

Functieomschrijving Maatschappelijk werker – dorpsdienst Nestor Plus

Plaats in de organisatie	Organisatie	Dienstverlenende Vereniging Westhoek
	Afdeling	Welzijn
	Directe leidinggevende	Algemeen coördinator

Graad IB

Overeenkomst Voltijdse functie (38u/week) via contract onbepaalde duur

Werkingsgebied / plaats van tewerkstelling Alveringem, Lo-Reninge en Vleteren

Functie-omschrijving Als maatschappelijk werker ben je verantwoordelijk voor de coördinatie en de werking van de dorpsdienst Nestor Plus, een intergemeentelijke samenwerking tussen Alveringem, Lo-Reninge en Vleteren. Via een netwerk van vrijwilligers worden aanvullende dienstverleningen geboden aan senioren en andere personen met zorgvraag. Dit aanvullende dienstverleningsaanbod bestaat bv. uit vervoersdienst, boodschappendienst, gezelschap, klusjes,... Je verzekert dus de dienstverleningen van de dorpsdienst Nestor Plus door vrijwilligers in te schakelen die bejaarden, mindervaliden, chronisch zieken en zorgbehoevenden in de landelijke gebieden ondersteunen.

Kernresultaatsgebieden

- Organisatie en coördinatie van de dienstverleningen van dorpsdienst Nestor Plus door vrijwilligers;
- aanspreekpunt zijn voor en persoonlijk contact met vrijwilligers, cliënten en senioren met vragen;
- adviseren en informeren van de individuele cliënt en de doelgroep over de dienstverlening van dorpsdienst Nestor Plus en dit zowel telefonisch, via huisbezoek en op kantoor;
- behandelen van de aanvragen en inschakelen van een vrijwilliger om de passende dienstverlening naar de cliënt toe te verzekeren;
- verder uitbouwen van een netwerk aan de dienstverleningen en inschakelen van sleutelfiguren en vrijwilligers ter ondersteuning van de doelgroep;
- instaan voor de rekrutering, begeleiding, coaching, organisatie van de opdrachten en de vorming van vrijwilligers;
- opbouwen en onderhouden van professionele samenwerkingsrelaties met andere hulpverleners, instanties en organisaties die hulp aan cliënten kunnen verstrekken;
- organisatie van (lokale) activiteiten;
- opvolging verzekeringskwesaties;
- opvolging van veranderingen op vlak van vrijwilligerswetgeving en vrijwilligersbeleid;
- rapportering over de uitvoering van de dienstverlening, de inzet van vrijwilligers en facturatie.

Kennis

- Beheersing van administratieve vaardigheden en recente computertechnieken;
- met zin voor organisatie nauwkeurig en snel taken kunnen afwerken;
- kennis van de sociale kaart;
- deskundigheid op het vlak van technieken van het maatschappelijk werk;
- beschikken over de noodzakelijke relationele, sociale en communicatieve vaardigheden om professionele hulp te verlenen aan de doelgroep en de vrijwilligers te coachen;
- toepassen van de wet- en regelgeving inzake vrijwilligerswerking, opmaken en toepassen van procedures en interne reglementen betreffende de vrijwilligerswerking en de dienstverlening van de dorpsdienst Nestor Plus.

Competenties**1. INTEGRITEIT**

= voortdurend algemeen aanvaarde sociale en ethische normen in woord en gedrag handhaven.

- Komt openlijk uit voor zelfgemaakte fouten
- Gaat discreet om met vertrouwelijke en gevoelige informatie
- Leeft algemeen aanvaarde sociale en ethische normen na (o.m. betrouwbaarheid, eerlijkheid, beleefdheid, respect voor anderen) en is daarop aanspreekbaar, ook onder druk
- Spreekt anderen erop aan als ze niet conform bestaande regels en afspraken handelen
- Handelt consequent: neemt in soortgelijke omstandigheden soortgelijke standpunten in of een soortgelijke houding aan

2. KLANTGERICHTHEID

= afstemmen van zijn acties op de gevoelens, behoeften en wensen van de (interne en externe) klanten, ook wanneer die niet rechtstreeks geuit worden en zonder de doelstellingen van de organisatie in het gedrang te brengen

- Toont begrip voor klanten, is vriendelijk en voorkomend
- Onderzoekt gericht de wensen en behoeften van klanten
- Waarborgt een snelle, grondige en maximale dienstverlening aan klanten, rekening houdend met de bestaande procedures en planning
- Biedt een zo optimaal mogelijke oplossing voor de klant

3. SAMENWERKEN

= actieve bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat op het niveau van een team, een dienst of een organisatie of aan het oplossen van problemen of conflicten, ook als dat niet direct een persoonlijk belang is.

- Bespreekt meningsverschillen met collega's en/of medewerkers op constructieve wijze
- Deelt alle belangrijke of bruikbare informatie met anderen
- Vraagt naar ideeën en standpunten van de anderen
- Biedt hulp aan bij problemen, ook al vast dit niet onder de eigen opdracht
- Legt samenwerkingsverbanden met medewerkers en/of collega's
- Gaat collegiaal om met alle medewerkers van de organisatie

4. EMPATHIE

= *zich kunnen inleven, zowel op verbale als non-verbale wijze, in de gevoelens, behoeften en wensen van anderen en er gepast op reageren*

- Heeft in zijn/haar aanpak aandacht voor sociaal-menselijke aspecten, behoeften en verwachtingen
- Betreft sociaal-menselijke aspecten in zijn/haar analyse van de situatie
- Communiqueert begrip voor de gevoelens, de behoeften en de belangen van de anderen
- Gaat in op persoonlijke of emotionele boodschappen van anderen
- Vraagt de ander naar zijn/haar gevoelens.

