|  |
| --- |
| Doel van de functiefamilie |
| Vanuit een specialisatie professioneel advies of begeleiding geven aan klanten*Het kan zowel gaan over interne (de eigen organisatie) als externe (de maatschappij) klanten.* | met als doel | deze klanten (proactief) oplossingen aan te reiken of maximaal te ondersteunen in het vinden van een gepast antwoord op hun nood of vraag. |

| Resultaatgebieden |
| --- |
| **Wat** |  | **Resultaat** | **Voorbeelden van activiteiten** |
| 1. PROBLEEMANALYSE |
| Vervolledigen, verhelderen en analyseren van de vraag/problematiek  | met als doel | over de nodige gegevens en inzichten te beschikken om een gepaste dienstverlening of doorverwijzing te kunnen uitwerken. | * *Gespecialiseerde screenings uitvoeren om een grondige diagnosestelling te kunnen formuleren*
* *Opvangen en interpreteren van signalen, specifieke behoeften en noden bij de doelgroepen*
* *Intakegesprekken houden met de klanten en de nodige adm. gegevens verzamelen*
* *Uitvoeren van caseonderzoeken overeenkomstig processen en afgesproken beleidsopties en termijnen*
* *Beluisteren, doelgericht bevragen en beantwoorden van telefonische, schriftelijke of persoonlijke oproepen*
* *Onderzoeken van de vraag van de klant en analyse maken van de situatie/hulpvraag in functie van de dienstverlening*
* *Binnen de grenzen van gerechtelijk mandaat en de deontologische principes een volledig beeld van de problematiek verkrijgen, d.m.v. bijvoorbeeld uitvoeren sociale onderzoeken, maatschappelijke enquêtes, gesprekken voeren,…*
* …
 |
| 2. INFORMATIE EN ADVIES |
| Verstrekken van informatie, formuleren van een advies en / of opstellen van een actie-of begeleidingsplan | met als doel | de klant een passend antwoord of voorstel te bieden op zijn / haar situatie. | * *Eerstelijns advies verstrekken*
* *Eerstelijns informatie verstrekken*
* *Fungeren als aanspreekpunt voor de doelgroep in geval van vragen, problemen*
* *(Technische) gegevens opzoeken en analyseren om de klant te kunnen adviseren*
* *(Samen met de doelgroep) Werkbare doelstellingen formuleren voor het begeleidingsplan*
* *Opstellen van een hulpverleningsplan*
* *Checken of het advies en/of begeleidingsplan werkbaar is*
* *Samenbrengen van de eigen inbreng en de inbreng van anderen (klant, andere deskundigen,….) in een voorstel*
* *Analyseren van de klacht en synthetiseren van conclusies*
* *Informeren van klanten of hen doorverwijzen naar de gepaste dienstverlening van de organisatie en bijhorende rechten en plichten van de klant*
* *Klanten informeren, begeleiden en doorverwijzen naar de passende diensten*
* …
 |
|  |
| 3. BEGELEIDING EN OPVOLGING  |
| Samen met de betrokkenen het advies, of het actie- of begeleidingsplan uitvoeren en/of opvolgen  | met als doel | de vooropgezette doelstellingen zo goed mogelijk te realiseren. | * *Organiseren en opvolgen van hulpverlening overeenkomstig de methodologische onderbouwde processen en geldende termijnen (casemanagement)*
* *Systematisch opvolgen van gedane acties/ondernomen stappen*
* *Bespreken van knelpunten in de uitvoering van een advies/begeleidingsplan met de klanten*
* *Registreren van de acties in het begeleidingsplan…*
* *Opvolgen, evalueren en eventueel bijsturen bij hulpverlenings- en/of belgeleidingsplan*
* *Bemiddelt tussen werkgever en werkzoekende met het oog op een duurzame tewerkstelling, rekening houdend met bestaande tools*
* *Begeleiden, evalueren van de vooruitgang van en coachen van de klant*
* *Trainen en coachen van de klant op maat m.b.t. technieken vanuit zijn/haar specialiteit*
* *Onder gerechtelijk mandaat begeleiden van daders, toezicht houden op naleving van opgestelde voorwaarden (van de rechtelijke beslissingen), uitvoeren van huisbezoeken,…*
* *Informeren van en overleg met de opdrachtgever over de naleving van bemiddeling en individuele mandaten*
* *…*
 |
