

Casus-ondersteuner

1 CONTEXT

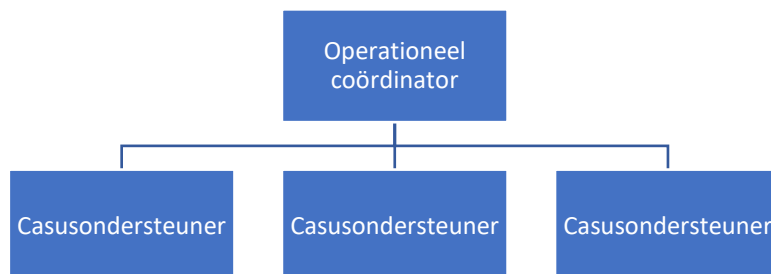
Intrafamiliaal geweld is een complex en ingrijpend maatschappelijk probleem. De aanpak ervan is niet alleen een uitdaging, maar ook een belangrijke verantwoordelijkheid. Bij Veilig Huis zet men in om patronen van geweld te doorbreken en positieve verandering mogelijk te maken.

Hoe ernstiger en complexer een situatie, hoe belangrijker nauwe samenwerking tussen welzijns- en veiligheidspartners wordt. In een Veilig Huis bundelen politie, justitie en hulpverlening hun krachten met één gezamenlijk doel: het stoppen van geweld en het voorkomen van herhaling. Dit gebeurt door informatie te delen binnen een specifiek infodelingskader ('casusoverleg'), samen zicht te krijgen op de situatie en door op een laagdrempelige manier begeleiding te bieden aan mensen die met deze problematiek te maken krijgen.

Het betreft een specifieke en ook unieke netwerkorganisatie waar vertrouwen, samenwerking en daadkracht centraal staan. Er wordt sterk ingezet op lokale verankering in de aanpak van intrafamiliaal geweld. De casuondersteuner moet, samen met lokale besturen en politie, kortdurende en aanklappende begeleiding realiseren voor gezinnen in ons werkingsgebied.

2 PLAATS IN HET ORGANOGRAM

- De casuondersteuner wordt ter beschikking gesteld van het regionaal team van Veilig huis dat werkt rond situaties van intrafamiliaal geweld.
- Rapporteert aan de leidinggevende/operationeel coördinator bij Veilig huis (inhoudelijk leidinggevend)
- Maakt deel uit van een team casuondersteuners.



3 RESULTAATGEBIEDEN

Een casuondersteuner informeert, begeleidt en ondersteunt cliënten en cliëntsystemen in situaties van intrafamiliaal geweld.

Hij zorgt ervoor dat vragen en problemen helder worden, analyseert de situatie en verzamelt de nodige inzichten om een passende dienstverlening of doorverwijzing mogelijk te maken. Met zijn expertise wordt professionele informatie, advies en begeleiding geboden zodat cliënten inzicht krijgen en oplossingen vinden.

Een casuondersteuner vormt de brug tussen politie, parket, hulpverlening en cliëntsystemen.

3.1 Begeleiding van de cliënt

De principes van 'case management' indachtig, cliënten en cliëntsystemen op hun maat informeren, begeleiden en ondersteunen teneinde te komen tot een veilige en geweldloze gezinssituatie.

Voorbeelden van activiteiten:

- Alle nodige stappen zetten om te komen tot een correcte duiding van het probleem van de te begeleiden gezinnen: voeren van een probleemanalyse vanuit de vraag: wat maakt dat er in het gezin geweld is?
 - Gestructureerde vraaggesprekken voeren met alle gezinsleden; Hiervoor een veilig klimaat scheppen dat de cliënten uitnodigt hun verhaal te vertellen.
 - Via vraagverheldering komen tot een correcte duiding van de situatie, en vooral, van de ruimere (al dan niet uitgesproken) nood die daar achter zit.
 - Inschatten, situatiegebonden, welke methodieken het meest zijn aangewezen om daar toe te komen – en die uiteraard correct toepassen.
 - Outreachend werken: actief het contact met de cliënt opzoeken (bv. gesprek op locatie, huisbezoek).
 - Bij de klant op huisbezoek gaan teneinde de sociale context van zijn verhaal te kunnen vaststellen.
 - Zo nodig contact nemen met andere instanties zoals politie, justitie, hulpverlening,...
 - ...
- De juiste begeleidingsaanpak voor de situatie uitwerken en realiseren:
 - Vanuit een constructieve, positief kritische ingesteldheid en met de nodige zin voor creativiteit oplossingen formuleren, samen met cliënten en partners.
 - Inschatten, situatiegebonden, welke begeleidingsmethodieken daarbij het meest zijn aangewezen.
 - Gedecideerd optreden in precaire situaties om de veiligheid van betrokkenen te garanderen.
 - Faciliteren van open gesprekken over veiligheid, impact van geweld op kinderen en andere belangrijke levensdomeinen.
 - Waar nodig/wenselijk ontbrekende hulpverlening inschakelen
 - Waar nodig: warme overdracht naar andere hulpverleners
 - Rapportage en administratieve opvolging van de dossiers
 - Deelname aan teamoverleg
 - Waar nodig/wenselijk organiseren van cliënt- en/ of casusoverleg

