

////////////////////////////////////

FUNCTIEBESCHRIJVING

IROJ ondersteuner

Functiefamilie klantenadviserend

////////////////////////////////////

Voor akkoord

Naam HR: Klik of tik om tekst in te voeren.

Datum: Klik of tik om een datum in te voeren.

Handtekening:

Naam functiehouder: Klik of tik om tekst in te voeren.

Datum: Klik of tik om een datum in te voeren.

Handtekening:

1. Context van de functie

1.1. Waarden van Opgroeien

Jouw inzet draagt bij tot de realisatie van de **missie van Opgroeien**, namelijk: **het recht op kansrijk opgroeien realiseren voor élk kind en élk jongere in Vlaanderen**. Wat je bijdrage daarin concreet kan betekenen, vind je terug in deze functiebeschrijving.

In de dienstverlening stelt Opgroeien drie waarden voorop: **Teamspirit, in de voorlinie voor gelijke kansen, duurzame banden smeden**. We verwachten dat je bewust rekening houdt met de **diversiteit** van je collega's, gezinnen, kinderen, jongeren, jongvolwassenen en partners binnen en buiten het jeugdhulplandschap. Opgroeien gelooft in ieders kwaliteiten, ongeacht geslacht, leeftijd, afkomst, geaardheid, levensvisie, levensstandaard, gezondheidstoestand of opleidingsniveau. In het bijzonder verwachten we dat je kinderen en jongeren beschouwt als volwaardige personen, hoe klein en onmondig ze ook zijn. Daarnaast verwachten we dat je alle gezinnen, kinderen en jongeren op een open, positieve, deskundige, verbindende en geëngageerde manier verder helpt.

Om een functie succesvol te kunnen uitvoeren bij Opgroeien vragen wij van al onze medewerkers een zekere kennis over de werking van Opgroeien en een aantal basisvaardigheden in informaticatoepassingen. We noemen ze generiek omdat ze gelden voor al onze medewerkers, ongeacht de functie die ze vervullen.

1.2. Positionering

Aan welke functie rapporteer je?	beleidsmedewerker centrale administratie
Welke functies rapporteren aan jou?	/

1.3. Kwantitatieve gegevens

Aantal medewerkers waaraan je leiding geeft (met vermelding van type medewerker):	/
--	---

Budgetten (met vermelding van het type impact dat je daarop hebt):	Regiobudget 20000€ /jaar Het IROJ beslist over de besteding van de middelen. Als facilitator van het overleg bewaak je de gemaakte afspraken met betrekking tot de besteding van de middelen. Bij voorstel van budgetbesteding toets je steeds Vlaams af met de collega's of het binnen de afspraken past.
Bijkomende kwantitatieve gegevens:	/

2. Doel van de functie

Vanuit een specialisatie professioneel advies of begeleiding geven aan 'externe' klanten/ de doelgroep **teneinde** deze klanten oplossingen aan te reiken of maximaal te ondersteunen in het vinden van een gepast antwoord op hun nood of vraag.

De Vlaamse jeugdhulp verbindt delen van 6 administraties uit het welzijns- en onderwijslandschap, en geeft ruimte aan tal van partners binnen een breed netwerk van professionals. Jongeren en hun ouders maken structureel deel uit van het beleid. Jeugdhulp bereikt elk jaar een paar honderdduizend kinderen en jongeren in Vlaanderen.

De governance van de jeugdhulp bestaat uit drie componenten: het **Aansturingscomité (ACO)** Jeugdhulp, waar het beleid van de jeugdhulp vorm krijgt en beslist wordt, het **Raadgevend Comité Jeugdhulp (RC)**, waar alle betrokken partners uit de jeugdhulp de leidend ambtenaar adviseren over het beleid van de jeugdhulp, en het **Intersectoraal Regionaal Overleg Jeugdhulp (IROJ)** dat verantwoordelijk is voor de aansturing van de jeugdhulp in de regio van de uitvoering van het decreet.

Het IROJ is samengesteld uit afgevaardigden van alle sectoren uit de jeugdhulp, maar ook vertegenwoordiging van gebruikers en verwijzers.

