

BEROEPSKWALIFICATIE

Maatschappelijk assistent

////////////////////////////////////
BK-0362-2

1. Globaal

1.1 TITEL

Maatschappelijk assistent

Deze benaming komt voor in de Competent fiche "K120101 Sociale dienstverlening"

1.2 DEFINITIE

De maatschappelijk assistent informeert, adviseert, oriënteert, ondersteunt en begeleidt de cliënt en het cliëntsysteem teneinde een maximale benutting van hun rechten, hun welzijn en hun empowerment te realiseren.

1.3 NIVEAU (VKS EN EQF)

6

1.4 JAAR VAN ERKENNING

versie 2, 2020

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Competentie 1:

Werkt volgens de wettelijke reglementeringen en procedure(s)

- Verleent hulp binnen de grenzen van het wetgevend en professioneel kader

- Werkt volgens afspraken en visie van de organisatie

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van sociaal recht (sociale zekerheid en arbeidsrecht)
- Kennis van relevante sociale en juridische wetgeving

Competentie 2:

Handelt professioneel en volgens de deontologische principes

- Handelt volgens de professionele, ethische en deontologische principes
- Handelt met oog voor het eigen referentiekader
- Bouwt een relatie op met respect voor de medische, sociale en culturele achtergrond van de cliënt
- Draagt bij tot empowerment van de cliënt
- Betreft de cliënt bij de besluitvorming
- Respecteert het beroepsgeheim conform het wettelijk kader
- Respecteert de zakelijke omgangsvormen
- Verzorgt de persoonlijke hygiëne en zorgt voor een verzorgd voorkomen

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van eigen referentiekader
- Grondige kennis van beroepsethiek en deontologische code

Competentie 3:

Werkt samen in multidisciplinair* verband

- Herkent en respecteert in het kader van de hulpverlening de rollen, verschillen en grenzen van iedere partner
- Werkt multidisciplinair samen om de gemeenschappelijke doelstellingen van de hulpverlening te verwezenlijken in een klimaat van respect en vertrouwen
- Bouwt mee aan het informele en formele netwerk van de cliënt (betrekken van reguliere diensten, netwerkvorming en netwerkopbouw)
- Overlegt met andere partners om samen tot beslissingen te komen
- Bemiddelt met anderen om afspraken te maken en conflicten te voorkomen
- Bouwt constructief mee aan een positieve teamsfeer
- Maakt gebruik van onderhandelingstechnieken om eventuele conflicten op te lossen
- Maakt zijn eigen professionele standpunt kenbaar tijdens overleg met het multidisciplinaire team
- Deelt en beheert gegevens met andere hulpverleners en instanties
- Garandeert de continuïteit van de (multidisciplinaire) hulpverlening of de multidisciplinaire samenwerking in het kader van de hulpverlening

* *Er zijn in een team een veelheid aan disciplines (o.a. juristen, artsen, psychologen...) aanwezig, maar elke beroepsgroep heeft zijn specifieke taken die duidelijk afgegrensd zijn van de taken van een andere beroepsgroep.

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van rapportering
- Kennis van interdisciplinair werken
- Kennis van vakterminologie
- Kennis van de Nederlandse taal om op deskundige wijze te kunnen hanteren in het kader van het beroep en dit zowel mondeling als schriftelijk

- Kennis van vergadertechnieken
- Grondige kennis van cliëntgerichte sociale vaardigheden (vb. actief luisteren, conflicthantering, samenwerkingsvormen, onderhandelingstechnieken, bemiddelingstechnieken, zelfreflectie...)
- Grondige kennis van teamgerelateerde sociale vaardigheden (vb. onderhandelingstechnieken, groepsdynamiek, zelfreflectie, conflicthantering, feedback...)
- Grondige kennis van doelgroepen: personen van alle leeftijden met variabele hulpvraag, rekening houdend met de sociale, psychologische, culturele, biologische en fysieke omgevingskarakteristieken

Competentie 4:

Communiqueert professioneel en empathisch met de cliënt en het cliëntsysteem

- Gaat op empathische wijze om met de cliënt waarbij de nodige afstand bewaard wordt om een professionele relatie te behouden
- Luistert actief zonder een waardeoordeel te vellen, rekening houdend met de geschiedenis en eigenheid van de cliënt en vergewist zich ervan dat hij/zij de cliënt correct begrepen heeft
- Past het taalgebruik aan in functie van de cliënt, zowel naar inhoud als naar vorm
- Informeert en adviseert de cliënt om zijn zelfredzaamheid te bevorderen

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van de Nederlandse taal om op deskundige wijze te kunnen hanteren in het kader van het beroep en dit zowel mondeling als schriftelijk
- Grondige kennis van diverse methodieken en werkvormen m.b.t. hulpverlening en veranderingsprocessen (vb. motivatiestrategieën, veranderstrategieën...)
- Grondige kennis van gesprekstechnieken (vb. slecht nieuwsgesprek, motiverende gespreksvoering, familiegesprek...)

