
Bijlage 2 Functieboek

Ex artikel 6.2 en Bijlage 1

Inhoudsopgave

- A. Inleiding
- B. Matrix van veelvoorkomende functies
- C. Functiebeschrijvingen en matrices van de reeksen

A. Inleiding

Het functieboek hoort bij artikel 6.2 en Bijlage 1 van de cao en maakt als zodanig onlosmakelijk deel uit van de cao. Dit is het functieboek dat geldt vanaf 9 oktober 2023.

Het functieboek wordt ook afzonderlijk gepubliceerd.

In dit functieboek zijn de beschrijvingen opgenomen van de in de sector Sociaal Werk meest voorkomende functies. Voorafgaand aan deze beschrijvingen wordt eerst in de matrix van veelvoorkomende functies aangegeven om welke functies het gaat en welke salarisschalen op grond van de cao voor die functies gelden.

Voor de situatie dat een in de praktijk bestaande functie eventueel niet of slechts gedeeltelijk overeenkomt met een van de in dit functieboek beschreven functies en/of niet voorkomt in artikel 6.1 of 6.3, wordt in Bijlage 1 onder B van de cao aangegeven op welke wijze de toepasselijke salarisschaal dan wordt vastgesteld. Voor de situatie dat een functie wordt herbeschreven en eventueel opnieuw wordt gewaardeerd wordt in Bijlage 1 onder C van de cao aangegeven op welke wijze de toepasselijke salarisschaal dan wordt vastgesteld.

Na invoering in 2023 heeft de cao-tafel het gebruik geëvalueerd. Bij het onderhoud van het functieboek komt zo nodig verheldering of aanvulling. Indien de toepassing van het geactualiseerde functieboek tot vragen leidt ontvangt de cao-tafel graag een melding via caosociaalwerk@fcb.nl.

B. Matrix van veelvoorkomende functies

In onderstaand schema staan de in dit functieboek beschreven veelvoorkomende functies en de daarbij behorende salarisschalen.

Matrix van veelvoorkomende functies						
Salaris-schaal (functie groep)	Sociaal Werker	Maatschappelijk Werker	Ervarings-deskundige	Sociaal Raadsman /-vrouw	Bewindvoerder	Zorg, Begeleiding, Facilitair
1						Huishoudelijk Medewerker Assistent Beheerder
2						Telefonist / Receptionist Assistent Welzijn
3						Nachtwaker
4						
5	Sociaal Werker 1					Verzorgende Beheerder
6	Sociaal Werker 2		Ervarings-deskundige 1			Kok
7	Sociaal Werker 3		Ervarings-deskundige 2			Verpleegkundige Zakelijk Leider
8	Sociaal Werker 4	Maatschappelijk Werker 1	Ervarings-deskundige 3	Sociaal Raadsman /-vrouw 1	Bewindvoerder	Begeleider Vrijwilligers
9	Sociaal Werker 5	Maatschappelijk Werker 2		Sociaal Raadsman /-vrouw 2		
10						
11						
12						
13						
14						
15						

Matrix van veelvoorkomende functies					
Salaris-schaal (functie groep)	Onderzoek & Advies	Projectleider	Staf & Beleid	Administratie/ Secretarieel	Leiding
1					
2					
3					
4				Administratief / Secretarieel Medewerker 1	
5				Administratief / Secretarieel Medewerker 2	
6			Systeembeheerder	Administratief / Secretarieel Medewerker 3	
7				Administratief / Secretarieel Medewerker 4	Leidinggevende 1
8			Staf- / Beleids-medewerker 1		Leidinggevende 2
9	Adviseur	Projectleider 1	Staf- / Beleids-medewerker 2		
10	Wetenschappelijk Functionaris	Projectleider 2	Staf- / Beleids-medewerker 3		Manager 1
11			Controller		Manager 2
12					Manager 3
13					
14					
15					

C. Beschrijvingen van de functies uit de matrix van veelvoorkomende functies

In dit deel van het functieboek staan de beschrijvingen van de veelvoorkomende functies, zoals opgenomen in de matrix in Bijlage 2 B.

De functies staan op volgorde van de kolommen uit deze matrix. Per functie worden achtereenvolgens beschreven:

- Functienaam en de algemene karakteristiek:
 - Binnen welke kaders de functie valt;
 - Wat is het doel van de functie;
 - Welke positie de functie in de organisatie heeft.
- Resultaatgebieden van de verschillende rollen die de functie heeft:
 - Wat de te bereiken resultaten van de functie zijn;
 - Wat de mogelijke activiteiten in de functie zijn.
- Welke kennis nodig is voor de functie en of en welke specifieke kenmerken er zijn.

De functies per kolom uit de matrix staan achter elkaar. Indien meerdere functies een reeks vormen wordt dit afgesloten door een functiedifferentiatie matrix. Daarin staan de relevante en daarmee ook de onderscheidende elementen naast elkaar.

Sociaal Werker

Functienaam: Sociaal Werker 1

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

Sociaal Werker is een verzamelnaam voor verschillende functies. Denk bijvoorbeeld aan jongeren- en ouderenwerker, woon- of activiteitenbegeleider, sociaal-cultureel of buurtopbouwwerker, schuldhelpverlener en vrijwilligerscoördinator. Als Sociaal Werker help je groepen en/of mensen met (sociale) problemen en persoonlijke zaken (persoonlijke en/of samenlevingsgerichte hulp). Je zorgt ervoor dat deze mensen prettig kunnen leven in hun sociale omgeving, zoals het gezin, school en de buurt. Jij zorgt ervoor dat zij kunnen meedoen in de samenleving. Dat doe je door de juiste hulp te bieden en mensen te stimuleren zoveel mogelijk zelfstandig te zijn. Ook help je hen met praktische oplossingen voor problemen als zij dat niet meer zelf kunnen. Het doel van samenlevingsgerichte hulp en ondersteuning is om mensen en organisaties sterker te maken bij het oplossen van sociale en fysieke, praktische problemen in (delen van) wijken, steden of gebieden.

Als Sociaal Werker 1 richt je je meestal op één specifiek leefgebied¹ en vanuit een eigen expertisegebied². Denk bijvoorbeeld aan opvoeden en opgroeien, veiligheid, participatie, inkomen, dagelijks functioneren, lichamelijke gezondheid en psychische gezondheid voor een specifieke doelgroep (jongeren, ouderen). Je ondersteunt bij het bieden van persoonlijke en/of samenlevingsgerichte hulp, begeleiding en ondersteuning. Het gebied³ waarin je werkt is gericht op het verbeteren van de leefbaarheid in wijken, of om deelname van mensen aan de samenleving te bevorderen en hun rol daarin. Jouw werk bestaat uit vraagstukken die vaak voorkomen en herkenbaar zijn. Deze vraagstukken zijn problemen van mensen waar je als Sociaal Werker mee te maken hebt. Ze raken alle onderdelen van het dagelijks leven. Denk bijvoorbeeld aan sociale ontmoetingen, onderwijs, opvoeding, werk, financiën, gezondheid, wonen, bewegen, zingeving, cultuur en veiligheid.

Als Sociaal Werker 1 heb je een ondersteunende rol. Je ondersteunt personen en/of doelgroepen bij het geven van praktische individuele hulp. En/of je ondersteunt collega's bij het organiseren van activiteiten (educatief of recreatief) voor de verschillende doelgroepen.

¹ leefgebieden, zoals opvoeden en opgroeien, veiligheid, participatie, inkomen, dagelijks functioneren, lichamelijke gezondheid en psychische gezondheid.

² expertisegebieden, zoals jongerenwerk, ouderenwerk of buurtwerk.

³ gebieden, zoals sociale cohesie in de wijk, informatie en advies, ondersteuning van (zelf)hulpgroepen.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Je ondersteunt personen / doelgroepen en/of collega's bij het uitvoeren van taken, gericht op het organiseren van activiteiten voor doelgroepen, geeft praktische persoonlijke hulp op een bepaald leefgebied, vanuit een expertisegebied, waarbij het uitgangspunt is dat personen en groepen mensen, als het kan met hulp van hun (sociale) netwerken, leren hoe ze problemen zelf kunnen aanpakken, oplossen of beheersen.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

Als Sociaal Werker 1 sta je onder leiding van de leidinggevende die boven jou staat in de organisatie. Als Sociaal Werker 1 kan het zijn dat je taken worden aangestuurd door andere Sociaal Werkers met de functieniveaus 2, 3, 4 en 5.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)	Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)
1. Ondersteuner Je hebt persoonlijke of samenlevingsgerichte hulp, ondersteuning en begeleiding geboden aan personen en/of groepen ondersteund, zodat zij zelf problemen kunnen aanpakken, oplossen of beheersen.	Als Ondersteuner: • Ben je aanwezig in de buurt van de persoon / de groep, en/of op plaatsen waar zij zijn. • Stap je af op personen / groepen, stimuleert en maakt hen enthousiast om mee te doen aan activiteiten. • Werk je met verschillende personen / doelgroepen uit verschillende culturen. • Help je hen om hun behoeftes duidelijk te krijgen. • Herken je (vaak voorkomende en herkenbare) problemen in de omgeving van groepen / personen. Denk bijvoorbeeld aan onderwerpen als financiële bestaanszekerheid, gezonde leefstijl, eenzaamheid of verduurzaming. • Leg je jouw bevindingen voor aan meer ervaren collega's en leidinggevendenden. • Ondersteun je personen en groepen bij sociaal-maatschappelijke vragen /problemen. • Stimuleer je hen zodat ze hun persoonlijke kwaliteiten, mogelijkheden en talenten inzetten om op eigen benen te staan. • Denk je mee over de inhoud van passende activiteiten en helpt bij het organiseren ervan. • Ondersteun je ervaren collega's bij het uitvoeren van activiteiten /hulpverleningsplannen en andere werkzaamheden binnen het expertisegebied. • Denk je mee over de inhoud van activiteiten. • Voer je educatieve en/of recreatieve activiteiten uit en begeleidt deelnemers bij deze activiteiten. • Ondersteun je andere Sociaal Werkers bij het organiseren van activiteiten, zoals vervoer van deelnemers naar de activiteit, informeren van deelnemers en inkopen van materialen. • Signaleer je op tijd onveilige situaties en je weet waar hulp kan worden gevraagd om actie te ondernemen. • Doe je eenvoudige administratieve taken (zoals registreren). • Help je mee aan projecten om de dienstverlening te verbeteren.
2. Kennisnemer	

Je hebt trainingen gevolgd zodat jouw kennis over het vakgebied up-to-date is.	Als Kennisnemer: • Neem je deel aan het werkoverleg. • Houd je jouw kennis op peil. • Vraag je feedback over wat en hoe je je taken doet en bespreekt dit met meer ervaren collega's. • Denk je mee bij veranderingen in de werkomgeving/ en of jouw taken en hoe dit jouw eigen taken beïnvloedt. • Beantwoord je vragen vanuit de organisatie over je eigen taken. • Informeer je collega's over je eigen taken.
3. Netwerker	
Je hebt contacten onderhouden en je eigen netwerk ingezet om doelen te bereiken.	Als Netwerker: • Laat je zien dat je betrokken bent en neemt actief deel aan je werkveld. • Maak en onderhoud je contact, zoals voor het beantwoorden van vragen en geruststellen van mensen. • Onderhoud je in- en externe werkcontacten, om samen te werken en informatie te delen.
Kennis en specifieke functiekenmerken	
• MBO 3 werk- en denkniveau. • Basiskennis van de sociale kaart (instellingen op het gebied van welzijn, gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening) en het sociaal domein. • Kennis van het specifieke domein en bijpassende methoden en technieken. • Kennis van relevante wet- en regelgeving. • Vaardigheden voor het omgaan met agressie en weerstand bij individuen. • Vaardigheden voor het omgaan met geestelijk en/of lichamelijk leed van individuen.	

Funcienaam: Sociaal Werker 2

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

Sociaal Werker is een verzamelnaam voor verschillende functies. Denk bijvoorbeeld aan jongeren- en ouderenwerker, woon- of activiteitenbegeleider, sociaal-cultureel of buurtopbouwwerker, schuldhelpverlener en vrijwilligerscoördinator. Als Sociaal Werker geef je persoonlijke en/of samenlevingsgerichte hulp, begeleiding en ondersteuning aan groepen en/of personen. Je zorgt ervoor dat deze mensen prettig kunnen leven in hun sociale omgeving, zoals het gezin, school en de buurt en dat zij kunnen meedoen in de samenleving. Dat doe je door de juiste hulp te bieden en mensen te stimuleren zoveel mogelijk zelfstandig te zijn. Ook help je hen met praktische oplossingen voor problemen als zij dat niet meer zelf kunnen. Het doel van samenlevingsgerichte hulp en ondersteuning is om mensen en organisaties sterker te maken bij het oplossen van sociale en fysieke, praktische problemen in (delen van) wijken, steden of gebieden.

Als Sociaal Werker 2 werk je op een leefgebied¹ en vanuit een eigen expertisegebied². Je werkt op een van de gebieden³, die gericht zijn op het verbeteren van de leefbaarheid in wijken of op deelname van mensen en hoe ze meedoen in de samenleving. Jouw werk gaat over verschillende vraagstukken die niet zo vaak voorkomen maar wel herkenbaar zijn en soms best ingewikkeld kunnen zijn.

Als Sociaal Werker 2 heb je een uitvoerende rol. Je organiseert activiteiten voor groepen (recreatieve of educatieve) en/of je biedt persoonlijke hulp en ondersteuning aan mensen, in lijn met wat de verschillende doelgroepen nodig hebben. Dat doe je door actief op zoek te gaan naar de hulpvraag van groepen en/of personen. Om de juiste activiteiten of hulp te geven stem je regelmatig af met de mensen die erbij betrokken zijn en met de verschillende partners waarmee wordt samengewerkt. Als Sociaal Werker 2 houd je je meestal bezig met het voorkomen van problemen.

¹ leefgebieden, als opvoeden en opgroeien, veiligheid, participatie, inkomen, dagelijks functioneren, lichamelijke gezondheid en psychische gezondheid.

² expertisegebieden, zoals jongerenwerk, ouderenwerk of buurtwerk

³ gebieden, zoals sociale cohesie in de wijk, informatie en advies, ondersteuning van (zelf)hulpgroepen.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Je voert werkzaamheden uit die te maken hebben met het organiseren van groepsgerichte activiteiten of persoonlijke hulp en ondersteuning. Dit doe je in overleg met de doelgroep, op een leefgebied vanuit jouw eigen expertisegebied. Hierbij is het uitgangspunt dat personen en groepen, als het kan met hulp van hun (sociale) netwerken, leren hoe ze problemen zelf kunnen aanpakken, aanpakken, oplossen of beheersen.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

Als Sociaal Werker 2 sta je onder leiding van de leidinggevende die boven jou staat in de organisatie.

Als Sociaal Werker 2 kan het zijn dat je taken worden aangestuurd door andere Sociaal Werkers met de functieniveaus 3, 4 en 5 en kan je functioneel leiding geven aan de Sociaal Werker 1 of aan vrijwilligers.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Uitvoerder

Je hebt persoonlijke of samenlevingsgerichte hulp, ondersteuning en begeleiding gegeven aan personen en/of groepen zodat zij zelf problemen kunnen aanpakken, oplossen of beheersen.

Als Uitvoerder:

- Ben je aanwezig in de buurt van de persoon /de groep, en/of plaatsen waar zij zijn.
- Stap je af op personen / groepen en legt contact met de persoon /de doelgroep.
- Draag je bij aan de werving van personen / de doelgroep,
- Stimuleer en activeer je personen /groepen en maakt hen enthousiast om mee te doen met (nieuwe) activiteiten.
- Werk je met verschillende personen / doelgroepen uit verschillende culturen.
- Stel je vervolgvragen om uit te vinden wat iemand op dit moment nodig heeft voor hulp.
- Bekijk je samen met de persoon /doelgroep wat ze nodig hebben en vertaal je dit naar passende acties / activiteiten binnen bestaande plannen.
- Signaleer en herken je (minder vaak voorkomende, maar herkenbare) vraagstukken in de omgeving van de groep/de persoon.
- Beoordeel je wanneer het nodig is om andere collega's of professionals in te schakelen om te helpen met het begrijpen van moeilijke vragen, problemen en behoeften.
- Ondersteun je je personen en groepen bij sociaal-maatschappelijke vragen /problemen en stimuleert hen hun persoonlijke kwaliteiten, mogelijkheden en talenten in te zetten, zodat zij op eigen benen kunnen staan.
- Begeleid je deelnemers / personen bij activiteiten, geef je informatie en verwijst deelnemers / personen als dat nodig is door naar de Sociaal Werker 3, 4, 5, of de leidinggevende.
- Houd je de voortgang in de gaten en evalueer je hoe de begeleiding is gegaan. Als dat nodig is, pas je het plan voor activiteiten of begeleiding aan.
- Signaleer je op tijd onveilige situaties en weet je waar hulp kan worden gevraagd om actie te ondernemen.
- Begeleid je vrijwilligers met praktische vragen over dienstverlening.

	• Doe je administratieve taken, zoals het opbouwen en bijhouden van dossiers en rapporteer je (bijvoorbeeld over de voortgang van de werkzaamheden).
2. Procesbewaker	
Je hebt processen op zo'n manier bewaakt, dat herkenbare problemen /knelpunten worden verbeterd en jij hebt bijgedragen aan het verbeteren van de werkprocessen.	Als Procesbewaker: • Signaleer je vaak voorkomende problemen /knelpunten tijdens je werk en los je deze zelf op. • Los je minder vaak voorkomende problemen /knelpunten in overleg met collega's / leidinggevende op en denkt mee over verbetermogelijkheden. • Signaleer je mogelijkheden en kansen in jouw werk. • Begrijp je wat er nodig is in je werkveld, bedenkt manieren om dit te regelen en bespreekt dit met collega's. • Neem je deel aan projecten om de dienstverlening verbeteren
3. Kennisdeler	
Je hebt kennis opgedaan over jouw leef- en/of expertisegebied zodat jouw kennis up-to-date is en hebt deze kennis gedeeld.	Als Kennisdeler: • Doe je mee aan verschillende overleggen. • Houd je jouw kennis op peil. • Vraag je feedback over hoe je je werk doet en bespreek je dit met meer ervaren collega's. • Beantwoord je vragen binnen de organisatie over jouw eigen leef- en/of expertisegebied. • Ben je aanspreekpunt mensen van buiten die interesse hebben in jouw eigen leef- of expertisegebied en geeft hen de informatie die ze nodig hebben.
4. Netwerker	
Je hebt contacten onderhouden en je netwerk ingezet om doelen te bereiken.	Als Netwerker: • Ben je zichtbaar, toegankelijk en maak en onderhoud je contact, zoals voor het stimuleren en enthousiasmeren van mensen om deel te nemen aan activiteiten. • Werk je samen met samenwerkingspartners / organisaties. • Onderhoud je in- en externe werkcontacten om samen te werken en informatie te delen.

Kennis en specifieke functiekenmerken

- MBO 4 werk- en denkniveau.
- Kennis van en ervaring in het specifieke domein en bijpassende methoden en technieken.
- Kennis van de sociale kaart (instellingen op het gebied van welzijn, gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening) en het sociaal domein.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving.
- Vaardigheden voor het omgaan met agressie en weerstand bij individuen.
- Vaardigheden voor het omgaan met geestelijk en/of lichamelijk leed van individuen.

Functienaam: Sociaal Werker 3

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

Sociaal Werker is een verzamelnaam voor verschillende functies. Denk bijvoorbeeld aan jongeren- en ouderenwerker, woon- of activiteitenbegeleider, sociaal-cultureel of buurtopbouwwerker, schuldhulpverlener en vrijwilligerscoördinator. Als Sociaal Werker geef je persoonlijke en/of samenlevingsgerichte hulp, begeleiding en ondersteuning aan groepen en/of personen. Je zorgt ervoor dat deze mensen prettig kunnen leven in hun sociale omgeving, zoals het gezin, school en de buurt en dat zij kunnen meedoen in de samenleving. Dat doe je door de juiste hulp te bieden en mensen te stimuleren zoveel mogelijk zelfstandig te zijn. Ook help je hen met praktische oplossingen voor problemen als zij dat niet meer zelf kunnen. Het doel van samenlevingsgerichte hulp en ondersteuning is om mensen en organisaties sterker te maken bij het oplossen van sociale en fysieke, praktische problemen in (delen van) wijken, steden of gebieden.

Als Sociaal Werker 3 richt je je op één of meerdere leefgebieden¹ en vanuit een eigen expertisegebied². Het gebied³ waarin je werkt is gericht op het verbeteren van de leefbaarheid in wijken, en om deelname van mensen aan de samenleving te verbeteren en hun rol daarin. Jouw werk als Sociaal Werker 3 bestaat uit verschillende vraagstukken die niet zo vaak voorkomen.

Als Sociaal Werker 3 ben je een uitvoerend specialist. Je houdt je bezig met preventie. Je steunt cliënten door hen te stimuleren, voorbeeldgedrag te tonen en het eigen vermogen aan te spreken. Ook help je mensen met praktische oplossingen als zij dat niet zelf kunnen. Je krijgt soms te maken met onverwachte situaties en speelt hierop in door de juiste methoden en aanpakken in te zetten. Om mensen goed te kunnen helpen, heb je informatief, samenwerkend en adviserend contact met verschillende contacten binnen en buiten je werk. Je signaleert ook nieuwe kansen om samen te werken, bijvoorbeeld om activiteiten op te zetten.

¹ leefgebieden, als opvoeden en opgroeien, veiligheid, participatie, inkomen, dagelijks functioneren, lichamelijke gezondheid en psychische gezondheid.

² expertisegebieden, zoals jongerenwerk, ouderenwerk of buurtwerk

³ gebieden, zoals sociale cohesie in de wijk, informatie en advies, ondersteuning van (zelf)hulpgroepen.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Je geeft op een methodische wijze persoonlijke en/of samenlevingsgerichte ondersteuning op een of meerdere leefgebieden vanuit een eigen expertisegebied. Hierbij is het uitgangspunt dat personen en groepen mensen, als het kan met hulp van hun (sociale) netwerk, leren hoe ze problemen zelf kunnen aanpakken, oplossen of beheersen.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

Als Sociaal Werker 3 sta je onder leiding van de leidinggevende die boven jou staat in de organisatie.

Als Sociaal Werker 3 kan het zijn dat je taken worden aangestuurd door andere Sociaal Werkers met de functieniveaus 4 en 5. Als Sociaal Werker 3 kun je functioneel leidinggeven aan de Sociaal Werker 1 en 2 en/of aan vrijwilligers.

Resultaatgebieden	
Wat moet ik bereiken? (resultaten)	Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)
1. Uitvoerend specialist	
Je hebt proactief persoonlijke of samenlevingsgerichte hulp, ondersteuning en begeleiding geboden aan personen en/of groepen, zodat zij zelf problemen kunnen aanpakken, oplossen of beheersen.	Als Uitvoerend specialist: • Ben je aanwezig in de buurt van de persoon /de groep en/of op plaatsen waar zij zijn. • Stap je (pro-)actief af op personen /de doelgroep. • Werk je met personen / doelgroepen uit diverse culturen en informeert en adviseert collega's over hoe ze met hen moeten omgaan. • Draag je bij aan de werving van de doelgroep. • Stimuleer en activeer je de doelgroep en maakt hen enthousiast om mee te doen met (nieuwe) activiteiten, bijvoorbeeld door de wijk in te gaan en in gesprek te gaan. • Begeleid je de persoon / de doelgroep door vragen te stellen om beter te begrijpen wat ze precies nodig hebben op de korte termijn. • Vertaal je de hulpvraag naar activiteiten en/of participatiemogelijkheden. Je schrijft hiervoor een activiteiten- of begeleidingsplan en stemt die af met de groep/ de persoon. • Help je, op basis van jouw praktijkervaring en uitgebreide vakkennis, met het oplossen van niet zo vaak voorkomende problemen in de omgeving van de groep / de persoon. Je doet dit in overleg met de doelgroep/de persoon. Je gebruikt hiervoor (een combinatie van) bekende interventiemethodieken. • Begeleid je deelnemers / personen bij activiteiten, geef je advies en informatie en verwijst je hen als dat nodig is door naar de Sociaal Werker 4, 5, andere professionals of jouw leidinggevende. • Stimuleer je vanuit jouw eigen deskundigheid personen / groepen om hun persoonlijke kwaliteiten, mogelijkheden en talenten in te zetten, zodat zij op eigen benen kunnen staan (zelfredzaamheid). • Signaleer en herken je problemen in de buurt of omgeving (binnen jouw leef- en expertisegebieden) en breng je veranderingen binnen de wijk, stad of gebied in kaart. • Houd je de voortgang van het activiteiten- of begeleidingsplan in de gaten en evalueer je de begeleiding. Als het nodig is pas je het plan aan. • Signaleer je op tijd onveilige situaties, schakel je de juiste personen in om de situatie aan te pakken en ben je het eerste aanspreekpunt voor betrokkenen.

	• Begeleid je vrijwilligers met vragen over praktische dienstverlening. • Doe je administratieve werkzaamheden, zoals het opbouwen en bijhouden van het dossier en rapporteer je (bijvoorbeeld over de voortgang van de werkzaamheden).
2. Procesvormer	
Je hebt knelpunten in processen gesignaleerd en omgezet in verbeterpunten.	Als Procesvormer: • Signaleer je mogelijkheden en kansen binnen jouw eigen werkzaamheden en binnen het sociaal domein, en stel je verbeteringen op voor jouw eigen werk. • Signaleer je dagelijkse problemen /knelpunten die je tegenkomt in je werk (bijvoorbeeld over processen, protocollen, methoden en technieken), bespreek je mogelijkheden voor verbeteringen met jouw leidinggevende en voert deze verbeteringen uit. • Breng je veranderingen en knelpunten binnen jouw leef- en/of expertisegebied in kaart, stel je samen met betrokkenen (buiten de organisatie) verbeteringen voor en/of pas je de werkwijze hierop aan. • Verzamel je wensen en behoeften uit jouw werkveld, kijk je welke het belangrijkste zijn en ga je hiermee, na afstemming, aan de slag. • Neem je deel aan projecten om de dienstverlening te verbeteren.
3. Kennisborger	
Je hebt je eigen kennis en die van anderen op peil gehouden en geborgd, zodat werkzaamheden op de juiste manier kunnen worden uitgevoerd.	Als Kennisborger: • Informeer/adviseer je belangrijke organisaties en/of samenwerkingspartners over verbeteringen in het werk. • Volg je bijscholing binnen- en buiten de organisatie en reflecteer je op jouw eigen handelen. • Beantwoord je vragen van personen binnen en buiten de organisatie over jouw eigen leef- en/of expertisegebied. • Ben je aanspreekpunt voor Sociaal Werkers 1 en 2 en voor betrokkenen buiten de organisatie. Je informeert en adviseert ook over het aanbod van de hulpverlening/ondersteuning. • Doe je mee aan verschillende overleggen binnen en buiten de organisatie. • Geef je trainingen en workshops, op jouw eigen expertisegebied, aan betrokkenen binnen- en buiten de organisatie.
4. Netwerker	
Je hebt langdurige contacten onderhouden en je netwerk ingezet om doelen te bereiken.	Als Netwerker: • Ben je zichtbaar en toegankelijk voor jouw netwerk en maak en onderhoud je je netwerk.

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Werk je volgens afspraken hiervoor samen met samenwerkingspartners / organisaties. • Onderhoud je in- en externe werkcontacten om samen te werken, informatie te delen en te adviseren. |
|--|--|

Kennis en specifieke functiekenmerken

- MBO+ werk- en denkniveau.
- Kennis van de sociale kaart (instellingen op het gebied van welzijn, gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening) en het sociaal domein, en van de interventiemethoden en -technieken op jouw leef- of expertisegebied.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving.
- Vaardigheden voor het omgaan met agressie en weerstand bij individuen.
- Vaardigheden voor het omgaan met geestelijk en/of lichamelijk leed van individuen.

Functienaam: Sociaal Werker 4

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

Sociaal Werker is een verzamelnaam voor verschillende functies. Denk bijvoorbeeld aan jongeren- en ouderenwerker, woon- of activiteitenbegeleider, sociaal-cultureel of buurtopbouwwerker, schuldhulpverlener en vrijwilligerscoördinator. Als Sociaal Werker geef je persoonlijke en/of samenlevingsgerichte hulp, begeleiding en ondersteuning aan groepen en/of personen. Je zorgt ervoor dat deze mensen prettig kunnen leven in hun sociale omgeving, zoals het gezin, school en de buurt en dat zij kunnen meedoen in de samenleving. Dat doe je door de juiste hulp te bieden en mensen te stimuleren zoveel mogelijk zelfstandig te zijn. Ook help je hen met praktische oplossingen voor problemen als zij dat niet meer zelf kunnen. Het doel van samenlevingsgerichte hulp en ondersteuning is om mensen en organisaties sterker te maken bij het oplossen van sociale en fysieke, praktische problemen in (delen van) wijken, steden of gebieden.

Als Sociaal Werker 4 werk je op verschillende leefgebieden¹ en vanuit een eigen expertisegebied². Je werkt op verschillende gebieden³ die gericht zijn op het verbeteren van de leefbaarheid in wijken en op deelname van mensen en hoe ze meedoen in de samenleving. Jouw werk bestaat uit verschillende vraagstukken die meestal ingewikkeld en niet duidelijk zijn. Deze hebben vaak te maken met verschillende leefgebieden die met elkaar verweven zijn.

Als Sociaal Werker 4 ben je een professional. Je richt je op het oplossen en/of begeleiden van (complexe) sociale en fysieke vraagstukken vanuit jouw expertisegebied. De communicatie die je hebt met anderen is vrij intensief. Dit betekent dat je mensen aanmoedigt en enthousiast maakt, zelfs in situaties waarin meningsverschillen bestaan met weerstand of verschillende standpunten. Als Sociaal Werker 4 gebruik je speciale manieren (maatwerk interventiemethodieken) om de hulpvraag van mensen om te zetten in een volledige aanpak. Je kunt als Sociaal Werker 4 leidinggeven aan projecten.

¹ leefgebieden, als opvoeden en opgroeien, veiligheid, participatie, inkomen, dagelijks functioneren, lichamelijke gezondheid en psychische gezondheid.

² expertisegebieden, zoals jongerenwerk, ouderenwerk of buurtwerk

³ gebieden, zoals sociale cohesie in de wijk, informatie en advies, ondersteuning van (zelf)hulpgroepen.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Je geeft en verbetert op een methodische wijze persoonlijke en/of samenlevingsgerichte ondersteuning op verschillende leefgebieden vanuit een expertisegebied. Hierbij is het uitgangspunt dat personen en groepen mensen, als het kan met hulp van hun (sociale) netwerk, leren hoe ze problemen zelf kunnen aanpakken, oplossen of beheersen.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

Als Sociaal Werker 4 sta je onder leiding van de leidinggevende die boven jou staat in de organisatie. Als Sociaal Werker 4 kan het zijn dat je taken worden aangestuurd door de Sociaal Werker 5 en kun je functioneel leidinggeven aan de Sociaal Werker 1, 2 en 3 en/of aan vrijwilligers.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)	Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)
1. Professional Je hebt persoonlijke of samenlevingsgerichte hulp, ondersteuning en begeleiding gegeven. Jij verbindt mensen en organisaties en versterkt netwerken. Door jouw aanpak worden sociale en fysieke vraagstukken in wijken / steden / gebieden aangepakt of zijn mensen door eigen regie geholpen met hun vragen of behoeften.	Als Professional: • Ben je op de hoogte van lokale, sociale vraagstukken en breng je veranderingen binnen de wijk, stad of gebied in kaart. • Signaleer je op tijd vragen en problemen van mensen die te maken hebben met jouw toegewezen leefgebieden. Je analyseert de problemen en bedenkt dat problemen op een bepaald leefgebied ook invloed kunnen hebben op andere leefgebieden. Je vertaalt de analyse naar interventies en oplossingen. • Ben je actief en zichtbaar in de buurt van mensen en/of op plaatsen waar zij zijn. Je zoekt moeilijk bereikbare kwetsbare personen / groepen op en begint een gesprek zonder dat er eerst een vraag wordt gesteld. • Begeleid je personen / de doelgroep om beter te begrijpen wat ze precies nodig hebben, en je helpt hen met het formuleren van de (hulp)vraag achter de vraag op de korte en langere termijn. • Bespreek je samen met het (sociale) netwerk wat mensen zelf kunnen doen aan hun vragen en behoeften. Je overlegt welke (praktische, materiële en sociaal/ juridische) ondersteuning zij nog meer nodig hebben en zet dit in gang. • Maak je een activiteiten- of hulpverleningsplan met een beschrijving van de situatie, uitgangspunten, doelstellingen, betrokkenen, tijdsplan en/of budget. • Kies je een goed, doordachte aanpak of stappenplan. Je weet wanneer je leiding moet nemen en wanneer je werk en verantwoordelijkheden moet geven. Ook denk je activiteiten die helpen om het plan uit te voeren. • Bepaal je samen met de mensen, netwerk en andere professionals hoeveel verantwoordelijkheid de mensen kunnen dragen. Daarna pas je de (integrale) ondersteuning daarop aan. • Houd je de voortgang van het activiteiten- en/of hulpverleningsplan in de gaten, bewaak je de afhandeling van de hulpverlening en evalueer je de begeleiding. • Stel je het activiteiten- of hulpverleningsplan bij en doe je actief mee aan casuïstiekbesprekingen (praktijkvoorbeelden). • signaleer je op tijd onveilige en crisissituaties en houd je de regie tot zeker is dat de situatie wordt aangepakt.

