

Functiebeschrijving:

Klachtendeskundige B1

Functiefamilie themaspecialist

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 en Brussel. Wat je bijdrage daarin concreet kan betekenen, vind je terug in deze functiebeschrijving.

Werken voor Opgroeien, dat betekent deze drie waarden delen met je collega's: **banden smeden, in de voorlinie en teamspirit**. We verwachten dat je bewust rekening houdt met de diversiteit van je collega's, gezinnen, kinderen en jongeren. 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 rapporteert de functiehouder?	De functiehouder rapporteert aan de directeur Contactcenter
Welke functies rapporteren aan de functiehouder?	nvt

1.3. Kwantitatieve gegevens

Aantal medewerkers waaraan wordt leiding gegeven (met vermelding van type medewerker):	nvt
Budgetten (met vermelding van het type impact dat de functiehouder heeft):	nvt
Bijkomende kwantitatieve gegevens:	

2. Doel van de functie

De klachtensdeskundige verzorgt de regie en opvolging van de klachtenbehandeling die door Opgroeien wordt opgenomen over alle sectoren waar Opgroeien actief is en over de eigen dienstverlening.

De klachtensdeskundige ondersteunt medewerkers van Opgroeien bij de klachtenbehandeling in hun bijdrage tot behandeling van interne klachten.

3. Resultaatgebieden

Eens je op kruissnelheid bent zal je takenpakket de volgende resultaatgebieden omvatten:

Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
<p>Vorbereiding</p> <p>De eigen werkzaamheden inhoudelijk voorbereiden, plannen en praktisch organiseren met als doel ervoor te zorgen dat deze efficiënt kunnen verlopen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Voorafgaandelijk inwinnen van informatie ter verduidelijking van de opdracht - Contacteren van klanten en andere betrokkenen - Uitvoeren van voorbereidende administratieve taken - Voorbereidend studie- en onderzoekwerk verrichten - ...
<p>Uitvoering van de klachtenbehandeling</p> <p>Diverse activiteiten inherent aan de klachtenbehandeling uitvoeren met als doel bij te dragen tot een vlotte en tijdige afhandeling van de opdrachten.</p> <p><i>Context: volgens de vooropgestelde kwaliteitsvereisten, procedures en veiligheidsvoorschriften.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Klachten behandelen over de eigen dienstverlening van Opgroeien - Klachten behandelen over de door Opgroeien erkende of vergunde organisatoren i.s.m. de bevoegde afdeling (klantenbeheerder, beleidsmedewerker) - Verzamelen, invoeren en verwerken van specifieke data in functie van een klachtonderzoek - Analyseren van de klacht en synthetiseren van conclusies in een eindbevinding - Beantwoorden van vragen en oriënteren van klanten naar bevoegde instantie - Redactie van teksten, ... - Actieve deelname aan wekelijks teamoverleg over de klachten... - ...
<p>Rapporteren</p> <p>Rapporteren over de eigen werkzaamheden en resultaten met als doel het team/zichzelf/ de themaverantwoordelijke in staat te stellen het resultaat met de kwaliteitsnormen of indicatoren te vergelijken en indien nodig bij te sturen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Signaleren van knelpunten en/of uitzonderlijke waarnemingen of gebeurtenissen - Opnemen van vragen rond overzichten van klachten - Actieve deelname aan structurele overlegmomenten over de behandeling van klachten
<p>Beheer van gegevens</p> <p>Inventariseren, verzamelen en/of analyseren van gegevens met als doel altijd te beschikken over degelijke en bruikbare gegevens.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Klachtenregistratiesysteem tijdig aanvullen en bijhouden: verzamelen, invoeren en verwerken van specifieke gegevens en data.
<p>Informereren en adviseren</p> <p>Informereren over diensten of procedures met als doel ervoor te zorgen dat de (interne of externe) klant inzicht heeft in het gebruik en de mogelijkheden ervan. Advies verlenen rond klachtenbehandeling met als doel de klant een passend antwoord of voorstel te bieden op zijn/haar situatie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - informeren van klachtindieners of hen doorverwijzen naar de gepaste dienstverlening van de betreffende organisatie en bijhorende rechten en plichten van de partijen - Uitleg geven rond procedures, regelgeving, , ... - Vragen rond de eigen dienstverlening beantwoorden