Competentie 5:

Werkt volgens de kwaliteitsprincipes

- Werkt volgens het kwaliteitshandboek en vertaalt dit in concrete afspraken
- Evalueert de kwaliteit van de geleverde diensten
- Signaleert vastgestelde knelpunten op het niveau van de eigen werkzaamheden
- Signaleert vastgestelde knelpunten op het niveau van de eigen organisatie
- Signaleert vastgestelde knelpunten op beleidsniveau
- Maakt de organisatie alert voor drempels binnen de eigen werking
- Werkt mogelijke voorstellen uit om de drempels weg te werken
- Stuurt de werkzaamheden bij indien nodig
- Behandelt klachten
- Beoordeelt alle klachten en werkt op basis hiervan oplossingen uit

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van kwaliteitszorg
- Kennis van klachtenbehandeling

Competentie 6:

Plant en organiseert de eigen activiteiten

- Stelt een planning op
- Past een planning aan wijzigende omstandigheden aan
- Plant zijn interne en externe activiteiten
- Voert zelfstandig zijn taken uit, neemt hiervoor de verantwoordelijkheid en behoudt het overzicht

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van planning en organisatie van het takenpakket

Competentie 7:

Bouwt eigen deskundigheid op

- Volgt wetenschappelijke ontwikkelingen in het vakgebied op en zorgt ervoor dat ze geïmplementeerd kunnen worden in de praktijk
- Vertaalt nieuwe ontwikkelingen naar de eigen werkzaamheden en de werkzaamheden van het team
- Blijft op de hoogte van de actualiteit in de relevante werkvelden
- Raadpleegt informatiebronnen (tijdschriften, internetsites...)
- Onderhoudt en verruimt de eigen kennis, attitudes en vaardigheden
- Maakt gebruik van feedback
- Wisselt tips en ervaringen uit met collega's om te leren van elkaars deskundigheid
- Neemt deel aan teamvergaderingen
- Neemt deel aan vormingsactiviteiten
- Bouwt een professioneel netwerk uit
- Kan doelgericht methodisch onderbouwd werken en staat in voor effectieve en efficiënte hulpverlening

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van professionele fora
- Kennis van relevante informatiebronnen
- Kennis van beschikbare en relevante opleidingen
- Kennis van reflectiestrategieën

Competentie 8:

Organiseert en faciliteert opleidingsacties

- Werkt mee aan het opleidingstraject van de nieuwe medewerkers
- Begeleidt studenten in opleiding en scheidt een gunstige leersituatie
- Bouwt verder op de reeds aanwezige kennis en vaardigheden
- Geeft studenten feedback over hun functioneren

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van pedagogische technieken
- Kennis van evaluatietechnieken

Competentie 9:

Draagt bij tot de ontwikkeling van het beleid

- Neemt deel aan intercollegiaal overleg en kennisnetwerken

- Draagt bij tot een positief imago van het beroep van maatschappelijk assistent en geeft mee vorm aan een duidelijke beroepsidentiteit
- Analyseert de praktijkcontext met de bedoeling knelpunten op te sporen en deze zowel binnen als buiten de eigen organisatie te signaleren op beleidsniveau
- Volgt de vakliteratuur
- Neemt deel aan activiteiten die erop gericht zijn het beleid en de welzijnsdiensten aan te sturen en de dienstverlening beter toegankelijk te maken
- Ondersteunt de verspreiding, toepassing, evaluatie en bijsturing van aanbevelingen voor best practices
- Legt en onderhoudt (informele) contacten met deskundigen binnen en buiten de organisatie

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van psychosociale wetenschappen
- Kennis van methodische modellen (vb. biopsychosociaal model, empowerment, systeemdenken...)
- Kennis van maatschappelijke tendensen en knelpunten
- Kennis van wetenschappelijke onderzoeksmethodes
- Kennis van professionele fora

Competentie 10:

Gaat correct om met diversiteit

- Eerbiedigt de persoonlijke levenssfeer van de cliënt en het cliëntensysteem zonder discriminatie op grond van ideologische, godsdienstige en filosofische overtuiging of lidmaatschap of enig ander criterium op grond waarvan kan worden gediscrimineerd
- Past de eigen hulpverleningsstijl aan ten aanzien van de cliënt

Met inbegrip van kennis:

- Grondige kennis van diversiteit: sociale (economische status, opleidingsniveau...), etnische, religieuze of filosofische achtergrond, seksuele geaardheid, gender...

