**FUNCTIEBESCHRIJVING Regioverantwoordelijke dienst gezinszorg**

|  |  |
| --- | --- |
| Functietitel | Regioverantwoordelijke (Bevoegd begeleidend personeelslid) |
| Dienst | Regionale dienst gezinszorg (RDG) |
| Directe leidinggevende | Coördinator Regionale dienst gezinszorg |
| Plaats in de organisatie | De begeleidende rapporteert aan de coördinator, en stuurt een team van verzorgenden aan in een specifieke regio. |
| Niveau | B |
| Salarisschaal | * B1-B2-B3 (bij start zonder relevante ervaring) * B4-B5 (mits 5 jaar relevante ervaring in een sterk gelijkaardige functie of na interne bevorderingsprocedure) |
| Statuut | Contractueel |

**Algemene informatie**

**Doel van de Welzijnskoepel West-Brabant en de Regionale dienst gezinszorg:**

De Welzijnskoepel West-Brabant is een welzijnsvereniging die verschillende diensten aanbiedt aan OCMW’s en gemeenten in de Brusselse rand. Het gaat onder meer om:

* Dienst rechtshulp
* Regionale dienst schuldbemiddeling
* Regionale dienst archivaris
* Informatieveiligheid
* Regionale dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg.
* Eerstelijns psychologische hulpverlening

OCMW’s en gemeenten kiezen zelf op welke diensten van de Welzijnskoepel West-Brabant ze een beroep doen.

De **Regionale dienst gezinszorg** (RDG) heeft als doel mensen te begeleiden, te ondersteunen en middelen te bieden om zo lang en optimaal mogelijk in hun thuismilieu te blijven. Er wordt hulp verleend aan mensen die door ziekte, leeftijd, handicap of bijzondere omstandigheden tijdelijk of langdurig hulp nodig hebben in het dagelijks leven.

De dienst bestaat uit verschillende regio’s met elk een regioverantwoordelijke die een team van verzorgenden aanstuurt. De regioverantwoordelijken worden aangestuurd door de coördinator RDGAT en ondersteund door een team van administratief medewerkers.

**Doel van de functie:**

Als regioverantwoordelijke sta je mee in voor het goed functioneren van de dienst. Je ondersteunt en begeleidt de verzorgenden en de stagiairs. Je staat in voor de intake van de gebruikers en begeleidt hen en de mantelzorgers. Je houdt regelmatig werkoverleg met het team en maakt de werkplanning van de verzorgenden op.

**Resultaatsgebieden[[1]](#footnote-1)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Leiding geven aan verzorgend personeel** | |
| *Aansturen en motiveren van medewerkers met als doel hen te stimuleren tot optimale prestaties, betrokkenheid en verdere ontwikkeling.* | |
| Kerntaken | * Opvangen en inwerken van nieuwe medewerkers * Begeleiden en coachen van medewerkers * Organiseren van werkoverleg * Houden van functionerings- en evaluatiegesprekken * In kaart brengen hoe het functioneren kan geoptimaliseerd worden door coaching, vorming, on-the-job training, … * Openstaan voor de (individuele) problemen van de medewerker en bemiddelen bij (werkgerelateerde) conflicten tussen medewerkers |

|  |  |
| --- | --- |
| **Planning en organisatie** | |
| *Plannen, organiseren, coördineren, opvolgen en bijsturen van de (dagelijkse) werkzaamheden van het team en hierover rapporteren met als doel deze werkzaamheden efficiënt en effectief te laten verlopen.* | |
| Kerntaken | * Opmaken van een planning in functie van de prioriteiten * Opdrachten evenwichtig verdelen tussen de medewerkers * Overleggen met medewerkers aangaande planning, timing en werkposten * Administratie met betrekking tot het personeel (afhandelen e-mails, briefwisseling, werkkosten, verplaatsingskosten controleren, …) * Administratie met betrekking tot het hulpverleningsproces: opmaak van uurroosters, kennisgeving naar gebruikers, opmaak en actualisatie van cliëntendossiers, facturatie opvolgen, … * Meewerken aan eenvormige procedures of richtlijnen |