	• je coördineert je eigen hulpverlening en werkt samen met anderen om ervoor te zorgen dat alles goed gaat. Bijvoorbeeld als er problemen zijn met wonen, geld, of schulden neem je samen met anderen de verantwoordelijkheid voor het proces. • doe je administratief werk, zoals het opbouwen en bijhouden van het dossier en rapporteer je over de voortgang van de werkzaamheden en de resultaten. Je legt hiermee ook verantwoording af aan stakeholders (buiten de organisatie).
2. Procesontwikkelaar	
Je hebt knelpunten en ontwikkelingen in processen gesignaleerd en omgezet in verbeterpunten, zodat ze zijn verbeterd/doorontwikkeld en opnieuw kunnen worden vormgegeven.	Als Procesontwikkelaar: • signaleer je ontwikkelingen in de markt en help je mee aan het verbeteren van de gebruikte methodieken en aan het (door)ontwikkelen van de hulp- en dienstverlening. • doe je verbetervoorstellen voor problemen /knelpunten in jouw dagelijkse werk (processen, protocollen, methoden en technieken, enz.). Je initieert verbetertrajecten en zorgt ervoor dat die, na afstemming, worden uitgevoerd. • verzamel je wensen en behoeften uit jouw werkveld, je kijkt welke het belangrijkste zijn, stelt een verbetertraject op en gaat hiermee, na afstemming, aan de slag. • houd je je op de hoogte van de ontwikkelingen in het sociaal werk. Je gebruikt deze kennis om je beroep en de beroepspraktijk nog beter te maken. • neem je deel aan projecten om de dienstverlening te verbeteren.
3. Kennisborger	
Je hebt je eigen kennis en die van anderen op peil gehouden en geborgd, zodat de werkzaamheden op de juiste wijze kunnen worden uitgevoerd.	Als Kennisborger: • Vertaal je knelpunten die veel mensen ervaren naar een breder maatschappelijk probleem. Je stelt samen met partijen (buiten de organisatie) verbeteringen voor en zorgt ervoor dat deze, na afstemming, worden uitgevoerd. • Zorg je ervoor dat je je werk goed doet, houd je je kennis van de leefgebieden en jouw expertisegebied bij en zorg je voor je eigen professionele ontwikkeling. • Ben je aanspreekpunt voor Sociaal Werkers 1, 2 en 3 en voor betrokkenen buiten de organisatie, informeer en adviseer je over het aanbod van de hulpverlening/ondersteuning. • Doe je mee met verschillende overleggen binnen en buiten de organisatie. • Organiseer en geef je voorlichtingen, trainingen en workshops over jouw eigen leef- en/of expertisegebied aan mensen binnen en buiten jouw vakgebied.
4. Netwerker	

Je hebt langdurige contacten onderhouden en je netwerk actief ingezet om doelen te bereiken.

Als Netwerker:

- Ben je zichtbaar en toegankelijk voor het netwerk, onderhoud je je netwerk en breid je deze uit.
- Werk je samen met samenwerkingspartners / organisaties.
- Signaleer, breng je onder de aandacht en werk je samen met relevante partners om zaken te verbeteren en kansen te gebruiken die zich voordoen in je werk en het sociaal domein. Als het nodig is ben je een schakel tussen de verschillende (leef)gebieden.
- Onderhoud je een netwerk met mensen /groepen binnen en buiten de organisatie die belangrijk zijn voor je werk. Denk bijvoorbeeld aan gemeenten, ondernemers en andere organisaties, om de hulp- en dienstverlening aan jouw (groepen) klanten te kunnen uitvoeren en nog beter te maken.
- Onderhoud je samenwerkingsverbanden die belangrijk zijn voor je werk. Denk bijvoorbeeld aan (potentiële) klanten, instanties, leveranciers, instellingen, zorgverlener, enz.) waardoor je meehelpt aan de zichtbaarheid van de organisatie.

Kennis en specifieke functiekenmerken

- HBO werk- en denkniveau.
- Kennis van sociaal agogische gebieden.
- Kennis van het sociaal domein en de sociale infrastructuur, zoals van (collectieve) voorzieningen en gespecialiseerde ondersteuning.
- Kennis van maatwerk interventiemethodieken en groepsdynamische processen.
- Kennis van en inzicht in sociale vraagstukken op meerdere leefgebieden.
- Kennis van en inzicht in de diversiteit aan leefstijlen van mensen.
- Specifieke vakkennis over de uitvoering van werkzaamheden op jouw eigen expertisegebied.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving.
- Vaardigheden voor het omgaan met agressie en weerstand bij individuen.
- Vaardigheden voor het omgaan met geestelijk en/of lichamelijk leed van individuen.

Functienaam: Sociaal Werker 5

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

Sociaal Werker is een verzamelnaam voor verschillende functies. Denk bijvoorbeeld aan jongeren- en ouderenwerker, woon- of activiteitenbegeleider, sociaal-cultureel of buurtopbouwwerker, schuldhulpverlener en vrijwilligerscoördinator. Als Sociaal Werker geef je persoonlijke en/of samenlevingsgerichte hulp, begeleiding en ondersteuning aan groepen en/of personen. Je zorgt ervoor dat deze mensen prettig kunnen leven in hun sociale omgeving, zoals het gezin, school en de buurt en dat zij kunnen meedoen in de samenleving. Dat doe je door de juiste hulp te bieden en mensen te stimuleren zoveel mogelijk zelfstandig te zijn. Ook help je hen met praktische oplossingen voor problemen als zij dat niet meer zelf kunnen. Het doel van samenlevingsgerichte hulp en ondersteuning is om mensen en organisaties sterker te maken bij het oplossen van sociale en fysieke, praktische problemen in (delen van) wijken, steden of gebieden.

Als Sociaal Werker 5 werk je op verschillende leefgebieden¹ en vanuit een eigen expertisegebied². Je werkt op verschillende gebieden³ die gericht zijn op het verbeteren van de leefbaarheid in wijken en op deelname van mensen en hoe ze meedoen in de samenleving. Jouw werk bestaat uit verschillende vraagstukken die meestal ingewikkeld en niet duidelijk zijn. Deze hebben vaak te maken met verschillende leefgebieden die met elkaar verweven zijn.

Als Sociaal Werker 5 ben je een coördinerend professional. Je houdt je bezig met de coördinatie en je houdt controle op (regievoeren) het verbeteren van de persoonlijke en/of samenlevingsgerichte hulp, begeleiding en ondersteuning over verschillende leef- en/of expertisegebieden. Daarnaast ben je een expert, gericht op het oplossen en/of begeleiden van (hoog complexe) sociale en fysieke vraagstukken vanuit jouw expertisegebied. Je werkt met een minder toegankelijke doelgroep en/of die extra problemen heeft. De communicatie die je hebt met anderen is intensief. Dit betekent dat je anderen stimuleert en enthousiast maakt, zelfs in situaties met meningsverschillen, sterke weerstand en/of verschillende standpunten. Als Sociaal Werker 5 gebruik je speciale manieren (maatwerk interventiemethodieken) om de hulpvraag van mensen om te zetten in een volledige aanpak. Je kunt als Sociaal Werker 5 leiding geven aan veel verschillende soorten projecten.

¹ leefgebieden, als opvoeden en opgroeien, veiligheid, participatie, inkomen, dagelijks functioneren, lichamelijke gezondheid en psychische gezondheid.

² expertisegebieden, zoals jongerenwerk, ouderenwerk of buurtwerk.

³ gebieden, zoals sociale cohesie in de wijk, informatie en advies, ondersteuning van (zelf)hulpgroepen.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Je coördineert en/of verbetert op een methodische wijze het geven van persoonlijke en/of samenlevingsgerichte ondersteuning op verschillende leefgebieden vanuit een expertisegebied. Hierbij is het uitgangspunt dat personen en groepen mensen, als het kan met hulp van hun (sociale) netwerk, leren hoe ze problemen zelf kunnen aanpakken, oplossen of beheersen.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

Als Sociaal Werker 5 sta je onder leiding van de manager die boven jou staat in de organisatie. Als Sociaal Werker 5 kun je functioneel leiding geven aan de Sociaal Werker 1, 2, 3 en 4 en/of aan vrijwilligers.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Coördinerend professional / expert

Je hebt persoonlijke of samenlevingsgerichte hulp, ondersteuning en begeleiding gegeven en gecoördineerd. Jij verbindt mensen en organisaties en versterkt netwerken. Door jouw aanpak worden sociale en fysieke vraagstukken in wijken / steden / gebieden aangepakt of zijn mensen door eigen regie geholpen met hun vragen of behoeften.

Als Coördinerend professional / expert:

- Coördineer en geef je richting aan de persoonlijke of samenlevingsgerichte ondersteuning, begeleiding en hulpverlening op verschillende leef- en/of expertisegebieden.
- Ben je op de hoogte van lokale, sociale vraagstukken en breng je veranderingen binnen de wijk, stad of gebied in kaart.
- Signaleer je op tijd vragen en problemen van mensen die te maken hebben met verschillende leefgebieden. Je analyseert de problemen en bedenkt dat problemen op een bepaald leefgebied ook invloed kunnen hebben op andere leefgebieden. Je vertaalt de analyse naar interventies en oplossingen.
- Ben je actief en zichtbaar in de leefomgeving van mensen en/of op plaatsen waar zij zijn. Je zoekt moeilijk bereikbare kwetsbare personen / groepen op en begint een gesprek, zonder dat er eerst een vraag wordt gesteld.
- Begeleid je personen / de doelgroep om beter te begrijpen wat ze precies nodig hebben, en helpt hen met het formuleren van de (hulp)vraag achter de vraag op de korte en langere termijn.
- Bespreek je samen met het (sociale) netwerk wat mensen zelf kunnen doen aan hun vragen en behoeften. Je overlegt welke aanvullende (praktische, materiële en sociaal/ juridische) ondersteuning zij nog nodig hebben en zet dit in gang.
- Maak je een activiteiten- of hulpverleningsplan met een beschrijving van de situatie, uitgangspunten, doelstellingen, betrokkenen, tijdspad en/of budget. Of je zorgt ervoor dat deze zijn gemaakt en goedgekeurd.
- Kies je een goed, doordachte aanpak of stappenplan. Je weet wanneer je leiding moet nemen en wanneer je werk en verantwoordelijkheden terug moet geven. Ook denk je activiteiten die helpen om het plan te realiseren.
- Bepaal je samen met de mensen, netwerk en andere professionals hoeveel verantwoordelijkheid de mensen zelf

	kunnen dragen. Daarna pas je de (integrale) ondersteuning daarop aan. • houd je de voortgang in de gaten van de persoonlijke of samenlevingsgerichte ondersteuning, begeleiding of hulpverlening op de toegewezen leef- en/of expertisegebieden. Je beoordeelt de ondersteuning, begeleiding en hulpverlening en stuurt bij. Je stimuleert de deelname aan casuïstiekbesprekingen (praktijkvoorbeelden). • signaleer je op tijd onveilige en crisissituaties. Je houdt de controle tot zeker is dat de situatie wordt aangepakt. Je spreekt professionals en organisaties aan op hun verantwoordelijkheid en blijft situaties in de gaten houden. • Coördineer je je eigen ondersteuning en hulpverlening en die van anderen in je eigen casuïstiek en/of op je eigen leef- en expertisegebied. Je neemt verantwoordelijkheid voor het proces, bijvoorbeeld door andere professionals en (samenwerkings-)organisaties erbij te betrekken, aan te spreken op hun verantwoordelijkheid en de vinger aan de pols te houden. • doe je administratieve werkzaamheden, zoals het opbouwen en bijhouden van het dossier en het opstellen van rapportages om verantwoording af te leggen.
2. Procesontwikkelaar/-optimalisator	
Je hebt knelpunten en ontwikkelingen in processen en beleid gesignaleerd en omgezet in verbeterpunten zodat processen zijn verbeterd/doorontwikkeld en opnieuw kunnen worden vormgegeven.	Als Procesontwikkelaar/-optimalisator: • Signaleer je ontwikkelingen in de markt, en ben je verantwoordelijkheid voor / het verbeteren van de gebruikte methodieken en het door(ontwikkelen) van de hulp- en dienstverlening. • Doe je voorstellen voor verbeteringen voor problemen /knelpunten in jouw dagelijkse werk (processen, protocollen, methoden en technieken, enz.). Je initieert verbetertrajecten, of laat deze opstellen, en zorgt ervoor dat die worden uitgevoerd. • Verzamel je wensen en behoeften uit jouw werkveld, je kijkt welke het belangrijkst zijn, stelt een verbetertraject op, of laat deze maken, en zorgt ervoor dat die worden uitgevoerd. • Houd je je op de hoogte van de ontwikkelingen in het sociaal werk. Je gebruikt deze kennis om je beroep en de beroepspraktijk nog beter te maken. • Leid je verschillende soorten (multidisciplinaire) projecten om de dienstverlening te verbeteren.
3. Kennisvertegenwoordiger	
Je hebt de in- en externe deskundigheid bevorderd en	Als Kennisvertegenwoordiger:

overgedragen, zodat sociaal werkers altijd goed op de hoogte zijn en weten wat er speelt en wat belangrijk is voor hun werk.	• Vertaal je knelpunten die veel mensen ervaren naar een breder maatschappelijk probleem. Je zorgt voor draagvlak bij professionals en organisaties voor de aanpak van deze knelpunten. Je stelt samen met partijen (buiten de organisatie) verbeteringen voor en zorgt ervoor dat deze, na afstemming, worden uitgevoerd. • Zorg je ervoor dat je je werk goed doet, bewaak en borg je de beroepsuitoefening van de Sociaal Werkers binnen jouw team. Je houdt je kennis van de leefgebieden en het expertisegebied bij, draagt kennis over en neemt verantwoordelijkheid voor de professionele ontwikkeling van jezelf en anderen. • Ben je aanspreekpunt voor Sociaal Werkers 1, 2, 3 en 4 en voor betrokkenen buiten de organisatie (zoals samenwerkingspartners). Je informeert en adviseert hen over de ontwikkelingen en uitdagingen in jouw leef- en/of expertisegebieden en het aanbod van de hulpverlening/ondersteuning. Je zorgt voor bewustzijn over deze ontwikkelingen en uitdagingen binnen en buiten de organisatie. • Doe je mee met verschillende overleggen binnen en buiten de organisatie. Doel van deze overleggen is om kennis over de eigen leef- en/of expertisegebieden door te geven en te delen. • Organiseer en geef je voorlichtingen, trainingen en workshops over jouw eigen leef- en/of expertisegebieden aan mensen binnen en buiten jouw vakgebied.
4. Netwerker	
Je bent langdurige contacten gestart en hebt deze onderhouden en je netwerk actief ingezet om doelen te bereiken.	Als Netwerker: • Ben je zichtbaar en toegankelijk voor het netwerk, onderhoud je je netwerk en breid je deze uit. • Werk je samen met samenwerkingspartners / organisaties en/of breid je het aantal samenwerkingspartners uit. Je kunt hierbij omgaan met tegenstrijdige belangen, je creëert draagvlak voor samenwerking en vertegenwoordigt de organisatie in deze contacten. • Signaleer, breng je belangrijke zaken onder de aandacht en werk je samen met relevante partners om deze zaken te verbeteren. Ook pak je kansen die zich voordoen in je werk en weet je deze kansen in het sociaal domein te gebruiken. Als het nodig is ben je de schakel tussen de verschillende (leef)gebieden. • Onderhoud je een netwerk met mensen en groepen binnen en buiten de organisatie die belangrijk zijn voor je werk om de hulp- en dienstverlening aan (groepen) cliënten te kunnen uitvoeren en te verbeteren. Denk

	bijvoorbeeld aan gemeenten, ondernemers en andere organisaties. • Start je samenwerkingsverbanden (tussen bijvoorbeeld (potentiële) cliënten, instanties, leveranciers, instellingen, zorgverlener, enz.) die belangrijk zijn voor je werk. Daardoor help je mee aan de zichtbaarheid van de organisatie.
Kennis en specifieke functiekenmerken	
• HBO+ werk- en denkniveau. • Kennis van sociaal agogische gebieden. • Kennis van het sociaal domein en de sociale infrastructuur, zoals (collectieve) voorzieningen en gespecialiseerde ondersteuning. • Kennis van maatwerk interventiemethodieken en groepsdynamische processen. • Kennis van en inzicht in sociaal gerelateerde vraagstukken op meerdere leefgebieden. • Kennis van en inzicht in de diversiteit aan leefstijlen van mensen. • Specifieke vakkennis over de uitvoering van werkzaamheden op jouw eigen expertisegebied. • Kennis van relevante wet- en regelgeving. • Vaardigheden voor het omgaan met agressie en weerstand bij individuen. • Vaardigheden voor het omgaan met geestelijk en/of lichamelijk leed van individuen.	

Functiedifferentiatiematrix Sociaal Werker (deel 1)

In deze matrix staan de relevante elementen uit de vijf functies in de reeks naast elkaar. Deze zijn vanwege de omvang per 3 weergegeven. De vetgedrukte tekst maakt het verschil zichtbaar ten opzichte van de beschrijving van de functie van een niveau lager.

Hier staat de matrix van de niveaus 1, 2 en 3. De niveaus 3, 4 en 5 staan in de volgende tabel.

	1	2	3
Kern van de werkzaamheden	<u>Ondersteuner</u> - Jouw werk bestaat uit verschillende vraagstukken die vaak voorkomend en herkenbaar zijn. - Je ondersteunt personen, doelgroepen en/of collega's bij het uitvoeren van taken, gericht op het organiseren van groepsgerichte activiteiten voor doelgroepen, geeft praktische / persoonlijke hulp op een bepaald leefgebied, vanuit een expertisegebied. - Je signaleert op tijd onveilige situaties en je weet waar je hulp kan vragen om actie te ondernemen.	<u>Uitvoerder</u> - Jouw werk gaat over verschillende vraagstukken die niet zo vaak voorkomen, maar wel herkenbaar zijn en soms best ingewikkeld. - Je verricht uitvoerende werkzaamheden gericht op het organiseren van groepsgerichte activiteiten of persoonlijke hulp en ondersteuning. Dit doe je in overleg met de doelgroep, op een leefgebied vanuit jouw eigen expertisegebied. Je gaat op zoek naar de hulpvraag van groepen en/of personen. - Je signaleert op tijd onveilige situaties en je weet waar je hulp kan vragen om	<u>Uitvoerend specialist</u> - Jouw werk bestaat uit verschillende vraagstukken die niet zo vaak voorkomen. - Je geeft op methodische wijze, persoonlijke en/of samenlevingsgerichte ondersteuning op een of meerdere leefgebieden vanuit een expertisegebied. Je begeleidt de persoon / de doelgroep door vragen te stellen om beter te begrijpen wat ze precies nodig hebben op de korte termijn. Je vertaalt de hulpvraag naar activiteiten en/of participatiemogelijkheden. Je schrijft hiervoor een activiteiten- of begeleidingsplan en stemt die af met de groep / de persoon. - Je signaleert op tijd situaties van onveiligheid,

	1	2	3
		actie te ondernemen.	schakelt de juiste personen in om de situatie aan te pakken en bent eerste aanspreekpunt voor betrokkenen.
Bijdrage bedrijfsvoering / proces verbetering	N.v.t.	<u>Procesbewaker</u> Je signaleert vaak voorkomende problemen / knelpunten tijdens je werk en lost dit zelf op. Je lost minder vaak voorkomende problemen / knelpunten in samenwerking met collega's / leidinggevenden op en je denkt mee over verbetermogelijkheden Je neemt deel aan projecten.	<u>Procesvormer</u> Je signaleert problemen / knelpunten in je werk (bijv. over processen, protocollen, methoden en technieken) en kansen binnen het sociaal domein, bespreekt verbetermogelijkheden met leidinggevende en draagt zorg voor de uitvoering. Je brengt veranderingen en knelpunten binnen het leef- en/of expertisegebied in kaart, stelt in samenwerking met betrokkenen (buiten de organisatie) verbeteringen voor en/of past je werkwijze hierop aan. Verzamelt en prioriteert wensen en behoeften uit het werkveld en gaat hiermee, na afstemming, aan de slag.

	1	2	3
Bijdrage kennis-overdracht	<u>Kennisnemer</u> Je beantwoordt vragen vanuit de organisatie over je eigen werkzaamheden.	<u>Kennisdeler</u> Je beantwoordt vragen binnen de organisatie over jouw eigen leef- en/of expertisegebied.	<u>Kennisborger</u> - Je beantwoordt vragen binnen de organisatie over jouw eigen leef- en/of expertisegebied. Je geeft trainingen en workshops. Je informeert / adviseert relevante organisaties en/of samenwerkingspartners over verbeteringen in het werk.
Aard van de contacten	<u>Netwerker</u> Je onderhoudt in- en externe werkcontacten, om samen te werken en informatie te delen.	<u>Netwerker</u> Je onderhoudt in- en externe werkcontacten om samen te werken en informatie te delen.	<u>Netwerker</u> Je onderhoudt in- en externe werkcontacten met als doel hen te informeren en te adviseren.
Werk- en denkniveau	MBO niveau 3 werk- en denkniveau.	MBO niveau 4 werk- en denkniveau.	MBO+ werk- en denkniveau.
Verschillen m.b.t. meet-kenmerken	- Kennis van het specifieke domein en de bijbehorende methoden en technieken. - Je voert het activiteiten- of hulpverleningsplan uit. - Je legt contacten met personen / de doelgroep en stimuleert en enthousiasmeert. - Je bent verantwoordelijk voor de kwaliteit	- Kennis van en ervaring in het specifieke domein en de toepassing van de bijbehorende methoden en technieken. - Je levert een bijdrage aan het opstellen of wijzigen van het activiteiten- of hulpverleningsplan en evalueert de geboden begeleiding / hulpverlening.	- Kennis van het sociaal domein en de toepassing van het voor het leef- en expertisegebied relevante interventiemethoden en technieken. - Je stelt mede het activiteiten- of hulpverleningsplan op/bij in afstemming met de persoon / de groep en Sociaal Werkers 4 of 5 en evalueert de geboden begeleiding / hulpverlening.

	1	2	3
	van de eigen werkzaamheden.	• Je legt contacten met personen / de doelgroep en stimuleert en enthousiasmeert. • Je bent verantwoordelijk voor de kwaliteit van je eigen werk.	• Je legt pro-actief contacten met de doelgroep, begeleidt hen en zet aan tot verandering. • Je bent verantwoordelijk voor de kwaliteit van je eigen werk.

Functiedifferentiatiematrix Sociaal Werker (deel 2)

In deze matrix staan de relevante elementen uit de vijf functies in de reeks naast elkaar. Deze zijn vanwege de omvang per 3 weergegeven. De vetgedrukte tekst maakt het verschil zichtbaar ten opzichte van de beschrijving van de functie van een niveau lager.

Hier staat de matrix van de niveaus 3, 4 en 5. De niveaus 1, 2 en 3 staan in de voorgaande tabel.

	3	4	5
Kern van de werkzaamheden	<u>Uitvoerend specialist</u> - Jouw werk bestaat uit verschillende vraagstukken die niet zo vaak voorkomen. - Je geeft op methodische wijze, persoonlijke en/of samenlevings-gerichte ondersteuning op een of meerdere leefgebieden vanuit een expertisegebied. Je begeleidt de persoon / de doelgroep door vragen te stellen om beter te begrijpen wat ze precies nodig hebben op de korte termijn. Je vertaalt de hulpvraag naar activiteiten en /of participatiemogelijkheden. Je schrijft hiervoor een activiteiten- of begeleidingsplan en stemt die af met de	<u>Professional</u> - Jouw werk bestaat uit verschillende vraagstukken die meestal ingewikkeld en niet duidelijk zijn. Deze hebben vaak te maken met verschillende leefgebieden die met elkaar verweven zijn. - Je geeft en verbetert op een methodische wijze persoonlijke en /of samenlevings-gerichte ondersteuning op verschillende leefgebieden vanuit een expertisegebied en coördineert de eigen hulpverlening. - Je begeleidt personen / de doelgroep om beter te begrijpen wat ze precies nodig hebben, en je helpt hen met het formuleren van de (hulp)vraag achter de vraag op	<u>Coördinerend professional / expert</u> - Idem+ Je coördineert en geeft richting aan de persoonlijke of samenlevings-gerichte ondersteuning, begeleiding en hulpverlening op alle leef- en /of expertisegebieden. Je biedt, op methodische wijze, (hoog complexe) persoonlijke en /of samenlevings-gerichte ondersteuning op alle leefgebieden vanuit een expertisegebied en je coördineert de eigen ondersteuning en hulpverlening en die van anderen. - Je werkt met een minder toegankelijke doelgroep en/of die extra problemen heeft. Houdt de voortgang goed in de gaten van persoonlijke en/of samenlevings-

	3	4	5
	groep/ de persoon. Je signaleert op tijd situaties van onveiligheid, schakelt de juiste personen in om de situatie aan te pakken en bent eerste aanspreekpunt voor betrokkenen.	de korte en langere termijn. Je schrijft een activiteiten- of hulpverleningsplan . Je signaleert op tijd onveilige en crisissituaties en je houdt de regie tot zeker is dat de situatie wordt aangepakt.	gerichte ondersteuning, begeleiding of hulpverlening, evalueert en stuurt bij. Je spreekt professionals en organisaties aan op hun verantwoordelijkheid en blijft situaties in de gaten houden.
Bijdrage bedrijfsvoering / procesverbetering	<u>Procesvormer</u> - Je signaleert problemen /kneipunten in je werk (bijv. over processen, protocollen, methoden en technieken) en kansen binnen het sociaal domein, bespreekt verbetermogelijkheden met leidinggevende en draagt zorg voor de uitvoering. Je brengt veranderingen en knelpunten binnen het leef- en/of expertisegebied in kaart, stelt in samenwerking met betrokkenen (buiten de organisatie)	<u>Procesontwikkelaar</u> Je signaleert ontwikkelingen in de markt en helpt mee aan het verbeteren van de gebruikte methodieken en de (door) ontwikkeling van de hulp- en dienstverlening. - Je verzamelt en prioriteert wensen en behoeften uit het werkveld, stelt een verbetertraject op en gaat hiermee aan de slag. Je leidt of neemt deel aan projecten.	<u>Procesontwikkelaar / - optimalisator</u> - Idem+ - Je verzamelt en prioriteert wensen en behoeften uit het werkveld, je stelt een verbetertraject op of je laat deze opstellen en je coördineert de realisatie ervan. - Je leidt verschillende soorten (multidisciplinaire) projecten om de dienstverlening te verbeteren.

	3	4	5
	verbeteringen voor en/of past je werkwijze hierop aan. • Verzamelt en prioriteert wensen en behoeften uit het werkveld en gaat hiermee, na afstemming, aan de slag. • Neemt deel aan projecten.		
Bijdrage kennis-overdracht	<u>Kennisborger</u> • Je beantwoordt vragen binnen de organisatie over jouw eigen leef- en/of expertisegebied. • Je geeft trainingen en workshops. • Je informeert/ adviseert relevante organisaties en/of samenwerkingspartners over verbeteringen in het werk.	<u>Kennisborger</u> • Organiseert en geeft inhoudelijke invulling aan voorlichtingen, trainingen en workshops ten aanzien van de eigen leef- en/of expertisegebieden. • Je vertaalt knelpunten die veel mensen ervaren naar een breder maatschappelijk probleem. Je stelt samen met partijen (buiten de organisatie) verbeteringen voor en zorgt ervoor dat deze, na afstemming, worden uitgevoerd. • Je organiseert en geeft voorlichtingen, trainingen en workshops over	<u>Kennisvertegenwoordiger</u> • Idem+ • Je zorgt voor draagvlak bij professionals en organisaties voor de aanpak van deze knelpunten. • Je bewaakt en borgt de beroeps-uitoefening van de Sociaal Werkers binnen jouw team.

	3	4	5
		jouw eigen leef- en/of expertisegebied aan mensen binnen en buiten jouw vakgebied.	
Aard van de contacten	<u>Netwerker</u> Je onderhoudt in- en externe werkcontacten met als doel hen te informer en te adviseren.	<u>Netwerker</u> Je onderhoudt in- en externe werkcontacten en samenwerkings- verbanden die belangrijk zijn voor je werk en draagt hierdoor mede zorg voor de zichtbaarheid van de organisatie. Je signaleert, brengt onder de aandacht en werkt samen met relevante partners om zaken te verbeteren en kansen te gebruiken die zich voordoen in je werk en het sociaal domein. Als het nodig is ben je een schakel tussen de verschillende (leef)gebieden.	<u>Netwerker</u> - Idem+ Je breidt het aantal samenwerkings- partners uit. Je kunt hierbij omgaan met tegenstrijdige belangen, creëert draagvlak voor samenwerking en vertegenwoordigt de organisatie in deze contacten.
Werk- en denkniveau	MBO+ werk- en denkniveau.	HBO werk- en denkniveau.	HBO+ werk- en denkniveau.
Verschillen m.b.t. meet-kenmerken	Kennis van het sociaal domein en de toepassing van het voor het leef- en expertisegebied	Kennis van het sociaal domein en de sociale infrastructuur.	- Idem. - Je coördineert en geeft richting aan de persoonlijke of samenlevingsgerichte

	3	4	5
	relevante interventiemethoden en technieken. • Je stelt mede het activiteiten- of hulpverleningsplan op/bij in afstemming met de persoon /de groep en Sociaal Werkers 4 of 5 en evalueert de geboden begeleiding / hulpverlening. • Je legt pro-actief contacten met de doelgroep, begeleidt hen en zet aan tot verandering. • Je bent verantwoordelijk voor de kwaliteit van je eigen werk.	• Kennis van maatwerk interventiemethoden en groepsdynamische processen. • Kennis van en inzicht in sociaal gerelateerde vraagstukken op meerdere leefgebieden. • Je stelt het activiteiten- of hulpverleningsplan op/bij, evalueert de geboden hulpverlening en neemt actief deel aan casuïstiek-besprekingen. • Je benadert actief de doelgroep en vergroot kennis en vaardigheden. • Je initieert verbeteringen in de dienstverlening.	ondersteuning, begeleiding en hulpverlening op de toegewezen leef- en/of expertisegebieden. • Je stelt het activiteiten- of hulpverleningsplan op/bij. • Je benadert actief personen / de doelgroep, vergroot kennis en vaardigheden. • Je coördineert en geeft richting aan (verbeteringen in) de ondersteuning, begeleiding en hulpverlening.

Maatschappelijk Werker

Functienaam: Maatschappelijk Werker 1

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

Als Maatschappelijk Werker 1 werk je binnen verschillende typen (maatschappelijke) organisaties. Je biedt sociaal juridische, materiele en/of psychosociale hulp aan cliënten met problemen zoals schulden, huisvesting, werk en/of verwerking (van ingrijpende gebeurtenissen). Het doel is om cliënten (weer) op eigen benen te laten staan. Jij werkt als Maatschappelijk Werker 1 met verschillende kwetsbare doelgroepen, zoals jongeren, volwassenen en/of ouderen die problemen hebben (of het moeilijk vinden) om te functioneren in een sociale omgeving. Hierbij kun je denken aan werk, school en tijd met familie en/of vrienden. Voor het bieden van de juiste ondersteuning werk jij samen met de omgeving van de client (gezin / familie / vrienden) en maatschappelijke organisaties, zoals welzijnsinstellingen en dak- en thuislozenopvang. Als Maatschappelijk Werker 1 kun jij een coördinerende rol vervullen in de hulpverlening aan toegewezen cliënten op het eigen expertisegebied (casusregie).

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Jij begeleidt cliënten met psychosociale, praktische en/of materiele problemen. Na jouw begeleiding kunnen cliënten (weer) een zelfstandig, sociaal leven opbouwen met hun dagelijkse thuisomgeving, zoals familie en/of vrienden.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

Als Maatschappelijk Werker 1 sta je onder leiding van een leidinggevende die boven jouw staat in de organisatie.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Professional

Jij hebt de hulpvraag in kaart gebracht en een hulpverleningsplan geschreven. Op een manier dat de werkzaamheden volgens methoden en technieken goed worden uitgevoerd.

Als Professional:

- Voer je na verwijzing een intakegesprek met de cliënt en familie en/of vrienden. Jij verzamelt belangrijke informatie op diverse leefgebieden en brengt wensen en behoeften van de cliënt en het cliëntsysteem in kaart. Daarnaast beoordeel je de motivatie van de cliënt en beoordeel jij of hij/zij in staat is zelf problemen op te lossen.
- Onderzoek jij de resultaten en bespreekt deze met het (multidisciplinaire) team dat uit verschillende specialisten en deskundigen bestaat.
- Stel jij een hulpverleningsplan op, in overleg met de cliënt. Dit doe jij op basis van gesprekken, de praktijkervaring en methoden en technieken die jij kent. Jij verwijst cliënten door, bijvoorbeeld bij ingewikkelde psychosociale problemen of in situaties waar andere specialistische hulp nodig is.

	• Voer jij het hulpverleningsplan uit. Jij biedt persoonlijke (of in een groep) hulpverlening/begeleiding aan. Dit kan zijn op psychosociaal, sociaal juridisch en/of op materieel gebied. Denk bijvoorbeeld aan het geven van belangrijke informatie over regelingen, het geven van trainingen om sociale vaardigheden te verbeteren, begeleiden naar instanties of het voeren van gesprekken om de oorzaak van de problemen voor de client zichtbaar te maken en de client aan te zetten tot gedragsverandering. • Houd jij de voortgang van het hulpverleningsplan in de gaten, bewaak je de afhandeling van de hulpverlening en beoordeel je de begeleiding. Ook stel je waar nodig het hulpverleningsplan bij. • Coördineer je de hulpverlening aan de toegewezen cliënten binnen het eigen expertisegebied (casusregie). Dit gebeurt van aanmelding, diagnostiek, begeleiding/behandeling tot evaluatie. Hierbij bewaak je de voortgang en kwaliteit van de hulpverlening. Jij zorgt ervoor dat er (multidisciplinaire) overleggen plaatsvinden en stemt deze overleggen af met de betrokken in- en externe partijen. • Betrek je het systeem van de cliënt bij de hulpverlening, zoals leden van het gezin, zodat zij een nuttige bijdrage kunnen leveren in het hulpverleningsproces. • Stem je het hulpverleningsproces af met externe hulpverleners en instanties die bij de hulpverlening betrokken zijn. Hierbij onderhoud je contacten met het sociale netwerk, zoals familie en/of vrienden, van de cliënt. • Voer je bijbehorende administratieve werkzaamheden uit, zoals het opbouwen en bijhouden van het dossier.
2. Kennisborger	
Jij hebt de deskundigheid binnen en buiten de organisatie verbeterd. Hierdoor is relevante kennis voor de uitvoering altijd actueel en gedeeld.	Als Kennisborger: • Signaleer je mogelijkheden en kansen binnen het eigen expertisegebied en binnen het sociaal domein. Daarnaast vertaal je deze naar verbeteringen in het eigen werk. • Houd je de vereiste deskundigheid in de gaten, volg je interne en externe bijscholing en reflecteer je op het eigen handelen. • Houd je wijzigingen in wet- en regelgeving bij. • Neem je deel aan verschillende in- en externe overlegvormen. • Organiseer en geef je inhoudelijke invulling aan voorlichtingen, trainingen en workshops over het eigen expertisegebied aan zowel in- als externe geïnteresseerden.
3. Netwerker	

Jij werkt samen, onderhoudt langdurige relaties en zet het netwerk actief in om doelstellingen te halen.