| *Context:**Binnen het kader van de dienstverlening van de functie en/of organisatie.* |
| 4. RAPPORTERING |
| Registreren en analyseren van gegevens  | met als doel | kwaliteitsvol verslag uit te brengen, optimale dienstverlening te garanderen en/of input te geven aan het beleid. | * *Beleidsrapport opmaken*
* *Kwaliteitsvol registreren van gegevens*
* *Databanken invullen*
* *Rapportering over de klant naar collega’s toe*
* *Optimaliseren van het aanbod via gerichte analyse van gegevens*
* *Opmaken van evaluatieverslagen*
* *Verslagen opstellen en adviezen geven aan de opdrachtgever over de te nemen maatregelen*
* *Bewaakt en/of verbetert voortdurend de kwaliteit van de dossiers*
* …
 |
| 5. BEKENDMAKING VAN DE DIENSTVERLENING EN PROSPECTIE |
| Bekendheid creëren rond de dienstverlening | met als doel | mogelijke klanten en/of partners te informeren en/of aan te trekken. | * *De doelgroepen bewust maken door schriftelijke en mondelinge communicatie (bv: publicaties, seminaries, beurzen...)*
* *Netwerken en uitdragen van het imago van de organisatie*
* *Blinde vlekken in het aanbod opsporen en signaleren aan lijnverantwoordelijke*
* *Sensibiliseren*
* *Bekend maken en positioneren van de diensten*
* *Uitdragen wat de functie van de organisatie is*
* *…*
 |
| 6. KENNIS M.B.T. HET VAKGEBIED |
| Netwerken en actief bijhouden en uitwisselen van kennis en ervaring m.b.t. het vakgebied | met als doel | de kwaliteit van de dienstverlening op individueel en afdelingsniveau te optimaliseren. | * *Deelnemen aan vorming, studiedagen, cursussen*
* *Deelnemen aan werkgroepen, interne vergaderingen en overleg*
* *Via het lezen, verzamelen van nieuwe en gewijzigde wetteksten, het bijwonen van studiedagen op de hoogte blijven van diverse nationale en internationale ontwikkelingen*
* *Uitwisselen van interessante informatie en ervaringen met collega’s*
* *Capteren en kanaliseren van signalen, trends en tendensen binnen het vakgebied en het werkterrein*
* *Zichzelf op de hoogte houden van diverse ontwikkeling via het lezen van wetteksten, interne onderrichtingen, dienstorders,…*
* *Kennis hebben van en op de hoogte blijven van de sociale kaart*
* *Netwerken onderhouden en gebruiken om kennis op peil te houden*
* *…*
 |

| Indelingscriteria | Waarde 1 | Waarde 2 | Waarde 3 | Waarde 4 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Complexiteit van het advies of de begeleiding | Het betreft een oplossingsgerichte begeleiding of adviesOm een keuze te maken uit de verschillende opties is analyse en beoordeling van richtlijnen, procedures en/of de situatie van de klant noodzakelijk | Het betreft een oplossingsgerichte begeleiding of adviesOm tot een oplossing en/of antwoord te komen is grondige analyse, interpretatie en integratie nodig omdat het probleem niet duidelijk is gedefinieerd en er geen eenduidige richtlijnen bestaan om tot een oplossingen te komen  | Conceptueel denken is vereist om adviezen of begeleiding te verstrekken en begrip van de context is nodig om inzicht te krijgen in de noden/vraag van de klant*EN*Op basis van analyse en interpretatie worden creatieve oplossingen / alternatieven aangereikt om tegemoet te komen aan de specifieke behoefte van de klant.*EN*Informatie en gegevens komen uit verschillende hoeken, zijn divers en moeten geïntegreerd worden | Conceptueel denken is vereist om te adviseren over niet vertrouwde, complexe problemen*EN*Vereist integraal denken: informatie en gegevens worden in ruime context geplaatst; verschillende aspecten worden op elkaar afgestemd in een innovatieve geïntegreerde (multidisciplinaire) aanpak.*EN*Formuleren van adviezen met doorslaggevende invloed op het vakgebied.*EN*Hoge vrijheidsgraden voor het vinden van oplossingen |
