

## FUNCTIEPROFIEL - WAT WORDT ER VAN MIJ VERWACHT?

### NAAM FUNCTIE: BUURTZORGREGISSEUR

---

#### 1. Algemene informatie

Dienst/afdeling: Leven en welzijn / Diversiteit

Salarisschaal: B1 - B2 - B3

#### 2. Plaats in het organogram

Werkt en rapporteert aan het diensthoofd van de dienst diversiteit.

#### 3. Doel van de functie

De buurtzorgregisseur bouwt netwerken uit met de buurtbewoners, organisaties en verenigingen in de buurt. Hij heeft hierbij aandacht voor de meest kwetsbare buurtbewoners. Hij werkt samen met alle partijen aan een leefbare buurt, waarin buurtbewoners zorg dragen voor elkaar en creëert een kader waarin vragen voor zorg en ondersteuning een formeel dan wel informeel antwoord vinden. De buurtzorgregisseur is het aanspreekpunt voor buurtbewoners, organisaties en verenigingen en treedt op als brugfiguur en schakel tussen de buurtbewoners, organisaties en verenigingen en het lokaal bestuur.

#### 4. WAT - welke zijn mijn taken?

##### Resultaatsgebied 1: uitbouwen van een informeel en formeel netwerk in de buurt

De buurtzorgregisseur is verantwoordelijk voor het uitbouwen van een informeel en formeel netwerk in de buurt (buurtbewoners, organisaties, vrijwilligersverenigingen, enz.). Hij is daarvoor voldoende aanwezig en aanspreekbaar in het straatbeeld, in formele en informele ontmoetingsplaatsen. De buurtzorgregisseur besteedt in het uitbouwen van het informeel netwerk specifiek aandacht aan kwetsbare doelgroepen en doelgroepen die onder de radar dreigen te blijven. De buurtzorgregisseur zet kleine en grote acties op touw om het informele netwerk vorm te geven. Hij gaat op zoek naar formele actoren die actief zijn in de buurt en verbindt deze op duurzame en structurele wijze aan elkaar.

##### Resultaatsgebied 2: opmaken en uitrollen van een buurtactieplan

Vertrekkende vanuit het netwerk maakt de buurtzorgregisseur een buurtactieplan op met oog op de leefbaarheid in de buurt en de aanwezige zorg- en ondersteuningsnoden. Hij gebruikt methodieken die de coproductie met de buurtbewoners en formele actoren in de buurt stimuleren. De buurtzorgregisseur neemt een trekkende rol op in het stapsgewijs uitvoeren van de acties. Hij stimuleert actief de verantwoordelijkheid, de inbreng en het initiatief van buurtbewoners en andere actoren. De buurtzorgregisseur volgt structureel de acties op, evalueert en stuurt bij in functie van de doelstellingen.

##### Resultaatsgebied 3: signaalfunctie

De buurtzorgregisseur vangt kleine en grote signalen van buurtbewoners op. Individuele vragen van buurtbewoners verwijst de buurtzorgregisseur door naar de juiste actoren. De buurtzorgregisseur gaat

op een meer structurele manier aan de slag met signalen die herhaaldelijk naar boven komen. Hij werkt waar mogelijke duurzame oplossingen uit en maakt relevante informatie over aan het beleid.

#### Resultaatsgebied 4: bijdragen aan een aangename en veilige omgeving voor onze interne en externe klanten

De buurtzorgregisseur levert inspanningen om de werkomstandigheden en de werksfeer binnen de dienst diversiteit te verbeteren. Van elke collega wordt medewerking verwacht aan dit proces vanuit een positieve en constructieve ingesteldheid. De risicobeheersing- en veiligheidsprocedures worden op een professionele wijze ontwikkeld en toegepast. Het is belangrijk dat dit wordt doorvertaald naar de betrokken medewerkers, partners en klanten én dat dit gecontroleerd en opgevolgd wordt. Hij verstrekt daarbij informatie over de buurtgerichte zorg.

#### Resultaatsgebied 5: alle bijkomende opdrachten in het belang van het OCMW en de stad Diest

De buurtzorgregisseur is betrokken bij de stad en het OCMW Diest en tracht zich voortdurend te verbeteren en zo bij te dragen tot het slagen van de organisatie. Een belangrijk element hierbij is de samenwerking met de directe collega's en de andere diensten. De buurtzorgregisseur ondersteunt de leidinggevende in zijn taken en is bereid bijkomende opdrachten tot een goed einde te brengen.