5. LUISTEREN

= *zich bereid tonen en in staat zijn om (non)-verbale boodschappen correct op te nemen en te verwerken. Doorvragen, ingaan op reacties.*

- Laat anderen uitpraten, geeft de gelegenheid om hun standpunt uiteen te zetten
- Reageert (verbaal) op non-verbale signalen van zijn/haar gesprekspartner
- Schept een situatie die uitnodigt tot een gesprek (bv. stiltes laten)
- Vat de boodschappen van de andere regelmatig samen
- Stelt bijkomende vragen om een volledig beeld te krijgen van de boodschappen van anderen.

6. PROBLEEMANALYSE (ANALYTISCH DENKEN)

= *duiden van een probleem in al zijn verbanden en oorzaken. Steeds op een systematische wijze op zoek gaan naar de relevante informatie om het probleem te kunnen oplossen.*

- Heeft een algemeen inzicht verworven in de problematiek
- Verzamelt bijkomende informatie (o.a. door vragen te stellen)
- Legt verbanden tussen delen van de problematiek
- Maakt een onderscheid tussen belangrijke en onbelangrijke informatie
- Geeft aan welke informatie vereist is om zicht te krijgen op het probleem.
- Benoemt mogelijk oorzaken van een probleem.
- Gebruikt effectieve methode om informatie te verzamelen.
- Benadert een probleem vanuit verschillende gezichtspunten
- Integreert nieuw gevonden informatie met bestaande informatie

7. RESULTAATSGERICHTHEID

= *actief gericht zijn op het (tijdig) behalen van resultaten en doelstellingen.*

- Voorziet concrete actieplannen en duidelijke doelstellingen (ook voor de medewerkers)
- Drukt in meetbare of waarneembare resultaten uit wat hij/zij van de medewerker en/of team verwacht
- Mobiliseert mensen en middelen, ook als hij hiertoe anderen (hiërarchie, collega's) moet overtuigen
- Geeft gericht advies aan de medewerker over de uitvoering van de taken
- Volgt gemaakte afspraken op en stuurt bij in functie van de te bereiken doelstellingen

8. JOBVERANTWOORDELIJKHEID

= *kwaliteitsbewust zijn en steeds streven naar goede prestaties met het oog op het behalen van de gewenste resultaten.*

- Is gemotiveerd en zet zich in om zo goed mogelijk te presteren

- Neemt actief deel aan overlegmomenten en vergaderingen
- Staat open voor opmerkingen en bijscholingen
- Ziet problemen op het werk en neemt initiatief om hieraan te verhelpen
- Neemt het voortouw in projecten of acties om betere resultaten of een hogere kwaliteit te bekomen

9. MONDELINGE COMMUNICATIE

= *vaardig overbrengen van een mondelinge boodschap, zodat de doelgroep ze begrijpt.*

- Spreekt vlot en drukt zich helder uit
- Gebruikt een taal die aan het publiek aangepast is (aangepaste terminologie, beperken van vakjargon, ...)
- Gaat regelmatig na of anderen hem/haar goed begrepen hebben
- Is goed verstaanbaar (volume, articulatie, tempo)
- Ondersteunt zijn/haar communicatie met non-verbale elementen

10. FLEXIBILITEIT

= *aanpassen van gedrag en aanpak in functie van de situaties waarin men zich bevindt en de personen waarmee men geconfronteerd wordt, met het oog op het bereiken van een bepaald doel.*

- Integreert voorstellen van anderen in zijn/haar eigen ideeën en/of aanpak
- Past de eigen gedrags- en communicatiestijl aan in functie van situaties en/of personen
- Formuleert alternatieve oplossingen wanneer de eerste aanpak niet lukt
- Kan denken en handelen vanuit een ander dan zijn/haar geprefereerd referentiekader
- Reageert alert op informatie die het bijsturen van een gekozen aanpak noodzakelijk maakt (merkt de informatie op, schat gevolgen in, overloopt alternatieven)

11. NAUWKEURIGHEID

= *uit eigen beweging taken nauwgezet en met zin voor detail volbrengen. Gepast omgaan met materialen.*

- Levert verzorgd werk af (nauwkeurig, netjes, volledig, correct)
- Controleert het eigen werk op fouten en onnauwkeurigheden
- Heeft oog voor detailinformatie
- Blijft aandachtig bij routineuze taken
- Merkt fouten en onnauwkeurigheden in de beschikbare informatie op, met het oog op het aanbrenge van correcties.

12. SCHRIFTELIJKE COMMUNICATIE

= *op gestructureerde, begrijpelijke wijze en in correct Nederlands informatie neerschrijven, zodat de doelgroep ze begrijpt.*

- Hanteert een correcte spelling, grammatica en woordgebruik
- Brengt structuur aan in de opbouw van de tekst (los van de lay-out)
- Houdt zich bij de kern van de zaak
- Gebruikt een taal die aan het publiek aangepast is (bijv. licht vakjargon toe, maakt 'leesbare' teksten, ...).

Ervaring

Je bent in het bezit van een bachelordiploma Maatschappelijk Werk.