|  |  |
| --- | --- |
| **Begeleiden van de gebruikers** | |
| *Begeleiden van de gebruikers/cliënten met als doel hen een persoonlijke en kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen.* | |
| Kerntaken | * Verrichten van huisbezoeken in het kader van intake en herzieningen (sociaal en financieel onderzoek). * In functie van noden en behoeftes van de gebruiker besluiten nemen over het hulpverleningsplan of doorverwijzen indien niet in aangewezen hulpverlening kan worden voorzien. * Optimaliseren van de mantelzorg t.a.v. gebruikers * Telefonische bereikbaarheid t.a.v. gebruikers. * Werkzaamheden afstemmen op de behoeften van de cliënt * Beroepsgeheim respecteren omtrent alle informatie die men bekomt omtrent de gebruiker. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Communicatie en contacten** | |
| *Verzorgen van interne en externe communicatie en contacten met als doel via een vlotte doorstroom en uitwisseling van informatie de efficiëntie en de kwaliteit van de dienstverlening te verzekeren.* | |
| Kerntaken | * Informatie verstrekken aan interne en externe klanten * Onderhouden van contacten met en zorgen voor nodige informatieoverdracht naar andere hulpverleners die betrokken zijn bij de hulpverleningssituatie, mits inachtneming van de wet op de privacy * Verzekeren van een vlotte doorstroming van informatie binnen de dienst * Samenwerken met de andere begeleidende personeelsleden en met de coördinator * Vervullen van een interne brugfunctie tussen de coördinator en de verzorgenden. * Vervullen van een brugfunctie tussen de eigen dienst, de andere OCMW-diensten en andere actoren in de eerstelijnszone * Permanente bekendmaking van de eigen dienst naar andere diensten en bevolking toe |

|  |  |
| --- | --- |
| **Bijdrage aan het beleid** | |
| *Vanuit de praktijk en het zicht op tendensen input leveren voor het beleid en de strategie op hoger niveau met als doel bij te dragen tot een beleid dat afgestemd is op de noden van de klanten.* | |
| Kerntaken | * Bijdragen aan de planning op middellange termijn * Nieuwe ideeën, concepten en verbeteringen voorstellen |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kwaliteitsborging** | |
| *Stimuleren, opvolgen en verhogen van de kwaliteit van de werkzaamheden en van de resultaten met als doel de dienstverlening maximaal te laten aansluiten bij de behoeften van de cliënt.* | |
| Kerntaken | * Opstellen, communiceren en opvolgen van richtlijnen en kwaliteitsnormen * Opzetten en uitbouwen van controlesystemen * Waken over de toepassing van de vastgelegde werkprocedures * Bewaken van klantvriendelijke, kwalitatieve dienstverlening binnen vastgelegde termijnen * Voorstellen, bespreken, begeleiden en evalueren van verbeteracties |

**Competentieprofiel**

|  |  |
| --- | --- |
| **Kennis** | |
| *Verworven en te verwerven kennis, noodzakelijk om de functie uit te voeren.* | |
| Verworven kennis | * Administratief-organisatorische vaardigheden * Goede kennis van relevante softwaretoepassingen |
| Te verwerven kennis | * Kennis van de gezinszorg en aanvullende thuiszorg inclusief de geldende interne procedures * Kennis van de Welzijnskoepel West-Brabant * Kennis van de sociale kaart * Planpoint, de planningstool van Déhora, en andere courante softwarepakketten en specifieke programma’s in functie van het werk kunnen gebruiken * Bereid zijn bijscholing te volgen indien nodig * BelRAI-intaker |

|  |  |
| --- | --- |
| **Plannen en organiseren** | |
| *Coördineert het eigen werk en dat van anderen.* | |
| Indicatoren | * Structureert informatie, situaties en problemen en handelt deze efficiënt en effectief af * Weet wat er aan tijd, mensen en middelen nodig is om het gewenste resultaat te behalen * Maakt een helder plan voor de eigen en andermans werkzaamheden met doelen en activiteiten (concreet, volledig, overzichtelijk). * Verdeelt werkzaamheden, stuurt de planning bij indien nodig en maakt afspraken met de betrokkenen over de uitvoering * Bouwt meetmomenten in om de voortgang van het werk te volgen |