Als Netwerker:

- Onderhoud je een in- en extern netwerk die belangrijk is voor jouw functie (denk aan contacten bij gemeenten, instanties, hulpverleners, scholen, huisartsen, etc.). Dit netwerk is gericht op directe hulpverlening aan de cliënt.
- Ben je zichtbaar, toegankelijk en actief betrokken bij het eigen werkveld. Je werkt hiertoe samen met diverse samenwerkingspartners / organisaties.

Kennis en specifieke functiekenmerken

- HBO werk- en denkniveau.
- Kennis van theorieën over menselijk gedrag, zoals socialisatie theorieën voor het bieden van psychosociale hulp.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving en de sociale kaart (instellingen op het gebied van welzijn, gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening) en het sociaal domein voor het bieden van sociaal juridische hulp.
- Kennis van interventiemethodieken.
- Vaardigheden voor het omgaan met agressie en weerstand bij cliënten.
- Vaardigheden voor het omgaan met geestelijk en/of lichamelijk leed van cliënten.

Functienaam: Maatschappelijk Werker 2

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

Als Maatschappelijk Werker 2 werk je binnen verschillende typen (maatschappelijke) organisaties en bied je sociaal juridische, materiele maar vooral psychosociale hulpverlening (inclusief systeemtherapie) aan individuele cliënten en hun omgeving (gezin / familie / vrienden) met problemen zoals verwerking (van ingrijpende gebeurtenissen), moeilijke gezinssituaties of sociale aanpassingsproblematiek. Het doel is om cliënten (weer) op eigen benen te laten staan.

Het gaat voornamelijk om multiproblematiek: situaties waarbij tegelijkertijd meerdere problemen spelen op verschillende leefgebieden. Hierbij is een multidisciplinaire aanpak nodig. Dit betekent dat meerdere maatschappelijke organisaties / specialisaties betrokken zijn. Jij werkt als Maatschappelijk Werker 2 met verschillende kwetsbare doelgroepen, zoals jongeren, volwassenen en/of ouderen die problemen hebben (of het moeilijk vinden) om te functioneren in een sociale omgeving. Hierbij kun je denken aan werk, school en tijd met familie en/of vrienden. Voor het bieden van de juiste ondersteuning werk jij samen met de omgeving van de client (gezin / familie/vrienden) en maatschappelijke organisaties, zoals welzijnsinstellingen en dak- en thuislozenopvang. Als Maatschappelijk Werker 2 kun jij een coördinerende rol vervullen in de hulpverlening aan toegewezen cliënten op het eigen expertisegebied (casusregie).

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Jij begeleidt cliënten en hun omgeving (langdurend) met voornamelijk psychosociale hulp en systeemtherapie. Na jouw begeleiding kunnen cliënten (weer) een zelfstandig, sociaal leven opbouwen.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

Als Maatschappelijk Werker 2 sta je onder leiding van een leidinggevende die boven jouw staat in de organisatie.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Coördinerend professional / expert

Jij hebt vraagstukken /problemen in kaart gebracht en een hulpverleningsplan geschreven. Op een manier dat de werkzaamheden volgens methoden en technieken goed worden uitgevoerd en knelpunten zijn gesignaleerd.

Als Coördinerend professional / expert:

- Ga je na verwijzing op huisbezoek en voert een intakegesprek met cliënt en de omgeving van de cliënt. Je verzamelt relevante informatie op diverse leefgebieden, observeert en onderzoekt de thuis-/ gezinssituatie en – functioneren. Daarnaast breng je de hulpverleningsbehoeften in kaart en lever je daarmee een bijdrage aan een systeemtherapeutische diagnose.
- Bespreek je de resultaten en het onderzoek met het (multidisciplinaire) team dat uit verschillende deskundigen en specialisten bestaat.
- Stel jij een hulpverleningsplan op, in overleg met de cliënt en de omgeving van de cliënt. Hierbij zijn meerdere instanties / hulpverleners betrokken.

- Behartig je de belangen van cliënten. Je schakelt, als dat nodig is, andere instanties in en/of verwijst cliënten door. Dit zijn bijvoorbeeld in situaties waar specialistische hulp nodig is.
- Voer je het hulpverleningsplan uit. Jij biedt persoonlijke, groepsgewijze of systeemgerichte hulpverlening/begeleiding aan. Jij bent je ervan bewust dat de aanpak bedoeld is voor cliënten met meerdere ingewikkelde problemen. Dit kan zijn op psychosociaal, sociaal juridisch en/of op materieel gebied. Denk bijvoorbeeld aan hulp bij verwerking (van ingrijpende gebeurtenissen), interactiepatronen tussen cliënt en de omgeving van de cliënt, thuisomgeving en het aanleren van coping strategieën.
- Voer je structurerende behandelingen uit, zoals relatie- en gezinstherapie en cognitieve gedragstherapie.
- Voer je (systeemgerichte) interventies uit. De interventies zijn erop gericht om tot de gewenste/noodzakelijke verandering te komen. Daarnaast heb jij zicht op de voortvloeiende (on)mogelijkheden voor zowel client als voor de omgeving van de cliënt.
- Coördineer je de hulpverlening aan de toegewezen cliënten binnen het eigen expertisegebied (casusregie). Dit gebeurt van aanmelding, diagnostiek, begeleiding/behandeling tot evaluatie. Hierbij bewaak je de voortgang en kwaliteit van de hulpverlening. Jij zorgt ervoor dat er (multidisciplinaire) overleggen plaatsvinden en stemt deze overleggen af met de betrokken in- en externe partijen.
- Heb jij doorzettingsmacht: jij bent richtinggevend en besluitvormend wat nodig is voor de cliënt en diens systeem. Jij neemt besluiten bij impasses of crisis in de hulpverlening.
- Houd je de voortgang van het hulpverlenings-/ deelbehandelplan in de gaten, bewaakt de afhandeling van de hulpverlening en beoordeel je de begeleiding. Ook stel je waar nodig het hulpverlenings-/ deelbehandelplan bij.
- Ondersteun je het systeem van de cliënt, zoals leden van het gezin, zodat dat zij een nuttige bijdrage kunnen leveren in het hulpverleningsproces.
- Ben je aanspreekpunt voor de betrokken begeleiders / behandelaren en externe betrokkenen. Denk bijvoorbeeld aan verwijzers, sociaal werk- en hulpverleningsorganisaties. Je onderhoudt contacten en stemt de hulpverlening met hen af.
- Verricht je bijbehorende administratieve werkzaamheden (zoals het opbouwen en bijhouden van het dossier), stel je

	evaluatierapportages op en lever je informatie aan m.b.t. casuïstiek (aantallen, onderwerp, inhoud) t.b.v. managementrapportages.
2. Kennisvertegenwoordiger	
Jij hebt de in- en externe deskundigheid verbeterd. Hierdoor is relevante kennis voor de uitvoering altijd actueel en gedeeld.	Als Kennisvertegenwoordiger: • Analyseer en signaleer je belangrijke in- en externe ontwikkelingen binnen het sociaal domein. Hierbij breng je kansen en bedreigingen in kaart en vertaal je deze naar verbetervoorstellen voor het eigen expertisegebied. • Adviseer je relevante organisaties en/of samenwerkingspartners over complexe vraagstukken op het eigen expertisegebied. • Vertaal je vaak voorkomende knelpunten naar een breder maatschappelijk probleem. Je stelt, in samenwerking met (externe) partijen, verbeteringen voor. • Houd je de vereiste deskundigheid op peil, volgt interne en externe bijscholing en reflecteert op het eigen handelen. • Houd je wijzigingen in wet- en regelgeving bij. • Neem je deel aan verschillende in- en externe overlegvormen. • Organiseer en geef je inhoudelijke invulling aan voorlichtingen, trainingen en workshops over het eigen expertisegebied aan zowel in- als externe belanghebbenden. • Draag je kennis op het eigen expertisegebied over aan de Maatschappelijk Werker 1 en eventueel andere hulpverleners die in de omgeving actief zijn. • Ben je vakspecialist op een specifiek expertisegebied en beantwoord je vragen van collega's.
3. Netwerker	
Jij hebt samenwerkingsverbanden gecreëerd, onderhoudt langdurige relaties en zet het netwerk actief in om doelstellingen te realiseren.	Als Netwerker: • Ben je zichtbaar, toegankelijk en actief betrokken bij het eigen werkveld. Je werkt samen met diverse samenwerkingspartners / organisaties en vertegenwoordigt de eigen organisatie in deze contacten. • Onderhoud je in- en extern netwerk die belangrijk is voor jouw functie (denk aan contacten bij gemeente, instanties, hulpverleners, scholen, huisartsen, etc.). Dit netwerk is gericht op directe hulpverlening van de cliënt. • Ben je een aanspreekpunt voor externe belanghebbenden, informeer en adviseer je over het aanbod van de hulpverlening/ondersteuning. • Zorg je voor het vergroten van het bewustzijn over onderwerpen van het eigen expertisegebied binnen in- en externe netwerken.

	Breng je relevante samenwerkingsverbanden tot stand. Denk bijvoorbeeld aan contact tussen o.a. (potentiële) cliënten, instanties, leveranciers, instellingen, zorgverlener, etc. van inhoudelijke aard. Hierdoor draag je bij aan de zichtbaarheid van de organisatie.
Kennis en specifieke functiekenmerken	
- HBO+ werk- en denkniveau. - Kennis van theorieën over menselijk gedrag, zoals socialisatie- en systeemtheorieën voor het bieden van psychosociale hulp. - Kennis van relevante wet- en regelgeving en de sociale kaart (instellingen op het gebied van welzijn, gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening) en het sociaal domein voor het (eventueel) kunnen doorverwijzen. - Kennis van systeemtherapeutische interventiemethodieken. - Vaardigheden voor het toepassen van doorzettingsmacht. - Vaardigheden voor het omgaan met agressie en weerstand bij cliënten. - Vaardigheden voor het omgaan met geestelijk en/of lichamelijk leed van cliënten.	

Functiedifferentiatiematrix: Maatschappelijk werker

In deze matrix staan de relevante elementen uit de twee functies in de reeks naast elkaar. De vetgedrukte tekst maakt het verschil zichtbaar ten opzichte van de beschrijving van de functie van een niveau lager.

	1	2
Kern van de werkzaamheden	<u>Professional</u> - Jij begeleidt cliënten met psychosociale, praktische en/of materiele problemen. - Je coördineert de hulpverlening aan de toegewezen cliënten binnen het eigen expertisegebied (casusregie).	<u>Coördinerend professional / expert</u> Jij begeleidt cliënten en hun omgeving (langdurend) met voornamelijk psychosociale hulp en systeemtherapie. - Je coördineert de hulpverlening aan de toegewezen cliënten binnen het eigen expertisegebied (casusregie). Je biedt langdurende begeleiding aan cliënten waarbij sprake is van multi-problematiek: situaties waarbij tegelijkertijd meerdere problemen spelen op verschillende leefgebieden. Je zet hierbij een multidisciplinaire aanpak in waarbij meerdere maatschappelijke organisaties / specialisaties betrokken zijn. Je voert systeemgerichte interventies uit. - Voert structurerende behandelingen uit, zoals relatie- en gezinstherapie en cognitieve gedragstherapie.
Bijdrage kennisoverdracht	<u>Kennisborger</u> Je signaleert mogelijkheden en kansen binnen het eigen expertisegebied en binnen het sociaal domein. Daarnaast vertaal je deze naar verbeteringen in het eigen werk.	<u>Kennisvertegenwoordiger</u> - Je analyseert en signaleert belangrijke in- en externe ontwikkelingen binnen het sociaal domein. Hierbij breng je kansen en bedreigingen in kaart en vertaal je deze naar verbetervoorstellen voor het eigen expertisegebied. Je adviseert relevante organisaties en/of samenwerkingspartners over

	1	2
		complexe vraagstukken op het eigen expertisegebied. • Je fungeert als vakspecialist op een specifiek expertisegebied en beantwoordt vragen van collega's.
Aard van de contacten	<u>Netwerker</u> • Je onderhoudt een in- en extern netwerk, gericht op de directe hulpverlening van de cliënt. • Je werkt samen met diverse samenwerkingspartners / organisaties.	<u>Netwerker</u> • Je werkt samen met diverse samenwerkingspartners / organisaties en vertegenwoordigt de eigen organisatie in deze contacten. • Je brengt relevante samenwerkingsverbanden tot stand. Hierdoor draag je bij aan de zichtbaarheid van de organisatie.
Werk- en denkniveau	• HBO • Kennis van theorieën over menselijk gedrag, zoals socialisatie theorieën voor het bieden van psychosociale hulp. • Kennis van relevante wet- en regelgeving en de sociale kaart en het sociaal domein voor het bieden van sociaal juridische hulp. • Kennis van interventiemethodieken.	• HBO+ • Kennis van theorieën over menselijk gedrag, zoals socialisatie- en systeemtheorieën voor het bieden van psychosociale hulp. • Kennis van systeemtherapeutische interventiemethodieken.
Verschillen t.b.v. meetkenmerken	• Je voert gesprekken om de oorzaak van materiele of immateriële problemen voor de client zichtbaar te maken en de client aan te zetten tot gedragsverandering.	• Je voert gedurende langere tijd systeemtherapeutische gesprekken, gericht op het oplossen van de ervaren problematiek. • Brengt relevante samenwerkingsverbanden tot stand, die de zichtbaarheid van de organisatie vergroten.

Ervaringsdeskundige

Functienaam: Ervaringsdeskundige 1

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

Als Ervaringsdeskundige 1 ondersteun je mensen met ingewikkelde problemen in stabiele situaties. Ze hebben vaak te maken met psychische problemen, verslaving, criminaliteit, een lichamelijke of verstandelijke beperking, een chronische ziekte, gezinsproblemen, armoede, relationeel geweld, maatschappelijke problemen. Je gebruikt hierbij methodische zelfhulp. Dit betekent dat je de kennis en ervaring deelt die jij hebt met levensuitdagingen en herstel. Jouw doel is dat die ander meer controle krijgt over zijn of haar leven. Ook assisteer je samen met collega's of andere zorgprofessionals bij groepsactiviteiten, trainingen en cursussen.

Je werkt in een team met andere ervaringsdeskundigen of in een team met andere zorgprofessionals.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

De mensen die wij ondersteunen willen herstellen, hun leven opnieuw vorm en inhoud geven, hun relaties verbeteren en (weer) actief meedoen in de samenleving. Jij helpt bij dit herstel- en ontwikkelproces door jouw eigen ervaringen met hen te delen.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

Als Ervaringsdeskundige 1 sta je onder leiding van een leidinggevende die boven jouw staat in de organisatie.

Als Ervaringsdeskundige 1 krijg je begeleiding van Ervaringsdeskundigen 2 en 3.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

1. Ondersteuner

Je hebt mensen ondersteund door ze te begrijpen en te erkennen. Je hebt begrip getoond en hen de ruimte gegeven zodat ze zelf aan hun eigen problemen kunnen werken. Dit deed je op een manier die bij hen past, zodat zij meer controle en zelfregie over hun eigen leven krijgen.

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

Als Ondersteuner:

- Gebruik je eigen kennis en ervaring om je werk te kunnen doen.
- Kan je methodische zelfhulp gebruiken.
- Help je de Ervaringsdeskundige groepen bij het delen, ontdekken en ontwikkelen van hun eigen ervaringskennis. Dit doe je samen met de Ervaringsdeskundige 2, 3 of een andere (zorg)professional.
- Heb je gesprekken met individuen of groepen waarin je je eigen kennis en ervaring uitwisselt.
- Motiveer je mensen om een functioneel en sociaal netwerk te onderhouden en signaleer je eventuele problemen.
- Zorg je ervoor dat mensen zelf hulpverleners kunnen vinden.
- Betrek je het eigen netwerk van de mensen.
- Doe je administratief werk zoals het bijhouden van dossiers.

2. Assistent-trainer

Je hebt voorlichting gegeven op een manier die mensen positief heeft geholpen bij hun herstel.

Als Assistent-trainer:

- Geef je voorlichtingen en trainingen aan collega's en mensen buiten de organisatie. Dit doe je als ondersteuning van de Ervaringsdeskundige 2, 3 en/of leidinggevende. Je gebruikt hierbij je eigen ervaring en vertelt je eigen verhaal. De trainingen gaan over thema's die te maken hebben met herstelprocessen, bijvoorbeeld gelijkwaardigheid, stigma (vooroordelen) en empowerment.
- Help je bij onderwijs en onderzoek door je eigen kennis en ervaring te delen.
- Begeleid je mensen die steun bij elkaar vinden in supportgroepen en workshops. Dit doe je als ondersteuning van de Ervaringsdeskundige 2 of 3 en/of leidinggevende en vanuit jouw eigen kennis en ervaring.

3. Procesbewaker

Je hebt anderen geholpen om hun expertise te verbeteren. Hierdoor wordt er meer kennis en ervaring gedeeld. Dit draagt bij aan de kwaliteit van de hulpverlening.

Als Procesbewaker:

- Volg je de ontwikkelingen in jouw eigen expertisegebied op regionaal niveau. Daarmee houd je jouw eigen deskundigheid op peil.
- Help je vanuit jouw eigen kennis en ervaring mee aan het verbeteren van de dienstverlening.
- Signaleer je vanuit jouw eigen kennis en ervaring knelpunten en verbeteringen als het gaat om bestaande zorg, ondersteuning en dienstverlening. Je komt op verzoek met initiatieven om procedures te verbeteren.
- Doe je mee aan diverse overleggen vanuit jouw eigen expertisegebied en ondersteunende rol.
- Bespreek je jouw werk met andere ervaringsdeskundigen (interviews).

Kennis en specifieke functiekenmerken

- MBO 4 werk- en denkniveau.
- Kennis van en ervaring in het toegewezen specifieke domein.
- Kennis van de belangrijkste waarden van jouw expertisegebied.
- Kennis van benaderingen en concepten zoals: herstel, empowerment (eigen kracht en zelfbewustzijn), inclusie en uitsluiting, participatie, emancipatie en rechten van de mens.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving.
- Vaardigheden voor het omgaan met agressie en weerstand bij cliënten.
- Vaardigheden voor het omgaan met geestelijk en/of lichamelijk leed van cliënten.

Functienaam: Ervaringsdeskundige 2

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

Als Ervaringsdeskundige 2 begeleid je mensen met ingewikkelde problemen in onvoorspelbare en instabiele situaties. Ze hebben vaak te maken met psychische problemen, verslaving, criminaliteit, een lichamelijke of verstandelijke beperking, een chronische ziekte, gezinsproblemen, armoede, relationeel geweld, maatschappelijke problemen. Je gebruikt, organiseert en faciliteert hierbij methoden en uitgangspunten van methodische zelfhulp. Je doet dit vanuit jouw aandachtsgebied. Dit betekent dat je de kennis en ervaring deelt die jij hebt met levensuitdagingen en herstel. Je kan ook vertellen over kennis en ervaring van anderen. Jouw doel is dat die ander mee controle krijgt over zijn of haar leven.

Hiernaast houd je je bezig met het structureel beschikbaar en breed toegankelijk maken van de inzet van ervaringskennis én methodische zelfhulp. Ook ben je trainer bij groepsactiviteiten, trainingen en cursussen. Dat doe je vaak samen met een collega / professional.

Als Ervaringsdeskundige 2 heb je een uitvoerende en coördinerende rol. Je werkt in een team met andere ervaringsdeskundigen of in een team met andere zorgprofessionals.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

De mensen die wij ondersteunen willen herstellen, hun leven opnieuw vorm en inhoud geven, hun relaties verbeteren en (weer) actief meedoen in de samenleving. Jij begeleidt bij dit herstel- en ontwikkelproces door jouw eigen ervaringen met hen te delen en ze meer bewust te maken over het gebruiken van je kennis en ervaring.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

Als Ervaringsdeskundige 2 sta je onder leiding van een leidinggevende die boven jouw staat in de organisatie.

Als Ervaringsdeskundige 2 geef je zelf geen leiding.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Uitvoerder

Je hebt mensen begeleid door ze te begrijpen en te erkennen. Je hebt begrip getoond en hen de ruimte gegeven zodat ze zelf aan hun eigen problemen kunnen werken. Dit deed je op een manier die bij hen past, zodat zij meer controle en zelfregie over hun eigen leven krijgen.

Als Uitvoerder:

- Deel je je eigen kennis ervaring en zorg je voor meer bewustzijn over het gebruik van ervaringskennis. Dit doe je door methodische zelfhulp te gebruiken, te organiseren en te faciliteren.
- Leid je zelfstandig groepen bij het delen, ontdekken en ontwikkelen van hun eigen ervaringskennis.
- Zorg je ervoor dat methodische zelfhulp structureel beschikbaar is en breed toegankelijk. Dat doe je door kennis over de methodiek te delen met jouw collega's, zodat zij deze methodiek zelfstandig kunnen gebruiken.
- Heb je gesprekken met individuen of groepen waarin je je eigen kennis en ervaring uitwisselt en die van anderen.

	• Motiveer je mensen om een functioneel en sociaal netwerk te onderhouden en signaleer je eventuele problemen. • Zorg je ervoor dat mensen zelf hulpverleners kunnen vinden. • Betrek je het eigen netwerk van de mensen. • Begeleid je Ervareingsdeskundige 1, als dat nodig is, vanuit jouw eigen kennis en ervaring. • Doe je administratief werk zoals het bijhouden van dossiers.
2. Trainer	
Je hebt voorlichting gegeven op een manier die mensen positief heeft geholpen bij hun herstel.	Als Trainer: • Geef je voorlichtingen en trainingen aan collega's en mensen buiten de organisatie. Je doet dit eventueel samen met een Ervareingsdeskundige 3. Je gebruikt hierbij je eigen ervaring en die van anderen, gaat in dialoog en creëert bewustzijn. De trainingen gaan over thema's die te maken hebben met herstelprocessen, bijvoorbeeld gelijkwaardigheid, stigma (vooroordelen) en empowerment. • Je deelt je ervaring en deskundigheid met zorgprofessionals binnen organisaties. • Help je mee bij onderwijs en onderzoek door je eigen kennis en ervaring te delen én die van anderen. • Organiseer, faciliteer en begeleid je groepen mensen die steun bij elkaar vinden in supportgroepen en workshops. Dit doe je vanuit jouw eigen kennis en ervaring.
3. Procesvormer	
Je hebt anderen geholpen om hun expertise te verbeteren. Hierdoor wordt er meer kennis en ervaring gedeeld. Dit draagt bij aan de kwaliteit van de hulpverlening.	Als Procesvormer: • Volg je de ontwikkelingen in jouw eigen expertisegebied op regionaal en lokaal niveau. Daarmee houd je jouw eigen deskundigheid op peil. • Help je vanuit jouw eigen kennis en ervaring én die van anderen mee aan het verbeteren van de dienstverlening. • Signaleer je vanuit jouw eigen kennis en ervaring knelpunten en verbeteringen als het gaat om bestaande zorg, ondersteuning en dienstverlening. Je komt proactief met initiatieven om procedures te verbeteren. • Je speelt een rol bij het uitvoeren van voorgestelde initiatieven. • Vertaal je jouw ervaringsdeskundigheid naar de praktijk. Dat doe je door organisaties te informeren en te adviseren over vraagstukken hoe zij moeten omgaan met de leefwereld van (groepen) mensen. • Doe je mee aan diverse overleggen vanuit jouw eigen expertisegebied.

	Bespreek je jouw werk met andere ervaringsdeskundigen (intervisie).
Kennis en specifieke functiekenmerken	
- MBO+ werk- en denkniveau. - Kennis van en ervaring in het specifieke domein. - Kennis van de belangrijkste waarden in het eigen aandachtsgebied. - Kennis van reguliere methodieken (zoals motiverende gespreksvoering), herstel-ondersteunende zorg en methodische zelfhulp. - Kennis van benaderingen en concepten zoals: herstel, empowerment (eigen kracht en zelfbewustzijn), inclusie en uitsluiting, participatie, emancipatie en rechten van de mens. - Kennis van relevante wet- en regelgeving. - Vaardigheden voor het omgaan met agressie en weerstand bij cliënten. - Vaardigheden voor het omgaan met geestelijk en/of lichamelijk leed van cliënten.	

Funcionaam: Ervaringsdeskundige 3

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

Als Ervaringsdeskundige 3 begeleid je mensen met ingewikkelde problemen in onvoorspelbare en instabiele situaties. Ze hebben vaak te maken met psychische problemen, verslaving, criminaliteit, een lichamelijke of verstandelijke beperking, een chronische ziekte, gezinsproblemen, armoede, relationeel geweld, maatschappelijke problemen. Je gebruikt, organiseert en faciliteert hierbij methodische zelfhulp. Je doet dit vanuit jouw aandachtsgebied. Dit betekent dat je de kennis en ervaring deelt die jij hebt met levensuitdagingen en herstel. Je kan ook vertellen over kennis en ervaring van collega's. Je gaat zelf het gesprek aan met mensen. Daarbij draagt je ook zorg voor het ontwikkelen, uitvoeren en evalueren van beleid. Jouw doel is dat die ander meer controle krijgt over zijn of haar leven.

Daarnaast richt je je op beleidsontwikkeling en -beïnvloeding voor de uitvoering en bewustwording rondom ervaringskennis. Je bent trainer bij groepsactiviteiten, trainingen en cursussen. Ook richt je je op het coördineren van Ervaringsdeskundige 1 en 2 en deskundigheidsbevordering van (zorg)professionals.

Als Ervaringsdeskundige 3 heb je een coördinerende en sturende rol.

Als Ervaringsdeskundige 3 coördineer en ondersteun je andere Ervaringsdeskundigen.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

De mensen die wij ondersteunen willen herstellen, hun leven opnieuw vorm en inhoud geven, hun relaties verbeteren en (weer) actief meedoen in de samenleving. Jij bent verantwoordelijk voor het herstel- en ontwikkelproces van de doelgroep door eigen ervaringen te delen, meer bewustzijn over het inzetten van ervaringskennis te creëren, te coördineren en beleid te ontwikkelen of te beïnvloeden.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

Als Ervaringsdeskundige 3 sta je onder leiding van een leidinggevende die boven jouw staat in de organisatie.

Als Ervaringsdeskundige 3 kan functioneel en operationeel leiding geven aan Ervaringsdeskundigen 1 en 2.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

1. Coördinator

Je hebt mensen begeleid door ze te begrijpen en te erkennen. Je hebt begrip getoond en hen de ruimte gegeven zodat ze zelf aan hun eigen problemen kunnen werken. Dit deed je op een manier die bij hen past, zodat zij

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

Als Coördinator:

- Deel je je eigen kennis ervaring en zorg je voor meer bewustzijn over het gebruik van ervaringskennis. Dit doe je door methodische zelfhulp te gebruiken, te organiseren en te faciliteren.
- Leid je zelfstandig groepen bij het delen, ontdekken en ontwikkelen van hun eigen ervaringskennis.

meer controle en zelfregie over hun eigen leven krijgen.	• Zorg je ervoor dat methodische zelfhulp structureel beschikbaar is en breed toegankelijk. Dat doe je door kennis over de methodiek te delen met jouw collega's, zodat zij deze methodiek zelfstandig kunnen gebruiken. • Heb je gesprekken met individuen of groepen waarin je kennis en ervaring uitwisselt. • Motiveer je mensen om een functioneel en sociaal netwerk te onderhouden en signaleer je eventuele problemen. • Zorg je ervoor dat mensen zelf hulpverleners kunnen vinden. • Betrek je het eigen netwerk van de mensen. • Ben je aanspreekpunt voor je Ervaringsdeskundige 1 en 2 bij vragen. • Doe je administratief werk zoals het bijhouden van dossiers.
2. Trainer	
Je hebt voorlichting geïnitieerd ontwikkeld en gegeven, op een manier zodat betrokkenen goed zijn geïnlicht en mensen positief zijn geholpen in hun herstelproces.	Als Trainer: • Initieer en ontwikkel je voorlichtingen en trainingen over ervaringsdeskundigheid. • Geef je voorlichtingen en trainingen aan collega's en mensen buiten de organisatie. Je gebruikt hierbij je eigen ervaring en die van anderen, gaat in dialoog en creëert bewustzijn. De trainingen gaan over thema's die te maken hebben met herstelprocessen, bijvoorbeeld gelijkwaardigheid, stigma (vooroordelen) en empowerment. • Ben je je ervan bewust dat jouw ervaringskennis beroepsmatig ingezet kan worden. Je bent ervoor verantwoordelijk dat die ervaringsdeskundigheid wordt overgedragen aan zorgprofessionals, georganiseerd is en behouden blijft. Door hen zo te beïnvloeden en inspireren zorg je ervoor dat zorgprofessionals weten wat beleid, regels en dienstverleningen betekenen voor (groepen) mensen. • Help je actief mee bij onderwijs en onderzoek door je eigen kennis en ervaring te delen én die van anderen. • Organiseer, faciliteer en begeleid je zelfstandig groepen mensen die steun bij elkaar vinden in supportgroepen en workshops. Dit doe je vanuit jouw eigen kennis en ervaring.
3. Procesontwikkelaar	
Je hebt anderen geholpen om hun expertise te verbeteren. Hierdoor wordt er meer kennis en ervaring	Als Procesontwikkelaar: • Volg je de ontwikkelingen in jouw aandachtsgebied op regionaal, lokaal en landelijk niveau.

gedeeld. Dit draagt bij aan de kwaliteit van de hulpverlening.

- Help je vanuit jouw eigen en collectieve ervaringsdeskundigheid mee aan het verbeteren van de dienstverlening.
- Focus je je vanuit jouw eigen ervaringskennis en -deskundigheid op operationele (praktische) beleidsontwikkeling, -beïnvloeding, -uitvoering en -evaluatie. Dat doe je omdat je ervaringsdeskundigheid beschikbaar wilt maken in de praktijk voor mensen in hun dagelijkse leven.
- Signaleer je vanuit jouw eigen ervaringsdeskundigheid knelpunten en verbeteringen als het gaat om bestaande zorg, ondersteuning en dienstverlening. Je vertaalt deze naar verbetervoorstellen. Denk bijvoorbeeld aan het (door)ontwikkelen van methoden en technieken, zoals formats.
- Geef je ondersteuning bij en/of speel je een rol bij het uitvoeren van voorgestelde (beleids)initiatieven.
- Zorg je ervoor dat de aanpak, coördinatie, continuïteit en resultaat van de inzet van ervaringsdeskundigheid is gewaarborgd.
- Vertaal je ervaringsdeskundigheid naar de praktijk. Dat doe je door organisaties te informeren en te adviseren over praktische/operationele (beleids)vraagstukken. Dan gaat het over hoe zij om moeten gaan met de leefwereld van (groepen) mensen.
- Zorg je ervoor dat collega's en/of samenwerkingspartners bewust zijn van stigmatiserende uitspraken (vooroordelen).
- Coach, motiveer en inspireer je Ervaringsdeskundige 1 en 2 en/of andere (zorg)professionals op het gebied van herstel-ondersteunend werken. Dat doe je ook als het gaat om het verwerven van kennis over herstel.
- Bevorder je de deskundigheid van het team. Je inspireert hen door het geven van training en/of voorlichting over diverse relevante onderwerpen.
- Doe je vanuit jouw eigen expertisegebied mee aan diverse overleggen.
- Doe je vanuit jouw eigen expertisegebied mee aan en/of initieer je projecten en samenwerkingen.
- Initieer en begeleid je besprekingen met andere ervaringsdeskundigen over hun ervaringen (interviewgesprekken).

Kennis en specifieke functiekenmerken

- HBO werk- en denkniveau.
- Kennis van en ervaring in het specifieke domein.

-
- Kennis van de belangrijkste waarden in het eigen aandachtsgebied.
 - Kennis van zowel reguliere methodieken (zoals motiverende gespreksvoering), herstel-ondersteunende zorg en methodische zelfhulp.
 - Kennis van benaderingen en concepten zoals herstel, empowerment (eigen kracht en zelfbewustzijn), inclusie en uitsluiting, participatie, emancipatie en rechten van de mens.
 - Kennis van relevante wet- en regelgeving.
 - Vaardigheden voor het omgaan met agressie en weerstand bij cliënten.
 - Vaardigheden voor het omgaan met geestelijk en/of lichamelijk leed van cliënten.

Func tiedifferentiatiematrix: Ervaringsdeskundige

In deze matrix staan de relevante elementen uit de drie functies in de reeks naast elkaar. De vetgedrukte tekst maakt het verschil zichtbaar ten opzichte van de beschrijving van de functie van een niveau lager.