3.2 Integrale dienstverlening

In functie van de goede uitvoering van zijn eigen opdracht enerzijds en van de goede werking van het team en de dienstverlening anderzijds, actief mee werken aan interne en externe samenwerkingsverbanden. Op die manier de integrale dienstverlening aan het cliënteel mee bewaken en bevorderen.

Voorbeelden van activiteiten:

- Actief en opbouwend participeren aan team- en werkgroepvergaderingen.
- Nuttige kennis en informatie doorgeven aan collega's.

- Zijn eigen werkwijzen kritisch toetsen aan die van collega's. Knelpunten bespreekbaar maken, en samen met collega's en leidinggevendenden, zowel binnen het eigen team als teamoverschrijdend, werken aan 'best practices'.
- Vaststellingen uit het werkveld die globalere maatschappelijke tendensen of evoluties / verschuivingen in doelgroepen aangeven, signaleren aan het beleid.
- Vaststellingen uit het werkveld die een impact kunnen hebben op de dienstverlening of de operationele werking van andere (interne of externe) diensten, aan die diensten signaleren.
- Binnen het kader van de afspraken van Veilig huis inzake samenwerking met derden, een professionele samenwerkingsrelatie onderhouden met andere organisaties en diensten.
- ...

4 GEDRAGSVAARDIGHEDEN

Waardegebonden competenties

4.1 Voortdurend verbeteren

Voortdurend verbeteren van het eigen functioneren en van de werking van de entiteit, door de bereidheid om te leren en mee te groeien met veranderingen.

Niveau 2: Ontwikkelt zich binnen de eigen functie en werkt actief mee aan het verbeteren van de uitvoering van taken.

Indicatoren:

- Maakt zich vertrouwd met nieuwe materies die relevant zijn voor de eigen taak (bv. nieuwe regelgeving, informaticatoepassingen, werkmethoden, ...).
- Informeert zich over nieuwe ontwikkelingen met betrekking tot de eigen functie (leest vakliteratuur, neemt deel aan congressen, ...).
- Past nieuwe richtlijnen, kennis, informatie en inzichten toe in de praktijk.
- Gaat na of en hoe nieuwe tendensen en ontwikkelingen in de eigen functie ingezet kunnen worden.
- Zoekt actief naar mogelijkheden om de uitvoering van het takenpakket te verbeteren en werkt die mogelijkheden verder uit tot concrete voorstellen.

4.2 Klantgerichtheid

Met het oog op het dienen van het algemeen belang, de legitieme behoeften van verschillende soorten (interne en externe) klanten onderkennen en er adequaat op reageren.

Niveau 2: Onderneemt acties om voor de klant de meest geschikte oplossing te bieden bij vragen en problemen die minder voor de hand liggen.

Indicatoren:

- Past binnen de bestaande procedures en planning de dienstverlening aan om de klant verder te helpen.
- Geeft de klant waar hij recht op heeft op de best mogelijke wijze.

- Levert, rekening houdend met bestaande procedures, sneller of meer dan afgesproken is aan de klant.
- Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening.
- Probeert zelf een antwoord te geven op een vraag of klacht. Verwijst zo nodig door of zoekt hulp.
- Biedt een zo optimaal mogelijke oplossing voor de klant.

4.3 Samenwerken

Met het oog op het algemeen belang een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat op het niveau van een team, entiteit of de organisatie, ook als dat niet onmiddellijk van persoonlijk belang is.

Niveau 2: Helpt anderen en pleegt overleg.

Indicatoren:

- Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om tot een gezamenlijk resultaat te komen.
- Stemt de eigen inbreng/prioriteiten/aanpak af op de behoeften van de groep.
- Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid van mensen.
- Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder de eigen opdracht.
- Vraagt spontaan en proactief de mening van anderen.