|  |  |
| --- | --- |
| **Richting geven** | |
| *Geeft richting op het niveau van taken en de uitvoering daarvan.* | |
| Indicatoren | * Geeft aanwijzingen, instructies en richtlijnen aan individuele medewerkers of aan het team over uit te voeren taken * Drukt in meetbare resultaten uit wat hij/zij van de medewerker of van het team verwacht en geeft daarbij prioriteiten aan * Zorgt voor een goede afstemming tussen de verschillende taken die door het team opgenomen worden * Treedt corrigerend op met het oog op de te bereiken doelstellingen en gemaakte afspraken |

|  |  |
| --- | --- |
| **Coachen** | |
| *Ondersteunt bij het behalen van resultaten.* | |
| Indicatoren | * Maakt de verwachtingen duidelijk en legt uit hoe opdrachten kunnen uitgevoerd worden en waarom * Moedigt anderen aan om nieuwe taken te leren en om zich te vervolmaken in hun job * Geeft duidelijke en constructieve feedback over het functioneren * Geeft aanwijzingen en tips om resultaten te verbeteren * Heeft zicht op wat iemand kan en houdt bij het leerproces rekening met zijn/haar talenten en beperkingen |

|  |  |
| --- | --- |
| **Inleving** | |
| *Speelt in op behoeften en gevoelens van anderen, maar houdt daarbij een professionele afstand.* | |
| Indicatoren | * Toont zowel verbaal als non-verbaal begrip voor de behoeften en gevoelens van anderen * Gaat actief op zoek naar de achterliggende problemen, redenen en oorzaken voor behoeften, gedragingen en gevoelens van anderen * (vraagt door) * Denkt mee vanuit het gezichtspunt van anderen, houdt rekening met hun belangen * Toont zich bewust van de invloed van zijn/haar handelen op anderen * Gaat adequaat in op persoonlijke of emotionele boodschappen |

|  |  |
| --- | --- |
| **Klantgerichtheid** | |
| *Reageert vriendelijk, adequaat en correct op vragen van belanghebbenden.* | |
| Indicatoren | * Helpt anderen op een beleefde en vriendelijke wijze * Neemt vragen van klanten ernstig en reageert er gepast op * Onderneemt concrete acties om de problemen en klachten van klanten op een adequate manier op te lossen * Zet zich in om, rekening houdend met de bestaande procedures en planning, de wensen en behoeften van belanghebbenden te vervullen en zelfs te overtreffen * Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening * Stelt zich discreet en integer op omtrent kennis en informatie die hij/zij van zijn/haar klanten heeft. Respecteert hierbij de privacy en het beroepsgeheim. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Communiceren** | |
| *Verwoordt zijn/haar boodschap correct en begrijpelijk.* | |
| Indicatoren | * Drukt zich correct en zonder taalfouten uit * Hanteert een duidelijk en toegankelijk taalgebruik (beperkt bv. het gebruik van jargon) en past het woordgebruik aan in functie van het doelpubliek * Formuleert de boodschap helder en kernachtig * Brengt structuur aan in zijn/haar boodschap * Heeft aandacht voor de vorm van zijn boodschap (zorgt voor aangepast non-verbaal gedrag zoals oogcontact, expressie, lichaamshouding, intonatie; handhaaft afspraken rond huisstijl) |

|  |  |
| --- | --- |
| **Samenwerken** | |
| *Stimuleert en draagt actief bij aan de samenwerking binnen zijn/haar team, dienst en organisatie.* | |
| Indicatoren | * 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 * Stelt zich flexibel op om samen de doelstellingen te bereiken |

|  |  |
| --- | --- |
| **Verantwoordelijkheid** | |
| *Handelt in het belang van de organisatie.* | |
| Indicatoren | * Draagt actief bij aan de doelen en waarden van de organisatie * Overweegt de gevolgen van zijn/haar voorstellen en acties voor de organisatie * Blijft consequent handelen, ook in onzekere situaties * Zegt wat hij/zij doet, is open over de door hem/haar gehanteerde waarden en normen * Wekt vertrouwen in zijn/haar objectiviteit en integriteit |

1. De omschreven resultaatsgebieden en kerntaken omvatten de belangrijkste verantwoordelijkheden van deze functie. De opsomming heeft niet de intentie om volledig te zijn. De functie kan ook taken omvatten die niet in deze lijst zijn opgenomen. [↑](#footnote-ref-1)