	1	2	3
Kern van de werkzaamheden	<u>Ondersteuner</u> - Je ondersteunt mensen met ingewikkelde problemen in stabiele situaties. - Je kan methodische zelfhulp gebruiken. - Je hebt gesprekken met individuen of groepen waarin je je eigen kennis en ervaring uitwisselt. - Je helpt de Ervaringsdeskundige 1 / 2 bij het faciliteren van groepen bij het delen, ontdekken van hun eigen ervaringskennis.	<u>Uitvoerder</u> - Je begeleidt mensen met ingewikkelde problemen in onvoorspelbare en instabiele situaties. - Je gebruikt, organiseert en faciliteert methodische zelfhulp en je zorgt ervoor dat methodische zelfhulp structureel beschikbaar is en breed toegankelijk door kennis over de methodiek te delen met collega's, zodat zij deze methodiek zelfstandig kunnen gebruiken. - Je leidt zelfstandig groepen bij het delen, ontdekken en ontwikkelen van hun ervaringskennis. - Je hebt gesprekken met individuen of groepen waarin je je eigen kennis en ervaring uitwisselt	<u>Coördinator</u> - Je begeleidt mensen met ingewikkelde problemen in onvoorspelbare en instabiele situaties. - Je gebruikt, organiseert en faciliteert methodische zelfhulp en je zorgt ervoor dat methodische zelfhulp structureel beschikbaar is en breed toegankelijk door kennis over de methodiek te delen met collega's, zodat zij deze methodiek zelfstandig kunnen gebruiken. - Je leidt zelfstandig groepen bij het delen, ontdekken en ontwikkelen van hun eigen ervaringskennis. Je coördineert en ondersteunt andere Ervaringsdeskundigen.

	1	2	3
		en die van anderen.	
	<u>Assistent-trainer (co-trainer)</u> • Je ondersteunt de Ervaringsdeskundige 2, 3 en/of leidinggevende bij training en voorlichting. • Je gebruikt hierbij je eigen ervaring en vertelt je eigen verhaal. • Je begeleidt mensen bij supportgroepen en workshops ter ondersteuning van de Ervaringsdeskundige 2, 3 en/of leidinggevende.	<u>Trainer</u> • Je geeft training en voorlichting. • Je gebruikt hierbij je eigen ervaring en die van anderen, gaat in dialoog en creëert bewustzijn. • Je begeleidt, faciliteert en organiseert groepen individuen die steun bij elkaar vinden.	<u>Trainer</u> • Je geeft training en voorlichting. • Je gebruikt hierbij je eigen ervaring en die van anderen, gaat in dialoog en creëert bewustzijn. • Je initieert en ontwikkelt voorlichtingen en trainingen over ervaringsdeskundigheid. • Je begeleidt, faciliteert en organiseert groepen individuen die steun bij elkaar vinden. • Je bent je ervan bewust dat jouw ervaringskennis beroepsmatig ingezet kan worden. Je bent ervoor verantwoordelijk dat die ervaringsdeskundigheid wordt overgedragen aan zorgprofessionals, georganiseerd is en behouden blijft. Door hen zo te beïnvloeden en inspireren zorg je ervoor dat zorgprofessionals weten wat beleid, regels en dienstverleningen betekenen voor

	1	2	3
			(groepen) mensen.
	<u>Procesbewaker</u> - Je volgt ontwikkelingen op jouw expertisegebied op regionaal niveau. - Je signaleert vanuit jouw eigen kennis en ervaring knelpunten en verbeteringen als het gaat om bestaande zorg, ondersteuning en dienstverlening. Je komt op verzoek met initiatieven om procedures te verbeteren.	<u>Procesvormer</u> - Je volgt ontwikkelingen in jouw expertisegebied op regionaal en lokaal niveau. - Je signaleert vanuit jouw eigen kennis en ervaring knelpunten en verbeteringen als het gaat om bestaande zorg, ondersteuning en dienstverlening. Je komt proactief met initiatieven om procedures te verbeteren en speelt een rol bij het uitvoeren van voorgestelde initiatieven. Je vertaalt jouw ervaringsdeskundigheid naar de praktijk. Dat doe je door organisaties te informeren en te adviseren over vraagstukken hoe zij moeten omgaan met de leefwereld van (groepen) mensen.	<u>Procesontwikkelaar</u> - Je volgt regionale, stedelijke en landelijke ontwikkelingen. - Je signaleert eigen ervaringsdeskundigheid knelpunten en verbeteringen als het gaat om bestaande zorg, ondersteuning en vanuit jouw dienstverlening. Je vertaalt deze naar (beleids)verbeter voorstellen. Je geeft ondersteuning bij en/of speelt een rol bij het uitvoeren van voorgestelde (beleids)initiatieven. - Je focust je je vanuit jouw eigen ervaringskennis en -deskundigheid op operationele (praktische) beleidsontwikkeling, -beïnvloeding, -uitvoering en -evaluatie. Je informeert / adviseert organisaties over praktische / operationele

	1	2	3
			(beleids-)vraagstukken. • Je zorgt ervoor dat de aanpak, coördinatie, continuïteit en resultaat van de inzet van ervaringsdeskundigheid is gewaarborgd. • Je zorgt ervoor dat collega's en/of • Samenwerkingspartners bewust zijn van stigmatiserende uitspraken (vooroordelen). • Je bevordert de deskundigheid van het team. • Je initieert en begeleid besprekingen met andere ervaringsdeskundigen over hun ervaringen (interviews-gesprekken).
Kader	• Je werkt binnen de beroepscode, het competentieprofiel en het functieprofiel. • Je maakt gebruik van standaard methoden en technieken (formats) om werkzaamheden aan te pakken.	• Je werkt binnen de beroepscode, het competentieprofiel en het functieprofiel. • Je maakt gebruik van standaard methoden en technieken (formats) bij het uitvoeren van het werk, maar kan werkzaamheden bijstellen om	• Je werkt binnen de beroepscode, het competentieprofiel en het functieprofiel. • Je ontwikkelt methoden en technieken. • Je kan organisatorisch terugvallen op de leidinggevende, maar hebt geen

	1	2	3
	Je kan inhoudelijk terugvallen op de Ervaringsdeskundige 2 en 3.	adequate resultaten te behalen. Je kan inhoudelijk terugvallen op de Ervaringsdeskundige 3.	inhoudelijke terugvalmogelijkheid.
Leiderschap	N.v.t.	Biedt ondersteuning aan Ervaringsdeskundige 1.	Je coacht, motiveert en inspireert Ervaringsdeskundige 1 en 2 en/of andere (zorg)professionals op het gebied van herstelondersteunend werken en in het verwerven van kennis over herstelprocessen.
Werk- en denkniveau	MBO 4 werk- en denkniveau.	MBO+ werk- en denkniveau.	HBO werk- en denkniveau.
Verschillen t.b.v. meetkenmerken	- Je neemt beslissingen in ingewikkelde, maar stabiele situaties. - Je maakt gebruik van standaard methoden en technieken om eigen werkzaamheden uit te voeren.	- Je neemt beslissingen in ingewikkelde, veelal onvoorspelbare en instabiele situaties. - Je maakt gebruik van standaard methoden en technieken, maar stelt werkzaamheden bij om de resultaten te kunnen behalen. - Je werkt in situaties waar wrijvingen en spanningen voorkomen en moeten worden overwonnen.	- Je neemt beslissingen in ingewikkelde, veelal onvoorspelbare en instabiele situaties. - Je ontwikkelt methoden en technieken. - Je kan een regiefunctie vervullen. - Je werkt in situaties waar wrijvingen en spanning voorkomen en moeten worden overwonnen. - Je bent verantwoordelijk voor kwaliteitsverbetering van het

	1	2	3
			vakgebied en beleid. • Je borgt de aanpak, coördinatie, continuïteit en resultaat van de inzet van ervaringsdeskundigheid.

Sociaal Raadsman /-vrouw

Functienaam: Sociaal Raadsman /-vrouw 1

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

De Sociaal Raadsman /-vrouw 1 is werkzaam in het sociaal domein. De functie zet zich in om (kwetsbare) individuele cliënten te informeren, te adviseren en hulp te bieden bij veelvoorkomende (reguliere), gevarieerde sociaal juridische vragen en problemen op (rechts)gebieden, zoals sociale voorzieningen en zekerheid, belastingen, arbeid, huisvesting, consumentenzaken, proces- en beslagrecht, bestuursrecht, vreemdelingenrecht, personen- en familierecht en onderwijs (= in zijn totaliteit het werkgebied). De Sociaal Raadsman /-vrouw 1 vormt de schakel tussen de cliënt en instanties en bemiddelt bij geschillen.

Voor het bieden van de juiste ondersteuning onderhoudt de functie contact met hulpverleners, instanties en organisaties. De Sociaal Raadsman /-vrouw 1 achterhaalt de motieven en de vraag van de cliënt(en) binnen het eigen werkgebied. In bredere zin heeft de Sociaal Raadsman /-vrouw 1 een signalerings- en duidingsfunctie in het wijzen op lacunes in wet- en regelgeving of wanneer de uitvoering daarvan of communicatie daarover tekortschiet voor cliënt(en).

De Sociaal Raadsman /-vrouw 1 heeft digitaal, telefonisch en incidenteel fysiek contact met cliënt(en). De Sociaal Raadsman /-vrouw 1 werkt vanuit professionele autonomie en beschikt daardoor over een zekere onafhankelijkheid en handelingsruimte. Echter, daartegenover staat dat de beroepsgroep elkaar op beroepsniveau controleert en zelf de inhoud van het professioneel handelen reguleert.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Het bieden van sociaal juridische informatie, advies en ondersteuning, zodat de cliënt inzicht heeft in diens situatie, aanspraak kan maken op diens rechten en diens rechtspositie is beschermd.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

De Sociaal Raadsman /-vrouw 1 ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.

De Sociaal Raadsman /-vrouw 1 geeft geen hiërarchisch leiding.

De Sociaal Raadsman /-vrouw 1 kan functionele aanwijzingen van de Sociaal Raadsman /-vrouw 2 ontvangen.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

1. Professional

Hulpvraag geïnventariseerd en een rechtsberekening uitgevoerd, zodanig dat de cliënt is ondersteund in het in kaart brengen van diens behoefte en een dienstenaanbod kan worden gedaan.

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

De Professional:

- Voert, na een verwijzing, intakegesprekken, verzamelt informatie over de cliënt en de leefomgeving, verkent de situatie, de (complexiteit van de) sociaal juridische problematiek, de behoeften en de motivatie van de cliënt(en).

	• Maakt op basis van de verzamelde informatie een analyse van het probleem of de problemen. • Voert voor de cliënt(en) een rechtsberekening (zoals een inkomen en voorzieningen check) uit. • Verstrekt informatie en advies, bijvoorbeeld over de werkwijze van de dienstverlening en/of regelingen en voorzieningen op sociaaljuridisch terrein. Vertaalt ambtelijke taal naar begrijpelijke taal voor de cliënt(en).
2. Dienstverlener	
Dienstverlening aan de hand van de vraag geleverd, zodanig dat de vraag van de cliënt is beantwoord of het probleem is opgelost.	De Dienstverlener: • Signaleert achterliggende problematiek (bijvoorbeeld drugs- en alcoholverslaving) en verwijst cliënt(en) zo nodig door naar andere ketenpartners, bijvoorbeeld in gevallen waarbij specialistische hulp nodig is. • Voert gesprekken met cliënt(en) en bepaalt acties en/of stelt een dienstverleningsplan op. • Geeft doelgerichte informatie en advies aan cliënt(en) over regelingen, procedures en/of voorzieningen. • Geeft de cliënt aanwijzingen en advies hoe hij/zij in diens specifieke situatie kan handelen en op welke wijze hij gebruik kan maken van voorzieningen, procedures, hulpverlening en instanties. • Biedt ondersteuning aan de cliënt(en) bij praktische diensten zoals het schrijven van brieven, aanvragen en invullen van formulieren, raadplegen van informatiebronnen en het in contact komen met instanties. • Biedt ondersteuning aan de cliënt(en) bij het schrijven en versturen van bezwaar- en beroepsschriften. • Begeleidt de cliënt(en) in voorkomende gevallen bij het doorlopen van gerechtelijke procedures. • Vergroot de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van de cliënt(en) waar dat in de mogelijkheden ligt. • Verricht intermediaire activiteiten, zoals het bemiddelen in conflicten tussen hulpvragers en instanties. • Verricht bijbehorende administratieve werkzaamheden, zoals het aanleggen en bijhouden van dossiers.
3. Optimalisator	
Dienstverlening geoptimaliseerd, zodanig dat cliënten zo effectief en efficiënt mogelijk kunnen worden geholpen en de belangen van de cliënten (beter) kunnen worden behartigd.	De Optimalisator: • Integreert nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden binnen het werkveld in de eigen dienstverlening. • Signaleert tekorten, knelpunten, kansen en mogelijkheden in de uitvoering in effectiviteit en efficiëntie van werkprocessen en formuleert (op verzoek) verbetervoorstellen hieromtrent. • Signaleert onbedoelde uitwerkingen en een negatieve samenloop van wet- en regelgeving en beleid op lokaal en

	regionaal niveau en geeft deze signalen door aan de leidinggevende en/of beleidsmakers binnen de organisatie. • Levert een bijdrage aan het ontwikkelen van operationeel beleid om knelpunten en problemen op sociaal juridisch gebied aan te pakken op individueel niveau. • Bevordert de toegankelijkheid van en klantvriendelijke bejegening door specifieke instanties. • Verricht belangenbehartigende activiteiten, zoals andere instanties informeren over gesignaleerde knelpunten en (mogelijke) gevolgen en instanties en hulpverleners informeren over de positie van specifieke groepen.
4. Kennisborger	
Kennis is actueel en overgedragen aan anderen.	De Kennisborger: • Begeleidt zowel individuele als groepsgerichte activiteiten waarbij burgers worden geïnformeerd over sociaal juridische wet- en regelgeving ter preventie van sociaal juridische ondersteuning. • Draagt kennis van sociale wet- en regelgeving en rechtsgebieden (on)gevraagd over aan anderen. • Stemt indien nodig werkzaamheden af met andere disciplines, beroepskrachten en/of vrijwilligers. • Bevordert de eigen deskundigheid door kennis en vaardigheden te ontwikkelen met nieuwe inzichten.
5. Netwerker	
Netwerk van relevante werkcontacten is onderhouden zodat het kan worden ingezet voor de dienstverlening aan cliënten.	De Netwerker: • Neemt deel aan (multidisciplinair) overleg en/of project- en werkgroepen op lokaal en regionaal niveau. • Onderhoudt in- en externe werkcontacten op lokaal en regionaal niveau met als doel hen te informeren en te adviseren over de oplossing voor vragen en problemen en over de effectiviteit van een werkproces.
Kennis en specifieke functiekenmerken	
• HBO werk- en denkniveau (sociaal juridische dienstverlening en/of rechten). • Kennis op sociaal juridisch terrein. • Kennis van en inzicht in relevante wet- en regelgeving. • Kennis van de sociale kaart en het sociaal domein.	

Functienaam: Sociaal Raadsman /-vrouw 2

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

De Sociaal Raadsman /-vrouw 2 is werkzaam in het sociaal domein. De functie zet zich in om (kwetsbare) individuele cliënten te informeren, te adviseren en hulp te bieden bij weinig voorkomende, gevarieerde, sociaal juridische vragen en problemen op (rechts)gebieden, zoals sociale voorzieningen en zekerheid, belastingen, arbeid, huisvesting, consumentenzaken, proces- en beslagrecht, bestuursrecht, vreemdelingenrecht, personen- en familierecht en onderwijs. De Sociaal Raadsman /-vrouw 2 vormt de schakel tussen de cliënt en instanties en bemiddelt bij geschillen. Voor het bieden van de juiste ondersteuning onderhoudt de functie contact met verschillende hulpverleners, instanties en organisaties. De Sociaal Raadsman /-vrouw 2 achterhaalt de motieven en de vraag achter de vraag van de cliënt(en), plaatst de problemen in een breder kader en legt verbanden tussen situaties en feiten om een algeheel overzicht te krijgen. In bredere zin heeft de Sociaal Raadsman /-vrouw 2 een signalerings- en duidingsfunctie in het wijzen op lacunes in wet- en regelgeving of wanneer de uitvoering daarvan of communicatie daarover tekortschiet voor cliënt(en) en voert hieromtrent (eenvoudig) onderzoek uit zodat problemen in maatschappelijk perspectief kunnen worden aangepakt.

De Sociaal Raadsman /-vrouw 2 heeft digitaal, telefonisch en incidenteel fysiek contact met cliënt(en). De Sociaal Raadsman /-vrouw 2 werkt vanuit professionele autonomie en beschikt daardoor over een zekere onafhankelijkheid en handelingsruimte. Echter, daartegenover staat dat de beroepsgroep elkaar op beroepsniveau controleert en zelf de inhoud van het professioneel handelen reguleert.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Het beïnvloeden en (laten) bieden van sociaal juridische informatie, advies en ondersteuning, zodat de cliënt inzicht heeft in diens situatie, aanspraak kan maken op diens rechten en diens rechtspositie is beschermd en de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en uitvoeringsprocedures niet belemmerend werken.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

De Sociaal Raadsman /-vrouw 2 ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.

De Sociaal Raadsman /-vrouw 2 geeft geen hiërarchisch leiding. De Sociaal Raadsman /-vrouw 2 geeft eventueel functionele aanwijzingen aan de Sociaal Raadsman /-vrouw 1 en/of vrijwilligers.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Professional

Hulpvraag geïnventariseerd en een rechtsberekening uitgevoerd, zodanig dat de cliënt is ondersteund in het in kaart brengen van zijn/haar behoefte

De Professional:

- Voert, na verwijzing, intakegesprekken, verzamelt informatie over de cliënt en de leefomgeving, verkent de situatie, de (complexiteit van de) sociaaljuridische problematiek, de behoeften en de motivatie van de cliënt(en).

en een dienstaanbod kan worden gedaan.	• Is in staat om motieven en de vraag achter de vraag te achterhalen door middel van een helikopterview. • Verkrijgt breder en/of dieper inzicht in de problemen door ze in een breder en/of groter kader te plaatsen, verbanden te leggen tussen situaties en feiten en algeheel overzicht te houden. • Maakt op basis van de verzamelde informatie een analyse van het probleem of de problemen. • Voert voor de cliënt(en) een rechtsberekening (zoals inkomen en voorzieningen check) uit. • Verstrekt informatie en advies, bijvoorbeeld over de werkwijze van de dienstverlening en/of regelingen en voorzieningen op sociaaljuridisch terrein. Vertaalt ambtelijke taal naar begrijpelijke taal voor de cliënt(en).
2. Dienstverlener	
Dienstverlening aan de hand van vraag geleverd, zodanig dat de vraag van de cliënt is beantwoord of het probleem is opgelost.	De Dienstverlener: • Focus zich op gevarieerde sociaal juridische vragen en problemen en specifiek op problemen die weinig voorkomen bij cliënt(en). Fungeert daartoe als vraagbaak of escalatieniveau voor Sociaal Raadslieden 1. • Signaleert achterliggende problematiek (bijvoorbeeld drugs- en alcoholverslaving) en verwijst cliënt(en) zo nodig door naar andere ketenpartners, bijvoorbeeld in gevallen waarbij specialistische hulp nodig is . • Voert gesprekken met cliënt(en) en bepaalt acties en/of stelt een begeleidings- of dienstverleningsplan op. • Geeft doelgerichte informatie en advies aan cliënt(en) over regelingen, procedures en/of voorzieningen. • Geeft de cliënt aanwijzingen en advies hoe hij/zij in diens specifieke situatie kan handelen en op welke wijze hij gebruik kan maken van voorzieningen, procedures, hulpverlening en instanties. • Biedt ondersteuning aan de cliënt(en) bij praktische diensten zoals het schrijven van brieven, aanvragen en invullen van formulieren, raadplegen van informatiebronnen en het in contact komen met instanties. • Biedt ondersteuning aan de cliënt(en) bij het schrijven en versturen van bezwaar- en beroepsschriften. • Begeleidt de cliënt(en) in voorkomende gevallen in gerechtelijke procedures of voert deze voor hen. • Vergroot de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van de cliënt(en) waar dat in de mogelijkheden ligt. • Verricht intermediaire activiteiten, zoals het bemiddelen in conflicten tussen hulpvragers en instanties. • Verricht bijbehorende administratieve werkzaamheden, zoals het aanleggen en bijhouden van dossiers.

3. Beïnvloeder

Dienstverlening geoptimaliseerd door beïnvloeding, zodanig dat cliënten – ook in de toekomst - zo effectief en efficiënt mogelijk kunnen worden geholpen en de belangen van de cliënten (beter) kunnen worden behartigd.

De Beïnvloeder:

- Integreert nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden binnen en buiten het eigen werkveld in de eigen dienstverlening.
- Signaleert onbedoelde uitwerkingen en een negatieve samenloop van wet- en regelgeving en beleid op lokaal, regionaal en landelijk niveau en geeft deze signalen door aan de leidinggevende en/of beleidsmakers binnen en buiten de organisatie.
- Voert onderzoek uit naar knelpunten op sociaal juridisch gebied en verkrijgt inzicht op een breder terrein zodat knelpunten op maatschappelijk perspectief aangepakt kunnen worden.
- Signaleert tekorten, knelpunten, kansen en mogelijkheden in (de uitvoering van) beleid en doet verbetervoorstellen.
- Ontwikkelt in overleg beleid en ziet toe op een juiste uitvoering/ toepassing van beleid, zodanig dat dit voldoet aan wettelijke vereisten.
- Realiseert en implementeert goedgekeurde initiatieven of beleidsvoorstellen binnen het eigen expertisegebied.
- Bevordert de toegankelijkheid van en klantvriendelijke bejegening op breed maatschappelijk niveau.
- Verricht belangenbehartigende activiteiten, zoals andere instanties informeren over gesignaleerde knelpunten en (mogelijke) gevolgen en instanties en hulpverleners informeren over de positie van specifieke groepen.
- Levert een bijdrage aan de positionering van het werkveld door het beroep t.o.v. verwante beroepsgroepen te profileren, de eigen positie te bepalen in de discussie over de taak van het beroep en door samenwerkingen met beroepsgenoten en deskundigen buiten de organisatie aan te gaan.

4. Kennisvertegenwoordiger

Kennis is overgedragen aan anderen, zodanig dat de ontvangers in staat zijn met actuele kennis cliënten (ook preventief) te helpen.

De Kennisvertegenwoordiger:

- Ontwikkelt en leidt zowel individuele als groepsgerichte activiteiten waarbij burgers worden geïnformeerd over sociaal juridische wet- en regelgeving ter preventie van sociaal juridische ondersteuning.
- Ontwikkelt en verzorgt trainingen en voorlichting t.a.v. vragen en problemen die weinig voorkomen aan in- en externe belanghebbenden (eigen collega's of medewerkers van samenwerkings- / ketenpartners).
- Draagt kennis van sociale wet- en regelgeving en rechtsgebieden (on)gevraagd over aan anderen.

	• Stemt indien nodig werkzaamheden af met andere disciplines, beroepskrachten en/of vrijwilligers. • Bevordert de eigen deskundigheid door kennis en vaardigheden te ontwikkelen met nieuwe inzichten. • Fungeert als aanspreekpunt voor Sociaal Raadsman /-vrouw 1, andere collega's en/of vrijwilligers waar het gaat om weinig voorkomende, gevarieerde sociaal juridische vragen en problemen.
5. Netwerker	
Netwerk van relevante werkcontacten is onderhouden zodat het kan worden ingezet voor de dienstverlening aan cliënten.	De Netwerker: • Neemt deel aan (multidisciplinair) overleg en/of project- en werkgroepen op regionaal en landelijk niveau. • Bouwt en onderhoudt in- en externe werkcontacten op lokaal, regionaal en/of landelijk niveau met als doel hen te informeren, en te adviseren over de oplossing voor vragen en problemen, over de juiste uitvoering en/of toepassing van beleid en om (beleids)verantwoording af te leggen.
Kennis en specifieke functiekenmerken	
• HBO+ werk- en denkniveau (sociaal juridische dienstverlening en/of rechten). • Kennis op sociaal juridisch terrein. • Kennis van en inzicht in relevante wet- en regelgeving. • Kennis van de sociale kaart en het sociaal domein. • Kennis van diagnostische vaardigheden, nodig om de vraag van de client te plaatsen in een bredere context. • Sociale vaardigheden, nodig om de dienstverlening (ook landelijk) te profileren, wet- en regelgeving en uitvoeringsprocedures te beïnvloeden en de belangen van de cliënten (beter) te behartigen. • Didactische vaardigheden, nodig om kennis over te dragen.	

Functiedifferentiatiematrix: Sociaal Raadsman /-vrouw

In deze matrix staan de relevante elementen uit de twee functies in de reeks naast elkaar. De vetgedrukte tekst maakt het verschil zichtbaar ten opzichte van de beschrijving van de functie van een niveau lager.

	1	2
Kern van de werkzaamheden	<u>Professional</u> • Focust zich op veelvoorkomende (reguliere), gevarieerde vragen en problemen. • Achterhaalt de motieven en de vraag van de client(en) binnen het eigen werkgebied. • Heeft een signalerings- en duidingsfunctie in het wijzen op lacunes in wet- en regelgeving of wanneer de uitvoering daarvan of communicatie daarover tekortschiet voor cliënt(en).	<u>Professional</u> • Focust zich op weinig voorkomende, gevarieerde vragen en problemen. • Achterhaalt de motieven en de vraag achter de vraag van de client(en), plaatst de problemen in een breder kader en legt verbanden tussen situaties en feiten om een algeheel overzicht te krijgen. • Heeft een signalerings- en duidingsfunctie in het wijzen op lacunes in wet- en regelgeving of wanneer de uitvoering daarvan of communicatie daarover tekortschiet voor cliënt(en) en voert hieromtrent (eenvoudig) onderzoek uit zodat problemen in maatschappelijk perspectief kunnen worden aangepakt.
Dienstverlening verbeteren	<u>Optimalisator</u> • Integreert nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden binnen het werkveld in de eigen dienstverlening. • Levert een bijdrage aan het ontwikkelen van operationeel beleid om knelpunten en problemen op sociaal juridisch gebied aan te pakken op individueel niveau.	<u>Beïnvloeder</u> • Integreert nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden binnen en buiten het eigen werkveld in de eigen dienstverlening. • Voert onderzoek uit naar knelpunten op sociaal juridisch gebied en verkrijgt inzicht op een breder terrein zodat knelpunten op maatschappelijk perspectief aangepakt kunnen worden. • Ontwikkelt in overleg beleid en ziet toe op een juiste uitvoering/toepassing van beleid, zodanig dat dit voldoet aan wettelijke vereisten.

	1	2
		• Realiseert en implementeert goedgekeurde initiatieven of beleidsvoorstellen binnen het eigen aandachtsgebied. • Levert een bijdrage aan de positionering van het werkveld door het beroep t.o.v. verwante beroepsgroepen te profileren, de eigen positie te bepalen in de discussie over de taak van het beroep en door samenwerkingen met beroepsgenoten en deskundigen buiten de organisatie aan te gaan.
Informatie delen	<u>Kennisborger</u> • Begeleidt zowel individuele als groepsgerichte activiteiten waarbij burgers worden geïnformeerd over sociaal juridische wet- en regelgeving ter preventie van sociaal juridische ondersteuning.	<u>Kennisvertegenwoordiger</u> • Ontwikkelt en leidt zowel individuele als groepsgerichte activiteiten waarbij burgers worden geïnformeerd over sociaal juridische wet- en regelgeving ter preventie van sociaal juridische ondersteuning. • Ontwikkelt en verzorgt trainingen en voorlichting t.a.v. vragen en problemen die weinig voorkomen aan in- en externe belanghebbenden (eigen collega's of medewerkers van samenwerkings- / ketenpartners). • Fungeert als aanspreekpunt voor Sociaal Raadsman / -vrouw 1, andere collega's en/of vrijwilligers waar het gaat om weinig voorkomende, gevarieerde sociaal juridische vragen en problemen.
Aard van de contacten	<u>Netwerker</u> • Neemt deel aan (multidisciplinair) overleg en/of project- en	<u>Netwerker</u> • Neemt deel aan (multidisciplinair) overleg en/of project- en

	1	2
	wergroepen op lokaal en regionaal niveau. Onderhoudt in- en externe werkcontacten op lokaal en regionaal niveau met als doel hen te informeren en te adviseren over de oplossing voor vragen en problemen en over de effectiviteit van een werkproces.	wergroepen op regionaal en landelijk niveau. Bouwt en onderhoudt in- en externe werkcontacten op lokaal, regionaal en landelijk niveau met als doel hen te informeren, en te adviseren over de oplossing voor vragen en problemen, over de juiste uitvoering en/of toepassing van beleid en om (beleids)verantwoording af te leggen.
Werk- en denkniveau	HBO werk- en denkniveau.	HBO+ werk- en denkniveau.
Verschillen t.b.v. meetkenmerken	Behandelt veelvoorkomende, gevarieerde vragen en problemen op alle (rechts)gebieden.	- Behandelt tevens weinig voorkomende, gevarieerde vragen en problemen op alle (rechts)gebieden. Draagt kennis over weinig voorkomende vragen en problemen over op anderen. - Beïnvloedt de dienstverlening en/of de wet- en regelgeving en uitvoeringsprocedures bij in- en externe belanghebbenden. - Doet onderzoek naar knelpunten, zodat deze knelpunten vanuit maatschappelijk perspectief kunnen worden aangepakt. - Ontwikkelt, implementeert en realiseert beleid t.b.v. het eigen expertisegebied.

Bewindvoerder

Functienaam: Bewindvoerder

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

De Bewindvoerder neemt vermogensrechtelijke belangen waar voor een bepaalde of onbepaalde tijdsduur indien de cliënt tijdelijk of duurzaam niet in staat is om diens vermogensrechtelijke belangen waar te nemen. De Bewindvoerder is daartoe benoemd door de kantonrechter op basis van (één van de) volgende gronden:

- Een lichamelijke of geestelijke toestand (geriatrie, psychiatrie, DSM5 diagnose, LVB, minderbegaafd).
- Het hebben van problematische schulden of als gevolg van verkwisting.

De Bewindvoerder werkt binnen de kaders van het Burgerlijk Wetboek 1, titel 19 en wordt benoemd door de kantonrechter. De Bewindvoerder overziet het gehele aandachtsgebied en kan daardoor te maken hebben met diverse doelgroepen zoals daklozen, ouderenzorg, psychiatrie, LVB en verslaving (gokken, drugs, alcohol, etc.). De Bewindvoerder heeft digitaal, telefonisch en incidenteel fysiek contact met cliënt(en). Het handelen van de Bewindvoerder is gericht op het belang van de cliënt(en) en op het systeem waar hij/zij deel uitmaakt. De Bewindvoerder draagt zorg voor een onafhankelijke uitvoering van de werkzaamheden en opereert autonoom en discreet.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Het tijdelijk of duurzaam overnemen van het beheer van de vermogensrechtelijke belangen van de cliënt en het, waar mogelijk, bevorderen van diens zelfredzaamheid, zodat inkomsten en uitgaven zijn gestabiliseerd en bezitting en schulden zijn geïnventariseerd.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

De Bewindvoerder ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.

De Bewindvoerder geeft zelf geen hiërarchisch leiding.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Analist

Vermogensrechtelijke situatie van de cliënt geïnventariseerd, zodanig dat diens belangen kunnen worden waargenomen, behartigd en een plan van aanpak en boedelbeschrijving kunnen worden opgesteld.

De Analist:

- Voert kennismakingsgesprekken, verzamelt informatie over de financiële situatie van de cliënt en zorgt voor een adequate verwerking van deze gegevens.
- Zorgt voor aanlevering van het verzoekschrift bij de kantonrechter plus de noodzakelijke aanvullende stukken.
- Stelt een plan van aanpak op en, in het geval van schulden, een aanvullend plan van aanpak ten behoeve van het kantongerecht in samenwerking met de cliënt en bij de cliënt betrokken organisaties.
- Stelt een boedelbeschrijving op bij de aanvang van het bewind.

	• Zorgt voor juistheid, volledigheid en tijdigheid van inkomsten, uitgaven en, in voorkomende gevallen, schuldenlijst en zorgt voor de uitwerkingsrichting inzake de schulden. • Zorgt voor inventarisatie van vermogensbestanddelen (huis, auto, aandelen, schulden etc.) en zorgt voor een uitwerkingsrichting inzake die vermogensbestanddelen. • Verricht bijbehorende administratieve werkzaamheden. • Beoordeelt en handelt naar de zelfredzaamheid en motivatie van de cliënt.
2. Professional	
Plan van aanpak uitgevoerd gedurende de looptijd van de uitspraak met in achtneming van het plan van aanpak, zodanig dat hulp- en dienstverlening adequaat en efficiënt is uitgevoerd en doelstellingen zijn behaald.	De Professional: • Voert het plan van aanpak uit en, in het geval van schulden, het aanvullend plan van aanpak. • Is verantwoordelijk voor het uitvoeren van betalingen van de cliënt(en) waar hij of zij zorg voor draagt. • Voert het vermogensbeheer van de cliënt(en) uit, met in acht neming van diens levenssituatie. • Legt verantwoording af ten overstaan van de cliënt en kantonrechter (waaronder bijvoorbeeld over de boedelbeschrijving, rekening en verantwoording en de vijfjaarsevaluatie). • Maakt, in het geval van schulden, afspraken met schuldeisers over betalingsregelingen. • Handelt naar het belang van de cliënt en houdt daarbij rekening met diens wensen en mogelijkheden. • Bewaakt de voortgang van en evalueert het plan van aanpak en stelt dit indien nodig bij. • Onderhoudt contacten met de cliënt(en) en is (telefonisch) bereikbaar voor diens vragen. • Creëert en waarborgt een vertrouwensrelatie met de cliënt en stimuleert de cliënt om zo veel mogelijk de eigen regie te nemen in de uitvoering van het plan van aanpak met inachtneming van de zelfredzaamheid. • Geeft de cliënt inzicht in de uitvoering van de werkzaamheden door o.a. het verstrekken van afschriften. • Houdt het dossier up-to-date. • Woont vermogensrechtelijke zittingen bij de rechtbank bij. • Geeft, met inachtneming van de Wet AVG, informatie betreffende de cliënt aan bevoegde derden. • Draagt het dossier juist, volledig en tijdig over bij beëindiging van het bewind of overlijden van de cliënt. • Voert het dossier uit conform de landelijke kwaliteitseisen en stemt dit af binnen de organisatiecontext.

