

Maatschappelijk werker (B1-B3)

1. Doel van de functie

De maatschappelijk werker onthaalt, ondersteunt en begeleidt, in nauwe samenwerking met collega's en leidinggevende, cliënten en burgers. Daarbij wordt gezocht naar de meest passende oplossing, met maximale focus op het individu. Op die wijze geeft hij/zij/x **actief mee uitvoering aan het sociaal beleid van het lokaal bestuur Maldegem**.

De maatschappelijk werker **verzekert het recht op maatschappelijke dienstverlening**, die de burger in staat stelt een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid. Hij/zij/x biedt psychosociale hulp, informatie en advies, en concrete dienstverlening aan personen om hun maatschappelijke integratie te bevorderen.

De maatschappelijk werker staat in voor de **opbouw en beheer van hulpverleningsdossiers** en verslagen. Hierover **rapporteert hij/zij/x, in samenspraak met de leidinggevende, op een onderbouwde en correcte manier aan het Bijzonder Comité voor de sociale dienst**.

2. Plaats in de organisatie

De maatschappelijk werker maakt deel uit van het Sociaal Huis (zowel eerstelijns- als specifieke dienstverlening) en rapporteert rechtstreeks aan het betrokken diensthoofd. Het Sociaal Huis is onderdeel van het focusdomein 'Burger'. Dit team werkt op diverse thema's zoals budget en schuldhulp, lokale opvanginitiatieven, sociale activering, etc.

3. Verantwoordelijkheden

Het analyseren en onderzoeken van diverse hulpvragen:

- Het voeren van een intake gesprek.
- Het verrichten van een sociaal onderzoek.
- Het stellen van diagnoses met betrekking tot de diverse problematieken die cliënten en burgers aanbrengen. Op basis van de diagnose stelt hij/zij/x een hulpverleningsplan op.

Opstarten, beheren en afhandelen van hulpverleningsdossiers:

- Cliënten informeren en adviseren met het oog op een correcte en warme dienstverlening.
- De maatschappelijk werker voert individuele gesprekken op verschillende manieren, zoals bijvoorbeeld in het sociaal huis, telefonisch/videogesprek of bij huisbezoeken.
- Maatschappelijke, juridische en dagelijkse begeleiding bieden, afgestemd op de specifiek kwetsbare achtergrond van de doelgroep.
- Gericht doorverwijzen van de cliënt naar gespecialiseerde diensten.
- Een integrale en professionele begeleiding op maat voorzien, met als doel de zelfredzaamheid te verhogen en het sociaal-maatschappelijk functioneren te optimaliseren.
- Rapporteren aan het Bijzonder Comité voor de Sociale dienst via een duidelijk opgesteld en onderbouwd verslag. De beslissingen van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst worden (administratief) opgevolgd.
- Actief werken met de sociale kaart.

Samen met het team bouwen aan een integraal en modern lokaal (sociaal) beleid:

- Detecteren en identificeren van lokale, maatschappelijke noden en behoeften.
- Vanuit een signaalfunctie werkt hij/zij/x actief mee aan de uitwerking van een inclusief, lokaal (sociaal) beleid. Dit gebeurt door op het terrein aanwezig te zijn.
- Meewerken en leiden van projecten en diverse activiteiten die gelinkt zijn aan het lokaal (sociaal) beleid.

Samen met de leidinggevende en collega's een teamwerking uitbouwen, ondersteunen en optimaliseren:

- Het ondersteunen en uitwerken van een vlotte interne communicatiestroom en informatieoverdracht.
- Aannemen van een professionele en proactieve houding.
- Bijspringen bij collega's van het eigen team of andere teams bij afwezigheid.

Uitbouwen en onderhouden van het netwerk en expertise:

- Opbouwen en onderhouden van professionele samenwerkingsverbanden met hulpverleners en organisaties buiten het lokaal bestuur (linken met sociale kaart).
- Onderhandelen met derden in het belang van de cliënt.
- Constructief beïnvloeden van de beleidsinstanties in het voordeel van de cliënten.
- Opbouwen en onderhouden van een grondige parate kennis van specifieke wetgeving.
- Opvolgen van de actualiteit, maatschappelijke evoluties en ontwikkelingen op het vlak van lokaal (sociaal) beleid.