### **5. HOE - hoe voer ik mijn taken uit?**

Het HOE omschrijft de competenties en de kennis die nodig zijn om deze functie succesvol uit te oefenen.

#### **5.1. Kerncompetenties – deze competenties vindt de stad voor iedereen belangrijk**

Bij elke kerncompetentie worden het niveau en de voorbeelden vermeld die bij deze functie horen.

<b>Kerncompetentie</b>	<b>Niveau</b>	<b>Voorbeelden</b>
Voortdurend verbeteren	2. Ontwikkelt zich binnen de eigen functie en werkt actief mee aan het verbeteren van de uitvoering van taken	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maakt zich vertrouwd met nieuwe materies die relevant zijn voor de eigen taak (bv. nieuwe regelgeving, informaticatoepassingen, werkmethodes, enz.)</li> <li>▪ Informeert zich over nieuwe ontwikkelingen met betrekking tot de eigen functie (leest vakliteratuur, neemt deel aan congressen, enz.)</li> <li>▪ Gaat na of en hoe nieuwe tendensen en ontwikkelingen in de eigen functie ingezet kunnen worden</li> <li>▪ Zoekt actief naar mogelijkheden om de uitvoering van het takenpakket te verbeteren en werkt die mogelijkheden verder uit tot concrete voorstellen.</li> </ul> <p><u>Opmerking:</u> Een buurtzorgregisseur heeft de wil om bij te leren, vakliteratuur te lezen, constant bij te scholen, enz. Hij hanteert een 'open mind' om nieuwe inzichten of minder voor de hand liggende opportuniteiten te kunnen inschatten.</p>
Klantgerichtheid	3. Onderneemt, binnen de mogelijkheden van de eigen functie, acties om de dienstverlening aan klanten te optimaliseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gaat kritisch na op welke punten de eigen dienstverlening aan de klant kan worden verbeterd (denken vanuit de klant)</li> <li>▪ Onderzoekt gericht (via systematisch onderzoek) de wensen, behoeften en verwachtingen van klanten (tevredenheidsenquêtes, mondelinge enquêtes) wanneer dit organisatiebreed wordt aangestuurd</li> <li>▪ Formuleert concrete voorstellen om de eigen dienstverlening te verbeteren</li> <li>▪ Onderneemt concrete acties naar aanleiding van specifieke feedback van klanten (luisteren naar de klant)</li> <li>▪ Zet nieuwe mogelijkheden op het vlak van dienstverlening meteen om in de praktijk</li> <li>▪ Onderneemt acties om de dienstverlening aan specifieke doelgroepen te optimaliseren, rekening houdend met hun beperkingen en behoeften (bv. handicap, allochtonen) (de leefwereld van de klant kennen).</li> </ul> <p><u>Opmerking:</u> Een buurtzorgregisseur heeft oog voor wat de klant wil en handelt vanuit de leefwereld van de klant. De klant is veelzijdig:</p>

		buurtbewoners, verenigingen en organisaties actief in de buurt, enz. De buurtzorgregisseur past bijgevolg zijn aanpak aan afhankelijk van de doelgroep die hij voor zich heeft.
Samenwerken	3. Stimuleert de samenwerking binnen de eigen entiteit, werkgroepen of projectgroepen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Komt met ideeën om het gezamenlijk resultaat te verbeteren</li> <li>▪ Moedigt anderen aan om samen te werken, hun ideeën te uiten en onderling van gedachten te wisselen</li> <li>▪ Moedigt anderen aan om onderling te overleggen over zaken die het eigen werk overstijgen</li> <li>▪ Betreft anderen bij het nemen van beslissingen die op hen impact hebben</li> <li>▪ Bevordert de goede verstandhouding, de teamgeest en het respect voor de verscheidenheid van mensen</li> <li>▪ Geeft opbouwende kritiek en feedback</li> <li>▪ Moedigt anderen aan om gezamenlijke oplossingen te vinden</li> </ul>
Betrouwbaarheid	2. Brengt sociale en ethische normen in de praktijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Neemt de verantwoordelijkheid op zich voor zijn eigen handelen (past geen paraplu politiek toe)</li> <li>▪ Leeft de deontologie na die eigen is aan de functie of het functieniveau, de deontologische code van de stad Diest en respecteert het beroepsgeheim</li> <li>▪ Spreekt anderen erop aan als ze niet conform bestaande regels en afspraken handelen</li> <li>▪ Handelt consequent: neemt in soortgelijke omstandigheden soortgelijke standpunten in of een soortgelijke houding aan.</li> <li>▪ Kan inschatten of informatie al dan niet verder kan of mag worden verspreid</li> <li>▪ Vertoont voorbeeldgedrag rond basisregels en afspraken</li> </ul>