3. Optimalisator

Dienstverlening geoptimaliseerd, zodanig dat cliënten zo effectief en efficiënt mogelijk kunnen worden geholpen.

De Optimalisator:

- Voert werkzaamheden uit binnen het eigen aandachtsgebied, weet waar eigen expertise stopt en verwijst zo nodig door (bijvoorbeeld: eigen expertise ligt op het beheren van geldstromen, wanneer de cliënt een terugval heeft in houding, gedrag of verslaving (bijvoorbeeld alcohol, gokken, drugs), dan wordt de cliënt doorverwezen naar andere professionals).
- Houdt algemene kennis en expertise actueel door het volgen van (maatschappelijke) ontwikkelingen en (wijzigingen in) werkprocessen binnen het aandachtsgebied en deelt deze kennis met collega's.
- Signaleert knelpunten in richtlijnen, procedures en wet- en regelgeving en draagt bij aan het oplossen en/of verbeteren hiervan.
- Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van operationeel beleid.
- Neemt deel aan (multidisciplinair) overleg en/of project- en werkgroepen op lokaal en regionaal niveau.
- Neemt, vanuit het eigen aandachtsgebied, deel aan verschillende in- en externe overlegvormen.

Kennis en specifieke functiekenmerken

- HBO werk- en denkniveau.
- Kennis van en inzicht in financiën, budgettering en financieel- en administratieve procedures.
- Kennis van wet- en regelgeving, het sociale zekerheidsstelsel en de eisen van de Rechtbank.
- Vaardigheden voor het omgaan met verbale agressie en weerstand bij het uit handen geven van het beheer op vermogen.

Zorg, begeleiding, facilitair

Huishoudelijk Medewerker

Functienaam: Huishoudelijk Medewerker	
Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)	
De functie van Huishoudelijk Medewerker kenmerkt zich door het verrichten van huishoudelijke werkzaamheden ten behoeve van alle ruimtes in de organisatie.	
Wat is het doel van mijn functie? (doel)	
Het verrichten van huishoudelijke werkzaamheden in alle ruimtes van de organisatie met als doel het schoonhouden van ruimtes en het verzorgen van eenvoudige catering.	
Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)	
De Huishoudelijk Medewerker ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.	
De Huishoudelijk Medewerker geeft zelf geen hiërarchisch leiding.	
Resultaatgebieden	
Wat moet ik bereiken? (resultaten)	Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)
1. Schoonmaker	
Gebouwen schoongehouden, zodanig dat cliënten en medewerkers van een hygiënische omgeving gebruik kunnen maken.	De Schoonmaker: - Verricht schoonmaakwerkzaamheden en licht huishoudelijke werkzaamheden binnen de verschillende algemene ruimtes (werkruimtes, sanitair, keuken, algemene ruimtes) in het (de) gebouw(en), volgens vastgesteld schema. - Verzamelt afval en vuil en draagt zorg voor de afvoer van het afval en vuil. - Neemt deel aan werkoverleg.
2. Cateraar	
Eenvoudige catering verzorgd, zodanig dat cliënten en medewerkers tijdig en voldoende voorzien zijn van drinken.	De Cateraar: - Bereidt koffie, thee en dergelijke. - Doet de afwas.
3. Signaleerder	
Gebreken gesignaleerd en voorraad bijgehouden, zodanig dat de technische dienst kan zorg dragen voor reparatie en schoonmaakmaterialen en -middelen (en eventueel andere huishoudelijke artikelen) tijdig en	De Signaleerder: - Houdt de voorraad schoonmaakmaterialen en -middelen bij (en eventueel andere huishoudelijke artikelen) en geeft benodigdheden door aan de leidinggevende. - Signaleert gebreken aan gebouwen en meldt deze gebreken aan de leidinggevende of technische dienst (volgens richtlijnen van de organisatie).

in voldoende mate beschikbaar
zijn.

Kennis en specifieke functiekenmerken

- VMBO werk- en denkniveau.
- Kennis van de richtlijnen ten aanzien van veiligheid en hygiëne.
- Zelfstandig uitvoeren van werkzaamheden binnen gestelde richtlijnen.
- Bezwarende werkomstandigheden kunnen optreden bij bijv. het werken met schoonmaakmiddelen, het in aanraking komen met vuilen, het langdurig verrichten van werkzaamheden in onnatuurlijke houding en het beklimmen van ladders.

Assistent Beheerder

Functienaam: Assistent Beheerder

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

De functie van Assistent Beheerder komt veelal voor bij (grote) organisaties die het onderhoud van gebouwen in eigen beheer hebben.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Het verrichten van eenvoudige, routinematige reparaties aan gebouwen en inventaris en het uitvoeren van algemene onderhouds- en tuinwerkzaamheden.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

De Assistent Beheerder ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.

De Assistent Beheerder kan functioneel leiding ontvangen van de Beheerder.

De Assistent Beheerder geeft zelf geen hiërarchisch leiding.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Assistent beheerder

Gebouwen, inventaris en het terrein mede onderhouden, zodanig dat collega's en cliënten van de organisatie op een veilige wijze van de gebouwen en overige voorzieningen gebruik kunnen maken.

De Assistent beheerder:

- Verleent ondersteuning bij de uitvoering van algemene, reparatie- en onderhoudswerkzaamheden aan gebouwen en inventaris.
- Verleent ondersteuning bij het verrichten van diverse werkzaamheden ten aanzien van het onderhouden en aanleggen van het niet-verharde terrein rond de gebouwen en het onderhouden van borders en gazons.
- Verleent ondersteuning bij het oplossen van storingen aan technische installaties.

2. Intern ondersteuner

Interne werkzaamheden ondersteund, zodanig dat de werkzaamheden in de organisatie zo goed mogelijk doorgang kunnen vinden.

De Intern ondersteuner:

- Ondersteunt diverse voorkomende functie gerelateerde werkzaamheden, zoals ten aanzien van interne verhuizingen.
- Ondersteunt bij administratieve werkzaamheden ten aanzien van facilitair beheer, zoals vergaderruimten inrichten.
- Neemt deel aan werkoverleggen.

Kennis en specifieke functiekenmerken

- VMBO werk- en denkniveau.
- Enige technische kennis.

- Kennis van richtlijnen ten aanzien van veiligheid en hygiëne.
- Vaardigheden voor het zorgvuldig omgaan met en/of bedienen van materieel, machines en apparatuur.
- Bezwarende werkomstandigheden kunnen voorkomen door bijv. de kans op het oplopen van (tijdelijke) arbeidsongeschiktheid (door o.a. het bedienen van machines en apparatuur), gedurende enige tijd verrichten van uitvoerende buitenwerkzaamheden of het veelvuldig lopend/ staand verrichten van werkzaamheden.
- Dienstverlenende en klantgerichte instelling voor het verrichten van werkzaamheden van diverse aard.

Telefonist / Receptionist

Functienaam: Telefonist / Receptionist	
Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)	
De Telefonist/Receptionist komt voor bij diverse sociaal werk organisaties. De Telefonist/Receptionist is het visitekaartje van de organisatie, zowel aan de balie als de telefoon.	
Wat is het doel van mijn functie? (doel)	
Het zorgdragen voor de afhandeling van het inkomend en uitgaand telefoonverkeer, het ontvangen van bezoekers en het uitvoeren van diverse licht administratieve werkzaamheden.	
Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)	
De Telefonist / Receptionist ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd. De Telefonist / Receptionist geeft zelf geen hiërarchisch leiding.	
Resultaatgebieden	
Wat moet ik bereiken? (resultaten)	Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)
1. Informant / gastvrouw / -heer	
Informatie gegeven, bezoekers ontvangen en werkprocessen gefaciliteerd, zodanig dat interne medewerkers en externen tijdig en juist zijn ondersteund en geïnformeerd.	De Informant / gastvrouw / -heer: • Neemt inkomende gesprekken aan en beoordeelt aan de hand van de aard van het onderwerp van het gesprek en/of vraag met welke afdeling of persoon moet worden doorverbonden en onderneemt passend actie. • Neemt eenvoudige boodschappen en/of informatie aan (zoals telefoonnummers en adressen) en verstrekt informatie volgens voorschriften. • Ontvangt en verwelkomt bezoekers en informeert medewerkers over de komst van het bezoek. • Verwijst bezoekers eventueel door naar de te bezoeken afdeling of persoon. • Registreert de aanwezigheid van bezoekers. • Verzorgt eenvoudige catering voor vergaderingen (bestellen en klaarzetten). • Bewaakt het brand- en storingspaneel en handelt volgens voorschrift bij calamiteiten.
2. Administratief assistent	
Licht administratieve werkzaamheden verricht, zodanig dat administratieve werkzaamheden tijdig en correct zijn uitgevoerd.	De Administratief assistent: • Verricht tekstverwerkingswerkzaamheden aan de hand van een duidelijk concept. • Verricht kopieerwerkzaamheden.

	• Verwerkt post/mail binnen de daartoe geldende richtlijnen, zoals het inscannen en het frankeren van de post en het doorsturen van mails. • Houdt reserveringen van vergaderruimtes bij. • Verricht overige licht administratieve werkzaamheden, zoals het registreren van gegevens en het bestellen van kantoorartikelen.
Kennis en specifieke functiekenmerken	
• VMBO werk- en denkniveau. • Kennis van de organisatie en de taakstelling van de afdelingen. • Kennis van geautomatiseerde gegevensverwerking en bestandsbeheer. • Vaardigheden voor het omgaan met vertrouwelijke informatie. • Klantvriendelijke vaardigheden en representativiteit voor het omgaan met in- en externe contacten.	

Assistent Welzijn

Functienaam: Assistent Welzijn

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

De Assistent Welzijn¹ is een ondersteunende functie. De Assistent Welzijn ondersteunt functionarissen die in het primair proces werkzaam zijn (o.a. de Sociaal Werker). De Assistent Welzijn ondersteunt bij de begeleiding van cliënten (individueen en groepen). De Assistent Welzijn werkt met verschillende doelgroepen (jongeren, volwassenen en/of ouderen) met verschillende achtergronden en ondersteunt bijvoorbeeld bij het organiseren van activiteiten voor de doelgroep.

1. De Assistent Welzijn wordt op de verschillende werkzaamheden tegelijkertijd binnen de functie ingezet, e.e.a. afhankelijk van de dienstverlening die de organisatie aanbiedt.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Het ondersteunen van functionarissen die werkzaam zijn in het primaire proces door het betrekken van cliënten bij het verrichten van eenvoudige, routinematige werkzaamheden op één of meerdere taakgebieden.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

De Assistent Welzijn ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.

De Assistent Welzijn geeft zelf geen hiërarchisch leiding.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Helper

Sociaal Werkers ondersteund, zodanig dat zij gemakkelijk en met meer aandacht de doelgroep kunnen opvangen, begeleiden en ondersteunen.

De Helper:

- Ondersteunt Sociaal Werkers of andere professionals bij de begeleiding van of de zorg voor cliënten door het verrichten van bijvoorbeeld navolgende werkzaamheden:
- Voert licht verzorgende werkzaamheden uit, zoals koffiezetten, helpen bij het verzorgen van maaltijden, toezicht houden bij baden en douchen, etc.
- Voert huishoudelijke werkzaamheden uit zoals afwassen, schoonmaken, bedden opmaken, verzorgen van wasgoed, planten verzorgen, etc.
- Houdt, binnen de gestelde richtlijnen, voorraden bij en doet boodschappen.
- Treedt op als gastvrouw/-heer op een locatie en verricht uit dien hoofde facilitaire werkzaamheden (koffie/thee/catering verzorgen, ontvangen en doorverwijzen van bezoekers).
- Bereidt activiteiten voor door het klaarzetten van materialen (bijvoorbeeld bij recreatieve of educatieve activiteiten).

	• Betreft cliënten bij de werkzaamheden om de zelfredzaamheid van cliënten te stimuleren. • Geeft aanwijzingen aan cliënten over (hun deelname aan) activiteiten. • Houdt toezicht op recreatieve of educatieve activiteiten. • Bespreekt samen met collega's de inhoud en voortgang van activiteiten. • Signaleert en meldt bijzonderheden met betrekking tot de gezondheid, het welzijn en de leefomgeving van de cliënt. • Verricht licht administratieve taken, zoals het registreren van de aanwezigheid van cliënten / deelnemers, het registreren van het gebruik van ruimtes.
2. Informant	
Informatie is gegeven, zodanig dat de doelgroep op de hoogte is van activiteiten en gestimuleerd is om deel te nemen.	De Informant: • Stelt zich op de hoogte van mogelijkheden van het activiteitenaanbod en informatiemateriaal. • Geeft informatie over activiteiten aan deelnemers en/of naasten van deelnemers. • Stimuleert en enthousiasmeert individuen / groepen om deel te nemen aan activiteiten.
Kennis en specifieke functiekenmerken	
• VMBO werk- en denkniveau. • Bezwarende werkomstandigheden kunnen optreden bij bijvoorbeeld het langdurig staand verrichten van werkzaamheden, het ondersteunen van cliënten, tillen van levensmiddelen en impulsief of agressief gedrag van cliënten.	

Nachtwaker

Functienaam: Nachtwaker

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

De functie van Nachtwaker komt voornamelijk voor bij grote sociaal werk organisaties, die nachtopvang hebben voor bijvoorbeeld dak- en thuislozen.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Het bevorderen van de veiligheid in en rondom de accommodatie.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

De Nachtwaker ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.

De Nachtwaker geeft zelf geen hiërarchisch leiding.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Toezichthouder

Toezicht gehouden op het gebouw, de inventaris en de directe omgeving van de organisatie, zodanig dat collega's en cliënten op een veilige wijze van de gebouwen, omgeving en overige voorzieningen gebruik kunnen maken.

De Toezichthouder:

- Controleert de handhaving van orde, rust en veiligheid in en rondom het gebouw gedurende de nacht.
- Houdt toezicht op het gebruik van het gebouw en de inventarisgoederen door gebruikers.
- Wijst op de naleving van de veiligheidsvoorschriften en huisregels.
- Treedt op volgens voorschriften bij bijvoorbeeld overlast of vandalisme en belt indien nodig de politie, brandweer en/of een arts.
- Bewaakt de toegang tot het gebouw en ontzegt onbevoegden de toegang.
- Signaleert beschadigingen of vernielingen aan het gebouw en/of inventaris alsmede vermissingen en geeft dit door aan de leidinggevende.

2. Ondersteuner

Eenvoudige administratieve werkzaamheden, huishoudelijke en klein technische werkzaamheden verricht, zodanig dat dit correct, actueel en tijdig is gebeurd.

De Ondersteuner:

- Verricht eenvoudige administratieve werkzaamheden, zoals het bijhouden van een logboek.
- Verricht eventueel een aantal huishoudelijke en klein technische werkzaamheden.
- Neemt deel aan werkoverleg.

Kennis en specifieke functiekenmerken

- VMBO werk- en denkniveau.

-
- Kennis van de richtlijnen ten aanzien van veiligheid en hygiëne.
 - Zelfstandig uitvoeren van opgedragen werkzaamheden binnen gestelde richtlijnen.
 - Bezwarende werkomstandigheden kunnen optreden bij bijv. het veelvuldig staand of lopend verrichten van werkzaamheden en/of het oplopen van verwondingen door agressief gedrag van anderen.

Verzorgende

Functienaam: Verzorgende

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

De functie van Verzorgende komt zowel in maatschappelijke opvang als bij herstellingsoorden voor. De Verzorgende verricht verzorgende en licht verplegende handelingen ter ondersteuning van het genezingsproces. De Verzorgende kan hierbij in aanraking komen met mensen die een (ernstige) psychosociale stoornis hebben of zwaar lichamelijk ziek zijn.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Het verzorgen van cliënten en assisteren en ondersteunen van verpleegkundigen.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

De Verzorgende ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.

De Verzorgende ontvangt functionele aanwijzingen van de Verpleegkundige en/of behandelaars, zoals de Arts.

De Verzorgende geeft zelf geen hiërarchisch leiding.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Verzorger

Cliënten verzorgd, zodanig dat voldaan wordt aan het zorgplan.

De Verzorger:

- Verzorgt de cliënten: helpt bij wassen, aankleden, eten, drinken en dergelijke.
- Verricht eenvoudige verpleegtechnische handelingen, zoals verbanden aanleggen, temperatuur meten en pols opnemen en dergelijke.
- Assisteert Verpleegkundigen en Artsen bij verpleegtechnische handelingen en lichamelijk onderzoek.
- Observeert cliënten en geeft bijzonderheden door ten aanzien van bijvoorbeeld pijn, benauwdheid en gedrag aan de Verpleegkundige.

2. Begeleider

Cliënten begeleid, zodanig dat de zelfstandigheid bevorderd wordt.

De Begeleider:

- Stimuleert en begeleidt cliënten bij activiteiten, zoals wandelen, ziekenhuisbezoek en dergelijke.

3. Uitvoerder

Huishoudelijke werkzaamheden uitgevoerd, zodanig dat cliënten gebruik kunnen maken van schone ruimtes en voorzieningen.

De Uitvoerder:

- Verricht huishoudelijke werkzaamheden, zoals het schoonmaken van waskommen, het opmaken van bedden en schoonmaakwerkzaamheden op de kamers.
- Neemt deel aan werkoverleg.

Kennis en specifieke functiekenmerken

- MBO 3 werk- en denkniveau.
- Kennis van richtlijnen voor hygiëne.
- Tact en invoelend vermogen voor het verplegen /verzorgen van patiënten, het onderhouden van contacten met familie en het afstemmen van werkzaamheden met collega's uit andere disciplines.
- Uitdrukkingsvaardigheden voor het eenduidig en op heldere wijze overbrengen van (zorg)informatie.
- Oplettendheid voor het signaleren van veranderingen in de lichamelijke/psychische gesteldheid van cliënten.
- Motorische vaardigheden zijn vereist voor het uitvoeren van verzorgende handelingen.
- Bezwarende werkomstandigheden kunnen optreden bij het verplaatsen van cliënten, confrontatie met leed van cliënten, agressieve uitingen van cliënten bij schoonmaakwerkzaamheden en het in aanraking komen met excretieproducten.

Beheerder

Funcionaam: Beheerder

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

De functie van Beheerder komt vooral voor bij organisaties die gebouwen in eigen beheer hebben en kan zowel in hoofdgebouwen als bijvoorbeeld buurthuizen voorkomen. De Beheerder komt ook regelmatig in contact met de doelgroep.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Het onderhouden en zo nodig repareren van de gebouwen en inventaris en het uitvoeren van algemene onderhouds- en tuinwerkzaamheden.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

De Beheerder ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.
De Beheerder geeft zelf, indien van toepassing, functioneel leiding aan de Assistent Beheerder.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Toezichthouder

Toezicht gehouden op het gebouw, de inventaris en de directe omgeving van de organisatie, zodanig dat collega's en cliënten op een veilige wijze van de gebouwen, omgeving en overige voorzieningen gebruik kunnen maken.

De Toezichthouder:

- Controleert de handhaving van orde, rust en veiligheid en een correct gebruik van materialen in en rondom de accommodatie en wijst zo nodig op de naleving van de veiligheidsvoorschriften en huisregels.
- Draagt bij aan de preventie van overlast, vandalisme, kleine criminaliteit en verpaupering.
- Handhaaft een optimaal leefklimaat in en nabij de accommodatie (temperatuur, aankleding, fysieke toegankelijkheid etc.).
- Opent het gebouw en sluit deze overeenkomstig de vastgestelde tijdsbepalingen en het werkrooster.
- Verzorgt de planning en de verhuur van ruimtes binnen het gebouw.
- Houdt toezicht op het gebruik van het gebouw en de inventarisgoederen door gebruikers.
- Signaleert beschadigingen of vernielingen aan het gebouw en/of inventaris alsmede vermissingen en geeft deze door aan het bestuur of de leidinggevende.
- Verricht administratieve werkzaamheden, zoals het bijwerken van administratieve gegevens, telefoonbeantwoording en postbezorging.

2. Beheerder

Gebouwen, inventaris, terrein, materiaal en gereedschap beheerd en onderhouden, zodanig dat collega's en cliënten van de organisatie op een veilige wijze van de gebouwen en overige voorzieningen gebruik kunnen maken.	De Beheerder: • Voert reparatie- en onderhoudswerkzaamheden uit aan gebouwen en inventaris, volgens onderhoudsschema, na constatering van de noodzaak of na melding van gebruikers. • Verricht diverse werkzaamheden waaronder het onderhouden en aanleggen van het niet-verharde terrein rond de gebouwen, onderhoudt borders en gazons. • Verhelpt storingen aan technische installaties of schakelt hiertoe de externe servicedienst in (conform servicecontracten) na constatering van de noodzaak of na melding van gebruikers. • Beheert en onderhoudt het gereedschap en materiaal. • Koopt materialen en onderdelen in ten behoeve van eigen werkzaamheden, conform daartoe geldende afspraken.
3. Aanspreekpunt	
Contacten onderhouden, zodanig dat de klachten goed worden afgehandeld en alle betrokkenen tijdig en correct zijn geïnformeerd.	Het Aanspreekpunt: • Handelt klachten af op het gebied van woon-, werk- en leefklimaat en het gebruik van de aanwezige voorzieningen. • Bemiddelt tussen bezoekers, cliënten en hulp- en dienstverleners. • Neemt deel aan werkoverleggen.
Kennis en specifieke functiekenmerken	
• MBO 3 werk- en denkniveau. • Technische kennis. • Kennis van richtlijnen ten aanzien van veiligheid en hygiëne. • Vaardigheden voor het zorgvuldig omgaan met en/of bedienen van materieel, machines en apparatuur. • Bezwarende werkomstandigheden kunnen voorkomen door bijv. de kans op het oplopen van (tijdelijke) arbeidsongeschiktheid (door o.a. het bedienen van machines en apparatuur of beklimmen van ladders), gedurende enige tijd verrichten van uitvoerende buitenwerkzaamheden en het veelvuldig lopend/ staand verrichten van werkzaamheden. • Dienstverlenende en klantgerichte instelling voor het verrichten van werkzaamheden van diverse aard.	

Kok

Funcionaam: Kok

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

De Kok is werkzaam in organisaties voor o.a. cultureel werk, ouderenwerk, jeugd- en jongerenwerk, herstellingsoorden en maatschappelijke opvang waar (een deel van) de restauratieve voorziening centraal is georganiseerd. De Kok kookt voor één of meerdere groepen binnen of buiten de organisatie.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Het verzorgen van de dagelijkse restauratieve voorzieningen.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

De Kok ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd. De Kok kan functioneel leiding geven aan één of meerdere collega's.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Kok

Maaltijden bereid, zodanig dat evenwichtige, gevarieerde en verantwoorde menu's zijn samengesteld conform de geldende wet- en regelgeving (HACCP) en deze binnen tijdig en binnen het beschikbare budget beschikbaar zijn gesteld.

De Kok:

- Stelt in overleg met de betreffende leidinggevende een verantwoord menu samen en houdt hierbij rekening met jaargetijden, voedingswaarde, benodigde afwisseling en kosten.
- Bereidt maaltijden, lunches en snacks voor in overeenstemming met de verwachte afname (doelgroep en het aantal mensen dat gebruik zal maken van de faciliteiten).
- Past waar nodig en mogelijk de maaltijd aan specifieke wensen en diëten aan.
- Zorgt ervoor dat maaltijden worden opgediend en/of afgehaald en zorgt ervoor dat maaltijden worden klaargezet voor distributie.
- Ziet er op toe dat de werkzaamheden in de keuken worden verricht conform de geldende eisen en normen voor hygiënisch werken.
- Coördineert, plant en organiseert de werkzaamheden in de keuken, en stuurt daartoe eventueel collega's aan.

2. Inkoper

Levensmiddelen ingekocht, beheerd en opgeslagen volgens de geldende richtlijnen en

De Inkoper:

- Bewaakt en beheert de voorraadhoogte van benodigde levensmiddelen.
- Stelt de boodschappenlijst samen en draagt zorg voor de inkoop daarvan.

procedures en binnen het beschikbare budget.	• Plaatst bestellingen bij leveranciers en maakt afspraken over de kwaliteit en de prijs. • Neemt afgeleverde bestellingen in ontvangst en controleert aan de hand van de bestelbon en/of de rekening de aantallen, kwaliteit en leveringscondities. • Draagt zorg voor de opslag van levensmiddelen in de daarvoor bestemde ruimten volgens de vastgestelde hygiënische voorschriften. • Beheert het budget en verricht de benodigde administratieve werkzaamheden.
3. Beheerder	
Keuken en inventaris in een zodanige (veilige en hygiënische) staat dat maaltijden hygiënisch bereid kunnen worden en de veiligheid en gezondheid van collega's en de cliënten gewaarborgd zijn.	De Beheerder: • Draagt zorg voor en houdt toezicht op het schoonmaken van de keuken en de bijbehorende apparatuur, hulpmiddelen, keukengerei en inventaris, conform de daaraan gestelde eisen (o.a. HACCP). • Meldt gebreken en storingen aan de apparatuur en dergelijke aan de leidinggevende. • Doet voorstellen aan de leidinggevende ten behoeve van de keukeninventaris en schaft deze, na overleg, aan. • Verricht in voorkomende situaties in overleg met de leidinggevende huishoudelijke werkzaamheden, anders dan het schoonhouden van de keuken.
Kennis en specifieke functiekenmerken	
• MBO 4 werk- en denkniveau. • Kennis van de wettelijke voorschriften op het gebied van voedselbereiding en hygiëne (HACCP). • Kennis van de richtlijnen ten aanzien van veiligheid, Arbo, milieu en kwaliteit. • Vaardigheden voor het op smaak brengen van maaltijden en het gebruik van keukenapparatuur. • Bezwarende werkomstandigheden kunnen optreden bij het werken in etensgeuren en afwisselend werken in koele en warme ruimtes. • Risico op persoonlijk letsel kan optreden bij het werken met bijv. snijmachines, ovens en chemische schoonmaakmiddelen. • Motorische vaardigheden in verband met snijtechnieken.	

Verpleegkundige

Functienaam: Verpleegkundige

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

De functie van Verpleegkundige komt zowel in maatschappelijke opvang als bij herstellingsoorden voor. De Verpleegkundige verzorgt de cliënt door het verrichten van verpleegtechnische handelingen, maar ook door het geven van voorlichting over hygiëne of andere zaken die betrekking hebben op de gezondheid van de cliënt. De Verpleegkundige kan hierbij in aanraking komen met mensen die een (ernstige) psychosociale stoornis hebben of zwaar lichamelijk ziek zijn.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Het bieden van een optimale verpleging, verzorging en begeleiding van cliënten bij een medische behandeling.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

De Verpleegkundige ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.

De Verpleegkundige ontvangt functionele aanwijzingen van behandelaars, zoals de Arts.

De Verpleegkundige geeft zelf, indien van toepassing, functioneel leiding aan de Verzorgende.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Informant

Hulpvraag geïnventariseerd, zodanig dat op basis van de verzamelde gegevens een analyse en verpleegkundig plan kan worden opgesteld.

De Informant:

- Verzamelt informatie over de cliënt, verkent daarmee de situatie en de behoeften.
- Verstreekt informatie aan cliënten en betrokkenen, bijvoorbeeld over de wijze van behandelen.

2. Ontwikkelaar

Verpleegkundig plan ontwikkeld, zodanig dat de zorg efficiënt en adequaat kan worden verleend, ook door een functionaris die het plan niet heeft opgesteld.

De Ontwikkelaar:

- Stelt een verpleegkundige diagnose, waarbij de hulpvraag wordt geanalyseerd en de mogelijkheden van het verpleegkundig aanbod worden nagegaan, rekening houdend met het handelsvermogen en niveau van functioneren van de cliënt.
- Adviseert op het gebied van het verpleegkundig handelen over de formulering en vaststelling van het behandelplan.
- Stelt een verpleegkundig plan op.
- Verwijst cliënten door, bijvoorbeeld in gevallen waar buiten het aandachtsgebied vallende specialistische hulp nodig is.
- Indiceert andere voorzieningen en betrokkenen.

3. Uitvoerder

Verpleegkundig plan uitgevoerd, zodanig dat de doelen op een inzichtelijke en methodische manier (bijna) zijn behaald.

De Uitvoerder:

- Verricht alle voorkomende verpleegkundige en (de meest voorkomende) verpleegtechnische handelingen conform het *verpleegkundig plan*, binnen de kaders van de daartoe geldende werkafspraken, protocollen en richtlijnen.
- Bereidt voor en assisteert bij onderzoek en behandeling door de Arts en coördineert en organiseert de nazorg.
- Coördineert de verpleegkundige zorg in het kader van multidisciplinaire behandelwerkzaamheden.
- Controleert hygiëne en licht patiënten voor op het gebied van hygiëne.
- Zet medicijnen uit en dient deze toe.
- Evalueert de zorg en stelt zo nodig bij.
- Houdt inlooppreekuren, indien van toepassing.
- Houdt de cliëntenadministratie bij.
- Neemt deel aan werkoverleg.

Kennis en specifieke functiekenmerken

- MBO 4 werk- en denkniveau.
- Kennis van richtlijnen en hygiëne.
- BIG-registratie.
- Tact en gevoelend vermogen voor het geven van individuele voorlichting, verplegen /verzorgen van patiënten, het onderhouden van contacten met familie en het afstemmen van werkzaamheden met collega's uit andere disciplines.
- Uitdrukkingsvaardigheden voor het eenduidig en op heldere wijze overbrengen van (zorg)informatie.
- Oplettendheid voor het signaleren van veranderingen in de lichamelijke/psychische gesteldheid van cliënten.
- Motorische vaardigheden zijn vereist voor het verrichten van verpleegtechnische handelingen zoals intraveneus injecteren, katheteriseren, inbrengen van infusen en het aansluiten van infuuspompen.
- Bezwarende werkomstandigheden treden op bij bijvoorbeeld het vele malen per dag tillen en verplaatsen van cliënten, confrontatie met het leed van cliënten, agressieve uitingen van cliënten, het in aanraking komen van excretieproducten.
- Risico op persoonlijk letsel als gevolg van prikaccidenten en mogelijke agressieve uitingen van cliënten.

Zakelijk Leider

Functienaam: Zakelijk Leider

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

De functie van Zakelijk Leider komt vooral voor bij organisaties die gebouwen in eigen beheer hebben en kan zowel in hoofdgebouwen als buurthuizen voorkomen. In de praktijk komt de functie op meerdere niveaus voor, waarbij het onderscheid vooral ligt in eindverantwoordelijkheid en de (omvang van de) financiële verantwoordelijkheid. Hierdoor komt de Zakelijk Leider ook regelmatig in contact met de doelgroep. De Zakelijk Leider moet zorgen voor een goede exploitatie van de accommodatie en stuurt een kleine afdeling aan. De (financiële) eindverantwoordelijkheid ligt bij deze functie bij de leidinggevende van de Zakelijk Leider.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Het zorgdragen voor het gebruik en onderhoud van het (de) gebouw(en) en de omgeving, de inventaris en de apparatuur, en een optimaal beheer en exploitatie van de kantine, bar en overige ruimten.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

De Zakelijk Leider ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.
De Zakelijk Leider geeft zelf hiërarchisch leiding aan de Huishoudelijk medewerker(s), Assistent beheerder(s) en de Beheerder.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Leidinggevende / coach

Leiding gegeven, zodanig dat de medewerkers de doelstellingen / hun werkzaamheden hebben gerealiseerd.

De Leidinggevende / coach:

- Geeft leiding aan de Huishoudelijk Medewerkers, Assistent Beheerders en Beheerder door de kwaliteit en kwantiteit van de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden te bewaken en medewerkers te begeleiden, instrueren, coachen en motiveren.
- Geeft vakinhoudelijke aanwijzingen aan medewerkers en ziet toe op de uitvoering van de werkzaamheden
- Is betrokken bij de selectie en aanstelling van de onder hem/haar vallende medewerkers.
- Stelt de werkroosters op.
- Geeft werkinstructies aan betrokkenen en ziet toe op de uitvoering van de werkzaamheden.

2. Toezichthouder

Toezicht gehouden op het gebouw, de inventaris en de directe omgeving van de accommodatie, zodanig dat

De Toezichthouder:

- Stelt de algemene regels voor het gebruik van gebouw, inventarisgoederen, materialen en voor de huisorde op.
- Stelt de veiligheids- en vluchtplannen op.

collega's en cliënten op een veilige wijze van de gebouwen, omgeving en overige voorzieningen gebruik kunnen maken.	• Controleert de handhaving van orde, rust en veiligheid en een correct gebruik van gebouw, inventarisgoederen en materialen in en rondom de accommodatie en wijst zo nodig op de naleving van de veiligheidsvoorschriften en huisregels. • Handhaaft een optimaal leefklimaat in en nabij de accommodatie (temperatuur, aankleding, fysieke toegankelijkheid et cetera). • Opent (of geeft opdracht tot opening van) het gebouw en sluit (of geeft opdracht tot sluiting) deze overeenkomstig de vastgestelde tijdsbepalingen en het werkrooster; Signaleert beschadigingen of vernielingen aan het gebouw en/of inventaris alsmede vermissingen en onderneemt actie. • Is verantwoordelijk voor het sleutelbeheer.
3. Exploitant	
Kantine, bar en overige ruimten beheerd, zodanig dat zij optimaal geëxploiteerd worden.	De Exploitant: • Verzorgt de planning en de verhuur van de ruimtes binnen het gebouw. • Doet volgens planning en richtlijnen zelfstandig inkopen voor de kantine en de bar. • Maakt afspraken met leveranciers en houdt de voorraad bij. • Houdt toezicht op de exploitatie van de kantine, bar en overige ruimten. • Beheert de kas van de exploitatie van kantine, bar en overige ruimten. • Zorgt voor afdracht van inkomsten uit de exploitatie van kantine, bar en overige ruimtes, volgens de daartoe geldende richtlijnen. • Onderhoudt contacten met andere organisaties inzake de gebouwen, inventaris en apparatuur (zoals bijv. contacten met glazenwassers, schoonmaakbedrijven en de vuilophaaldienst). • Fungeert als aanspreekpunt met betrekking tot klachten op het gebied van woon-, werken leefklimaat en het gebruik van de aanwezige voorzieningen. • Vervult een intermediaire rol tussen bezoekers, deelnemers en hulp- en dienstverleners. • Verricht diverse voorkomende functie-gerelateerde werkzaamheden. • Verricht administratieve taken ten aanzien van facilitair beheer.
4. Beheerder	

Gebouwen en inventaris beheerd en onderhouden, zodanig dat medewerkers en klanten van de instelling op een veilige wijze van de gebouwen en overige voorzieningen gebruik kunnen maken.