<p><i>Context: vanuit de vakinhoudelijke specialisatie en binnen duidelijk afgebakende bevoegdheden.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Technische gegevens opzoeken en analyseren om de klant te kunnen adviseren - Checken of het advies en/of klachtenbehandeling voldoet aan de verwachtingen van de organisatie - Samenbrengen van de eigen inbreng en de inbreng van anderen (klant, andere deskundigen, ...) in een voorstel - Deelnemen aan vergaderingen, werkgroepen, stuurgroepen, ... - ...
<p>Kennis m.b.t. het vakgebied</p> <p>Zichzelf voortdurend vervolmaken in het eigen vakgebied en werkterrein met als doel via integratie van de nieuwe evoluties de kwaliteit van de uit te voeren opdrachten voortdurend te verbeteren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lezen van vakliteratuur, bijwonen van studiedagen, volgen van gespecialiseerde opleidingen - Informatie-uitwisseling met vakgenoten - Kennen en opvolgen van de technische ontwikkelingen binnen het vakgebied - Kennen en opvolgen van de reglementering en/of wetgeving binnen het vakgebied - ...
<p>Opvolgen van het kwaliteitskader op teamniveau</p> <p>Binnen het team de indicatoren en andere kwaliteitsparameters raadplegen en toetsen aan de norm met als doel tekortkomingen op te sporen en eventueel bij te sturen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bewaakt en/of verbetert voortdurend de kwaliteit van de eigen dienstverlening op teamniveau onder meer door het raadplegen van dashboardgegevens - Feedback vragen aan gezinnen en partners - Afhandelen van klachten en meldingen - ...
<p>4. Competentieprofiel</p>	
<p>4.1. Gedragscompetenties</p>	
<p>Verantwoordelijkheid nemen</p> <p>Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie.</p> <p>Niveau 1 - Neemt verantwoordelijkheid voor zijn werk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accepteert de doelen, waarden en normen van de organisatie en gedraagt zich ernaar • Respecteert geldende afspraken, regels, procedures en werkwijzen • Doet wat hij zegt, komt afspraken en beloften na • Is aanspreekbaar op zijn acties (komt voor fouten uit, staat open voor feedback) • Reageert correct en loyaal als anderen kritiek uiten op zijn werk, entiteit of organisatie 	<p>Klantgerichtheid</p> <p>Wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie onderkennen en er adequaat op reageren.</p> <p>Niveau 1 - Reageert vriendelijk, adequaat en correct op vragen van belanghebbenden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Helpt anderen op een beleefde en vriendelijke wijze voort • Neemt vragen van klanten (intern en extern) ernstig en reageert er gepast op • Onderneemt concrete acties om de problemen en klachten van klanten op een adequate manier op te lossen