Competentie 11:

Organiseert het onthaal

- Verwelkomt de cliënt op gepaste wijze
- Stelt de dienstverlening voor
- Luistert naar het verhaal van de cliënt
- Polst naar de verwachtingen van de cliënt en toetst deze af bij de cliënt
- Adviseert de cliënt over verdere stappen
- Maakt een vervolgspraak of verwijst door

Met inbegrip van kennis:

- Grondige kennis van cliëntgerichte sociale vaardigheden (vb. actief luisteren, conflicthantering, samenwerkingsvormen, onderhandelingstechnieken, bemiddelingstechnieken, zelfreflectie...)
- Grondige kennis van de organisatie en de structuur van de contexten (vb. OCMW's, mutualiteiten, voorzieningen voor personen met een beperking, maatwerksector, ziekenhuizen en gezondheidsinstellingen, woon- en zorgcentra, gevangeniswezen en justitiehuisen, algemeen welzijnswerk, thuiszorg, geestelijke gezondheidszorg, bijzondere jeugdzorg...)

- Grondige kennis van doelgroepen: personen van alle leeftijden met variabele hulpvraag, rekening houdend met de sociale, psychologische, culturele, biologische en fysieke omgevingskarakteristieken

Competentie 12:

Organiseert de vraagverheldering van de cliënt

- Luistert naar de hulpvraag van de cliënt
- Behandelt de vraagverheldering op de verschillende probleemdomeneinen
- Vraagt door naar motieven, oorzaken en achtergrond en interpreteert de signalen van de cliënt
- Pleegt, indien nodig, overleg met de doorverwijzer
- Polst naar de verwachtingen van de cliënt en toetst deze af bij de cliënt
- Maakt afspraken met de cliënt rond de hulpverlening

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van screeningsinstrumenten
- Grondige kennis van cliëntgerichte sociale vaardigheden (vb. actief luisteren, conflicthantering, samenwerkingsvormen, onderhandelingstechnieken, bemiddelingstechnieken, zelfreflectie...)
- Grondige kennis van doelgroepen: personen van alle leeftijden met variabele hulpvraag, rekening houdend met de sociale, psychologische, culturele, biologische en fysieke omgevingskarakteristieken

Competentie 13:

Voert een sociaal onderzoek uit indien nodig

- Zoekt de noodzakelijke informatie op
- Contacteert instanties om de noodzakelijke informatie te bekomen
- Analyseert de verkregen informatie
- Formuleert een advies

Met inbegrip van kennis:

- Grondige kennis van de sociale kaart
- Grondige kennis van beroepsspecifieke handelingen (vb. sociaal onderzoek...)
- Grondige kennis van doelgroepen: personen van alle leeftijden met variabele hulpvraag, rekening houdend met de sociale, psychologische, culturele, biologische en fysieke omgevingskarakteristieken

Competentie 14:

Stelt het dossier samen en start de hulpverlening op

- Stelt een dossier op na analyse van alle beschikbare informatie
- Stelt prioriteiten en maakt de synthese van situaties die uit verschillende problematieken bestaan
- Vervolledigt het administratief dossier
- Onderneemt dringende acties indien nodig
- Verdedigt de belangen van de cliënt

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van dossieropbouw

- Kennis van kantoor- en bedrijfseigen software
- Grondige kennis van de organisatie en de structuur van de contexten (vb. OCMW's, mutualiteiten, voorzieningen voor personen met een beperking, maatwerksector, ziekenhuizen en gezondheidsinstellingen, woon- en zorgcentra, gevangeniswezen en justitiehuisen, algemeen welzijnswerk, thuiszorg, geestelijke gezondheidszorg, bijzondere jeugdzorg...)

Competentie 15:

Informeert de cliënt over hulpbronnen en (administratieve) stappen en verwijst indien nodig de persoon door

- Verduidelijkt de mogelijkheden binnen het hulpaanbod
- Informeert de cliënt over zijn rechten en plichten
- Bemiddelt tussen de cliënt en de voorzieningen en/of officiële instanties
- Bepaalt de organisaties en interne diensten die voor de cliënt van belang zijn
- Rondt de procedure af indien aangewezen
- Bepaalt het verdere verloop van het proces

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van methodes voor probleemoplossing
- Grondige kennis van de sociale kaart
- Grondige kennis van de organisatie en de structuur van de contexten (vb. OCMW's, mutualiteiten, voorzieningen voor personen met een beperking, maatwerksector, ziekenhuizen en gezondheidsinstellingen, woon- en zorgcentra, gevangeniswezen en justitiehuisen, algemeen welzijnswerk, thuiszorg, geestelijke gezondheidszorg, bijzondere jeugdzorg...)
- Grondige kennis van doelgroepen: personen van alle leeftijden met variabele hulpvraag, rekening houdend met de sociale, psychologische, culturele, biologische en fysieke omgevingskarakteristieken

Competentie 16:

Voert samen met de cliënt het hulpverleningsplan uit

- Begeleidt de cliënt
- Bouwt een vertrouwensrelatie op met de cliënt
- Responsabiliseert en emancipeert de cliënt
- Biedt psychosociale ondersteuning bij verwerkings- en veranderingsprocessen
- Maakt een inschatting van risico's voor de cliënt en zijn omgeving
- Organiseert overlegmomenten met de cliënt
- Stemt het begeleidings- of hulpverleningsplan af met alle betrokkenen
- Bemiddelt tussen de cliënt en officiële instanties
- Volgt de uitvoering van de te ondernemen acties op
- Volgt de ontwikkeling van de begeleiding op en stuurt bij indien nodig
- Sluit de begeleiding af of draagt deze over

Met inbegrip van kennis:

- Grondige kennis van diverse methodieken en werkvormen m.b.t. hulpverlening en veranderingsprocessen (vb. motivatiestrategieën, veranderstrategieën...)
- Grondige kennis van een hulpverleningsplan

- Grondige kennis van cliëntgerichte sociale vaardigheden (vb. actief luisteren, conflicthantering, samenwerkingsvormen, onderhandelingstechnieken, bemiddelingstechnieken, zelfreflectie...)
- Grondige kennis van gesprekstechnieken (vb. slecht nieuwsgesprek, motiverende gespreksvoering, familiegesprek...)
- Grondige kennis van doelgroepen: personen van alle leeftijden met variabele hulpvraag, rekening houdend met de sociale, psychologische, culturele, biologische en fysieke omgevingskarakteristieken

Competentie 17:

Voert de administratieve taken uit

- Gebruikt kantoor- en bedrijfseigen software (tekstverwerking, rekenblad...)
- Gebruikt webapplicaties van verschillende instanties voor aanvragen, informatieverstrekking...
- Vult het cliëntendossier in
- Maakt verslagen op

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van de Nederlandse taal om op deskundige wijze te kunnen hanteren in het kader van het beroep en dit zowel mondeling als schriftelijk
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van kantoor- en bedrijfseigen software

Competentie 18:

Bereidt een groepssessie voor

- Polst naar de verwachtingen van de groepsleden en toetst deze af
- Bereidt de inhoud van de groepssessie voor
- Selecteert de gepaste werkvorm
- Treft logistieke voorbereidingen

Met inbegrip van kennis:

- Grondige kennis van cliëntgerichte sociale vaardigheden (vb. actief luisteren, conflicthantering, samenwerkingsvormen, onderhandelingstechnieken, bemiddelingstechnieken, zelfreflectie...)
- Grondige kennis van doelgroepen: personen van alle leeftijden met variabele hulpvraag, rekening houdend met de sociale, psychologische, culturele, biologische en fysieke omgevingskarakteristieken

Competentie 19:

Leidt de groepssessie

- Betreft elk individueel groepslid bij de sessie en
- Bewaakt de groepsdynamiek
- Stuurt de groep volgens de doelstellingen
- Hanteert de gekozen werkvormen afhankelijk van de doelstellingen
- Gebruikt didactische hulpmiddelen
- Rondt de groepssessie af en vraagt aan de deelnemers hoe ze de sessie ervaren hebben
- Verzamelt verbeterpunten bij de deelnemers

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van leiderschap
- Kennis van evaluatietechnieken
- Grondige kennis van cliëntgerichte sociale vaardigheden (vb. actief luisteren, conflicthantering, samenwerkingsvormen, onderhandelingstechnieken, bemiddelingstechnieken, zelfreflectie...)
- Grondige kennis van groepsdynamische processen*
- Grondige kennis van doelgroepen: personen van alle leeftijden met variabele hulpvraag, rekening houdend met de sociale, psychologische, culturele, biologische en fysieke omgevingskarakteristieken

Competentie 20:

Coördineert projecten van de organisatie

- Werkt een voorstel van project uit
- Luistert naar de inbreng van anderen
- Neemt taken en verantwoordelijkheden op
- Werkt samen een planning uit
- Past een planning aan wijzigende omstandigheden aan
- Geeft aanwijzingen aan medewerkers en/of deelnemers

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van projectmanagement
- Kennis van leiderschap

Competentie 21:

Stuurt operationeel de maatschappelijk werkers aan

- Stelt de planning op en past ze aan wijzigende omstandigheden aan
- Past de planning aan wijzigende omstandigheden aan
- Verdeelt taken en verantwoordelijkheden
- Informeert, begeleidt, stuurt en motiveert (nieuwe) medewerkers
- Controleert de uitvoering van de opdrachten en het naleven van procedures

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van leiderschap
- Grondige kennis van teamgerelateerde sociale vaardigheden (vb. onderhandelingstechnieken, groepsdynamiek, zelfreflectie, conflicthantering, feedback...)