De Beheerder:

- Doet periodiek aanbevelingen door middel van onderhoudsplannen voor onderhoud van het gebouw, terrein en inventaris en vervanging of aanschaf van inventaris en apparatuur.
- Ziet toe op reparatie- en onderhoudswerkzaamheden aan gebouwen en inventaris, volgens onderhoudsschema, na constatering van de noodzaak of na melding van gebruikers.
- Laat storingen verhelpen aan technische installaties of schakelt hiertoe de externe servicedienst in (conform servicecontracten) na constatering van de noodzaak of na melding van gebruikers.
- Vraagt offertes op en beoordeelt deze voor het uit te besteden werk.

Kennis en specifieke functiekenmerken

- MBO 4 werk- en denkniveau.
- Technisch inzicht.
- Zakelijk inzicht in verband met de exploitatieverantwoordelijkheid.
- Kennis van de richtlijnen ten aanzien van veiligheid en hygiëne.
- Contactuele eigenschappen voor het onderhouden van in- en externe contacten.

Begeleider Vrijwilligers

Functienaam: Begeleider Vrijwilligers

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

De Begeleider Vrijwilligers is, bijvoorbeeld bij hulpdiensten, verantwoordelijk voor de uitvoering van het primair proces. De Begeleider zorgt daartoe voor de werving, selectie, training, en begeleiding van (kandidaat) vrijwilligers. Deze functie is niet gericht op directe hulp- of dienstverlening aan de doelgroep van de betreffende organisatie, maar op de ondersteuning van vrijwilligers. Tevens levert de Begeleider Vrijwilligers een bijdrage aan (de ontwikkeling van) het vrijwilligersbeleid.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Het zorgdragen voor de realisatie van de werkzaamheden door de vrijwilligers, zodanig dat een zo goed mogelijke bijdrage wordt geleverd aan de doelstellingen van de organisatie.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

De Begeleider Vrijwilligers ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.

De Begeleider Vrijwilligers geeft operationeel en functioneel leiding aan (kandidaat-)vrijwilligers.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Expert

Vrijwilligers begeleid en ondersteund, zodanig dat de kwaliteit van de hulpverlening gewaarborgd is.

De Expert:

- Geeft leiding aan vrijwilligers door de kwaliteit en kwantiteit van de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden te controleren en te coördineren.
- Begeleidt, instrueert, coacht, motiveert en corrigeert de vrijwilligers waar nodig.
- Zorgt voor de juiste kwantitatieve en kwalitatieve bezetting binnen het team.
- Beslist over eventuele verwijzing naar andere hulpverleningsorganisaties en overlegt met deze organisaties.
- Houdt functioneringsgesprekken met de vrijwilligers.
- Ondersteunt bij wervingsacties door middel van het schrijven van advertenties en dergelijke.
- Voert selectiegesprekken met kandidaten of begeleidt een meer ervaren vrijwilliger bij deze taak.
- Beoordeelt over de geschiktheid van de kandidaat vrijwilliger en beslist over de toelating tot de vrijwilligersopleiding.

2. Procesvormer

Signaleert knelpunten in processen en zet dit om in

De Procesvormer:

verbeterpunten, zodanig dat processen zijn verbeterd en opnieuw worden vormgegeven.	• Houdt relevante maatschappelijke ontwikkelingen bij op het terrein van hulpverlening. • Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van het vrijwilligersbeleid binnen de kaders van het organisatiebeleid. • Signaleert knelpunten in de dagelijkse werkzaamheden, legt verbetermogelijkheden voor aan de leidinggevende en draagt, na goedkeuring, zorg voor de implementatie van de voorstellen.
3. Kennisborger	
Houdt de kennis van zichzelf en anderen op peil, zodanig dat werkzaamheden goed worden uitgevoerd.	De Kennisborger: • Geeft voorlichting, individueel of groepsgewijs, over de functie van vrijwilliger aan (potentiële) kandidaten. • Organiseert trainingen, zoals gespreksvoering en inhoudelijke vorming (bijvoorbeeld themabijeenkomsten) op het gebied van hulpverlening, verzorgt deze waar mogelijk zelf en betreft zo nodig externe deskundige. • Zorgt voor regelmatige bijscholing van de vrijwilligers, o.a. door bijeenkomsten te organiseren en te leiden. • Begeleidt en beoordeelt de kandidaat vrijwilliger gedurende de trainingsperiode en daarbuiten. • Beantwoordt vragen over alledaagse werkzaamheden ten aanzien van het eigen aandachtsgebied. • Adviseert en ondersteunt de vrijwilligers in probleemsituaties o.a. door op te treden als achterwacht. • Volgt regelmatig in- en externe bijscholing en reflecteert op het eigen handelen.
4. Netwerker	
Onderhoudt duurzame relaties en zet het netwerk actief in om doelstellingen te realiseren.	De Netwerker: • Onderhoudt een voor de uitvoering van de functie relevant in- en extern netwerk. • Fungeert als in- en extern aanspreekpunt waar het gaat om de vrijwilligers. • Neemt deel aan verschillende in- en externe overlegvormen.
Kennis en specifieke functiekenmerken	
• HBO werk- en denkniveau. • Kennis van en inzicht in didactische vaardigheden. • Kennis van en ervaring met hulpverlening op een breed terrein. • Leidinggevende capaciteiten en sociale vaardigheden om te instrueren en stimuleren en voor het onderhouden van externe contacten. • Plan- en organisatievermogen voor het coördineren en realiseren van werkzaamheden binnen het team.	

-
- Mondelinge, schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid voor het opstellen van rapporten en het onderhouden van contacten met vrijwilligers, cliënten en medewerkers van andere organisaties.
 - Didactische vaardigheden voor het ontwikkelen en het geven van trainingen.
 - Objectiviteit voor het beoordelen van vrijwilligers en in conflictsituaties.
 - Systematisch werken voor het organiseren en plannen van trainingen en werkzaamheden.

Onderzoek& Advies

Adviseur

Functienaam: Adviseur	
Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)	
De Adviseur komt voor bij organisaties zoals steunorganisaties, maar ook vormings-, trainings- en adviescentra die met name projectmatig advies en ondersteuning bieden aan andere organisaties. De Adviseur kan, als projectmedewerker, advies geven ten aanzien van de vertaling van landelijk naar lokaal beleid en/of anderszins bijdragen aan de continuïteit van een organisatie.	
Wat is het doel van mijn functie? (doel)	
Het geven van passend en effectief advies, zodat organisaties beter in staat zijn de door hen geformuleerde doelstellingen te behalen.	
Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)	
De Adviseur ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd. De Adviseur treedt op als projectmedewerker en ontvangt daarbij operationele leiding van de projectleider. De Adviseur geeft zelf geen hiërarchisch leiding.	
Resultaatgebieden	
Wat moet ik bereiken? (resultaten)	Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)
1. Projectmedewerker	
Opdrachten en/of projecten zijn verworven en vormgegeven, zodanig dat de opdrachtenstroom gecontinueerd is en een goede uitvoering gewaarborgd is, conform budget en eisen.	De Projectmedewerker: • Voert informatie- en intakegesprekken met potentiële nieuwe opdrachtgevers samen met de projectleider. • Schrijft een 'plan van aanpak' en stemt dit en het tijdsplan af met de projectleider. • Doet voorstellen voor een projectplan en budget. • Neemt deel aan projectoverleg. • Signaleert knelpunten bij de uitvoering en stelt waar nodig het plan van aanpak bij. • Evalueert en rapporteert over de projectvoortgang.
2. Adviseur	
Advies gegeven, zodanig dat organisaties hun dienstverlening kunnen verbeteren en efficiënter en/of effectiever functioneren.	De Adviseur: • Ondersteunt organisaties bij het ontwikkelen en implementeren van beleid en nieuwe werkmethoden. • Ontwikkelt programma's ten behoeve van deskundigheidsbevordering en implementeert deze. • Geeft voorlichting en/of training over onderwerpen indien daar behoefte aan is.

	• Stelt informatie- en documentatiemateriaal ter beschikking. • Biedt ondersteuning op het gebied van financieel-economische, administratieve, juridische en/of personeelsaangelegenheden.
3. Kwaliteitsborger	
Opdrachten geëvalueerd en nazorg verleend, zodanig dat verbeteringen in toekomstige opdrachten doorgevoerd kunnen worden en de opdracht volgens gestelde kwaliteitscriteria afgerond wordt of tot nieuwe opdrachten leidt.	De Kwaliteitsborger: • Voert samen met de projectleider evaluatiegesprekken met de opdrachtgever en komt op basis van de evaluatie eventueel met voorstellen ter verbetering of met nieuwe voorstellen. • Schrijft een evaluatieverslag over het eigen functioneren. • Evalueert periodiek opdrachten binnen de eigen organisatie.
4. Procesvormer	
Dienstverlening verbeterd, zodanig dat ontwikkelingen in de sector optimaal ondersteund worden en opdrachten worden verworven.	De Procesvormer: • Doet voorstellen voor nieuw materiaal ten behoeve van cursussen, scholing, training en advies. • Volgt actief maatschappelijke ontwikkelingen en vraagstukken en vertaalt deze in voorstellen tot verbetering van de dienstverlening en/of in nieuwe producten. • Volgt actief ontwikkelingen op het gebied van beleid en wetgeving. • Signaleert mogelijkheden en knelpunten met betrekking tot nieuwe dienstverlening in de markt en doet voorstellen en/of vertaalt deze in nieuwe dienstverlening en/of in nieuwe producten.
Kennis en specifieke functiekenmerken	
• HBO+ werk- en denkniveau. • Kennis op het gebied van sociaal cultureel werk en/of maatschappelijke dienstverlening. • Kennis van en inzicht in de doelgroep en ontwikkelingen in de maatschappij. • Analytische vaardigheden en oplossingsgerichtheid voor het oplossen van de problematiek van opdrachtgevers, rekening houdend met maatschappelijke ontwikkelingen. • Sociale vaardigheden voor het onderhouden van contacten met zakelijke relaties, luisteren, begrijpen en reageren op opdrachtgevers en in het overbrengen van informatie.	

Wetenschappelijk Functionaris

Functionenaam: Wetenschappelijk Functionaris

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

De functie van Wetenschappelijk Functionaris komt voor bij sociaal werk organisaties, zoals steunorganisaties, maar ook vormings-, trainings- en adviescentra die met name projectmatig advies en ondersteuning bieden aan andere organisaties. De Wetenschappelijk functionaris voert onderzoeken uit om beleidsmakers en uitvoerende organisaties inzicht te geven in bepaalde verschijnselen. Tevens geeft de Wetenschappelijk Functionaris adviezen ten aanzien van beleidsontwikkeling en de ontwikkeling van nieuwe werkmethodes op basis van de verkregen inzichten.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Het verrichten van toegepast wetenschappelijk onderzoek, waaronder beleidsondersteunend onderzoek, zodanig dat inzicht verkregen wordt in het onderzoeksonderwerp en het geven van passend en effectief advies, zodat beleidsmakers en organisaties beter in staat zijn de door hen geformuleerde doelstellingen te behalen.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

De Wetenschappelijk Functionaris ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.

De Wetenschappelijk Functionaris treedt op als projectmedewerker en ontvangt daarbij operationele leiding van de projectleider.

De Wetenschappelijk Functionaris geeft zelf geen hiërarchisch leiding.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Projectmedewerker

Opdrachten en/of projecten verworven en vormgegeven, zodanig dat de opdrachtenstroom gecontinueerd is en goede uitvoering gewaarborgd is, binnen budget en volgens eisen.

De Projectmedewerker:

- Voert informatie- en intakegesprekken met potentiële nieuwe in- en externe opdrachtgevers, bij externe opdrachten samen met de projectleider en/of leidinggevende.
- Schrijft een 'plan van aanpak' en stemt dit en het tijdsplan af met de projectleider en/of opdrachtgever.
- Doet voorstellen voor een projectplan en budget.
- Neemt deel aan projectoverleg.
- Signaleert knelpunten bij de uitvoering van de werkzaamheden en stelt waar nodig het plan van aanpak bij.
- Evalueert en rapporteert over de projectvoortgang.

2. Onderzoeker

Onderzoek opgezet en uitgevoerd en informatie overgedragen,

De Onderzoeker:

zodanig dat inzicht is verkregen in het onderzoeksonderwerp en betrokkenen zijn voorzien van informatie.	• Zet toegepast wetenschappelijk onderzoek (vaak beleidsondersteunend) van begrensde aard inhoudelijk op door het (vaak in samenspraak met adviseurs) nader bepalen van de probleemstelling, de onderzoeksaanpak en de methodologie. • Zet (mede) enquêtes, prognoses en calculaties op en toetst werkvormen. • Plant de (eigen) werkzaamheden. • Geeft uitvoering aan het onderzoek, rekening houdend met tijdsplanningen, budgetten en gestelde kwaliteitseisen. • Analyseert en interpreteert de uitkomsten. • Rapporteert over de voortgang van het onderzoek en de resultaten en implementeert de resultaten zo nodig bij opdrachtgevers. • Levert een bijdrage aan de informatievoorziening door te publiceren in periodieken, informatiebladen et cetera.
3. Adviseur	
Advies gegeven, zodanig dat organisaties hun dienstverlening kunnen verbeteren en efficiënter en/of effectiever kunnen functioneren.	De Adviseur: • Ondersteunt organisaties bij het ontwikkelen en implementeren van beleid en nieuwe werkmethodes, mede op basis van de door het onderzoek verkregen inzichten. • Schrijft hiertoe (beleids-)notities. • Ontwikkelt programma's ten behoeve van deskundigheidsbevordering en implementeert deze. • Geeft voorlichting en/of training over onderwerpen indien daar behoefte aan is. • Stelt informatie- en documentatiemateriaal ter beschikking. • Biedt ondersteuning op het gebied van financieel-economische, administratieve, juridische en/of personeelsaangelegenheden.
4. Kwaliteitsborger	
Opdrachten geëvalueerd en nazorg verleend, zodanig dat verbeteringen in toekomstige opdrachten doorgevoerd kunnen worden en de opdracht volgens gestelde kwaliteitscriteria afgerond wordt of tot nieuwe opdrachten leidt.	De Kwaliteitsborger: • Voert samen met de projectleider evaluatiegesprekken met de opdrachtgever en komt op basis van de evaluatie eventueel met voorstellen ter verbetering of met nieuwe voorstellen. • Schrijft een evaluatieverslag over het eigen functioneren. • Evalueert periodiek opdrachten binnen de eigen organisatie.
5. Procesvormer	
Dienstverlening verbeterd, zodanig dat ontwikkelingen in de	De Procesvormer:

sector optimaal ondersteund worden en opdrachten worden verworven.

- Doet voorstellen voor nieuw materiaal ten behoeve van cursussen, scholing, training en advies.
- Volgt actief maatschappelijke ontwikkelingen en vraagstukken en vertaalt deze in voorstellen tot verbetering van de dienstverlening en/of in nieuwe producten.
- Adviseert over de ontwikkeling van het onderzoeksteam en de positie daarvan in de verschillende beleidsterreinen.
- Wisselt kennis uit met onderzoekscollega's binnen en buiten het onderzoeksteam en/of organisatie.
- Werkt actief mee aan de positionering van het onderzoeksteam.
- Volgt actief ontwikkelingen op het gebied van beleid en wetgeving.
- Signaleert mogelijkheden en knelpunten met betrekking tot nieuwe dienstverlening in de markt en doet voorstellen en/of vertaalt deze in nieuwe dienstverlening en/of in nieuwe producten.

Kennis en specifieke functiekenmerken

- WO werk- en denkniveau.
- Kennis van onderzoeksmethoden- en technieken.
- Kennis op het gebied van sociaal cultureel werk en/of maatschappelijke dienstverlening.
- Kennis van procedures en richtlijnen en de werkomgeving van de opdrachtgever.
- Kennis van en inzicht in de doelgroep en ontwikkelingen in de maatschappij.

Projectleider

Funcienaam: Projectleider 1

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

De Projectleider 1 is verantwoordelijk voor het in- en extern organiseren, aansturen, realiseren van en communiceren over één of meerdere projecten met een afgebakend karakter en het hiertoe faciliteren, coachen en het operationeel en/of functioneel aansturen van een klein projectteam (5-10 projectteamleden). Het projectresultaat heeft impact op het primaire proces of de bedrijfsvoering van een kleine tot middelgrote organisatie of op het primaire proces of de bedrijfsvoering van een organisatieonderdeel van een grote organisatie. De Projectleider 1 schrijft een projectplan op basis van een projectaanvraag, ontwikkelt zelf een projectplan en/of geeft vorm aan een projectplan door het uitwerken / door ontwikkelen van een (aangeleverd) projectvoorstel en bespreekt dit met de opdrachtgever. De Projectleider 1 bewaakt de voortgang van de werkzaamheden, de deadlines en de budgetten en voert voorkomende projectmatige werkzaamheden uit.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Het voorbereiden, realiseren en evalueren van een of meerdere projecten, en het daartoe begeleiden en coachen van projectteamleden.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

De Projectleider 1 ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.

De Projectleider 1 geeft operationeel/functioneel leiding aan projectmedewerkers.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Projectleider

Projecten aangestuurd en uitgevoerd, zodanig dat de vooraf gestelde doelstellingen en resultaten zijn behaald conform opdrachtformulering.

De Projectleider:

- Geeft sturing aan één of meerdere projecten met een afgebakend karakter, aan de hand van een opdrachtformulering en door gebruik te maken van een geëigende projectmanagementmethodiek.
- Stelt het projectplan en de begroting op, bespreekt dit met de opdrachtgever en richt, na goedkeuring, het project in.
- Zorgt voor de uitvoering en realisatie van projecten op basis van het opgestelde projectplan. Coacht, faciliteert en stuurt hiertoe het projectteam aan in de te behalen doelen, bewaakt de voortgang van het project en onderneemt passende actie waar nodig (bijvoorbeeld het afstemmen met stakeholders over het realiseren van projectdoelstellingen, oplossingen zoeken voor knelpunten in het proces, de planning of het budget).

	• Adviseert en/of faciliteert de interne belanghebbenden (collega's en afdelingen) (on)gevraagd omtrent project gerelateerde onderwerpen. • Draagt zorg voor acceptatie en draagvlak van projectvoorstellen en -plannen door het geven van voorlichtingsbijeenkomsten of workshops, het voeren van afstemmingsbesprekingen met derden, et cetera. • Bewaakt/beheert het projectbudget en de planning. • Legt verantwoording af aan de opdrachtgever over de projectresultaten /projectstatus en stelt hier (periodieke) rapportages voor op. • Evalueert gerealiseerde projecten, doet (vervolg)projectvoorstellen en adviseert over de projectresultaten op operationeel en tactisch niveau. • Draagt zorg voor het verwerven en behouden van subsidies voor de opdracht(en), project(en) en het voldoen aan de voorwaarden t.b.v. de financiering van de opdracht/het project.
2. Coach	
Medewerkers aangestuurd, gecoacht en gefaciliteerd, zodanig dat zij gemotiveerd zijn en zij hun doelstellingen hebben gerealiseerd.	De Coach: • Stelt het projectteam samen, betreft de juiste deskundigheid voor de uitvoering van het project en overlegt zo nodig met leidinggevenden en/of opdrachtgever over de beschikbaarheid van interne medewerkers en het mogelijk inzetten van derden. • Stelt (mede) planningen ten behoeve van de (project)werkzaamheden op en coördineert de werkzaamheden van de projectmedewerkers. • Spreekt projectmedewerkers die meewerken aan het project indien nodig aan op kwaliteit en tijdigheid van werkzaamheden en/of gedrag in de projectrol. • Signaleert, bespreekt en faciliteert ontwikkeling en scholing van projectmedewerkers t.b.v. hun rol in en bijdrage aan het project.
3. Procesvormer	

Werkprocessen gefaciliteerd en geoptimaliseerd, zodanig dat ontwikkelingen en knelpunten tijdig zijn gesignaleerd en vertaald naar verbeteracties binnen het eigen aandachtsgebied.	De Procesvormer: • Volgt en vertaalt in –en externe ontwikkelingen, beleidsvoornemens en wensen en behoeften vanuit de organisatie naar mogelijkheden en toekomstige projecten en draagt, na goedkeuring, zorg voor de uitvoering ervan. • Levert, op basis van de projectresultaten, een bijdrage aan de ontwikkeling van beleid op het eigen aandachtsgebied op operationeel/tactisch niveau door het opstellen van beleidsvoorstellen en levert een bijdrage aan het implementeren, realiseren en evalueren hiervan. • Signaleert en analyseert knelpunten in de uitvoering van het project, overlegt hierover met betrokkenen en werkt verbetervoorstellen uit. • Bewaakt de naleving van relevante richtlijnen, procedures en instructies, signaleert knelpunten en doet waar mogelijk verbetervoorstellen. • Draagt zorg voor voortgangsrapportages en deelt deze met de leidinggevende/opdrachtgever.
4. Netwerker	
Netwerk onderhouden en bijdrage geleverd aan de uitbreiding ervan, zodanig dat relevante contacten beschikbaar zijn, de organisatie op een juiste wijze in- en extern is vertegenwoordigd en relevante informatie is gedeeld.	De Netwerker: • Bouwt en onderhoudt een netwerk van relevante in- en externe contacten en zet het netwerk actief in om projecten te kunnen realiseren en verwachtingen te managen • Stemt af met diverse in-en externe partijen over de coördinatie van de werkzaamheden van projectmedewerkers.
Kennis en specifieke functiekenmerken	
• HBO+ werk- en denkniveau. • Kennis op het gebied van sociaal cultureel werk/maatschappelijke dienstverlening. • Kennis van projectmanagement.	

Functienaam: Projectleider 2

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

De Projectleider 2 is verantwoordelijk voor het in- en extern organiseren, aansturen, realiseren van en communiceren over verschillende nieuwe en/of bestaande (grootschalige) organisatiebrede (veranderings-)projecten (een programma) met een multidisciplinair en veelal meerjarig karakter en het hiertoe begeleiden, coachen en het operationeel en/of functioneel aansturen van één groot en/of meerdere (kleinere) projectteams (10 – 15 projectteamleden). Het projectresultaat heeft impact op het primaire proces of de bedrijfsvoering van een grote organisatie of op het primaire proces of de bedrijfsvoering van een lokaal of regionaal samenwerkingsverband van organisaties. De Projectleider 2 schrijft een projectplan op basis van een projectaanvraag, ontwikkelt zelf een projectplan en/of geeft vorm aan een projectplan door het uitwerken / door ontwikkelen van een (aangeleverd) projectvoorstel of stuurt dit proces aan. De Projectleider 2 bewaakt de voortgang van de werkzaamheden, de deadlines en de budgetten en voert voorkomende projectmatige werkzaamheden uit.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Het voorbereiden, realiseren en evalueren van grootschalige, organisatiebrede (veranderings-)projecten (een programma) met een multidisciplinair en veelal meerjarige karakter en het daartoe begeleiden en coachen van projectteamleden.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

De Projectleider 2 ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.

De Projectleider 2 geeft operationeel/functioneel leiding aan projectmedewerkers.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Project-/programmaleider

Projecten (een programma) aangestuurd en uitgevoerd, zodanig dat de vooraf gestelde doelstellingen en resultaten zijn behaald conform opdrachtformulering.

De Project-/programmaleider:

- Volgt en signaleert mogelijkheden voor het verkrijgen van additionele financiering voor het opzetten van (grootschalige) projecten (een programma) en de hieruit voortvloeiende projecten.
- Geeft sturing aan verschillende nieuwe en/of bestaande (grootschalige) organisatiebrede (veranderings-) projecten (een programma) met een multidisciplinair karakter en een veelal meerjarig karakter door gebruik te maken van geëigende projectmanagementmethodieken.
- Stelt het projectplan en de begroting op en richt het project/het programma in, na goedkeuring van de opdrachtgever.
- Stuurt de realisatie van projecten /het programma op basis van het opgestelde projectplan aan. Coacht, faciliteert en stuurt hiertoe het projectteam aan in de te behalen doelen,

	bewaakt de voortgang van het project/het programma en onderneemt passende actie waar nodig (bijvoorbeeld het afstemmen met stakeholders over het realiseren van projectdoelstellingen, oplossingen zoeken voor knelpunten in het proces, de planning of het budget). • Adviseert en/of faciliteert de interne belanghebbenden (collega's en afdelingen) (on)gevraagd omtrent project- of programmagerelateerde onderwerpen. • Draagt zorg voor acceptatie en draagvlak van voorstellen, plannen en bijdragen door het geven van voorlichtingsbijeenkomsten of workshops, het voeren van afstemmingsbesprekingen met derden, et cetera. • Bewaakt / beheert het projectbudget en planning, legt hier verantwoording over af aan het management en/of bij het project betrokken externe partijen (vallend onder de opdrachtgever). • Legt verantwoording af aan de opdrachtgever over de projectresultaten / projectstatus en stelt hier (periodieke) rapportages voor op. • Evalueert gerealiseerde projecten / diensten, doet (vervolg)projectvoorstellen en adviseert over de projectresultaten en implementatie op tactisch en strategisch niveau. • Draagt zorg voor het verwerven en behouden van subsidies voor de opdracht(en), project(en) en het voldoen aan de voorwaarden t.b.v. de financiering van de opdracht/het project.
2. Coach	
Medewerkers operationeel en functioneel aangestuurd, gecoacht en gefaciliteerd, zodanig dat zij gemotiveerd zijn en zij hun doelstellingen hebben gerealiseerd.	De Coach: • Stelt het project-/programmteam samen, betreft de juiste deskundigheid voor de uitvoering van het project en overlegt zo nodig met leidinggevend en/of opdrachtgever over de beschikbaarheid van interne medewerkers en het mogelijk inzetten van derden. • Stelt planningen ten behoeve van de (project-/programma)werkzaamheden op en coördineert de werkzaamheden van de (deel-)projectleiders / projectmedewerkers. • Spreekt projectmedewerkers die meewerken aan het project indien nodig aan op kwaliteit en tijdigheid van werkzaamheden en/of gedrag in de projectrol. • Signaleert, bespreekt en faciliteert ontwikkeling en scholing van projectmedewerkers t.b.v. hun rol in en bijdrage aan de projecten / het programma.
3. Procesontwikkelaar	

Werkprocessen gefaciliteerd en geoptimaliseerd, zodanig dat ontwikkelingen en knelpunten tijdig zijn gesignaleerd, vertaald naar verbeteracties binnen het eigen vakgebied en geïmplementeerd zijn.	De Procesontwikkelaar: • Volgt en vertaalt in- en externe ontwikkelingen, beleidsvoornemens en wensen en behoeften vanuit de organisatie naar mogelijkheden en toekomstige projecten / programma's en draagt, na goedkeuring, zorg voor de uitvoering ervan. • Levert, op basis van de project-/programmaresultaten, een bijdrage aan de ontwikkeling van beleid op het eigen aandachtsgebied op tactisch/ strategisch niveau door het opstellen van beleidsvoorstellen naar aanleiding van projectresultaten en levert een bijdrage aan het implementeren, realiseren en evalueren hiervan. • Signaleert en analyseert knelpunten in de uitvoering van het project/het programma, overlegt hierover met betrokkenen en stuurt bij. • Bewaakt de naleving van relevante voorwaarden, richtlijnen, procedures en instructies; , signaleert knelpunten, doet verbetervoorstellen en draagt bij aan de implementatie hiervan. • Draagt zorg voor voortgangsrapportages en deelt deze met de leidinggevende/opdrachtgever. • Realiseert organisatie overstijgende initiatieven, draagt bij aan de ontwikkeling van tactisch/ strategisch beleid binnen het eigen aandachtsgebied door het vertalen van project-/programmaresultaten naar beleidsvoorstellen en draagt zorg voor het (door)ontwikkelen, implementeren, realiseren en evalueren hiervan.
4. Netwerker	
Netwerk onderhouden en bijdrage geleverd aan de uitbreiding ervan, zodanig dat relevante contacten beschikbaar zijn, de organisatie op een juiste wijze in- en extern is vertegenwoordigd en relevante informatie is gedeeld.	De Netwerker: • Bouwt en onderhoudt een netwerk van relevante in- en externe contacten en zet het netwerk actief in om projecten te kunnen realiseren verwachtingen te managen of om financieringsmogelijkheden te verkrijgen. • Vertegenwoordigt de projecten / het programma (en daarmee de organisatie) en heeft hierbij te maken met in- en externe actoren waarbij moeilijk verenigbare belangen moeten worden overbrugd en weerstanden moeten worden overwonnen. • Stemt af met diverse in-en externe partijen over de coördinatie van de werkzaamheden van projectmedewerkers.
Kennis en specifieke functiekenmerken	
• WO werk- en denkniveau. • Kennis op het gebied van sociaal cultureel werk/maatschappelijke dienstverlening. • Kennis van projectmanagement.	



Functiedifferentiatiematrix: Projectleider

In deze matrix staan de relevante elementen uit de twee functies in de reeks naast elkaar. De vetgedrukte tekst maakt het verschil zichtbaar ten opzichte van de beschrijving van de functie van een niveau lager.

	1	2
Kern van de werkzaamheden	<u>Projectleider</u> - Geeft sturing aan één of meerdere projecten met een afgebakend karakter op één aandachtsgebied. - Het projectresultaat heeft impact op het primaire proces of de bedrijfsvoering van een kleine tot middelgrote organisatie of op het primaire proces of de bedrijfsvoering van een organisatie onderdeel van een grote organisatie. - Geeft operationeel/functioneel leiding aan een klein projectteam (5-10 projectteamleden). - Adviseert over projectresultaten op operationeel en tactisch niveau. - Bewaakt/beheert het projectbudget en de planning,	<u>Project-/ Programmaleider</u> - Geeft sturing aan verschillende nieuwe en/of bestaande (grootschalige) organisatiebrede (veranderings-)projecten (een programma) met een multidisciplinair en veelal meerjarig karakter en stuurt veranderingsprocessen aan. - Het projectresultaat heeft impact op het primaire proces of de bedrijfsvoering van een grote organisatie of op het primaire proces of de bedrijfsvoering van een lokaal of regionaal samenwerkingsverband van organisaties. - Geeft operationeel/functioneel leiding aan een groot en/of meerdere (kleinere) projectteams(10 – 15 projectteamleden). - Adviseert over de projectresultaten op tactisch en strategisch niveau. Volgt en signaleert mogelijkheden voor het verkrijgen van additionele financiering voor het opzetten van (grootschalige) projecten / diensten (een programma) en de hieruit voortvloeiende projecten. - Bewaakt/beheert het projectbudget en de planning, legt hier verantwoording over af ten aanzien van het management en/of bij het

	1	2
		project betrokken externe partijen.
Dienstverlening verbeteren	<u>Procesvormer</u> - Bewaakt de naleving van relevante administratieve richtlijnen, procedures en instructies, signaleert knelpunten. Doet waar mogelijk verbetervoorstellen. - Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van beleid op operationeel/tactisch niveau door het opstellen van beleidsvoorstellen naar aanleiding van projectresultaten en levert een bijdrage aan het implementeren, realiseren en evalueren hiervan.	<u>Procesontwikkelaar</u> - Bewaakt de naleving van relevante administratieve richtlijnen, procedures en instructies, signaleert knelpunten. Doet waar mogelijk verbetervoorstellen en draagt bij aan de implementatie hiervan. - Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van beleid op het eigen aandachtsgebied op tactisch/ strategisch niveau door het opstellen van beleidsvoorstellen naar aanleiding van projectresultaten en levert een bijdrage aan het implementeren, realiseren en evalueren hiervan.
Aard van de contacten	<u>Netwerker</u> Bouwt en onderhoudt een netwerk van relevante in- en externe contacten en voert dialogen binnen en buiten de organisatie op operationeel en tactisch niveau en informeert / adviseert hen.	<u>Netwerker</u> - Bouwt en onderhoudt een netwerk van relevante in- en externe contacten en voert dialogen binnen en buiten de organisatie op tactisch en strategisch niveau en informeert/adviseert hen (over bijv. het projectbudget en financierings-/ subsidiemogelijkheden). Vertegenwoordigt de projecten / het programma (en daarmee de organisatie) en heeft hierbij te maken met in- en externe actoren waarbij moeilijk verenigbare belangen en weerstanden moeten worden overwonnen.
Werk- en denkniveau	HBO+ werk- en denkniveau.	WO werk- en denkniveau.

	1	2
Verschillen t.b.v. meetkenmerken	• Stuur een project of meerdere kleine projecten aan, waarvan de gevolgen invloed hebben op het primaire proces of de bedrijfsvoering van een kleine tot middelgrote de organisatie of op een groot organisatieonderdeel van een grote organisatie en waarvan de resultaten veelal pas zichtbaar zijn op korte tot middellange termijn.	• Stuur een programma of meerdere projecten aan, waarvan de gevolgen invloed hebben op het primaire proces of de bedrijfsvoering van een grote organisatie of een samenwerkingsverband van organisaties en waarvan de resultaten veelal pas veelal pas zichtbaar zijn op middellange tot lange termijn. • Draagt verantwoordelijkheid voor het realiseren van complexe projecten waar grote investeringen mee zijn gemoeid en/of die het primaire proces of de bedrijfsvoering van de organisatie of organisaties beïnvloeden, waardoor er een grote kans is op het veroorzaken van grote materiële en/of imagoschade.