4.4 Betrouwbaarheid – “Consequent en correct handelen”

Handelen vanuit de codes van integriteit, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie uitgaande van de basisregels, sociale en ethische normen. Afspraken nakomen en zijn verantwoordelijkheid opnemen.

Niveau 2:

Brengt sociale en ethische normen in de praktijk

- Neemt de verantwoordelijkheid op zich voor zijn eigen handelen (past geen paraplu-politiek toe)
- Leeft de deontologie na die eigen is aan de functie of het functieniveau
- Spreekt anderen erop aan als ze niet conform bestaande regels en afspraken handelen
- Handelt consequent: neemt in soortgelijke omstandigheden soortgelijke standpunten in of een soortgelijke houding aan.
- Kan inschatten of informatie al dan niet verder kan of mag worden verspreid
- Vertoont voorbeeldgedrag rond basisregels en afspraken

Persoonsgerelateerd gedrag

4.5 Omgaan met stressfactoren

Efficiënt gedrag vertonen in situaties met hoge complexiteit, tijds- of werkdruk of bij tegenslag, teleurstelling of kritiek.

Niveau 2: Blijft kalm en rustig in situaties van langdurig verhoogde druk of in crisissituaties die eigen zijn aan de opdracht.

Indicatoren:

- Blijft rustig praten en geeft een ontspannen indruk, ook al maakt zijn gesprekspartner het hem moeilijk
- Behoudt bij confrontaties een correcte en tactvolle houding: vermijdt woordenwisselingen, reageert respectvol
- Blijft zich in crisismomenten open opstellen voor kritiek van anderen, en blijft bereid zijn eigen aanpak te toetsen
- Kan voor zichzelf problemen, spanningen of tegenslagen verwerken en relativeren
- Blijft doorzetten in geval van tegenslagen en teleurstellingen

Interpersoonlijk gedrag

4.6 Mondelinge uitrukkingsvaardigheid

Spreeken in een taal zodat het publiek tot wie u zich richt u begrijpt.

Niveau 2: Zorgt voor een heldere communicatie in twee richtingen

Indicatoren:

- Richt zich tot zijn gesprekspartner
- Gaat regelmatig na of de boodschap voor de andere duidelijk is
- Biedt zijn gesprekspartner(s) de mogelijkheid om vragen te stellen
- Geeft de gesprekspartner de ruimte om zich te uiten en onderbreekt hem niet
- Past de communicatiewijze aan de mogelijkheden of eigenheden van de gesprekspartner aan

4.7 360° inlevingsvermogen

Het vermogen om uitgesproken en onuitgesproken informatie op te pikken en adequaat daarop te reageren ten aanzien van medewerkers, collega's, klanten, hiërarchie ...

Niveau 2: Reageert (via houding en handelen) adequaat op door anderen geuite gedachten, gevoelens, behoeften en verwachtingen.

Indicatoren:

- Communiqueert begrip voor de gevoelens, de behoeften en de belangen van de andere
- Toont begrip door het eigen non-verbale gedrag
- Houdt bij beleidsvoorbereiding rekening met de standpunten van relevante actoren
- Toont begrip voor de reacties van anderen in een bepaalde situatie
- Gaat adequaat in op persoonlijke of emotionele boodschappen

Omgaan met informatie

4.8 Oordeelsvorming (synthetisch denken)

Meningen uiten en zicht hebben op de consequenties ervan, op basis van een afweging van relevante criteria.

Niveau 2: Neemt standpunten in en overziet de consequenties daarvan.

Indicatoren:

- Komt tot een gefundeerd oordeel, rekening houdend met consequenties
- Betrekt mogelijke neveneffecten of consequenties van standpunten in zijn overwegingen
- Motiveert en beargumenteert het eigen oordeel of de beslissing
- Neemt bij problemen of situaties een persoonlijk standpunt in
- Neemt standpunten in op basis van onvolledige maar voldoende informatie

4.9 Creativiteit

Komt met originele of nieuwe ideeën en oplossingen. Vindt invalshoeken die afwijken van de gevestigde denkpatronen

Niveau 2: Kan met alternatieve ideeën en oplossingen voor de dag komen

Indicatoren:

- Komt met nieuwe ideeën, voorstellen en oplossingen
- Stelt alternatieven voor als hij met weerstanden wordt geconfronteerd
- Past bestaande concepten toe in niet voor de hand liggende situaties
- Bekijkt een probleem of situatie vanuit verschillende invalshoeken en komt op basis daarvan tot nieuwe oplossingen of tot nieuwe ideeën
- Brainstormt over zo veel mogelijk ideeën zonder zich onmiddellijk te laten tegenhouden door praktische belemmeringen

Probleemoplossend gedrag

4.10 Beslissen

Zich op onderbouwde wijze eenduidig uitspreken over welk standpunt wordt ingenomen of welke actie wordt ondernomen

Niveau 1: Neemt beslissingen met een beperkt risico na afweging van alle relevante aspecten

Indicatoren:

- Houdt in zijn afweging rekening met alle relevante aspecten of kenmerken van de zaak
- Steunt zijn beslissingen op grondige voorafgaande probleemanalyse
- Durft een standpunt in te nemen of een knoop door te hakken
- Neemt zelfstandig operationele beslissingen met een gering risico
- Neemt beslissingen met beperkt risico in overleg, maar neemt hiervoor de eindverantwoordelijkheid op zich

4.11 Flexibel gedrag

De eigen gedragsstijl kunnen veranderen om een gesteld doel te bereiken. In verschillende situaties of ten aanzien van verschillende personen op een efficiënte wijze zijn gedrag kunnen aanpassen

Niveau 2 : Past zijn gedrag doelgericht aan om de gestelde doelstellingen beter (sneller, efficiënter) te kunnen bereiken

Indicatoren:

- Maakt als dat nuttig of nodig is gebruik van indirecte beïnvloedingsmethodes (bv. netwerking) om de kansen op slagen te verhogen
- Evalueert kritisch en regelmatig het (te verwachten) resultaat, met als doel de gekozen aanpak tijdig te kunnen bijsturen
- Reageert alert op informatie die het bijsturen van een gekozen aanpak noodzakelijk maakt (merkt de informatie op, schat gevolgen in, overloopt alternatieven)
- Formuleert meerdere concrete alternatieven om de doelstellingen beter en efficiënter te kunnen bereiken

5 KENNIS EN KUNDE

- Grondige kennis van
 - de sector waarin hij werkzaam is, zijn doelgroepen, zijn voorzieningen en zijn actoren.
 - beginselen, methodieken en technieken op vlak van welzijnswerk in het algemeen en het specifieke domein van begeleiding/bemiddeling in intrafamiliaal geweld in het bijzonder.
- Basiskennis van de wet- en regelgeving, relevant voor de aanpak van intrafamiliaal geweld
- Goede pc-vaardigheid
 - in office toepassingen.
 - inzake dataverwerking.

6 FORMELE VEREISTEN

Bij aanwerving

- Houder zijn van een diploma dat toegang verleent tot het niveau B bij voorkeur uit de richting sociaal werk, of andere sociale hogeschoolopleidingen....

- Contractueel
- Niveau B1-B2-B3.
 - B1 Aanvangsschaal.
 - B2 Van B1 naar B2 na 4 jaar schaalanciënniteit en een gunstig evaluatieresultaat
 - B3 Van B2 naar B3 na 18 jaar schaalanciënniteit en een gunstig evaluatieresultaat
- Salarisschaal (bruto niet-geïndexeerd jaarsalaris):

	B1	B2	B3
Minimum	17.300	18.850	19.550
Maximum	23.350	26.450	29.150
Verhogingen	1x1x500 5x2x500 1x2x450 4x2x500 1x2x600	1x1x600 1x2x650 2x2x600 1x2x650 1x2x600 1x2x650 2x2x600 1x2x650 1x2x600 1x2x800	1x1x800 1x2x750 6x2x800 1x2x750 2x2x800 1x2x900
0	17.300	18.850	19.550
1	17.800	19.450	20.350
2	17.800	19.450	20.350
3	18.300	20.100	21.100
4	18.300	20.100	21.100
5	18.800	20.700	21.900
6	18.800	20.700	21.900
7	19.300	21.300	22.700
8	19.300	21.300	22.700
9	19.800	21.950	23.500
10	19.800	21.950	23.500
11	20.300	22.550	24.300
12	20.300	22.550	24.300
13	20.750	23.200	25.100
14	20.750	23.200	25.100
15	21.250	23.800	25.900
16	21.250	23.800	25.900
17	21.750	24.400	26.650
18	21.750	24.400	26.650
19	22.250	25.050	27.450
20	22.250	25.050	27.450
21	22.750	25.650	28.250
22	22.750	25.650	28.250