## 5.2. Functiecompetenties

Bij elke functiecompetentie worden het niveau en de voorbeelden vermeld die bij deze functie horen.

Funciecompetentie	Niveau	Voorbeelden
Optreden	2. Verwerft aandacht en vertrouwen door zijn houding	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Speelt gepast in op zijn gesprekspartner</li> <li>▪ Bepaalt vooraf zijn doelstellingen en past zijn aanpak en optreden daaraan aan</li> <li>▪ Komt in contacten authentiek over</li> <li>▪ Voelt goed aan wat gepast is (houding, voorkomen, reacties)</li> </ul>
Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid	3. Communiqueert vlot met verschillende doelgroepen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bouwt zijn betoog op een gericht gestructureerde wijze op</li> <li>▪ Gebruikt herkenbare voorbeelden en vergelijkingen om voorstellen en boodschappen meer kracht bij te zetten</li> <li>▪ Past zijn woordenschat en spreektempo aan de doelgroep aan</li> <li>▪ Stemt zijn communicatiestijl af op de specifieke relatie met de doelgroep (bv. formeel, informeel, meer of minder interactief)</li> <li>▪ Communiqueert selectief vanuit zijn inzicht in en inschatting van de situatie, om zo sneller zijn doel te bereiken</li> </ul> <p><u>Opmerking:</u> De buurtzorgregisseur komt in contact met verschillende doelgroepen en in verschillende contexten (professioneel vs. informeel). Hij past zijn communicatiestijl en inhoud af op de kenmerken van de specifieke doelgroep.</p>
Luisteren	3. Stimuleert open dialoog	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luistert actief naar mensen, neemt de tijd en dialogueert met hen</li> <li>▪ Vraagt door op gegeven informatie</li> <li>▪ Stelt vragen als iemand er in een gesprek blijk van geeft dat hij nog niet alle gedachten heeft uitgesproken</li> <li>▪ Reageert inhoudelijk op wat de gesprekspartner zegt</li> <li>▪ Integreert de inbreng van anderen in zijn eigen uiteenzetting</li> </ul> <p><u>Opmerking:</u> Een buurtzorgregisseur gaat in gesprek met buurtbewoners, pikt signalen op en gaat daarmee aan de slag. Om de nodige informatie te kunnen verwerven luistert de buurtzorgregisseur naar mensen en vraagt hij door.</p>
Netwerken	2. Legt nieuwe contacten die voor de eigen taak en opdracht nuttig kunnen zijn	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Brengt mensen met elkaar in contact, stelt hen aan elkaar voor</li> <li>▪ Neemt acties om contacten te leggen en te onderhouden</li> <li>▪ Zoekt samenwerking met interne en externe partners uit wederzijds belang</li> <li>▪ Gaat actief op zoek naar collega's uit andere entiteiten voor informatie, expertise</li> <li>▪ Legt contacten met andere afdelingen als de eigen opdracht hen aanbelangt (bv. voor- of natraject, impact)</li> <li>▪ Legt contacten met andere entiteiten om de slaagkansen van het</li> </ul>