Staf & Beleid

Systeembeheerder

Functienaam: Systeembeheerder

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

De functie van Systeembeheerder is faciliterend ten behoeve van de gehele organisatie. Het team automatisering voert werkzaamheden uit op het gebied van de technische ondersteuning van het informatievoorzieningsbeleid.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Het beheren en optimaliseren van het netwerk en de systemen binnen de organisatie en het ondersteunen van de gebruikers.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

De Systeembeheerder ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.

De Systeembeheerder geeft zelf geen hiërarchisch leiding.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Beheerder

Automatisering beheerd, zodanig dat de gewenste gegevensverwerking c.q. informatie op een efficiënte wijze beschikbaar is en een kosten efficiënt beleid kan worden gevoerd.

De Beheerder:

- Stelt normen, richtlijnen en procedures vast voor gebruik en beheer van de technische infrastructuur.
- Installeert en implementeert de hardware en software op de werkplekken.
- Onderhoudt het netwerk, door middel van het maken van dagelijkse back-ups van het netwerk, het beveiligen van het netwerk en het (verder) optimaliseren van het netwerk.
- Voert versiebeheer, stelt systeempogrammatuur en daaraan gerelateerde documentatie beschikbaar en distribueert dit.
- Registreert en evalueert klachten ten aanzien van de technische infrastructuur en lost ze op.

2. Kennisborger

Kennis overgedragen, zodanig dat gebruikers over de voor hen relevante kennis beschikken om om te gaan met de computers en de toepassingen.

De Kennisborger:

- Draagt noodzakelijke systeemkennis, -vaardigheden en informatie over toepassingsmogelijkheden over aan collega's.
- Neemt deel aan werkoverleg.

Kennis en specifieke functiekenmerken

-
- MBO 4 werk- en denkniveau.
 - Kennis van geautomatiseerde besturingssystemen en programma's.
 - Kennis van en inzicht in het informatietechnologiebeleid van de organisatie.
 - Oplettendheid ten aanzien van de afwijkingen, verstoringen en knelpunten die optreden in en rondom de technische infrastructuur.
 - Probleemoplossend/analytisch vermogen voor het interpreteren en oplossen van problemen.
 - Sociale vaardigheden bij het oplossen van klachten en het instrueren van gebruikers en het overdragen van kennis aan de medewerkers.
 - Motorische vaardigheden zijn vereist voor het invoeren van gegevens met hoge snelheid en automatisme.

Staf- / Beleidsmedewerker

Functienaam: Staf- / Beleidsmedewerker 1

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

De Staf- / Beleidsmedewerker 1 richt zich op het voorbereiden, ontwikkelen, implementeren en mede realiseren van en adviseren over beleid op operationeel niveau ten behoeve van de functionele organisatorische eenheden binnen de organisatie (bijvoorbeeld Financiën, IT, HR, opleidingen en marketing en communicatie) en/of ten behoeve van het beleid dat gevoerd wordt binnen de functionele eenheden. De functie kenmerkt zich door het taakoverstijgend denken en werken, het overzien van verschillende werkprocessen, het leggen van verbanden en het vertalen van beleidsvoornemens naar de concrete werkpraktijk. Dit betekent dat de Staf- / Beleidsmedewerker 1 gevarieerde problemen moet oplossen door een keuze te maken uit verschillende mogelijke oplossingen. De Staf- / Beleidsmedewerker 1 treedt op als aanspreekpunt op het beleidsterrein en handelt naar eigen inzicht aan de hand van de globale richtlijnen van de organisatie.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Het voorbereiden, ontwikkelen, implementeren en realiseren van en adviseren van leidinggevenden en betrokkenen over operationeel beleid op een beleidsterrein binnen de organisatie.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

De Staf- / Beleidsmedewerker 1 ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.

De Staf- / Beleidsmedewerker 1 geeft zelf geen hiërarchisch leiding.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Operationeel beleidsontwikkelaar

Beleid voorbereid, zodanig dat er een bijdrage wordt geleverd aan het kunnen formuleren van heldere en concrete doelstellingen voor het/de betreffende beleidsterrein(en).

De Operationeel beleidsontwikkelaar:

- Signaleert en analyseert regionale en lokale ontwikkelingen, trends en behoeften, welke van invloed zijn voor het eigen beleidsterrein.
- Verricht onderzoek en vertaalt ontwikkelingen naar concrete acties, adviezen en operationeel beleid.
- Levert, gevraagd en ongevraagd, voorwerk voor diverse beleidsaangelegenheden en draagt bij aan de ontwikkeling van operationeel beleid op het toegewezen beleidsterrein.
- Adviseert over, in overeenstemming met de geldende interne beleidskaders en wet- en (interne) regelgeving, operationeel beleid op een beleidsterrein binnen de organisatie.

2. Professional

Beleid is vertaald, gerealiseerd en geëvalueerd, zodanig dat de

De Professional:

geformuleerde doelstellingen voor het/de betreffende beleidsterrein(en) behaald kunnen worden en verbeteringen kunnen worden doorgevoerd.	• Vertaalt, na vaststelling van het beleid, beleidsvoornemens naar concrete activiteiten op het onderscheiden beleidsterrein; voert activiteiten op het eigen beleidsterrein uit. • Adviseert en ondersteunt de leidinggevenden en medewerkers bij de uitvoering van het beleid op operationeel niveau. • Bewaakt (mede) de toepassing en naleving van het operationeel beleid en wet- en regelgeving en signaleert afwijkingen. • Evalueert activiteiten op effectiviteit op het betreffende beleidsterrein(en). • Signaleert knelpunten ten aanzien van de realisatie van het betreffende operationele beleid, vertaalt deze naar verbetermogelijkheden op operationeel niveau en bespreekt deze met de leidinggevende. • Heeft een supportfunctie naar het primaire proces voor vertaling en realisatie van operationeel beleid.
3. Adviseur	
Geadviseerd en informatie verstrekt, zodanig dat het leidinggevenden en medewerkers juist en tijdig zijn geïnformeerd en geadviseerd en vragen naar tevredenheid zijn afgehandeld.	De Adviseur: • Fungeert als aanspreekpunt voor reguliere, maar inhoudelijke vragen met betrekking tot het betreffende beleidsterrein. Stemt werkwijzen, behoeften en mogelijkheden voor ondersteuning en advisering af met betrokkenen. • Signaleert en interpreteert ontwikkelingen binnen het beleidsterrein en adviseert op operationeel niveau over consequenties. • Voert overleg en adviseert, gevraagd en ongevraagd, betrokkenen over (beleids)aangelegenheden en een juiste en consistente beleidstoepassing binnen het beleidsterrein. • Verstrekt advies en antwoorden op vraagstukken op het beleidsterrein. • Levert informatie en kerngegevens aan voor (management)rapportages, interpreteert deze en verstrekt passende adviezen.
4. Kennisborger	
In- en externe deskundigheid is bevorderd, zodanig dat zowel interne als externe betrokkenen op tijd voorzien zijn van volledige, relevante en correcte informatie en kennis.	De Kennisborger: • Geeft uitvoering aan informatie- en kennisoverdracht op het betreffende beleidsterrein binnen de eigen organisatie ten behoeve van deskundigheidsbevordering.

	• Geeft daartoe toelichting, informatie en advies aan betrokkenen door middel van voorlichting, bijeenkomsten, specifieke activiteiten en/of publicaties. • Neemt, vanuit het eigen beleidsterrein, deel aan verschillende in- en externe overlegvormen.
Kennis en specifieke functiekenmerken	
• HBO werk- en denkniveau. • Kennis van het beleidsterrein. • Adviesvaardigheden op operationeel niveau.	

Functienaam: Staf- / Beleidsmedewerker 2

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

De Staf- / Beleidsmedewerker 2 richt zich op het ontwikkelen, implementeren en realiseren van en adviseren over beleid op tactisch niveau ten behoeve van de functionele organisatorische eenheden binnen de organisatie (bijvoorbeeld Financiën, IT, HR, opleidingen en marketing en communicatie) en/of ten behoeve van het beleid dat gevoerd wordt binnen de functionele eenheden. De functie van Staf- / Beleidsmedewerker 2 kenmerkt zich door het overstijgend denken en werken, het overzien en integreren van samenhangende werkprocessen, het leggen van verbanden en het vertalen van (maatschappelijke, juridische en wetenschappelijke) ontwikkelingen naar passende en benodigde beleidsinitiatieven. Dit betekent dat de Staf- / Beleidsmedewerker 2 gevarieerde problemen die weinig voorkomen moet oplossen door een keuze te maken uit verschillende mogelijke oplossingen. Ook moet de Staf- en beleidsmedewerker 2 tegengestelde belangen in contacten kunnen overbruggen. De Staf- / Beleidsmedewerker 2 treedt op als aanspreekpunt op de (het) eigen beleidsterrein(en) en handelt binnen de (mede zelf opgestelde) beleidslijnen van de organisatie.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Het voorbereiden, ontwikkelen en implementeren van en adviseren van leidinggevend en het management over tactisch beleid op de toegewezen, samenhangende beleidsterreinen binnen de organisatie.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

De Staf- / Beleidsmedewerker 2 ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.

De Staf- / Beleidsmedewerker 2 geeft zelf geen hiërarchisch leiding.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Tactisch beleidsontwikkelaar

Beleid op tactisch niveau ontwikkeld, zodanig dat er heldere en concrete doelstellingen geformuleerd kunnen worden voor het/de betreffende beleidsterrein(en).

De Tactisch beleidsontwikkelaar:

- Signaleert en analyseert landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen, trends en behoeften, welke van invloed zijn op het beleidsterrein.
- Verricht onderzoek en vertaalt ontwikkelingen naar concrete acties, adviezen en tactisch beleid.
- Adviseert het management omtrent het te voeren beleid op de eigen beleidsterreinen.
- Ontwikkelt en adviseert over, conform de geldende interne beleidskaders en wet- en (interne) regelgeving, tactisch beleid op een beleidsterrein binnen de organisatie.

2. Professional

Beleid is vertaald, gerealiseerd en geëvalueerd, zodanig dat de

De Professional:

geformuleerde doelstellingen voor het/de betreffende beleidsterrein(en) behaald kunnen worden en verbeteringen kunnen worden doorgevoerd.	• Vertaalt ontwikkelingen en het vastgestelde beleid naar concrete (beleids)ontwikkelingstaken op tactisch niveau. • Voert uit en/of coördineert en realiseert interne en/of externe (beleids)ontwikkelingstaken. • Implementeert (procesmatig en inhoudelijk) resultaten van (beleids)ontwikkelingstaken. • Adviseert en ondersteunt medewerkers en het management bij de uitvoering van het beleid op tactisch niveau. • Bewaakt (mede) de toepassing en naleving van het tactisch beleid en wet- en regelgeving en stuurt waar nodig bij. • Signaleert knelpunten ten aanzien van de realisatie van het betreffende beleid en vertaalt deze naar verbetermogelijkheden op tactisch niveau. • Heeft een supportfunctie richting het primaire proces en/of management en directie voor de vertaling en realisatie van het tactisch beleid.
3. Adviseur	
Geadviseerd en informatie verstrekt, zodanig dat het management en medewerkers juist en tijdig zijn geïnformeerd en geadviseerd en vragen naar tevredenheid zijn afgehandeld.	De Adviseur: • Fungeert als aanspreekpunt op het (de) eigen beleidsterrein(en) voor inhoudelijke vragen. Stemt werkwijzen, behoeften en mogelijkheden voor ondersteuning en advisering af met betrokkenen. • Signaleert en interpreteert ontwikkelingen binnen het beleidsterrein en adviseert op tactisch niveau over consequenties. • Voert overleg en adviseert, gevraagd en ongevraagd, het management en overige betrokkenen over (beleids)aangelegenheden en de bevordering van juiste en consistente beleidstoepassing binnen het (de)beleidsterrein(en). • Adviseert over het omgaan met vraagstukken op de toegewezen, samenhangende beleidsterreinen. • Stelt rapportages op en/of levert informatie en kerngegevens aan voor (management)rapportages.
4. Kennisvertegenwoordiger	
In- en externe deskundigheid is bevorderd, zodanig dat zowel interne als externe betrokkenen op tijd voorzien zijn van volledige, relevante en correcte informatie en kennis.	De Kennisvertegenwoordiger: • Ontwikkelt en geeft uitvoering aan informatie- en kennisoverdracht op het betreffende beleidsterrein ten behoeve van deskundigheidsbevordering. • Geeft voorlichting, training en advies aan in- en externe betrokkenen door middel van voorlichting, bijeenkomsten, specifieke activiteiten en/of publicaties.

	• Neemt, vanuit het eigen beleidsterrein, deel aan verschillende in- en externe overlegvormen. • Weet tegengestelde belangen te overbruggen door middel van overleg en/of advisering.
5. Netwerker	
Netwerk onderhouden en uitgebreid, zodanig dat relevante samenwerkingsrelaties zijn onderhouden.	De Netwerker: • Vertegenwoordigt de organisatie in in- en externe contacten op de (het) eigen beleidsterrein(en) en binnen mandaat. • Legt en onderhoudt actief contacten met relevante relaties. Breidt het netwerk gericht uit. • Verzamelt en genereert actief informatie binnen (landelijke, regionale en/of lokale) netwerken en vertaalt deze naar relevante informatie voor de organisatie.
Kennis en specifieke functiekenmerken	
• HBO+ werk- en denkniveau. • Kennis van het beleidsterrein. • Kennis van en inzicht in maatschappelijke en politieke ontwikkelingen. • Adviesvaardigheden op tactisch niveau.	

Functienaam: Staf- / Beleidsmedewerker 3

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

De Staf- / Beleidsmedewerker 3 richt zich op het ontwikkelen, implementeren en realiseren van en adviseren over beleid op strategisch niveau ten behoeve van de functionele organisatorische eenheden binnen de organisatie (bijvoorbeeld Financiën, IT, HR, opleidingen en marketing en communicatie) en/of ten behoeve van het beleid dat gevoerd wordt binnen de functionele eenheden. De functie van Staf- / Beleidsmedewerker 3 kenmerkt zich door het overstijgend denken en werken, het overzien en integreren van verschillende werkprocessen, het leggen van verbanden en het vertalen van (maatschappelijke, juridische en wetenschappelijke) ontwikkelingen naar passende en benodigde beleidsinitiatieven. Dit betekent dat de Staf- / Beleidsmedewerker 3 uiteenlopende vraagstukken moet oplossen door nieuwe gegevens te interpreteren en te onderzoeken. Daarnaast onderhoudt de Staf- / Beleidsmedewerker 3 een netwerk en vertegenwoordigt de organisatie in in- en externe contacten. Ook weet de Staf- / Beleidsmedewerker 2 tegengestelde, uiteenlopende belangen te overbruggen door middel van overleg en/of advisering en moet de Staf- / Beleidsmedewerker 3 anderen overtuigen van standpunten. De Staf- / Beleidsmedewerker 3 treedt op als aanspreekpunt ten aanzien van het eigen en aanpalende beleidsterreinen en handelt binnen het strategische organisatiebeleid en (zelf opgestelde) beleidslijnen.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Het voorbereiden, ontwikkelen en implementeren van en adviseren van bestuur / management over het strategische beleid op de toegewezen beleidsterreinen binnen de organisatie.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

De Staf- / Beleidsmedewerker 3 ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.

De Staf- / Beleidsmedewerker 3 geeft zelf geen hiërarchisch leiding.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Strategisch beleidsontwikkelaar

Beleid op strategisch niveau ontwikkeld, zodanig dat er heldere en concrete doelstellingen geformuleerd kunnen worden voor het/de betreffende beleidsterrein(en).

De Strategisch beleidsontwikkelaar:

- Signaleert en analyseert (inter)nationale, regionale en lokale ontwikkelingen, trends en behoeften, welke van invloed zijn voor de organisatie of op het beleidsterrein.
- Verricht onderzoek en vertaalt ontwikkelingen naar concrete acties, adviezen en (meerjaren)beleid.
- Adviseert het management omtrent het te voeren beleid op het eigen en aanpalende beleidsterreinen.
- Ontwikkelt en adviseert bestuur en management over, conform de geldende interne beleidskaders en wet- en (interne) regelgeving, strategisch beleid op het eigen en aanpalende beleidsterreinen binnen de organisatie.

2. Professional

Beleid is vertaald, gerealiseerd en geëvalueerd, zodanig dat de geformuleerde doelstellingen voor het/de betreffende beleidsterrein(en) behaald kunnen worden en verbeteringen kunnen worden doorgevoerd.

De Professional:

- Vertaalt ontwikkelingen en het vastgestelde beleid naar concrete (beleids)ontwikkelingstaken op strategisch niveau.
- Voert uit en/of coördineert en realiseert interne en/of externe (beleids)ontwikkeling.
- Implementeert (procesmatig en inhoudelijk) resultaten van (beleids)ontwikkeling.
- Bewaakt (mede) de naleving en toepassing van het strategisch beleid en wet- en regelgeving en stuurt bij.
- Toetst de effecten van de (beleids)ontwikkeling.
- Signaleert knelpunten ten aanzien van het betreffende beleidsterrein en vertaalt deze naar verbetermogelijkheden op strategisch niveau.
- Heeft een supportfunctie richting het primaire proces en/of bestuur en management voor de vertaling en realisatie van het strategisch beleid.

3. Adviseur

Geadviseerd en informatie verstrekt, zodanig dat het management en medewerkers juist en tijdig zijn geïnformeerd en geadviseerd en vragen naar tevredenheid zijn afgehandeld.

De Adviseur:

- Fungeert als aanspreekpunt op de eigen beleidsterreinen voor inhoudelijke vragen, adviseert over en geeft antwoorden op nieuwe of weinig voorkomende vraagstukken.
- Stemt werkwijzen, behoeften en mogelijkheden voor ondersteuning en advisering af met in- en externe betrokkenen en draagt zorg voor realisatie.
- Signaleert en interpreteert ontwikkelingen binnen het beleidsterrein en adviseert op strategisch niveau over consequenties.
- Voert overleg en adviseert, gevraagd en ongevraagd, het bestuur en management en overige betrokkenen over (beleids)aangelegenheden en de bevordering van juiste en consistente beleidstoepassing binnen de beleidsterreinen.
- Adviseert over het omgaan met weinig voorkomende vraagstukken op de beleidsterreinen.
- Stelt rapportages op en/of levert informatie en kerngegevens aan voor (management)rapportages.

4. Kennisvertegenwoordiger

In- en externe deskundigheid is bevorderd, zodanig dat zowel interne als externe betrokkenen op tijd voorzien zijn van volledige, relevante en correcte informatie en kennis.

De Kennisvertegenwoordiger:

- Ontwikkelt en geeft uitvoering aan informatie- en kennisoverdracht op de betreffende beleidsterreinen ten behoeve van deskundigheidsbevordering.

	• Geeft voorlichting, training en advies aan in- en externe betrokkenen door middel van voorlichting, bijeenkomsten, specifieke activiteiten en/of publicaties. • Neemt, vanuit de eigen beleidsterreinen, deel aan verschillende in- en externe overlegvormen. • Weet tegengestelde, uiteenlopende belangen te overbruggen door middel van overleg en/of advisering. • Kan standpunten op verschillende niveaus verdedigen en uitdragen. Weet anderen te overtuigen.
5. Netwerker	
Netwerk onderhouden en uitgebreid, zodanig dat relevante samenwerkingsrelaties zijn aangegaan.	De Netwerker: • Vertegenwoordigt de organisatie vanuit het eigen aandachtsgebied / beleidsterreinen in in- en externe contacten. • Legt en onderhoudt actief contacten met relevante relaties. Breidt het netwerk gericht uit. • Gaat, binnen mandaat, relevante samenwerkingsrelaties aan ter bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening van de organisatie. • Verzamelt en genereert actief informatie binnen (landelijke, regionale en/of lokale) netwerken en vertaalt deze naar relevante informatie voor de organisatie.
Kennis en specifieke functiekenmerken	
• WO werk- en denkniveau. • Kennis van het beleidsterrein en het werkveld. • Kennis van en inzicht in maatschappelijke en bestuurlijke ontwikkelingen. • Adviesvaardigheden op strategisch niveau.	

Functiedifferentiatiematrix: Staf- / Beleidsmedewerker

In deze matrix staan de relevante elementen uit de drie functies in de reeks naast elkaar. Niveau 0 is er aan toegevoegd om inzicht te geven in de activiteiten en verantwoordelijkheden die men zou kunnen verwachten van deze functie op dat niveau.

De vetgedrukte tekst maakt het verschil zichtbaar ten opzichte van de beschrijving van de functie van een niveau lager.

	0	1	2	3
Kern van de werkzaamheden	<u>Beleidsbijdrager</u> - Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van operationeel beleid op een beleidssterrein. - Werkt vastgesteld beleid uit.	<u>Operationeel beleidsontwikkelaar</u> - Het voorbereiden, ontwikkelen, implementeren en realiseren van en adviseren van leidinggevenden en betrokkenen over operationeel beleid op een beleidsterrein binnen de organisatie. - Signaleert en analyseert relevante regionale en lokale ontwikkelingen, trends en behoeften, welke van invloed zijn voor het eigen beleidsterrein.	<u>Tactisch beleidsontwikkelaar</u> - Het voorbereiden, ontwikkelen en implementeren van en adviseren van leidinggevenden en het management over tactisch beleid op de toegewezen, samenhangende beleidsterreinen binnen de organisatie. - Signaleert en analyseert landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen, trends en behoeften, welke van invloed zijn op de toegewezen, samenhangende beleidssterreinen.	<u>Strategisch beleidsontwikkelaar</u> - Het voorbereiden, ontwikkelen en implementeren van en adviseren van bestuur / management over het strategische beleid op de toegewezen beleidsterreinen binnen de organisatie. - Signaleert en analyseert (inter)national e, regionale en lokale ontwikkelingen, trends en behoeften, welke van invloed zijn voor de organisatie of op de beleidsterreinen.

	0	1	2	3
	<u>Uitvoerend specialist</u> • Informeert en ondersteunt leidinggevenden van medewerkers bij de toepassing van operationeel beleid. • Verricht uitvoerende vakspecialistische werkzaamheden op een beleidssterrein (bijv. HR, communicatie, marketing)	<u>Professional</u> • Vertaalt, na vaststelling van het beleid, beleidsvoor-nemens naar concrete activiteiten op het onderscheiden beleidsterrein; voert activiteiten op het eigen beleidsterrein uit. • Heeft een support-functie naar het primaire proces aangaande de realisatie van operationeel beleid.	<u>Professional</u> • Vertaalt ontwikkelingen en het vastgestelde beleid naar concrete (beleids)ontwik-kelingstaken op tactisch niveau. • Heeft een supportfunctie naar het primaire proces en/of management en directie aangaande de realisatie van tactisch beleid.	<u>Professional</u> • Vertaalt ontwikkelingen en het vastgestelde beleid naar concrete (beleids)ontwik-kelingstaken op strategisch niveau. • Heeft een supportfunctie naar het primaire proces en/of management en directie aangaande de realisatie van strategisch beleid.
Advisering		<u>Adviseur</u> • Fungeert als aanspreekpunt voor reguliere, maar inhoudelijke vragen met betrekking tot het betreffende beleidsterrein. • Voert overleg en adviseert, gevraagd en ongevraagd,	<u>Adviseur</u> • Fungeert als aanspreekpunt op het (de) eigen beleidsterrein(-en) voor inhoudelijke vragen. • Voert overleg en adviseert, gevraagd en ongevraagd, het management en	<u>Adviseur</u> • Fungeert als aanspreekpunt op de eigen beleidsterreinen voor inhoudelijke vragen, adviseert over en geeft antwoorden op nieuwe of weinig

	0	1	2	3
		betrokkenen over (beleids)aangelegenheden en een juiste en consistente beleidstoe-passing binnen het beleidsterrein. • Verstrekt advies en antwoorden op vraagstukken op het beleidsterrein.	overige betrokkenen over (beleids)aangelegenheden en de bevordering van juiste en consistente beleidstoe-passing binnen het beleidsterrein. • Adviseert over het omgaan met vraagstukken op de toegewezen, samenhangende beleidsterreinen	voorkomende vraagstukken. • Voert overleg en adviseert, gevraagd en ongevraagd, het bestuur en management en overige betrokkenen over (beleids)aangelegenheden en de bevordering van juiste en consistente beleidstoe-passing binnen de beleidsterreinen • Adviseert over het omgaan met weinig voorkomende vraagstukken op de beleidsterreinen
Kennisoverdracht	<u>Kennisdeler</u> • Beantwoordt vragen werkzaamheden binnen de organisaties aanzien het eigen aandachtsgebied.	<u>Kennisborger</u> • Geeft uitvoering aan informatie- en kennisoverdracht. • Geeft toelichting en advies aan in- en externe betrokkenen d.m.v. voorlichting, bijeenkomsten	<u>Kennisvertegenwoordiger</u> • Ontwikkelt en geeft uitvoering aan informatie- en kennisoverdracht. • Geeft voorlichting, training en advies aan in- en externe betrokkenen	<u>Kennisvertegenwoordiger</u> • Ontwikkelt en geeft uitvoering aan informatie- en kennisoverdracht. • Geeft voorlichting, training en advies aan in- en externe betrokkenen

	0	1	2	3
		en/of activiteiten.	d.m.v. voorlichting, bijeenkomsten, publicaties en/of activiteiten.	d.m.v. voorlichting, bijeenkomsten, publicaties en/of activiteiten. • Verzamelt en genereert actief informatie binnen (landelijke, regionale en/of lokale) netwerken en vertaalt deze naar relevante informatie voor de organisatie.
Aard van de contacten	• Onderhoudt in- en externe contacten en voert dialogen binnen de organisatie op operationeel niveau om te informeren.	• Onderhoudt in- en externe contacten en voert dialogen binnen de organisatie op operationeel niveau om te informeren en adviseren.	• Onderhoudt in- en externe contacten en voert dialogen binnen de organisatie op operationeel / tactisch niveau om te informeren en adviseren. • Weet tegengestelde belangen in de contacten te overbruggen.	• Bouwt en onderhoudt in- en externe contacten en voert dialogen binnen en buiten de organisatie op strategisch niveau om te informeren, adviseren, onderhandelen en draagvlak te creëren. • Vertegenwoordigt vanuit het eigen aandachtsgebied de organisatie in in- en externe contacten.

	0	1	2	3
				• Weet tegengestelde, uiteenlopende belangen in de contacten te overbruggen. • Kan standpunten op verschillende niveaus verdedigen en uitdragen. Weet anderen te overtuigen.
Werk- en denkniveau	MBO 4+ werk en denkniveau.	HBO werk- en denkniveau.	HBO+ werk- en denkniveau.	WO werk- en denkniveau.
Verschillen m.b.t. meetkenmerken		• Voorbereiden, ontwikkelen, implementeren en mede realiseren van operationeel beleid op een beleidsterrein. • Adviseren van leidinggevenden over de toepassing van het operationeel beleid.	• Ontwikkelen, implementeren en realiseren van tactisch beleid op samenhangende beleidsterreinen. • Adviseren van het management bij de toepassing van het tactisch beleid. • Tegengestelde belangen overbruggen.	• Ontwikkelen, implementeren en realiseren van strategisch beleid op toegewezen beleidsterreinen. • Adviseren van bestuur en management bij de toepassing van het strategisch beleid. • Standpunten verdedigen en uitdragen.

Controller

Funcionaam: Controller

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

De functie van Controller komt vooral in grotere organisaties voor. De Controller is een functie op strategisch niveau binnen de organisatie en adviseert en ondersteunt het management bij beleidsontwikkeling op financieel gebied.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Het geven van advies aan het management/directie over de vertaling van het beleid naar financiële doelstellingen, het verbeteren van de informatiestromen en het ontwikkelen en bewaken van de (uitvoering van de) planning en control cyclus (P&C) van de organisatie.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

De Controller ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.

De Controller geeft, indien van toepassing, functioneel leiding aan de administratie.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Ontwikkelaar

Efficiënte en effectieve planning en control cyclus ontwikkeld en uitgevoerd, zodanig dat er heldere en concrete financiële doelstellingen geformuleerd zijn.

De Ontwikkelaar:

- Analyseert in- en externe ontwikkelingen en vertaalt deze naar consequenties voor de P&C cyclus.
- Verzamelt en analyseert relevante bedrijfseconomische informatie, ken- en stuurgetallen, vertaalt deze naar strategische scenario's en adviseert het managementteam/de directie hieromtrent.
- Stelt algemene plannings- en control principes, -richtlijnen en -procedures van de organisatie op.
- Ziet toe op de naleving van principes, richtlijnen en procedures. Stuur daartoe teams aan.
- Stelt een financieel (meer)jarenbeleidsplan, de begroting, jaarverslagen en bedrijfsrapportages op.

2. Adviseur

(Financieel) advies gegeven, zodanig dat er heldere en concrete doelstellingen geformuleerd (kunnen) worden en processen beheerst en verbeterd (kunnen) worden.

De Adviseur:

- Coördineert en adviseert het management en directie bij en over het opstellen van financiële plannen.
- Genereert managementinformatie vanuit alle bedrijfs- en administratieve processen, beoordeelt en analyseert deze informatie en adviseert ten aanzien van strategische doelen en uitgangspunten.

	• Voert financiële- en concurrentieanalyses uit en stelt hieruit voortvloeiende scenario's en projecties op. • Maakt samenvattingen, trekt conclusies en geeft (on)gevraagd advies over de te nemen maatregelen. • Beoordeelt plannen die door managers zijn opgesteld. Houdt hierbij rekening met financiële effecten. • Geeft fiscaal advies aan betrokkenen en verzorgt diverse aangiften voor de belasting.
3. Expert	
Beleid is gerealiseerd, bewaakt en geëvalueerd, zodanig dat de geformuleerde doelstellingen op het aandachtsgebied financiën behaald (kunnen) worden.	De Expert: • Toetst de realisatie van het financieel beleid door middel van registratie, controle en budgettering. • Adviseert over en toetst het liquiditeitenbeheer, de beleggingen en het debiteurenbeheer. • Beheert en bewaakt de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van de financiële- en salarisadministratie en het managementinformatiesysteem van de organisatie. • Signaleert knelpunten en budgetafwijkingen en adviseert de verantwoordelijke hieromtrent. • Evalueert de betrouwbaarheid van de bedrijfs- en administratieve processen en informatiesystemen.
4. Procesvormer	
Signaleert knelpunten in processen en zet dit om in verbeterpunten, zodanig dat processen zijn verbeterd en opnieuw worden vormgegeven.	De Procesvormer: • Analyseert de effecten van het gevoerde beleid en formuleert voorstellen voor verbetering van het beleid. • Signaleert mogelijkheden tot verbetering van automatiseringssystemen. • Bespreekt verbetermogelijkheden in automatiseringssystemen met betrokkenen. • Signaleert mogelijkheden tot verbetering in werkmethoden en procedures. • Formuleert aanpassingen in werkmethoden, procedures en richtlijnen. • Voert verbeteringen in de werkmethoden en procedures zelf door. • Heeft een actieve inbreng bij het continue proces van kwaliteitsverbetering.
5. Netwerker	
Netwerk onderhouden en uitgebreid, zodanig dat relevante samenwerkingsrelaties zijn aangegaan en de kwaliteit van de dienstverlening van Sociaal	De Netwerker: • Fungeert als aanspreekpunt voor financieel-economische vraagstukken. • Bouwt en onderhoudt een voor de functie relevant netwerk met in- en externe contacten.

Werk optimaal bevordert wordt.	• Ontwikkelt en geeft uitvoering aan informatie- en kennisoverdracht op het betreffende beleidsterrein binnen de eigen organisatie en daarbuiten ten behoeve van deskundigheidsbevordering. • Neemt, vanuit het eigen aandachtsgebied, deel aan verschillende in- en externe overlegvormen. • Informeert/ adviseert en creëert draagvlak voor de visie van de organisatorische eenheid. • Vertegenwoordigt de organisatie bij in- en externe contacten en voert mede onderhandelingen bij het aangaan van samenwerkingsverbanden en/of financiering voor innovatieve productontwikkeling. • Verzamelt en genereert actief informatie binnen (landelijke, regionale en/of lokale) netwerken en vertaalt deze naar relevante informatie voor de organisatie.
Kennis en specifieke functiekenmerken	
• WO werk- en denkniveau. • Kennis van de toepassing van relevante (financiële) applicaties en automatiseringspakketten. • Kennis van en inzicht in de administratieve en bedrijfseconomische processen en inrichting van de organisatorische eenheid. • Kennis van en inzicht in (het begrippenkader van) de administratieve organisatie. • Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid voor het communiceren op alle niveaus en het geven van werkopdrachten. • Ordelijkheid en nauwkeurigheid voor het op de juiste wijze verwerken van een diversiteit aan gegevens. • Stressbestendigheid in verband met de werkzaamheden die onder tijdsdruk staan en waarbij verstoring een rol kan spelen. • Integriteit bij het verwerken van vertrouwelijke gegevens, zoals financiële en/of persoonsgegevens.	

Administratie / Secretarieel

Functienaam: Administratief / Secretarieel medewerker 1

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

De Administratief / Secretarieel Medewerker 1 is verantwoordelijk voor het uitvoeren van administratieve, secretariële, financiële en/of organisatorische werkzaamheden, het geven van informatie aan interne belanghebbenden ten behoeve van één afgebakend deelgebied van de organisatie (zoals bijvoorbeeld crediteuren, debiteuren, personeel- of salarisadministratie). De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen duidelijke regels en instructies.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Het zorgdragen voor een adequate ondersteuning aan collega's op administratief, secretarieel, financieel en/of organisatorisch gebied, ten behoeve van één afgebakend deelgebied van de organisatie.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

De Administratief / Secretarieel Medewerker 1 ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.