4. Competentieprofiel

Kennis en vaardigheden (op schaal van 1-5)

- Organisatiebeheersing in de publieke sector (1)
- Projectmanagement of ervaring in organisatie (3)
- MSOffice en andere digitale tools kunnen gebruiken (3)
- Mensen inspireren en enthousiasmeren (5)
- Graag bijleren (5)

Functie specifieke competenties:

Klantgerichtheid Niveau 2 – Optimaliseert de dienstverlening aan belanghebbenden binnen afgesproken kaders

- 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, ...).

Analyseren Niveau 2 – Legt verbanden en ziet oorzaken

- 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.

Flexibiliteit Niveau 2 – Past gedrag doelgericht aan om de gestelde doelstellingen beter (sneller, efficiënter) te kunnen bereiken

- Evalueert regelmatig kritisch het (te verwachten) resultaat, met als doel de gekozen aanpak tijdig te kunnen bijsturen.
- Reageert alert op informatie die het bijsturen van de gekozen aanpak noodzakelijk maakt (merkt de informatie op, schat gevolgen in, overloopt alternatieven).
- Formuleert meerdere concrete alternatieven om de doelstellingen beter en efficiënter te kunnen bereiken.
- Heeft een repertoire aan gedragstijlen, tactieken en benaderingswijzen waaruit kan gekozen worden naargelang het doel en de situatie.
- Maakt, als dat nuttig of nodig is, gebruik van indirecte beïnvloedingsmethodes (bv. netwerking) om de kansen op slagen te verhogen.

Communicatie Niveau 2 – Verzorgt de interactie

- Kiest een communicatiewijze naargelang de behoeften, mogelijkheden of eigenheden van het doelpubliek
- Hanteert een stijl die aangepast is aan de situatie (zakelijk, onderhoudend, informatief, interactief, ...)
- Zorgt voor een correcte uitwisseling van informatie (gaat na of zijn boodschap duidelijk is, vat de boodschap van anderen samen, ...)
- Stimuleert de communicatie in twee richtingen (stelt vragen, verzoekt om inbreng, ...)

Assertiviteit Niveau 2 – Komt spontaan met standpunten naar voor; bewaakt en verdedigt zijn/haar/hun belangen en de belangen van de entiteit

- Heeft een stevige en weerbare opstelling in contacten
- Komt, ook bij belangentegenstellingen, uit eigen beweging respectvol op voor zijn standpunten en de belangen van de entiteit
- Kiest voor directe confrontatie en directe beïnvloeding (dus geen manipulatieve technieken)
- Brengt gevoelige of negatieve boodschappen op een duidelijke en directe manier
- Gebruikt tegenargumenten, weerstand en kritiek om flexibel en creatief te reageren

Plannen en organiseren Niveau 1 – Plant en organiseert het werk effectief

- Brengt orde, structuur en regelmaat aan in de uit te voeren werkzaamheden en verkrijgt zo overzicht.
- Legt doelen, prioriteiten en tijdsbesteding vast.
- Houdt in de planning rekening met de begrippen dringend en belangrijk.
- Gaat systematisch en stapsgewijs te werk.
- Controleert de voortgang van het werk en stuurt bij wanneer nodig.

5. Organisatieprincipes

De organisatieprincipes zijn de basis voor onze werking – de organisatieprincipes geven een inzicht in wat van alle medewerkers van de organisatie verwacht wordt:

- We plaatsen onze **interne en externe klant centraal**. We hanteren een menselijke en respectvolle aanpak bij het uitvoeren van de beleidsdoelstellingen;
- We werken met goesting en passie en leggen ons hart in onze dienstverlening. We zoeken de **juiste m/v voor de juiste job** en geven mensen de kans zich verder te ontwikkelen.
- Iedere medewerker kent de **beginselen van goed bestuur** en hanteert ze als rode draad in de uitvoering van zijn/haar job (zorgvuldigheidsbeginsel, motiveringsbeginsel, redelijkheidsbeginsel, gelijkheidsbeginsel, onpartijdigheidsbeginsel, rechtszekerheids- en vertrouwensbeginsel).
- We werken **zo efficiënt mogelijk** aan het realiseren van de doelstellingen. We maken keuzes vanuit deskundigheid en werken samen met collega's om de juiste dingen op een verantwoorde manier te doen.
- We stellen onze dienstverlening kritisch in vraag en staan open voor **innovatieve oplossingen**. We zijn flexibel, streven naar verbetering en durven investeren in vernieuwing. Zo dragen we bij aan een hedendaagse organisatie met een sterk imago.
- We werken aan een open en collegiale sfeer waarbinnen we graag samenwerken. We krijgen **vertrouwen en nemen verantwoordelijkheid**.