<ul style="list-style-type: none"> • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Zet zich in om, rekening houdend met de bestaande procedures en planning, de wensen en behoeften van belanghebbenden te vervullen en zelfs te overtreffen • Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening • Sterke verbale uitdrukkingsvermogen hebben om o.a. negatieve boodschappen correct doch met nodige nuancering weer te geven • Sterk ontwikkeld empathisch vermogen hebben... • ...
<p>Samenwerken Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is.</p> <p>Niveau 1 - Informeert, pleegt overleg en werkt mee</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stemt zijn inbreng/prioriteiten/aanpak af op de behoeften van de groep • Deelt kennis, informatie en ervaringen en vraagt anderen naar hun mening • Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder zijn opdracht • Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid van mensen • Draagt bij aan een positieve werksfeer en teamgeest (toont enthousiasme, geeft complimenten, ...) • ... 	<p>Zorgvuldigheid Handelen met aandacht voor kwaliteit en gericht op het voorkomen van fouten.</p> <p>Niveau 2 - Blijft onder verhoogde druk kwaliteitsvol werk afleveren</p> <ul style="list-style-type: none"> • Blijft onder tijdsdruk op details letten • Combineert snelheid met nauwkeurigheid, combineert kwantiteit met kwaliteit • Kiest de exacte methode of procedure op basis van de gevraagde nauwkeurigheid • Gebruikt hulpmiddelen om zijn werk te controleren • Maakt gebruik van instrumenten of technieken om fouten te vermijden
<p>Analyseren Een probleem duiden in zijn verbanden en op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende relevante informatie.</p> <p>Niveau 1 - Ziet de essentie van het probleem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verzamelt relevante informatie • Maakt een duidelijk onderscheid tussen hoofd- en bijzaken in de informatie • Omschrijft duidelijk de kern van het probleem • Verwerft een algemeen inzicht in de problematiek • Gaat systematisch en gestructureerd te werk bij het analyseren van gegevens • ... 	<p>Plannen en organiseren Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en de nodige acties, tijd en middelen aangeven om deze op een efficiënte wijze te kunnen bereiken.</p> <p>Niveau 1 - Plant en organiseert zijn werk effectief</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brengt orde, structuur en regelmaat aan in de uit te voeren werkzaamheden en verkrijgt zo overzicht • Legt doelen, prioriteiten en tijdsbesteding vast • Houdt in zijn planning rekening met de begrippen dringend en belangrijk • Gaat systematisch en stapsgewijs te werk • Controleert de voortgang van zijn werk en stuurt bij wanneer nodig • ...

<p>Communiceren Informatie en ideeën schriftelijk en/of mondeling begrijpelijk overbrengen.</p> <p>Niveau 1 – Verwoordt zijn boodschap correct en begrijpelijk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Drukt zich correct en zonder taalfouten uit • Hanteert een duidelijk en toegankelijk taalgebruik (beperkt bv. het gebruik van jargon) • Formuleert de boodschap helder en kernachtig • Brengt structuur aan in zijn boodschap • Heeft aandacht voor de vorm van zijn boodschap (zorgt voor aangepast non-verbaal gedrag zoals oogcontact, expressie, lichaamshouding, intonatie; handhaaft afspraken rond huisstijl) 	<p>Inleving Alert zijn op gevoelens en behoeften van anderen en daar adequaat op reageren</p> <p>Niveau 1 – Staat open voor gevoelens en behoeften van anderen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toont zich belangstellend en betrokken • Neemt anderen ernstig en laat hen in hun waarde (toont begrip en respect) • Luistert actief (geeft anderen ruimte, laat hen uitspreken, toetst of hij begrijpt wat ze willen zeggen, vat samen...) • Leeft zich in de denk- en gevoelswereld van anderen in • Houdt rekening met de omstandigheden waarin anderen zich bevinden
--	--

4.2. Vaktechnische competenties

Kennis hebben van:

- De visie, missie, waarden, kernactiviteiten van Opgroeien
- De plaats van Opgroeien als entiteit binnen de Vlaamse overheid
- De organisatie- en beslissingsstructuur van het eigen team en de instelling
- het decreet integrale jeugdhulp
- Decreet Jeugddelinquentierecht
- Decreet Pleegzorg
- Decreet inzake de bijzondere jeugdbijstand
- Jeugdhulplandschap
- Procedures voor het behandelen van klachten

Inzicht hebben in:

- De samenwerkingsmechanismen van een grote organisatie
- de dienstverlening van het eigen team

Het kunnen hanteren van:

- Basisvaardigheden informatica
- Interne en externe procedures m.b.t. klachtenbehandeling

5. Andere functierelevante informatie

Glijdende werkuren, mogelijkheid tot thuis werken.