De wijze waarop het IROJ deze opdracht concretiseert en operationaliseert wordt vastgelegd in een regionaal actieplan. Voor de regionale uitvoering ervan worden werkmiddelen ter beschikking gesteld. **Het IROJ is verantwoordelijk voor de voortgang van de uitvoering van dit actieplan en rapporteert hierover aan de overheid.**

Samenvattend heeft het IROJ volgende opdrachten:

- Aansturing van de uitvoering van het decreet
- Oprichting van netwerkstuurgroepen voor de uitvoering van de opdrachten
- Monitoring van de jeugdhulp
- Advisering uitbreidingsbeleid met budgetverantwoordelijkheid
- Afstemming/samenwerking met andere partners in de regio

Om deze opdrachten te kunnen uitvoering heeft het IROJ ondersteuning nodig. Deze ondersteuning houdt volgende taken in:

1. Opnemen van het secretariaat
 - verslaggeving, uitnodigingen en agenda versturen, locaties regelen
 - administratief ondersteunen van de voorzitter
2. Proces faciliteren en bewaken:
 - samenroepen van het voorbereidend overleg om agenda van het IROJ te bepalen
 - inhoudelijke voorbereiding van dit overleg en van het IROJ aan de hand van inhoudelijke nota's
 - samenroepen van voorbereidende werkgroepen
 - voorbereiding en organiseren van advisering bij uitbreidingsbeleid
 - opvolgen van gemaakte afspraken in het IROJ
 - monitoring van het actieplan IROJ
 - rapporteren aan de leidend ambtenaar van Opgroeien
 - inhoudelijke ondersteuning van de voorzitter van het IROJ

Een regionale inbedding en samenwerking met collega's van de Vlaamse overheid in de regio is noodzakelijk.

3. Resultaatgebieden

Eens je op kruissnelheid bent omvat je takenpakket de volgende resultaatsgebieden:

Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
-----------	------------------------------

Probleemanalyse Vervolledigen, verhelderen en analyseren van de vraag / problematiek teneinde over de nodige gegevens en inzichten te beschikken om een gepaste dienstverlening of doorverwijzing te kunnen uitwerken.	• Een probleem dat door één sector wordt aangekaart, goed begrijpen en interpreteren zodat je het kan positioneren ten opzichte van de andere sectoren (vergelijkbare of andere situatie, en zo anders waar en hoe) en ten opzichte van de jeugdhulp in zijn intersectorale geheel. • Informatie (inhoudelijk, kwantitatief) opvragen en verwerken om te komen tot een beleidssignaal. • Beleidsnota's kunnen begrijpen, interpreteren en omzetten in voorstel een werkbaar actie- implementatieplan voor de regio.
Informatie en advies Verstrekken van informatie, formuleren van een advies en / of opstellen van een begeleidingsplan teneinde de klant een passend antwoord of voorstel te bieden op zijn / haar situatie.	• Sectorale en regionale initiatieven kunnen plaatsen binnen het beleid van de jeugdhulp. • Een procedure uitschrijven (via werkgroepen, nota's) om in een regio te kunnen komen tot een gedragen en intersectoraal advies. • Het overzicht hebben van jeugdhulpbeleid, toelichten, uitdragen en onder de aandacht houden in de regio.
Begeleiding en opvolging Samen met de betrokkenen het advies of het begeleidingsplan uitvoeren en / of opvolgen teneinde de vooropgezette doelstellingen zo goed mogelijk te realiseren.	• Voorbereidende nota's opstellen, nota's herwerken op basis van vergaderingen om te komen tot een gedragen en degelijk regionaal werkstuk. • Het regionaal actieplan concretiseren. Ervoor zorgen dat initiatieven worden genomen om een antwoord te geven op de noden. Daarvoor suggesties doen, voeling hebben met de geplande en lopende initiatieven.
Rapportering Registreren en analyseren van gegevens teneinde enerzijds officieel verslag uit te brengen en anderzijds input te geven aan het beleid.	• Inhoudelijk opvolgen van het regionaal actieplan van het IROJ. • Opvolgen van de te besteden budgetten in de regio. • Verwerken van gegevens van een bevraging.
Bekendmaking van dienstverlening en prospectie	• Jezelf profileren als het intersectoraal gezicht en aanspreekpunt van de jeugdhulp in de regio.