		eigen project te vergroten (samenwerking, steun) <u>Opmerking:</u> De buurtzorgregisseur bouwt aan een formeel en informeel netwerk in de buurt. Hiervoor gaat hij actief op zoek naar actoren die in de buurt opereren en verbindt hij deze actoren met elkaar in functie van de noden van de buurtbewoners.
Probleemanalyse	1. Ziet de essentie van het probleem	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verzamelt informatie over de achtergronden en oorzaken</li> <li>▪ Maakt duidelijk onderscheid tussen hoofd- en bijzaken bij het analyseren van een probleem</li> <li>▪ Omschrijft duidelijk de kern van het probleem</li> <li>▪ Verwerft een algemeen inzicht in de problematiek</li> <li>▪ Gaat systematisch te werk bij het analyseren van een probleem</li> </ul>
Initiatief	2. Neemt het initiatief om structurele problemen binnen het eigen takendomein op te lossen (reactief en structureel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Heeft oog voor zaken waar de hiërarchie eventueel niet aan denkt en handelt ernaar of brengt ze onder de aandacht</li> <li>▪ Formuleert voorstellen om bestaande situaties te verbeteren</li> <li>▪ Stelt zelf documentatie samen om efficiënt te kunnen werken</li> <li>▪ Zoekt naar alternatieve oplossingen als hij met structurele problemen wordt geconfronteerd</li> <li>▪ Geeft aan waar het afgeleverde resultaat mogelijk verbeterd kan worden</li> </ul>
Flexibel gedrag	1. Past zijn aanpak of gedrag aan als de concrete situatie dat vereist	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verandert zijn agenda en operationele planning afhankelijk van tijdsdruk, nieuwe prioriteiten, dringende vragen of behoeften</li> <li>▪ Verhoogt het werktempo als de omstandigheden dat vragen (bv. gewijzigde deadline, tegenslagen, plots extra taken, afwezigheid collega's)</li> <li>▪ Zoekt tijdig een alternatieve oplossing of aanpak als blijkt dat de gekozen aanpak niet geschikt was</li> <li>▪ Is bereid taken uit te voeren die niet tot het normale pakket behoren, als de omstandigheden dat vereisen</li> </ul> <p><u>Opmerking:</u> De buurtzorgregisseur moet kunnen inspelen op een veranderende context, nieuwe signalen en plotse gebeurtenissen. Hij past zijn geplande acties hieraan aan en zoekt naar alternatieven wanneer nodig.</p>
Organiseren	2. Coördineert acties, tijd en middelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Splitst een opdracht adequaat op in deelopdrachten en gaat stapsgewijs en goed doordacht te werk</li> <li>▪ Organiseert zich op zodanige wijze dat hij een overzicht kan bewaren</li> <li>▪ Weet zich te organiseren om om te gaan met snel wijzigende situaties, variatie in het werk en de brugfunctie tussen beleid en medewerker om te stress te beperken (brandjes blussen)</li> <li>▪ Zet schaarse middelen (mensen, instrumenten) zo in dat ze optimaal benut worden</li> <li>▪ Is resultaatgericht in zijn actieplannen en doelstellingen (bv. werkt met duidelijke doelen en timing)</li> <li>▪ Voorziet voor een omvangrijkere opdracht in een actieplan met benodigde budgetten, middelen, mensen en informatie.</li> </ul> <p><u>Opmerking:</u> De buurtzorgregisseur waakt samen met het diensthoofd over een continue en goede opvolging van de aan hem toegewezen projecten en acties. Hij kan hoofd- van bijzaken onderscheiden en weet prioriteiten te stellen. De buurtzorgregisseur moet op een efficiënte en effectieve wijze handelen in functie van noden, middelen en doelstellingen.</p>

### 5.3. Kennis

Deze kennis en het praktisch toepassen ervan is nodig om deze functie succesvol uit te oefenen.

Cluster	Kennis	Toelichting
PC-vaardigheden	Word	
	Excel	
	Presentaties (powerpoint)	
Wetgeving en regelgeving (Nieuwe medewerkers : wetgeving eigen maken op de werkvloer. Medewerkers : praktische kennis)	Kennis van de wetgeving m.b.t. de gemeente: - decreet lokaal bestuur	Basiskennis
	Kennis van de wetgeving/regelgeving m.b.t. de functie: - Wetgeving m.b.t. lokaal sociaal beleid	
Werking en werkmiddelen	Werking van de lokale overheid	
	Kennis van en ervaring met werken met groepen	
	Kennis van de sociale kaart	Basiskennis

*Alle functieprofielen van de stad Diest zijn standaard opgesteld in de mannelijke vorm, vooral om complexe zinsvormen te vermijden. Dit is niet bedoeld als verwijzing naar het gender van de medewerker.*

Medewerker :

Datum :

Handtekening :