

Functiebeschrijving

Teamcoach sociale dienst

Graad: coördinator B4-B5

Versie: 19_10_2022



Plaats in de organisatie

algemeen directeur

└ afdelingshoofd sociale dienst

└ teamcoach sociale dienst

Doel

Als teamcoach sociale dienst sta je in voor een efficiënte en effectieve organisatie van je team (ongeveer 10 VTE).

Je coacht en ondersteunt de medewerkers in hun dagelijkse werkzaamheden met als doel een efficiënte werking van het team te bewerkstelligen en een klantgerichte en geïntegreerde dienst- en hulpverlening te garanderen.

Je stuurt medewerkers aan en motiveert hen om optimale prestaties, betrokkenheid en verdere persoonlijke ontwikkeling te garanderen. Je bent hun aanspreekpunt bij complexe dossiers.

Je zorgt voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleert communicatie binnen het team zodat je collega teamcoaches, het beleid en de medewerkers goed geïnformeerd en betrokken zijn.

Je waakt erover dat de vooropgestelde doelstellingen worden bereikt en je levert input aan het afdelingshoofd voor het nemen van beleidsbeslissingen.

Rapporteert aan

Je rapporteert als teamcoach aan het afdelingshoofd sociale dienst. Je werkt nauw samen met de verschillende teams binnen de afdeling en met andere stadsdiensten (Wonen, Duurzaamheid, Samenleving ...).

Er is frequente interactie en afstemming met externe partners binnen het welzijnsveld.

Resultaatsgebieden

1. Je geeft leiding aan maatschappelijk werkers en/of administratieve medewerkers. Je vertaalt, samen met de andere teamcoaches, de beleidsvisie naar concrete processen en activiteiten voor de medewerkers, volgt die op en stuurt bij waar nodig. Je motiveert, en coacht de medewerkers tot optimale inzet, openheid, flexibiliteit en teamwerk.
 - *Je staat in voor een goede interne communicatie en informatiedoorstroming;*
 - *Je detecteert vormingsnoden en onderneemt hiervoor actie;*
 - *Je zorgt voor heldere doelstellingen en acties om deze te bereiken;*
 - *Je staat in voor een evenwichtige taakverdeling binnen het team rekening houdend met iedereen zijn talenten en competenties;*
 - *Je helpt medewerkers en adviseert hen bij de afhandeling van dossiers teneinde te komen tot een uniforme werkwijze en kennisbeheer met het oog op een modeldienstverlening.*
 - *Je geeft feedback aan medewerkers. Je voert (talentgerichte) plannings-, functionerings- en evaluatiegesprekken.*
 - *Je organiseert teamoverleg;*
 - ...
2. Je levert, in samenwerking met je collega teamcoaches input en adviezen vanuit de praktijk aan het afdelingshoofd sociale dienst teneinde een actieve bijdrage te leveren aan de beleidsdoelstellingen.
 - *Je rapporteert over voortgang en resultaten, je signaleert knelpunten en je lanceert verbeteracties;*
 - *Je zorgt samen met het afdelingshoofd sociale dienst ervoor dat de eventuele wijzigingen in reglementeringen en/of beleidsbeslissingen in praktische procedures omgezet worden;*
 - *Je bewaakt, samen met de andere teamcoaches, dat de dienstverlening kwalitatief, geïntegreerd en klantgericht verloopt en dit volgens vastgelegde termijnen en intern afgesproken richtlijnen;*
 - ...
3. Je neemt de nodige initiatieven met betrekking tot kwaliteitszorg en kwaliteitsborging teneinde een kwalitatieve en klantgerichte geïntegreerde hulpverlening te garanderen.
 - *Je zet geldende regelgeving samen met het afdelingshoofd sociale dienst om in begrijpelijke procedures en processen voor het team, de eigen dienst en/of andere stadsdiensten;*
 - *Je zorgt ervoor dat vooropgestelde richtlijnen, procedures en kwaliteitsnormen, zowel individueel als op teamniveau nageleefd worden;*
 - *Je werkt mee aan de uitbouw van een systeem van kwaliteitsborging met het oog op een uniforme, professionele en kwaliteitsvolle dienstverlening;*
 - ...
4. Je bent een aanspreekpunt voor medewerkers, je zorgt voor een duidelijke, tijdige en correcte communicatie, zowel intern als extern. Je houdt je kennis up-to-date.
 - *Je bewaakt informatiestromen en processen;*
 - *Je zorgt voor een optimale informatiedoorstroming en je stimuleert communicatie, zowel binnen jouw team als binnen de afdeling;*

- *Je volgt bijscholingen, opleidingen en vertaalt de info naar je team of je dienst;*
- *Je vertegenwoordigt de organisatie op studiedagen, netwerkevents ...;*
- ...

Waardegebonden competenties

Zelfontwikkeling

Blijven verbeteren van het functioneren door te leren en mee te groeien met veranderingen

Niveau 2 – Neemt verantwoordelijkheid voor zijn ontwikkeling

- Heeft belangstelling voor onderwerpen die niet direct zijn vakgebied betreffen en benut deze om zijn aanpak en werking te optimaliseren
- Blijft kritisch op zijn ontwikkeling en stelt zijn werk ter discussie, vraagt regelmatig feedback
- Deelt kennis- en leerervaringen met anderen, leert van en met anderen
- Toont inzicht in zijn kwaliteiten, valkuilen, ontwikkelpunten, waarden, drijfveren, interesses en ambities
- Heeft inzicht in zijn leerstijl en herkent ook andere manieren van leren

Klantgerichtheid

Wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie onderkennen en er adequaat op reageren

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, ...)