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Kennis van psychosociale wetenschappen
- Kennis van sociaal recht (sociale zekerheid en arbeidsrecht)
- Kennis van relevante sociale en juridische wetgeving
- Kennis van methodes voor probleemoplossing
- Kennis van planning en organisatie van het takenpakket
- Kennis van dossieropbouw

- Kennis van rapportering
- Kennis van interdisciplinair werken
- Kennis van methodische modellen (vb. biopsychosociaal model, empowerment, systeemdenken...)
- Kennis van eigen referentiekader
- Kennis van maatschappelijke tendensen en knelpunten
- Kennis van vakterminologie
- Kennis van de Nederlandse taal om op deskundige wijze te kunnen hanteren in het kader van het beroep en dit zowel mondeling als schriftelijk
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van wetenschappelijke onderzoeksmethodes
- Kennis van projectmanagement
- Kennis van pedagogische technieken
- Kennis van leiderschap
- Kennis van vergadertechnieken
- Kennis van kantoor- en bedrijfseigen software
- Kennis van professionele fora
- Kennis van screeningsinstrumenten
- Kennis van evaluatietechnieken
- Kennis van relevante informatiebronnen
- Kennis van beschikbare en relevante opleidingen
- Kennis van reflectiestrategieën
- Kennis van kwaliteitszorg
- Kennis van klachtenbehandeling

- Grondige kennis van diverse methodieken en werkvormen m.b.t. hulpverlening en veranderingsprocessen (vb. motivatiestrategieën, veranderstrategieën...)
- Grondige kennis van een hulpverleningsplan
- Grondige kennis van diversiteit: sociale (economische status, opleidingsniveau...), etnische, religieuze of filosofische achtergrond, seksuele geaardheid, gender...
- Grondige kennis van cliëntgerichte sociale vaardigheden (vb. actief luisteren, conflicthantering, samenwerkingsvormen, onderhandelingstechnieken, bemiddelingstechnieken, zelfreflectie...)
- Grondige kennis van gesprekstechnieken (vb. slecht nieuwsgesprek, motiverende gespreksvoering, familiegesprek...)
- Grondige kennis van teamgerelateerde sociale vaardigheden (vb. onderhandelingstechnieken, groepsdynamiek, zelfreflectie, conflicthantering, feedback...)
- Grondige kennis van de sociale kaart
- Grondige kennis van beroepsspecifieke handelingen (vb. sociaal onderzoek...)
- Grondige kennis van groepsdynamische processen*
- Grondige kennis van de organisatie en de structuur van de contexten (vb. OCMW's, mutualiteiten, voorzieningen voor personen met een beperking, maatwerksector, ziekenhuizen en gezondheidsinstellingen, woon- en zorgcentra, gevangeniswezen en justitiehuisen, algemeen welzijnswerk, thuiszorg, geestelijke gezondheidszorg, bijzondere jeugdzorg...)
- Grondige kennis van doelgroepen: personen van alle leeftijden met variabele hulpvraag, rekening houdend met de sociale, psychologische, culturele, biologische en fysieke omgevingskarakteristieken
- Grondige kennis van beroepsethiek en deontologische code

Cognitieve vaardigheden

- Verleent hulp binnen de grenzen van het wetgevend en professioneel kader
- Werkt volgens afspraken en visie van de organisatie
- Handelt volgens de professionele, ethische en deontologische principes
- Handelt met oog voor het eigen referentiekader
- Bouwt een relatie op met respect voor de medische, sociale en culturele achtergrond van de cliënt
- Draagt bij tot empowerment van de cliënt
- Betrekt de cliënt bij de besluitvorming
- Respecteert het beroepsgeheim conform het wettelijk kader
- Respecteert de zakelijke omgangsvormen
- Verzorgt de persoonlijke hygiëne en zorgt voor een verzorgd voorkomen
- Herkent en respecteert in het kader van de hulpverlening de rollen, verschillen en grenzen van iedere partner
- Werkt multidisciplinair samen om de gemeenschappelijke doelstellingen van de hulpverlening te verwezenlijken in een klimaat van respect en vertrouwen
- Bouwt mee aan het informele en formele netwerk van de cliënt (betrekken van reguliere diensten, netwerkvorming en netwerkopbouw)
- Overlegt met andere partners om samen tot beslissingen te komen
- Bouwt constructief mee aan een positieve teamsfeer
- Maakt zijn eigen professionele standpunt kenbaar tijdens overleg met het multidisciplinaire team
- Deelt en beheert gegevens met andere hulpverleners en instanties
- Garandeert de continuïteit van de (multidisciplinaire) hulpverlening of de multidisciplinaire samenwerking in het kader van de hulpverlening
- Gaat op empathische wijze om met de cliënt waarbij de nodige afstand bewaard wordt om een professionele relatie te behouden
- Luistert actief zonder een waardeoordeel te vellen, rekening houdend met de geschiedenis en eigenheid van de cliënt en vergewist zich ervan dat hij/zij de cliënt correct begrepen heeft
- Past het taalgebruik aan in functie van de cliënt, zowel naar inhoud als naar vorm
- Informeert en adviseert de cliënt om zijn zelfredzaamheid te bevorderen
- Werkt volgens het kwaliteitshandboek en vertaalt dit in concrete afspraken
- Stelt een planning op
- Plant zijn interne en externe activiteiten
- Voert zelfstandig zijn taken uit, neemt hiervoor de verantwoordelijkheid en behoudt het overzicht
- Volgt wetenschappelijke ontwikkelingen in het vakgebied op en zorgt ervoor dat ze geïmplementeerd kunnen worden in de praktijk
- Vertaalt nieuwe ontwikkelingen naar de eigen werkzaamheden en de werkzaamheden van het team
- Blijft op de hoogte van de actualiteit in de relevante werkvelden
- Raadpleegt informatiebronnen (tijdschriften, internetsites...)
- Onderhoudt en verruimt de eigen kennis, attitudes en vaardigheden
- Maakt gebruik van feedback
- Wisselt tips en ervaringen uit met collega's om te leren van elkaars deskundigheid
- Neemt deel aan teamvergaderingen
- Neemt deel aan vormingsactiviteiten
- Bouwt een professioneel netwerk uit