Bekendheid creëren rond de dienstverlening teneinde mogelijke klanten en / of partners te informeren en / of aan te trekken.	Vanuit jouw gedrevenheid mensen enthousiasmeren om deel te nemen aan vergaderingen en opdrachten op te nemen.
Kennismaking mbt het vakgebied Actief bijhouden en uitwisselen van kennis en ervaring m.b.t. het vakgebied teneinde de kwaliteit van de dienstverlening op individueel en afdelingsniveau te optimaliseren.	- Het overzicht hebben en houden van de structuur, de werking en de aansturing van het jeugdhulplandschap. - Het kaders van gesignaleerde problemen en aanreiken van mogelijke oplossingen.
4. Competentieprofiel	
4.1. Gedragscompetenties	
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	Inleving Alert zijn op gevoelens en behoeften van anderen en daar adequaat op reageren Niveau 2 – Speelt in op behoeften en gevoelens van anderen - 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 handelen op anderen - Gaat adequaat in op persoonlijke of emotionele boodschappen
Communiceren Informatie en ideeën schriftelijk en/of mondeling begrijpelijk overbrengen Niveau 2 Verzorgt de interactie Kiest een communicatiewijze naargelang de behoeften, mogelijkheden of eigenheden van het doelpubliek	Netwerken Ontwikkelen en bestendigen van professionele relaties, allianties en coalities en die aanwenden om informatie, steun en medewerking te verkrijgen Niveau 2 – Legt nieuwe contacten die voor zijn taak en opdracht nuttig kunnen zijn

• Hanteert een stijl die aangepast is aan de situatie (zakelijk, onderhoudend, informatief, interactief, ...) • Richt zich tot het publiek en neemt het in zijn gedachtegang mee • Zorgt voor een correcte uitwisseling van informatie (gaat na of zijn boodschap duidelijk is, vat de boodschap van anderen samen, ...) • Stimuleert de communicatie in twee richtingen (stelt vragen, verzoekt om inbreng, ...)	• Legt contacten en onderhoudt ze • Kent de juiste personen om doelen te realiseren en wordt door hen gekend • Zoekt samenwerking met interne en externe partners uit wederzijds organisatiebelang • Legt contacten met andere afdelingen als zijn opdracht hen aanbelangt (bv. voor- of natraject, impact, ...) • Legt contacten (met andere entiteiten) om de slaagkansen van zijn project te vergroten (informatie, expertise, cocreatie, steun)
Analyseren Een probleem duiden in zijn verbanden en op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende relevante informatie Niveau 2 – Legt verbanden en ziet oorzaken • Benadert het probleem of vraagstuk vanuit verschillende gezichtspunten • Legt verbanden tussen verschillende soorten informatie • Benoemt de oorzaken van problemen • Detecteert onderliggende problemen • Integreert nieuw gevonden informatie met bestaande informatie	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, ...)
4.2. Vaktechnische competenties	
Kennis hebben van: • De visie, missie, waarden en kernactiviteiten van Opgroeien • De plaats van Opgroeien als entiteit binnen de Vlaamse overheid	

- De organisatie- en beslissingsstructuur van Opgroeien
- De werking, organisatie, structuur, aansturing en beleid van de intersectorale jeugdhulp
- De regionale partners in de jeugdhulp
- Het faciliteren van groepsprocessen

Inzicht hebben in:

- De samenwerkingsmechanismen van een grote organisatie.
- De samenwerkingsmechanismen binnen intersectorale samenwerking.
- Groepsdynamische processen

Het kunnen hanteren van:

- Administratief-organisatorische vaardigheden
- Basisvaardigheden informatica

5. Andere functierelevante informatie

Masterdiploma