

Team	Sociale dienstverlening
Rapporteert aan	Overleg Kompas
Algemeen doel	De medewerker sociale dienstverlening is het eerste aanspreekpunt voor nieuwe cliënten en hun netwerk. De medewerker beoordeelt de ondersteuningsvraag, informeert over beschikbare ondersteuning en begeleidt het proces van inschatten en toewijzen van zorg. De medewerker draagt bij aan beleidsontwikkeling en externe samenwerkingen.

Activiteiten	Taken
Cliëntendossiers opmaken en afsluiten	<ul style="list-style-type: none"> • Verzamelt en registreert gegevens over de cliënten in functie van de gevraagde ondersteuning • Maakt een eerste beeldvorming over de cliënt en actualiseert deze tot aan de opstart van ondersteuning • Sluit met de cliënt of de wettelijk vertegenwoordiger een individuele dienstverleningsovereenkomst af conform de geldende afspraken en regelgeving. • Verzekert de relevante contacten met externe instanties in functie van dossiervorming en opstart van ondersteuning • Sluit bij het einde van de ondersteuning het cliëntendossier af conform de geldende afspraken en regelgeving.
Sociaal en administratief ondersteunen van cliënten en hun netwerk	<ul style="list-style-type: none"> • Luistert naar de problemen en vragen van de cliënten en hun netwerk en voert doelgerichte gesprekken met hen in functie van het formuleren van een gepast antwoord • Verstrekt de cliënten en hun netwerk informatie over de verschillende mogelijkheden om sociale en/of administratieve problemen op te lossen, over andere dienstverlening en over de te volgen procedures • Ondersteunt de cliënten en hun netwerk bij administratieve aangelegenheden in functie van de ondersteuning • Coördineert en plant de opstart van de kortdurende of langdurende ondersteuning in overleg met de betrokken actoren • Documenteert het proces van aanmelding, intake en opstart
Bijstand verlenen	<ul style="list-style-type: none"> • Vergezelt de toekomstige cliënten en hun netwerk bij een bezoek aan Raakzaam • Vergezelt, indien aangewezen, cliënten in ondersteuning naar een andere voorziening in functie van bijkomende/nieuwe ondersteuning • Verdedigt de belangen van de cliënten
Netwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Neemt deel aan de teamvergaderingen en multidisciplinair overleg waarop de situatie van de cliënten worden besproken • Vertegenwoordigt de organisatie in diverse overlegorganen en neemt deel • Geeft advies aan diverse werk- of studiegroepen
Beleidsontwikkeling en kwaliteit	<ul style="list-style-type: none"> • Stelt in overleg met team de doelstellingen en beleidslijnen voor de sociale dienstverlening op • Licht de beslissingen van de organisatie toe aan het team en implementeert deze samen met het team • Werkt voorstellen tot verbetering van de dienstverlening uit en legt deze aan de bevoegde organen. • Draagt bij aan de ontwikkeling van procedures ter ondersteuning en verbetering van de dienstverlening vanuit Raakzaam • Waakt over de implementatie en de opvolging van de procedure aanmelding en intake.

Competenties	Niveau	Gedragindicator
Klantgerichtheid	*****	Cliënten en hun netwerk begeleiden naar passende ondersteuning
Analyseren	****	Signaleren van trends in zorgvragen en knelpunten in beleid
Communicatieve vaardigheden	*****	Adviseren, rapporteren en extern overleg voeren
Netwerken en (externe) samenwerking	****	Overleggen en samenwerken met collega's, instanties en beleidsmakers
Flexibiliteit	****	Ingaan op veranderende cliëntsituaties en beleidsontwikkelingen
Beleidsmatig denken	****	Zorgprocessen vertalen naar beleidsadviezen

Kritieke talenten voor succes	Belangrijke drijfveren
Empathisch vermogen & luistervaardigheid	Hulpvaardigheid
<i>Begrijpen van cliëntsituaties en belangen van stakeholders</i>	<i>Gedreven om cliënten en hun netwerk de juiste ondersteuning te bieden</i>
Probleemanalyse	Maatschappelijke betrokkenheid
<i>Doorzien van knelpunten in zowel individuele zorgvragen als beleidsstructuren</i>	<i>Werken aan inclusie en gelijke kansen</i>
Overtuigingskracht	Strategisch denken
<i>Effectief bijdragen aan beleidsbeslissingen en externe overleggen</i>	<i>Inzicht in langetermijn-ontwikkelingen in zorg en beleid</i>
Organisatiesensitiviteit	Samenwerking & Netwerken
<i>Inzicht in hoe zorgprocessen, regelgeving en financiën samenkomen</i>	<i>Effectief schakelen tussen zorgaanbieders en beleidspartners</i>
Communicatieve vaardigheden	Verantwoordelijkheid en autonomie
<i>Duidelijke beleidsadviezen en gespreksvaardigheden</i>	<i>Zelfstandig werken aan dossiers en beleidsvraagstukken</i>

Criteria	
Kennis en kunde	<ul style="list-style-type: none">• Kan werken met de nodige informaticatoepassingen• Kennis over de sociale kaart en relevante wetgeving• Inwerktijd: 6 tot 12 maanden
Omgevingsfactoren	<ul style="list-style-type: none">• Werken aan een beeldscherm is vereist voor het uitoefenen van de functie• Regelmatig in contact met schrijnende situaties
Functiespecifieke assets	<ul style="list-style-type: none">• Laptop met ergonomisch pakket (muis, toetsenbord, laptopverhoger) en laptoptas• Monitor• Headset• GSM met mobiel abonnement