- Kan doelgericht methodisch onderbouwd werken en staat in voor effectieve en efficiënte hulpverlening
- Werkt mee aan het opleidingstraject van de nieuwe medewerkers
- Begeleidt studenten in opleiding en scheidt een gunstige leersituatie
- Bouwt verder op de reeds aanwezige kennis en vaardigheden
- Geeft studenten feedback over hun functioneren
- Neemt deel aan intercollegiaal overleg en kennisnetwerken
- Draagt bij tot een positief imago van het beroep van maatschappelijk assistent en geeft mee vorm aan een duidelijke beroepsidentiteit
- Analyseert de praktijkcontext met de bedoeling knelpunten op te sporen en deze zowel binnen als buiten de eigen organisatie te signaleren op beleidsniveau
- Volgt de vakliteratuur
- Neemt deel aan activiteiten die erop gericht zijn het beleid en de welzijnsdiensten aan te sturen en de dienstverlening beter toegankelijk te maken
- Ondersteunt de verspreiding, toepassing, evaluatie en bijsturing van aanbevelingen voor best practices
- Legt en onderhoudt (informele) contacten met deskundigen binnen en buiten de organisatie
- Eerbiedigt de persoonlijke levenssfeer van de cliënt en het cliëntensysteem zonder discriminatie op grond van ideologische, godsdienstige en filosofische overtuiging of lidmaatschap of enig ander criterium op grond waarvan kan worden gediscrimineerd
- Verwelkomt de cliënt op gepaste wijze
- Stelt de dienstverlening voor
- Luistert naar het verhaal van de cliënt
- Polst naar de verwachtingen van de cliënt en toetst deze af bij de cliënt
- Adviseert de cliënt over verdere stappen
- Maakt een vervolgafpraak of verwijst door
- Luistert naar de hulpvraag van de cliënt
- Behandelt de vraagverheldering op de verschillende probleemdomeneinen
- Vraagt door naar motieven, oorzaken en achtergrond en interpreteert de signalen van de cliënt
- Pleegt, indien nodig, overleg met de doorverwijzer
- Polst naar de verwachtingen van de cliënt en toetst deze af bij de cliënt
- Maakt afspraken met de cliënt rond de hulpverlening
- Zoekt de noodzakelijke informatie op
- Contacteert instanties om de noodzakelijke informatie te bekomen
- Analyseert de verkregen informatie
- Formuleert een advies
- Stelt een dossier op na analyse van alle beschikbare informatie
- Stelt prioriteiten en maakt de synthese van situaties die uit verschillende problematieken bestaan
- Vervolledigt het administratief dossier
- Verdedigt de belangen van de cliënt
- Verduidelijkt de mogelijkheden binnen het hulpaanbod
- Informeert de cliënt over zijn rechten en plichten
- Bepaalt de organisaties en interne diensten die voor de cliënt van belang zijn
- Rondt de procedure af indien aangewezen
- Bepaalt het verdere verloop van het proces
- Begeleidt de cliënt
- Bouwt een vertrouwensrelatie op met de cliënt
- Responsabiliseert en emancipeert de cliënt