| **Aard van de relatie met de klant** | Kortstondige contacten in functie van te behandelen vragen, problemen.Contacten op operationeel niveau | Regelmatig overleg met gesprekspartners op operationeel niveau in het kader van trajecten | Contacten op tactisch niveau met als doel de middellange termijn relatie op te bouwen en/of te onderhouden | Contacten op strategisch niveau met als doel de lange termijn relatie op te bouwen en/of te onderhouden |
| **Optimalisatie van de werking/beleidsadvies** | Signaleert vanuit de praktijk problemen in verband met de interne werking, de dienstverlening en/of de normen en procedures formuleert verbetervoorstellen | Neemt actief deel aan structureel overleg met het oog op verbetering van interne werking en/of dienstverlening | Neemt actief deel aan structureel overleg met het oog op het formuleren van beleidsvoorstellen | Draagt bij aan de beleidsontwikkeling van de functionele minister door beleidsvoorstellen te formuleren vanuit de praktijk en rekening houdend met nieuwe inzichten.*EN*Initieert en organiseert overleg in verband met beleidsontwikkeling, met als doel ervoor te zorgen dat de aanpak steeds zo efficiënt en actueel mogelijk is **(RG)** |
| **Interpersoonlijke relaties****( ≠ hiërarchische aansturing)** | Begeleiden van anderen naar de meest opportune oplossing om zo tegemoet te komen aan hun noden en de uitwisseling van informatie en/of diensten te garanderen | Op basis van specifieke kennis en rationele argumenten, begeleiden, adviseren of overtuigen van anderen | Lobbyen, beïnvloeden en/of het creëren van cultuur -en gedragsverandering door in te spelen op emoties, gedrag, context en weerstand met als doel het beoogde resultaat te bekomen **(RG)** |
| **Organisatie- en samenwerkingsvorm** | Op formele of informele manier overbrengen van kennis en/of vaardigheden aan collega's, binnen of buiten het eigen team, en hen ondersteunen waar nodig | Opnemen van één of meerdere structurele taken m.b.t. gedeelde verantwoordelijkheid om de teamplanning en -werking mee vorm te geven, te sturen, te organiseren en te evalueren*OF* Vakinhoudelijk of organisatorisch (functioneel) aansturen van de dagelijkse operationele activiteiten van een team*OF* Vanuit vakkennis, fungeren als inhoudelijk aanspreekpunt. Beschikbaar stellen van kennis aan het team om het kennisniveau op peil te houden | Als hiërarchisch leidinggevende, coördineren, aansturen en coachen van een team met als doel hen te stimuleren tot optimale prestaties, betrokkenheid en verdere ontwikkeling **(RG)***OF*Vanuit een doorgedreven expertise, fungeren als inhoudelijk aanspreekpunt. Bouwt de kennis verder uit en verankert deze binnen de organisatie met als doel het kennisniveau op peil te houden **(RG)** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Vaktechnische competenties** | **Functieklasse 12** | **Functieklasse 13/14** | **Functieklasse 15/16** | **Functieklasse 17/18** |
| Vakkennis/leiding geven | Functies waarvoor kennis vereist is om methoden en technieken, werkprocedures en processen toe te passen en/of bekwaamheid in het gespecialiseerd gebruik van materialen, technieken, apparatuur en gereedschappen.Grondige kennis en begrip van de specifieke reglementeringen, normen,…Kennis van de organisatie en inzicht in formele structuren.Administratief-organisatorische vaardigheden.*Functies moeten mensen aansturen door het geven van duidelijke instructies, opvolgen en bijsturen van resultaten, ...* | Functies waarvoor een brede of gespecialiseerde kennis van (organisatie-eigen) methoden, technieken, regelgeving en processen vereist is. Kennis is het gevolg van een op toepassing georiënteerde theoretische achtergrond. Goede kennis van één expertisegebied of basiskennis van de verschillende expertisegebieden.*Functies moeten mensen aansturen door het geven van duidelijke instructies, opvolgen en bijsturen van resultaten, toekennen van verantwoordelijkheden, leiderschapsstijl aan te passen,...