaar bij de invulling van zijn functie •
<p>Flexibiliteit Zijn werkwijze, aanpak of stijl veranderen om doelen te bereiken. In verschillende situaties of ten aanzien van verschillende personen op een efficiënte wijze zijn gedrag kunnen aanpassen.</p> <p>Niveau 3 – Blijft soepel én doelgericht functioneren in situaties die bijzonder onderhevig zijn aan veranderingen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Blijft rustig en doelmatig handelen in complexe, onzekere en onbekende situaties • Schat de impact van de wijziging van één variabele op de andere aspecten snel en correct in • Anticipeert en schat de mogelijke hindernissen vooraf in • Ontwikkelt meerdere strategieën: bekijkt voorafgaandelijk meerdere wegen om het doel te bereiken en heeft alternatieven voorhanden • Voelt goed aan in welke rol hij gewaardeerd wordt en maakt daar authentiek en effectief gebruik van 	

4.2. Vaktechnische competenties

Kennis hebben van:

- De visie, missie, waarden en kernactiviteiten van Opgroeien
- De plaats van Opgroeien als entiteit binnen de Vlaamse overheid
- De organisatie- en beslissingsstructuur van Opgroeien
- Samenwerking met interne en externe partners
- De werking van de lokale teams
- Verontrusting en kindermishandeling
- Trauma: wat is trauma?, impact op jonge kinderen, impact op ouders, secundaire traumatisering...

Inzicht hebben in:

- De samenwerkingsmechanismen van een grote organisatie.
- Ontwikkeling jonge kinderen en hun behoeften (o.a. vanuit IMH)
- Noden en behoeften ouders (o.a. vanuit IMH)
- Hoe je kinderbegeleiders ondersteunt in de opvang en begeleiding van jonge kinderen

Het kunnen hanteren van:

- Basisvaardigheden informatica
- Projectmanagement
- Coachende vaardigheden

5. Andere functierelevante informatie

Master pedagogie