

# HULPVERLENER Crisismeldpunt



## DEEL 1 | FUNCTIEOMSCHRIJVING

| PLAATS IN DE ORGANISATIE |                                                | Waar situeert deze functie zich in de organisatie? |
|--------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Organigram</b>        | Deelwerking/project: Crisisteam-18             |                                                    |
| <b>Hoedanigheid</b>      | <input checked="" type="checkbox"/> Medewerker | <input type="checkbox"/> Leidinggevende            |
| <b>Rapporteert aan</b>   | Teamcoördinator                                |                                                    |

| RESULTAATSGBIEDEN                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Wat wordt er van mij verwacht in deze functie? |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <b>Hulpverlening</b>             | <p><i>Opnemen van crisissituaties aangebracht via verwijzers en coördineren hulpprogramma crisisjeugdhulp</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Behandelt en verduidelijkt telefonische hulpvragen</li> <li>Biedt consult / geeft advies</li> <li>Ondersteund en erkent verwijzer in zijn eigen handelen in de crisis</li> <li>Focust op minst ingrijpende hulp</li> <li>Doet intersectorale dispatching naar het crisisnetwerk</li> <li>Organiseert en coördineert het hulpprogramma crisisjeugdhulp</li> </ul> <p><i>Staan indien nodig mee in voor de 24 uur permanentie van het crisisteam</i></p> |                                                |
| <b>Clïentopvolging</b>           | <p><i>Individueel opvolgen van de cliënt</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formuleert samen met de cliënt doelen in bijvoorbeeld een handelingsplan</li> <li>Besprekt individuele cliënten op team of met leidinggevende</li> <li>Registreert en houdt de nodige administratie bij</li> <li>Evalueert de doelen en evolutie met de cliënt en stuurt bij waar nodig</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                      |                                                |
| <b>Externe samenwerking</b>      | <p><i>Samenwerken met externe actoren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Werkt samen met externe diensten in functie van de cliënt</li> <li>Participeert aan inhoudelijk overleg op lokaal niveau</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                |
| <b>Maatschappelijke context</b>  | <p><i>Oog hebben voor de bredere maatschappelijke context</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Is een wandelende antenne</li> <li>Ziet structurele problemen</li> <li>Is alert voor maatschappelijke evoluties</li> <li>Signaleert cliënt overstijgende problemen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                |
| <b>Persoonlijke ontwikkeling</b> | <p><i>Ontwikkelen van de eigen professionaliteit</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reflecteert over het eigen handelen</li> <li>Ontwikkelt de eigen deskundigheid via opleiding, lectuur, ...</li> <li>Neemt actief deel aan het eigen ontwikkelingsgesprek</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                |
| <b>Werken in een team</b>        | <p><i>Bijdragen aan het gemeenschappelijk doel en goede relaties binnen het team</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Werkt samen met collega's en leidinggevende</li> <li>Neemt actief deel aan het teamoverleg</li> <li>Deelt informatie en expertise</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                |
| <b>Werken bij CAW</b>            | <p><i>Bijdragen aan de realisatie van de missie, visie en strategie van de organisatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Is loyaal aan de missie, visie en doelstellingen van CAW Antwerpen</li> <li>Handelt volgens de procedures uit het kwaliteitshandboek</li> <li>Denkt mee over vernieuwing en verbetering</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                |

## DEEL 2 | COMPETENTIEPROFIEL

| KERNCOMPETENTIES              |                                                                                                                                  | Wanneer pas ik bij het CAW? |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| <b>Klantgericht-<br/>heid</b> | <i>Onderzoeken van de wensen en behoeften van de klant en hiernaar handelen, rekening houdend met het organisatie belang.</i>    |                             |
| <b>Integriteit</b>            | <i>Op een professionele, correcte en oprechte manier handelen.</i>                                                               |                             |
| <b>Samen-<br/>werken</b>      | <i>Actieve bijdrage leveren aan een gezamenlijk doel, ook wanneer het geen direct persoonlijk belang dient.</i>                  |                             |
| <b>Openheid</b>               | <i>Onbevooroordeeld open staan voor de omgeving.</i>                                                                             |                             |
| <b>Eigenaar-<br/>schap</b>    | <i>Individuele verantwoordelijkheid tonen voor het eigen leerproces, de eigen resultaatsgebieden en deze van de organisatie.</i> |                             |
| <b>Ondernemen</b>             | <i>Bewust berekende risico's durven nemen om een vooraf bepaald doel te bereiken.</i>                                            |                             |

| FUNCTIESPECIFIEKE COMPETENTIES |                                                                                                                                                                                           | Wanneer pas ik in deze functie ? |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <b>Analyseren</b>              | <i>Systematisch ontleden van een situatie in al zijn elementen, duiden van verbanden en op zoek gaan naar bijkomende informatie om de situatie helder te krijgen.</i>                     |                                  |
| <b>Coachen</b>                 | <i>Stimuleren en motiveren van anderen tot persoonlijke ontwikkeling.</i>                                                                                                                 |                                  |
| <b>Flexibiliteit</b>           | <i>Zijn gedrag en aanpak aanpassen in functie van de situaties waarin men zich bevindt en personen waarmee men geconfronteerd wordt met het oog op het bereiken van een bepaald doel.</i> |                                  |
| <b>Plannen en organiseren</b>  | <i>Aanbrengen van structuur in tijd, ruimte en prioriteit bij het aanpakken van situaties.</i>                                                                                            |                                  |
| <b>Stress-<br/>bestendig</b>   | <i>Je houdt spanningen en emoties goed in de hand. Je kan een groot emotioneel appel hanteren. Je kan na een moeilijke situatie rustig blijven, dit kaderen en relativeren.</i>           |                                  |
| <b>Netwerken</b>               | <i>Vanuit verschillende belangen relaties aangaan, onderhouden en aanwenden om doelstellingen te realiseren.</i>                                                                          |                                  |
| <b>Zelfinzicht</b>             | <i>Zichzelf kunnen inschatten en beoordelen zodat men een correct zelfbeeld bekomt.</i>                                                                                                   |                                  |

| VAKTECHNISCHE COMPETENTIES |                                                                                                   | Wat ken en kan ik om deze functie goed uit te voeren? |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <b>Vakkennis</b>           | <i>Kennis en inzicht in het welzijnswerk<br/>Kennis en kunnen toepassen van crisismethodieken</i> |                                                       |
| <b>Taal</b>                | <i>Spreeken, begrijpen, lezen en schrijven van correct Nederlands</i>                             |                                                       |
| <b>Computer</b>            | <i>Toepassing van software voor tekstverwerking, data beheer, internet en e-mail</i>              |                                                       |
| <b>Diploma</b>             | <i>Bachelor menswetenschappen of gelijkwaardig door ervaring</i>                                  |                                                       |

| HANDTEKENING WERKGEVER |  | HANDTEKENING WERKNEMER |  |
|------------------------|--|------------------------|--|
| DATUM:                 |  | DATUM:                 |  |
| VOOR AKKOORD:          |  | VOOR AKKOORD:          |  |

|       |       |
|-------|-------|
| NAAM: | NAAM: |
|-------|-------|