* | Functies waarvoor een grondige, theoretische kennis vereist is van verschillende processen, regelgeving, normen en systemen en deze kunnen toepassen, interpreteren en integreren.Dieptekennis van minstens één expertisegebied of goede kennis van verschillende expertisegebieden. Expertisegebieden kunnen technisch, gespecialiseerd of wetenschappelijk zijn.*Functies moeten projecten leiden/richting geven, coachen, ontwikkelen en gericht advies geven aan (hooggekwalificeerde) medewerkers en hen inlichten over hun functioneren.* | Functies waarvoor een diepgaande kennis op een technisch, wetenschappelijk of specialistisch gebied vereist is, gestoeld op inzichten in theoretische concepten en beginselen en hun context. Grondige kennis en begrip van verschillende specifieke en aanverwante reglementeringen, normen, … Dieptekennis van één expertisegebied of goede kennis van verschillende expertisegebieden + goede kennis van de hele organisatie en inzicht in formele en informele netwerken.*Functies moeten projecten leiden/het management adviseren, richting geven, coachen, ontwikkelen en gericht advies geven aan (hooggekwalificeerde) medewerkers en hen inlichten over hun functioneren.* |
| Nog functie- en entiteitspecifiek maken |
| **Opleidingsniveau en ervaring** | Functies waarvoor een werk- en denkniveau vereist is overeenstemmend met secundair onderwijs met enkele jaren ervaring (3 tot 6 jaar) (of gelijkwaardig door persoonlijke ontwikkeling, zelfstudie, ...) tot startfuncties overeenstemmend met een professioneel gerichte bachelor (of gelijkwaardig door persoonlijke ontwikkeling, zelfstudie, ...). | Functies waarvoor een werk- en denkniveau vereist is overeenstemmend met professioneel gerichte bachelor met enkele jaren ervaring (3 tot 6 jaar) (of gelijkwaardig door persoonlijke ontwikkeling, zelfstudie, ...) tot startfuncties overeenstemmend met een master (of gelijkwaardig door persoonlijke ontwikkeling, zelfstudie, ...). | Functies waarvoor een werk- en denkniveau vereist is overeenstemmend met een master met enkele jaren ervaring (3 tot 6 jaar) (of gelijkwaardig door persoonlijke ontwikkeling, zelfstudie, ...). | Functies waarvoor een werk- en denkniveau vereist is overeenstemmend met een master met minstens 6 jaar ervaring of doctoraat (of gelijkwaardig door persoonlijke ontwikkeling, zelfstudie, ...). |

| **Competenties** | **Functieklasse 12** | Functieklasse 13/14 | Functieklasse 15/16 | Functieklasse 17/18 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Verantwoordelijkheid nemen**Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie | 1 = Neemt verantwoordelijkheid voor zijn werk | 2 = Handelt in het belang van de organisatie |
| **Communiceren**Informatie en ideeën schriftelijk en/of mondeling begrijpelijk overbrengen | 1= Verwoordt zijn boodschap correct en begrijpelijk | 2 = Verzorgt de interactie |
| **Inleving**Alert zijn op gevoelens en behoeften van anderen en daar adequaat op reageren | 1 = Staat open voor gevoelens en behoeften van anderen | 2 = Speelt in op behoeften en gevoelens van anderen |
| **Netwerken**Ontwikkelen en bestendigen van professionele relaties, allianties en coalities en die aanwenden om informatie, steun en medewerking te verkrijgen | 1 = Maakt actief gebruik van bestaande contacten voor zijn opdracht | 2 = Legt nieuwe contacten die voor zijn taak en opdracht nuttig kunnen zijn |
| **Analyseren**Een probleem duiden in zijn verbanden en op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende relevante informatie | 1 = Ziet de essentie van het probleem | 2 = Legt verbanden en ziet oorzaken | 3 = Maakt verhelderende analyses van complexe vraagstukken |
| **Klantgerichtheid**Wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie onderkennen en er adequaat op reageren | 1 = Reageert vriendelijk, adequaat en correct op vragen van belanghebbenden | 2 = Optimaliseert de dienstverlening aan belanghebbenden binnen afgesproken kaders |