Samenwerken

Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is

Niveau 2 – Stimuleert de samenwerking binnen zijn entiteit, werkgroepen of projectgroepen

- Laat het gemeenschappelijk belang van de organisatie primeren op het persoonlijk belang
- Komt met ideeën om het gezamenlijke resultaat te verbeteren
- Betreft 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

Verantwoordelijkheid nemen

Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie

Niveau 2 – Handelt in het belang van de organisatie

- 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

Graadgebonden competenties

Netwerken

Ontwikkelen en bestendigen van professionele relaties, allianties en coalities en die aanwenden om informatie, steun en medewerking te verkrijgen

Niveau 1 – Maakt actief gebruik van bestaande contacten voor zijn opdracht

- Onderhoudt regelmatig, ook zonder directe aanleiding, contact met personen uit het bestaande netwerk
- Beschikt over enkele vaste contactpunten binnen de organisatie op wie hij regelmatig beroep doet
- Neemt contact op om informatie, steun of samenwerking te verkrijgen
- Werkt actief mee aan vragen die vanuit andere afdelingen komen (deelt informatie, geeft advies, ...)
- Maakt gebruik van contacten die ontstaan zijn bij beurzen, seminars, vakverenigingen, opleidingen, ...

Coachen

Anderen ondersteunen en begeleiden zodat ze zich professioneel en persoonlijk kunnen ontwikkelen en de effectiviteit en efficiëntie van hun werk verhoogt

Niveau 3 – Stimuleert ontwikkeling op de lange termijn

- Fungeert als rolmodel voor het nemen van verantwoordelijkheid voor ontwikkeling binnen de organisatie
- Brengt anderen in situaties die voor hen uitdagend en leerrijk zijn met het oog op hun brede inzetbaarheid
- Creëert een omgeving en ontwikkelt voorwaarden die anderen inspireren om zich te ontwikkelen
- Stimuleert een open feedbackcultuur waar men in een “veilige” omgeving kan leren
- Vervult diverse rollen (bv. instructeur, mentor, supervisor, coach, intervisor, ...), naargelang de omstandigheden

Visie

Feiten in een ruime context plaatsen en een toekomstgericht beleid ontwikkelen

Niveau 2 – Betreft brede (maatschappelijke, technische ...) factoren bij zijn aanpak

- Plaatst adviezen, beslissingen en initiatieven in de brede organisatiecontext of beleidscontext
- Kent de relevante trends en ontwikkelingen binnen zijn beroep of domein
- Wijst op evoluties die voor anderen nog onbekend zijn
- Heeft voeling met wat er in de toekomst gevraagd kan worden
- Levert een bijdrage aan het ontwikkelen van het beleid voor zijn werkveld

Beslissen

Zich op onderbouwde wijze tijdig en eenduidig uitspreken over welk standpunt wordt ingenomen of welke actie wordt ondernomen

Niveau 2 – Neemt beslissingen in situaties waarin het risico duidelijk in te schatten is

- Neemt beslissingen waarvoor voldoende maar nog niet alle informatie aanwezig is
- Neemt een beslissing als hij de gevolgen voldoende kan inschatten
- Neemt berekende risico's (er is een zeker risico, en dat kan bepaald worden) en heeft hier een gegronde argumentatie voor
- Kent de belangen van anderen en neemt deze mee in zijn beslissing
- Neemt en handhaaft beslissingen, ook bij weerstand en tegendruk

Delegeren

Taken en verantwoordelijkheden doorgeven, rekening houdend met de competenties, interesses, ambitie en ontwikkeling van medewerkers. De gedelegeerde taken opvolgen

Niveau 2 – Delegeert ruimere taken en duidelijk afgebakende verantwoordelijkheidsdomeinen

- Wijst taken en verantwoordelijkheden aan medewerkers toe volgens hun kennis, ervaring en motivatie
- Geeft duidelijk aan welke criteria en randvoorwaarden van toepassing zijn op het resultaat
- Maakt medewerkers mee verantwoordelijk voor het eindresultaat
- Betrekt medewerkers bij voor hen nieuwe of onbekende vraagstukken, problemen en situaties en stelt dat voor als een mogelijkheid om zich te bewijzen en te ontplooiën
- Staat open voor initiatieven van medewerkers

Voortgangscontrolé

Bewaken van de voortgang in tijd en van de kwaliteit van eigen processen of die van collega's of medewerkers

Niveau 2 – Bewaakt de voortgang van het eigen werk en dat van anderen

- Controleert op regelmatige basis de voortgang en resultaten van een werkproces
- Bouwt momenten van werkoverleg en rapportering in (zowel van als voor anderen)
- Checkt afspraken inzake kwaliteit en timing op afgesproken controlemomenten
- Wijst medewerkers (collega's, leveranciers ...) op hun planning of afspraken
- Anticipeert op mogelijke storingen in de voortgang

Functiespecifieke competenties

Computervaardigheden

- Gevorderde kennis en gebruik van courante kantoortoepassingen en specifieke softwaretoepassingen, (web)applicaties en/of databanken binnen je eigen werkdomein

Procedures en wetgeving

- Gevorderd inzicht in wetgeving in relatie tot eigen werkveld(en) en/of klantengroep: deze wetgeving frequent toepassen in complexe dossiers

Sectorspecifieke competenties

- Gevorderde kennis van de werking van een OCMW en haar partners