- Biedt psychosociale ondersteuning bij verwerkings- en veranderingsprocessen
- Maakt een inschatting van risico's voor de cliënt en zijn omgeving
- Organiseert overlegmomenten met de cliënt
- Stemt het begeleidings- of hulpverleningsplan af met alle betrokkenen
- Volgt de uitvoering van de te ondernemen acties op
- Volgt de ontwikkeling van de begeleiding op en stuurt bij indien nodig
- Sluit de begeleiding af of draagt deze over
- Gebruikt kantoor- en bedrijfseigen software (tekstverwerking, rekenblad...)
- Gebruikt webapplicaties van verschillende instanties voor aanvragen, informatieverstrekking...
- Vult het cliëntendossier in
- Maakt verslagen op
- Polst naar de verwachtingen van de groepsleden en toetst deze af
- Bereidt de inhoud van de groepssessie voor
- Selecteert de gepaste werkvorm
- Treft logistieke voorbereidingen
- Betreft elk individueel groepslid bij de sessie en
- Bewaakt de groepsdynamiek
- Stuurt de groep volgens de doelstellingen
- Hanteert de gekozen werkvormen afhankelijk van de doelstellingen
- Gebruikt didactische hulpmiddelen
- Rondt de groepssessie af en vraagt aan de deelnemers hoe ze de sessie ervaren hebben
- Verzamelt verbeterpunten bij de deelnemers
- Werkt een voorstel van project uit
- Luistert naar de inbreng van anderen
- Neemt taken en verantwoordelijkheden op
- Werkt samen een planning uit
- Geeft aanwijzingen aan medewerkers en/of deelnemers
- Stelt de planning op en past ze aan wijzigende omstandigheden aan
- Verdeelt taken en verantwoordelijkheden
- Informeert, begeleidt, stuurt en motiveert (nieuwe) medewerkers
- Controleert de uitvoering van de opdrachten en het naleven van procedures

Probleemoplossende vaardigheden

- Bemiddelt met anderen om afspraken te maken en conflicten te voorkomen
- Maakt gebruik van onderhandelingstechnieken om eventuele conflicten op te lossen
- Evalueert de kwaliteit van de geleverde diensten
- Signaleert vastgestelde knelpunten op het niveau van de eigen werkzaamheden
- Signaleert vastgestelde knelpunten op het niveau van de eigen organisatie
- Signaleert vastgestelde knelpunten op beleidsniveau
- Maakt de organisatie alert voor drempels binnen de eigen werking
- Werkt mogelijke voorstellen uit om de drempels weg te werken
- Stuurt de werkzaamheden bij indien nodig
- Behandelt klachten
- Beoordeelt alle klachten en werkt op basis hiervan oplossingen uit
- Past een planning aan wijzigende omstandigheden aan
- Past de eigen hulpverleningsstijl aan ten aanzien van de cliënt
- Onderneemt dringende acties indien nodig

- Bemiddelt tussen de cliënt en de voorzieningen en/of officiële instanties
- Bemiddelt tussen de cliënt en officiële instanties
- Past een planning aan wijzigende omstandigheden aan
- Past de planning aan wijzigende omstandigheden aan

Motorische vaardigheden

Omgevingscontext

- Het beroep van de maatschappelijk assistent wordt globaal genomen in dezelfde werkomgeving uitgevoerd, tenzij de beroepsbeoefenaar op frequente basis externe contacten heeft (vb. huisbezoeken, vergaderingen...). In dat geval gaat het om variërende contexten
- Het wisselende aspect voor de maatschappelijk assistent is voornamelijk gesitueerd in de grote variatie aan doelgroepen en problematieken waarmee ze geconfronteerd worden
- De omgang met de doelgroepen* en problematieken (o.a. juridisch advies, budgetbeheer, hulp bij medische kosten, sociaal woonaanbod...) vergt een grote mate van flexibiliteit en stressbestendigheid
- De verandering van de regelgeving zorgt ervoor dat de maatschappelijk assistent zich voortdurend dient in te werken in nieuwe bepalingen, richtlijnen en deze gericht dient te implementeren in de dagelijkse opdrachten
- Het beroep wordt soms uitgeoefend in onregelmatige werktijden
- De maatschappelijk assistent dient te kunnen werken op individuele basis, in teamverband, in multidisciplinair verband
- De inhoud van de job is zeer gevarieerd en hangt voornamelijk af van de hulpvraag waarmee de cliënt zich aandient
- De beroepsuitoefening vereist in sterke mate het nemen van initiatief
- Bij de beroepsuitoefening moet men zich bewust zijn van de effecten van eigen verbale, non-verbale en digitale communicatie en de invloed ervan op de cliënt
- Tijdens de uitoefening van het beroep kan de beroepsuitoefenaar geconfronteerd worden met verbale of fysieke agressie van de cliënt
- De uitoefening van het beroep vraagt een sterke verantwoordelijkheidszin
- Bij dit beroep wordt er door alle maatschappelijke assistenten meegebouwd aan een cultuur van collegialiteit, welzijn, respect binnen de professionele relaties
- De sector kent reglementeringen betreffende kwaliteitszorg...
- In dit beroep moet de maatschappelijk assistent zorg dragen voor de eigen draagkracht en het eigen welbevinden

Handelingscontext

- De maatschappelijk assistent moet op constructieve en transparante wijze informatie uitwisselen met de andere actoren conform het deontologisch kader
- De maatschappelijk assistent werkt constructief samen met de cliënt, collega's en andere actoren
- de maatschappelijk assistent is zich voortdurend bewust van de impact van zijn handelingen op de cliënt

- De maatschappelijk assistent kan zich aanpassen aan en flexibel opstellen bij wisselende werkomstandigheden
- De maatschappelijk assistent dient steeds het hulpverleningsplan, de wetgeving en het kwaliteitshandboek te respecteren
- De maatschappelijk assistent moet blijven met de ontwikkelingen binnen de sector, dit vergt levenslang leren en het volgen van (verplichte) opleidingen
- De maatschappelijk assistent dient planmatig te kunnen denken, prioriteiten te stellen en zijn werkzaamheden te organiseren
- De maatschappelijk assistent handelt discreet conform de professionele, ethische en deontologische principes
- De maatschappelijk assistent toont zin voor initiatief binnen de grenzen van het wetgevend en professioneel kader tijdens bepaalde situaties, problemen, opdrachten...
- De maatschappelijk assistent moet kwaliteitsvol handelen
- De maatschappelijk assistent moet cliëntgericht werken
- De maatschappelijk assistent moet het positief imago van zijn organisatie uitstralen
- De maatschappelijk assistent dient op empathische wijze om te gaan met de cliënt
- De maatschappelijk assistent dient consequent en gefocust te werken
- De maatschappelijk assistent moet zich bewust zijn dat gemaakte fouten gevolgen kunnen hebben op korte en lange termijn voor het welzijn van de cliënt
- De hulpvraag van de cliënt vormt het uitgangspunt voor het handelen van de maatschappelijk assistent
- De maatschappelijk assistent heeft aandacht voor een hygiënisch voorkomen en een verzorgd taalgebruik
- De maatschappelijk assistent moet constructief kunnen omgaan met (moeilijke) cliënten, klachten en/of specifieke verwachtingen
- De maatschappelijk assistent is de eindverantwoordelijke voor de hulpvraag van de cliënt

Autonomie

Is zelfstandig in

- Het uitvoeren van beroepsspecifieke handelingen (vb. het uitvoeren van een sociaal onderzoek conform regelgeving)
- Het uitvoeren van het hulpverleningsplan conform de gemaakte afspraken met de cliënt
- Het informeren en adviseren van de cliënt
- Het doorsturen van de cliënt naar de gepaste instanties
- Het bemiddelen met de gepaste instanties en het opkomen voor de rechten van de cliënt
- Het rapporteren over de vooruitgang van het dossier aan het multidisciplinair team
- Het uitvoeren van administratieve taken (dossieropbouw...)
- Het evalueren van eigen werk
- Het uitbouwen van de eigen kennis
- Het begeleiden van stagiaires en nieuwe medewerkers
- Het coördineren van projecten
- Het analyseren en synthetiseren van knelpunten opdat deze kunnen gesignaleerd worden aan het beleid in en buiten de eigen organisatie

Is gebonden aan

- Wettelijke reglementeringen en procedure(s)
- Het beroepsgeheim
- Het hulpverleningsplan

- De richtlijnen inzake het uitvoeren van een sociaal onderzoek
- Het beleid van de organisatie
- Het kwaliteitshandboek

Doet beroep op

- Het interdisciplinair team, collega's, de cliënt, externen en de omgeving van de cliënt voor advies en samenwerking
- Externe hulpbronnen

Verantwoordelijkheid

- Werkt volgens de wettelijke reglementeringen en procedure(s)
- Handelt professioneel en volgens de deontologische principes
- Werkt samen in multidisciplinair* verband
- Communiqueert professioneel en empathisch met de cliënt en het cliëntsysteem
- Werkt volgens de kwaliteitsprincipes
- Plant en organiseert de eigen activiteiten
- Bouwt eigen deskundigheid op
- Organiseert en faciliteert opleidingsacties
- Draagt bij tot de ontwikkeling van het beleid
- Gaat correct om met diversiteit
- Organiseert het onthaal
- Organiseert de vraagverheldering van de cliënt
- Voert een sociaal onderzoek uit indien nodig
- Stelt het dossier samen en start de hulpverlening op
- Informeert de cliënt over hulpbronnen en (administratieve) stappen en verwijst indien nodig de persoon door
- Voert samen met de cliënt het hulpverleningsplan uit
- Voert de administratieve taken uit
- Bereidt een groepsessie voor
- Leidt de groepsessie
- Coördineert projecten van de organisatie
- Stuurt operationeel de maatschappelijk werkers aan

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten

- Uittreksel uit het strafregister
- De wet van 12 juni 1945 tot bescherming van de titel van maatschappelijk assistent bepaalt dat de beroepsbeoefenaar moet beschikken over een bachelordiploma in het sociaal werk

Vereiste attesten

Geen vereisten.

Instapvoorwaarden

Geen vereisten.