De Administratief / Secretarieel Medewerker 1 geeft zelf geen hiërarchisch leiding.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Administratief assistent

Eenduidige administratieve werkzaamheden uitgevoerd, zodanig dat gegevens conform geldende regels en instructies zijn verzameld, beoordeeld, verwerkt en vastgelegd.

De Administratief assistent:

- Verricht eenduidige administratieve werkzaamheden (bijv. afhandelen van mail/telefoon, afspraken inplannen en informatie verstrekken) binnen het eigen deelgebied.
- Verzamelt administratieve gegevens en gaat na of deze volledig zijn. Signaleert omissies en geeft dit door aan de leidinggevende.
- Draagt zorg voor het aanmaken, uitwerken en controleren van documenten en het verzorgen van standaard correspondentie.
- Bewaakt de voortgang van administratieve processen.
- Stelt administratieve overzichten op met betrekking tot het eigen deelgebied.
- Draagt zorg voor een tijdige en correcte (digitale) archivering van relevante gegevens en documenten.

2. Organisatorisch assistent

Organisatorische werkzaamheden zijn verricht, zodanig dat belanghebbenden tijdig en op juiste wijze zijn geïnformeerd en

De Organisatorisch assistent:

- Biedt organisatorische ondersteuning aan collega's / leidinggevende. Maakt en plant bijvoorbeeld afspraken in de agenda. Houdt daarbij rekening met reistijden, beschikbaarheid van locaties of opvolgende acties. Zorgt

organisatorische processen zijn ondersteund.	ervoor dat betrokkenen zijn geïnformeerd. • Organiseert bijeenkomsten of overleggen, regelt hierbij de benodigde faciliteiten / voorzieningen, maakt korte verslagen / samenvattingen en zorgt ervoor dat belanghebbenden tijdig zijn geïnformeerd over afgesproken acties. • Stelt documenten en gegevens tijdig beschikbaar.
3. Informant	
Informatie gegeven, zodanig dat betrokkenen tijdig zijn geïnformeerd en informatie beschikbaar gesteld is.	De Informant: • Houdt de kennis met betrekking tot het eigen deelgebied bij • Beantwoordt telefonische en/of schriftelijke alledaagse / veelvoorkomende (klant)vragen, -verzoeken en klachten. • Stuurt (klant)vragen, -verzoeken en klachten door naar de verantwoordelijke collega, indien deze niet zelfstandig kunnen worden afgehandeld. • Signaleert structurele en veelvoorkomende (klant)vragen, -verzoeken en informeert de leidinggevende hierover • Onderhoudt voornamelijk interne werkcontacten t.b.v. juist verwerking van gegevens en voortgang van het werk.
Kennis en specifieke functiekenmerken	
• MBO 3 werk- en denkniveau. • Kennis van administratieve en secretariële/organisatorische werkzaamheden. • Kennis van één afgebakend deelgebied binnen de organisatie.	

Functienaam: Administratief / Secretarieel Medewerker 2

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

De Administratief / Secretarieel Medewerker 2 is verantwoordelijk voor het uitvoeren van administratieve, secretariële, financiële en/of organisatorische werkzaamheden, het geven van informatie en voorlichting aan in- en externe belanghebbenden en het doen van verbetervoorstellen ten aanzien van processen voor één of meerdere deelgebieden van de organisatie (bijvoorbeeld financiële administratie, personeels- en salarisadministratie, projectadministratie, projectmanagementondersteuning), die kunnen samenhangen met andere werkzaamheden of processen. De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen vastgestelde richtlijnen.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Het zorgdragen voor een adequate ondersteuning aan collega's op administratief, secretarieel, financieel en/of organisatorisch gebied ten behoeve van één of meerdere deelgebieden van de organisatie.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

De Administratief / Secretarieel Medewerker 2 ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.

De Administratief / Secretarieel Medewerker 2 geeft zelf geen hiërarchisch leiding.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Administratief / financieel ondersteuner

Administratieve/ financiële werkzaamheden zijn uitgevoerd, zodanig dat gegevens conform geldende richtlijnen verzameld, beoordeeld, verwerkt en vastgelegd.

De Administratief / financieel ondersteuner:

- Verricht verschillende administratieve/financiële werkzaamheden die samenhangen met één of meerdere deelgebieden.
- Verzamelt administratieve/financiële gegevens en beoordeelt deze op juistheid, volledigheid en tijdigheid.
- Draagt zorg voor het aanmaken, uitwerken en controleren van documenten en het verzorgen van correspondentie.
- Bewaakt de voortgang van administratieve processen.
- Stelt administratieve/financiële overzichten en (management)rapportages op en voert indien gevraagd ondersteunende operationele werkzaamheden uit met betrekking tot het deelgebied.
- Draagt zorg voor een tijdige en correcte (digitale) archivering van relevante gegevens en documenten.

2. Secretarieel/ organisatorisch ondersteuner

Secretariële en organisatorische werkzaamheden zijn verricht, zodanig dat belanghebbenden tijdig en op juiste wijze zijn geïnformeerd en

De Secretarieel/ organisatorisch ondersteuner:

- Biedt secretariële en organisatorische ondersteuning aan collega's. Draagt bijvoorbeeld zorg voor agendabeheer, informeert betrokkenen, attendeert op gemaakte afspraken, een efficiënte tijdsindeling en/of te ondernemen acties.

organisatorische processen zijn ondersteund.	- Bereidt voor, organiseert en notuleert bijeenkomsten en overleggen en vergaderingen, regelt hierbij de benodigde faciliteiten / voorzieningen, maakt verslagen / samenvattingen en bewaakt de opvolging van de afgesproken acties. - Stelt documenten en gegevens tijdig beschikbaar.
3. Informant	
Informatie en voorlichting gegeven, zodanig dat betrokkenen tijdig zijn geïnformeerd en informatie beschikbaar gesteld is.	De Informant: - Houdt trends en ontwikkelingen met betrekking tot de eigen deelgebieden bij en deelt dit met belanghebbenden binnen de organisatie. - Beantwoordt telefonische en/of schriftelijke (klant)vragen, -verzoeken en klachten. - Stuurt (klant)vragen, -verzoeken en klachten door naar de verantwoordelijke collega, indien deze niet zelfstandig kunnen worden afgehandeld. - Signaleert structurele (klant)vragen en -verzoeken en communiceert deze met de leidinggevende. - Onderhoudt in- en externe contacten met belanghebbenden om te informeren, samen te werken, afspraken te maken en voorlichting te geven.
4. Procesbewaker	
Processen zijn bewaakt, zodanig dat gesignaleerde afwijkingen / knelpunten zijn omgezet in verbeterpunten en is bijgedragen aan het optimaliseren van werkprocessen.	De Procesbewaker: - Bewaakt de naleving van relevante administratieve processen binnen het (de) deelgebied(en). - Signaleert en rapporteert afwijkingen / knelpunten binnen het/de eigen deelgebied(en) en/of processen en denkt mee over verbetermogelijkheden. - Ziet toe op de juiste toepassing van voor de functie relevante applicaties en/of systemen (denk aan het financieel-administratieve of personeels- en salarissysteem).
Kennis en specifieke functiekenmerken	
- MBO 3/4 werk- en denkniveau. - Kennis van administratieve en secretariële/organisatorische werkzaamheden. - Kennis van één of meerdere deelgebieden van de organisatie.	

Functienaam: Administratief / Secretarieel medewerker 3

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

De Administratief / Secretarieel Medewerker 3 is verantwoordelijk voor het uitvoeren van meer complexere administratieve, secretariële, financiële en/of organisatorische werkzaamheden (denk bijvoorbeeld aan het controleren van salarisgegevens, coderen en verwerken van mutaties, redigeren van teksten, analyseren van gegevens, processen / systemen inrichten), het geven van informatie en voorlichting aan in- en externe belanghebbenden en het doen van verbetervoorstellen ten aanzien van processen voor meerdere deelgebieden van de organisatie. De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen globale richtlijnen, procedures en wet- en regelgeving.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Het zorgdragen voor een adequate ondersteuning aan collega's en/of het management/directie op administratief, secretarieel, financieel en/of organisatorisch gebied ten behoeve van meerdere deelgebieden van de organisatie.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

De Administratief / Secretarieel Medewerker 3 ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.

De Administratief / Secretarieel Medewerker 3 geeft zelf geen hiërarchisch leiding.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Administratief / financieel uitvoerder

Administratieve/ financiële werkzaamheden zijn uitgevoerd, zodanig dat gegevens conform geldende richtlijnen en procedures zijn verzameld, beoordeeld, verwerkt en vastgelegd.

De Administratief / financieel uitvoerder:

- Verzamelt administratieve/financiële gegevens en beoordeelt deze op juistheid, volledigheid en tijdigheid. Lost eventuele onvolkomenheden op door gegevens op te vragen.
- Verricht administratieve/financiële werkzaamheden voor meerdere deelgebieden binnen de organisatie door het invoeren, verwerken en vastleggen van gegevens in het administratieve systeem.
- Draagt zorg voor het aanmaken, uitwerken en controleren van (financieel-administratieve) documenten en het verzorgen van correspondentie.
- Bewaakt de voortgang van administratieve processen.
- Stelt administratieve/financiële overzichten en rapportages op en voert indien gevraagd uitvoerende operationele werkzaamheden uit met betrekking tot de deelgebieden.
- Beheert (financiële) administraties.
- Draagt zorg voor een tijdige en correcte (digitale) archivering van relevante gegevens en documenten.

2. Secretarieel / organisatorisch uitvoerder

Secretariële en organisatorische werkzaamheden zijn verricht, zodanig dat belanghebbenden tijdig en op juiste wijze zijn geïnformeerd en organisatorische processen zijn ondersteund.	De Secretarieel / organisatorisch uitvoerder: • Biedt ondersteuning aan collega's, het management en/of de directie. Draagt bijvoorbeeld zorg voor agendabeheer, informeert betrokkenen, attendeert op gemaakte afspraken, zorgt voor een efficiënte tijdsindeling en neemt pro-actief actie om knelpunten op te lossen of voortgang te bewerkstelligen. • Bereidt voor, organiseert en notuleert bijeenkomsten, vergaderingen en/of evenementen. Vraagt stukken op, vraagt aanvullende gegevens op, stelt in overleg de agenda samen. Draagt zorg voor de benodigde faciliteiten/voorzieningen. Bewaakt de opvolging van de afgesproken acties. • Redigeert teksten, stelt op basis van steekwoorden documenten op en handelt schriftelijke correspondentie af.
3. Informant	
Informatie en voorlichting gegeven, zodanig dat betrokkenen tijdig zijn geïnformeerd en informatie beschikbaar gesteld is.	De Informant: • Houdt zich op de hoogte van trends en ontwikkelingen met betrekking tot de eigen deelgebieden en deelt dit met belanghebbenden binnen en buiten de organisatie en fungeert als aanspreekpunt voor de eigen deelgebieden. • Geeft voorlichting en advies aan in- en externe belanghebbenden. • Beantwoordt telefonische en/of schriftelijke complexe/niet alledaagse (klant)vragen, -verzoeken en klachten en lost minder voorkomende vraagstukken op. Verwijst door naar de verantwoordelijke collega, indien deze niet zelfstandig kunnen worden afgehandeld. • Signaleert (klant)vragen, -verzoeken, analyseert en interpreteert deze en informeert de leidinggevende. • Onderhoudt contact met in- en externe belanghebbenden om te informeren, samen te werken, afspraken te maken, voorlichting te geven en te adviseren.
4. Procesbewaker	
Processen zijn verbeterd, zodanig dat gesignaleerde afwijkingen / knelpunten zijn omgezet in verbeterpunten en processen opnieuw worden vormgegeven.	De Procesbewaker: • Bewaakt de naleving van relevante administratieve processen binnen de eigen deelgebieden. • Signaleert afwijkingen / knelpunten in de eigen deelgebieden, processen en/of procedures, legt verbetervoorstellen voor aan de leidinggevende en draagt zorg voor de uitvoering hiervan. • Ziet toe op de juiste toepassing van voor de functie relevante applicaties en/of systemen (denk aan het financieel-administratieve of personeels- en salarissysteem). Fungeert eventueel als key user.

Kennis en specifieke functiekenmerken

- MBO 4 werk- en denkniveau.
- Inhoudelijke kennis van de deelgebieden waarop wordt gewerkt.
- Kennis van administratieve en secretariële/organisatorische werkzaamheden.
- Kennis van meerdere deelgebieden van de organisatie.

Functienaam: Administratief / Secretarieel medewerker 4

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

De Administratief / Secretarieel Medewerker 4 is verantwoordelijk voor het uitvoeren en coördineren van administratieve, secretariële, financiële en/of organisatorische werkzaamheden voor collega's, management, bestuur, Raad van Toezicht en bijvoorbeeld Cliëntenraad en/of OR, het geven van informatie en voorlichting aan in- en externe belanghebbenden en het doen van verbetervoorstellen ten aanzien van processen voor meerdere complexe deelgebieden en/of overkoepelend over de deelgebieden van de organisatie. De Administratief / Secretarieel Medewerker 4 adviseert over administratieve, financiële, secretariële en organisatorische aangelegenheden. De Administratief / Secretarieel Medewerker 4 kan operationeel/functioneel leiding geven aan een groep medewerkers binnen de deelgebieden.

De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen globale richtlijnen, procedures en wet- en regelgeving.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Het zorgdragen voor een adequate ondersteuning aan collega's en/of het management/bestuur, de OR en/of Raad van Toezicht op administratief, secretarieel, financieel en/of organisatorisch gebied ten behoeve van meerdere deelgebieden van de organisatie en het bijdragen aan de optimalisatie van werkprocessen.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

De Administratief / Secretarieel Medewerker 4 ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.

De Administratief / Secretarieel Medewerker 4 geeft in voorkomende gevallen operationeel/functioneel leiding aan een groep medewerkers binnen de deelgebieden.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Administratief / financieel specialist

Administratieve/ financiële werkzaamheden zijn uitgevoerd, zodanig dat gegevens conform geldende richtlijnen en procedures zijn verzameld, beoordeeld, verwerkt en vastgelegd.

De Administratief / financieel specialist:

- Verzamelt administratieve/financiële gegevens en beoordeelt deze op juistheid, volledigheid en tijdigheid. Lost (complexe) problemen op door gegevens op te vragen, te interpreteren en te analyseren.
- Verricht complexe administratieve/financiële werkzaamheden voor meerdere deelgebieden en/of overkoepelend over de deelgebieden van de organisatie door het invoeren, verwerken en vastleggen van gegevens in het administratieve systeem.
- Draagt zorg voor het aanmaken, uitwerken en controleren van (financieel-administratieve) documenten en het verzorgen van de correspondentie.
- Bewaakt de voortgang van administratieve processen.
- Stelt administratieve/financiële overzichten en rapportages

	op en voert operationele werkzaamheden uit met betrekking tot meerdere complexe deelgebieden. • Beheert (financiële) administraties. • Draagt zorg voor een tijdige en correcte (digitale) archivering van relevante gegevens en documenten.
2. Secretarieel/organisatorisch specialist	
Secretariële en organisatorische werkzaamheden zijn verricht, zodanig dat belanghebbenden tijdig en op juiste wijze zijn geïnformeerd en organisatorische processen zijn ondersteund.	De Secretarieel/ organisatorisch specialist: • Biedt ondersteuning aan collega's, het management, bestuur of Raad van Toezicht en bijvoorbeeld de Cliëntenraad en/of de OR. Draagt bijvoorbeeld zorg voor agendabeheer, attendeert op gemaakte afspraken, realiseert een efficiënte tijdsindeling en neemt pro-actief acties om knelpunten en belemmeringen op te lossen. • Bereidt voor, organiseert en notuleert bijeenkomsten, vergaderingen en/of evenementen. Vraagt stukken of aanvullende gegevens op. Bepaalt in overleg de prioritering van de agenda. Verzamelt ten behoeve van beleidsvormend overleg informatie. • Draagt zorg voor de benodigde faciliteiten / voorzieningen, koopt waar nodig binnen kaders in. • Bewaakt de opvolging van de afgesproken acties. • Levert een bijdrage aan beleidsnotities en bijvoorbeeld aan het jaarverslag door het opstellen van conceptteksten.
3. Informant / coördinator	
Informatiestromen zijn gecoördineerd en voorlichting is gegeven, zodanig dat betrokkenen tijdig zijn geïnformeerd en informatie beschikbaar gesteld is.	De Informant / coördinator: • Houdt zich op de hoogte van trends en ontwikkelingen met betrekking tot de eigen deelgebieden en/of het functioneel deelgebied waar de eigen deelgebieden deel vanuit maken en deelt dit met belanghebbenden binnen en buiten de organisatie. • Fungeert als aanspreekpunt ten aanzien van de deelgebieden en/of overkoepelend over de deelgebieden. • Verricht uitvoerende en coördinerende werkzaamheden voor de deelgebieden of overkoepelend over de deelgebieden. Stuur daartoe eventueel operationeel/functioneel medewerkers aan, draagt zorg voor de verdeling van de werkzaamheden en ziet toe op de juiste kwaliteit van de verrichte werkzaamheden. • Geeft voorlichting en advies aan in- en externe contacten. • Beantwoordt telefonische en/of schriftelijke complexe/niet alledaagse (klant)vragen, -verzoeken en klachten. • Lost complexe (klant)vragen, -verzoeken en klachten op. Fungeert daarbij als vraagbaak voor collega's. • Signaleert (klant)vragen, -verzoeken, interpreteert en analyseert deze en adviseert de leidinggevende hierover. • Onderhoudt contact met in- en externe belanghebbenden

	om te informeren, samen te werken, afspraken te maken, voorlichting te geven, te adviseren en te coördineren.
4. Procesvormer	
Beleid is mede ontwikkeld en werkprocessen zijn geoptimaliseerd, zodanig dat ontwikkelingen en knelpunten tijdig zijn gesignaleerd.	De Procesvormer: • Signaleert afwijkingen / knelpunten in de (overkoepelende) deelgebieden, werkprocessen en procedures, legt verbetervoorstellen voor aan de leidinggevende en coördineert de implementatie van verbetervoorstellen. • Adviseert gevraagd en ongevraagd met betrekking tot administratieve, financiële, secretariële en organisatorische aangelegenheden. • Adviseert over de inrichting van processen, procedures en systemen, draagt bij aan de standaardisatie hiervan en bewaakt de afstemming. • Bewaakt de naleving van relevante administratieve processen binnen de eigen deelgebieden. • Ziet toe op de juiste toepassing van voor de functie relevante applicaties en/of systemen (denk aan het financieel-administratieve of personeels- en salarissysteem) en initieert aanpassingen. Fungeert eventueel als key user.
Kennis en specifieke functiekenmerken	
• MBO+ werk- en denkniveau. • Kennis van administratieve en secretariële / organisatorische werkzaamheden. • Kennis van meerdere deelgebieden binnen de organisatie. • Kennis van bestuurlijke processen en/of verhoudingen.	

Func tiedifferentiatie matrix: Administratief / Secretarieel Medewerker

In deze matrix staan de relevante elementen uit de 4 functies in de reeks naast elkaar. Het vetgedrukte maakt de verschillen zichtbaar ten opzichte van de functie links ervan.

	1	2	3	4
Kern van de werkzaamheden	<u>Administratief assistent</u> Verricht eenduidige administratieve werkzaamheden (bijv. afhandelen van mail / telefoon, afspraken inplannen en informatie verstrekken) binnen één afgebakend deelgebied.	<u>Administratief / financieel ondersteuner</u> Verricht verschillende administratieve / financiële werkzaamheden voor één of meerdere deelgebieden (financiële administratie, personeels- en salarisadministratie, projectadministratie), die kunnen samenhangen met andere werkzaamheden of processen.	<u>Administratief / financieel uitvoerder</u> Verricht verschillende administratieve / financiële werkzaamheden met een complexere aard voor meerdere deelgebieden (denk bijv. aan het controleren van salarisgegevens, coderen en verwerken van mutaties, redigeren van teksten, analyseren van gegevens, processen / systemen inrichten).	<u>Administratief / financieel specialist</u> Verricht administratieve / financiële en coördinerende werkzaamheden met een complexe aard voor meerdere complexe deelgebieden of overkoeppelend over de deelgebieden.
	<u>Organisatorisch assistent</u> Biedt eenduidige ondersteuning aan collega's op administratief en/of organi-	<u>Secretarieel / organisatorisch ondersteuner</u> Biedt ondersteuning aan collega's op administratief, secretarieel, financieel en	<u>Secretarieel / organisatorisch uitvoerder</u> Biedt ondersteuning aan collega's en/of het management /directie op administratief,	<u>Secretarieel / organisatorisch specialist</u> Biedt ondersteuning aan collega's, het management en/of het bestuur en/of de

	1	2	3	4
	satorisch gebied.	of organi- satorisch gebied.	secretarieel financieel en of organisatorisch gebied.	cliëntenraad en/of de OR en/of de Raad van Toezicht op administratief , secretarieel, financieel en/of organisa- torisch gebied en, indien gevraagd, daarbuiten.
Dienstver- lening verbeteren	N.v.t.	<u>Procesbewaker</u> Bewaakt de naleving van admini- stratieve processen binnen het (de) deel- gebied(en). - Signaleert en rapporteert afwijkingen / knelpunten binnen het/de eigen deelgebied(en) en/of processen en denkt mee over verbeter- mogelijk- heden.	<u>Procesbewaker</u> - Bewaakt de naleving van administratieve processen binnen de eigen deelgebieden. - Signaleert afwijkingen / knelpunten in de eigen deelgebieden, processen en/of procedures, legt verbeter- voorstellen voor aan de leidinggeven de en draagt bij aan de uitvoering hiervan.	<u>Procesvormer</u> - Bewaakt de naleving van administra- tieve processen binnen de eigen deelgebieden. - Signaleert afwijkingen / knelpunten in de (over- koepelende) deelgebieden, processen en procedures, legt verbeter- voorstellen voor aan de leiding- gevende en coördineert de implemen- tatie van verbeter- voorstellen. Adviseert over de inrichting

	1	2	3	4
				van processen, procedures en systemen.
Aard van de contacten	<u>Informant</u> • Heeft voornamelijk contact met collega's binnen het eigen team t.b.v. informatie-verstrekking, juiste verwerking van gegevens en voortgang van het werk. • Beantwoordt telefonische en/of schriftelijke alledaagse / veelvoorkomende (klant)vragen, -verzoeken en klachten.	<u>Informant</u> • Heeft contact met in- en externe belanghebbenden om te informeren, samen te werken, afspraken en voorlichting te geven. • Beantwoordt telefonische en/of schriftelijke (klant)vragen, -verzoeken en klachten. • Houdt trends en ontwikkelingen met betrekking tot de eigen deelgebieden bij en deelt dit met belanghebbenden binnen de organisatie.	<u>Informant</u> • Heeft contact met in- en externe belanghebbend en om te informeren, samen te werken, afspraken te maken en voorlichting te geven. • Beantwoordt telefonische en/of schriftelijke niet alledaagse (klant)vragen, verzoeken en klachten en lost minder vaak voorkomende vraagstukken op, waarbij gegevens geïnterpreteerd worden. • Houdt trends en ontwikkelingen met betrekking tot de eigen deelgebieden bij en deelt dit met belanghebbenden	<u>Informant / Coördinator</u> • Heeft contact met in- en externe belanghebbenden om te informeren, samen te werken, afspraken te maken, voorlichting te geven, te adviseren en te coördineren. • Beantwoordt telefonische en/of schriftelijke complexe en niet alledaagse (klant)vragen, -verzoeken en klachten en lost minder vaak voorkomende complexe vraagstukken op, waarbij gegevens geïnterpreteerd en geanalyseerd worden.

	1	2	3	4
			binnen en buiten de organisatie. • Fungeert als aanspreekpunt voor de eigen deelgebieden	- Houdt trends en ontwikkelingen met betrekking tot de eigen deelgebieden bij en/of op het functioneel deelgebied waar de eigen deelgebieden deel vanuit maken en deelt dit met belanghebbenden binnen en buiten de organisatie. Fungeert als aanspreekpunt ten aanzien van de deelgebieden en/of overkoepelend over de deelgebieden. - Coördineert in voorkomende gevallen de werkzaamheden van anderen.
Werk- en denkniveau	MBO 3 werken denkniveau.	MBO $\frac{3}{4}$ werk- en denkniveau.	MBO 4 werken denkniveau.	MBO+ werken denkniveau.
Verschillen t.b.v. meetkenmerken	Vakkennis is nodig om uiteenlopende werkzaam-	Uitgebreidere vakkennis is nodig om werkzaam-	Uitgebreidere vakkennis is nodig om meer gevarieerdere	Uitgebreidere vakkennis is nodig om complexe

	1	2	3	4
	heden te verrichten binnen een afgebakend deelgebied. • Werkzaamheden worden gemaakt binnen duidelijke regels en instructies. • Er is sprake van kortdurende in- en externe contacten waarbij informatie wordt verstrekt.	heden voor meerdere deelgebieden te verrichten en op elkaar af te kunnen stemmen. • Werkzaamheden worden uitgevoerd aan de hand van richtlijnen. • Er is sprake van in- en externe contacten die gericht zijn op samenwerking en in beperkte mate op het verkrijgen van begrip en/of wekken van belangstelling .	complexe werkzaamheden te verrichten. • Werkzaamheden worden uitgevoerd aan de hand van globale richtlijnen, procedures en wet- en regelgeving en er worden initiatieven genomen om systemen / procedures / processen te verbeteren. • Er is sprake van in- en externe contacten, gericht op samenwerking en/of relatiebeheer, waarbij het overreden of overtuigen of het overbruggen van lichte belangentegenstellingen aan de orde zijn.	werkzaamheden over meerdere deelgebieden te verrichten en afwijkende situaties te analyseren, interpreteren, beoordelen en op te lossen. • Werkzaamheden worden uitgevoerd aan de hand van globale richtlijnen, procedures en wet- en regelgeving en er worden genomen om systemen / procedures / werkprocessen te optimaliseren. • Coördineert werkzaamheden over de deelgebieden heen. • Er is sprake van in- en externe contacten, gericht op het verkrijgen van medewerking , waarbij weerstanden

	1	2	3	4
				moeten worden overwonnen en/of er sprake is van het overbruggen van tegenstellingen. • Eventueel worden collega's gecoacht op vakinhoud en/of organisatie van het werk.

Leiding

Leidinggevende

Functienaam: Leidinggevende 1

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

De Leidinggevende 1 richt zich op het geven van operationeel leiding aan een groep / team (5 -7 fte) met homogene activiteiten. De functie is verantwoordelijk voor het realiseren van de doelstellingen binnen de groep / het team. Over het algemeen betreft het een operationeel leidinggevende functie van faciliterende of staf ondersteunende functies. De Leidinggevende 1 is daarnaast meewerkend.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

De Leidinggevende 1 is verantwoordelijk voor het operationeel aansturen van een groep / team en het voorbereiden / realiseren van werkplannen.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

De Leidinggevende 1 ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.

De Leidinggevende 1 geeft operationeel/functioneel leiding aan de medewerkers binnen het de toegewezen groep / het eigen team.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Operationeel leidinggevende/ coach

Operationeel leiding is gegeven, zodanig dat de medewerkers de doelstellingen / hun werkzaamheden hebben gerealiseerd.

De Operationeel leidinggevende/ coach:

- Geeft operationeel/functioneel leiding aan medewerkers door de kwaliteit en kwantiteit van de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden te bewaken en medewerkers te begeleiden, instrueren, coachen en motiveren.
- Ziet toe op het behalen van de doelstellingen binnen de groep / het team en neemt hiertoe de benodigde acties, zoals het stellen van prioriteiten, coördineren van de dagelijkse werkzaamheden, het verdelen en controleren van de kwaliteit van het werk.
- Levert een bijdrage aan de uitvoering van het HR-beleid, door bijvoorbeeld het doen van suggesties aan de hiërarchisch leidinggevende of het leveren van input voor ontwikkel- en voortgangsgesprekken.
- Geeft vakinhoudelijke aanwijzingen aan medewerkers en ziet toe op de uitvoering van de werkzaamheden
- Ziet toe op en/of draagt mede zorg voor een juiste kwantitatieve en kwalitatieve bezetting binnen de toegewezen groep / het eigen team en overlegt met de

	leidinggevende over actiepunten om eventuele knelpunten op te lossen en voert deze na goedkeuring uit. • Verricht uitvoerende werkzaamheden binnen het team.
2. Beleidsbijdrager	
Bijdrage is geleverd aan het opstellen van operationeel beleid, zodanig dat heldere en concrete doelstellingen (binnen het verantwoordelijkheidsgebied) geformuleerd en behaald kunnen worden.	De Beleidsbijdrager: • Formuleert werkplannen voor de toegewezen groep / het eigen team binnen de kaders van het vastgesteld operationeel beleid en realiseert deze. • Geeft input aan de leidinggevende over het te voeren operationeel beleid. • Signaleert ontwikkelingen en belemmeringen in de realisatie van teamdoelen. • Doet verbetervoorstellen om belemmeringen op te heffen en/of voor het verbeteren van het werkproces en voert deze in na goedkeuring van betrokkenen en de leidinggevende. • Bewaakt het budget en signaleert tijdig tekorten of naderende overschrijdingen en geeft dit door aan de leidinggevende. • Neemt deel aan overleg en/of projecten om vanuit die rol een bijdrage te leveren aan de realisatie van werkplannen en/of operationeel beleid en/of projecten.
3. Intern netwerker	
Intern netwerk is onderhouden, zodanig dat het team / de groep op een juiste wijze is vertegenwoordigd.	De Intern netwerker: • Fungeert als aanspreekpunt voor operationele zaken binnen de groep / het team. • Verzamelt informatie binnen het interne netwerk, signaleert kansen en risico's voor het expertise- of beleidsgebied en vertaalt dit naar passende acties en voert deze na goedkeuring door. • Onderhoudt een netwerk met vooral interne contacten gericht op samenwerking.
Kennis en specifieke functiekenmerken	
• MBO+ werk- en denkniveau. • Kennis van organisatieprocessen. • Sociale vaardigheden voor het operationeel aansturen en coachen van medewerkers.	

Functienaam: Leidinggevende 2

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

De Leidinggevende 2 richt zich op het geven van hiërarchisch leiding aan een groep medewerkers / team (5 – 7 fte) met meerdere homogene of enkele heterogene activiteiten. De functie is verantwoordelijk voor het realiseren van de doelstellingen van de groep /het team. Over het algemeen betreft het een leidinggevende functie van primaire, faciliterende of staf ondersteunende functies.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

De Leidinggevende 2 is verantwoordelijk voor het hiërarchisch aansturen van de groep / het team en het leveren van een bijdrage aan het operationeel beleid.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

De Leidinggevende 2 ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende en/of de manager waaronder de functie is gepositioneerd.

De Leidinggevende 2 geeft hiërarchisch leiding aan de medewerkers van het toegewezen team/de groep.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Hiërarchisch leidinggevende/ coach

Medewerkers aangestuurd zodanig dat zij de doelstellingen ten aanzien van hun werkzaamheden hebben gerealiseerd.

De Hiërarchisch leidinggevende/ coach:

- Geeft leiding aan medewerkers door de kwaliteit en kwantiteit van de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden te bewaken en medewerkers te begeleiden, instrueren, coachen en motiveren, waar nodig.
- Ziet, conform afspraken, toe op en/of zorgt voor een juiste kwantitatieve en kwalitatieve bezetting binnen de groep / het team, nodig om de (team)doelstellingen te realiseren en neemt acties om eventuele knelpunten op te lossen.
- Voert het HR-beleid uit door o.a. het voeren van functioneringsgesprekken, signaleren van ontwikkelingsbehoeften en het voeren van werving- en selectiegesprekken.

2. Beleidsontwikkelaar

Operationeel beleid is ontwikkeld en gerealiseerd, zodanig dat heldere en concrete doelstellingen (binnen het verantwoordelijkheidsgebied) geformuleerd en behaald zijn.

De Beleidsontwikkelaar:

- Vertaalt tactisch beleid naar operationele doelstellingen / beleid voor het team / de groep en realiseert dit, na goedkeuring.
- Adviseert management over de ontwikkeling van operationeel beleid op het eigen expertise-/beleidsgebied.
- Signaleert en analyseert ontwikkelingen die invloed hebben op het operationeel beleid, stelt aanpassingen voor en realiseert deze na vaststelling/goedkeuring.

	• Bevordert de samenhang en afstemming van de activiteiten binnen het team/de groep. • Signaleert belemmeringen in werkprocessen en bezetting, stelt verbetervoorstellen op of oplossingen voor en realiseert deze. • Stelt de begroting van het team/ de groep op, bewaakt de uitnutting en signaleert/meldt afwijkingen bij de leidinggevende. • Neemt deel aan overleg en/of projecten en fungeert daarbij als projectmedewerker of projectleider.
3. Netwerker	
Netwerk onderhouden en bijdrage geleverd aan de uitbreiding ervan, zodanig dat relevante contacten beschikbaar zijn, het team / de groep op een juiste wijze in- en extern is vertegenwoordigd en relevante informatie is gedeeld.	De Netwerker: • Fungeert als aanspreekpunt voor operationele vraagstukken binnen het team / de groep en het externe netwerk. • Verzamelt en genereert actief informatie binnen het netwerk, signaleert kansen en risico's voor het expertisegebied/beleidsgebied en vertaalt dit, na goedkeuring, naar passende acties. • Bouwt en onderhoudt een netwerk van relevante in- en externe contacten in het sociale domein (waaronder ook gemeenten, woningcorporaties, et cetera) en zet het netwerk actief in om de doelstellingen van de groep / het team te realiseren en te innoveren.
Kennis en specifieke functiekenmerken	
• HBO werk- en denkniveau. • Kennis van organisatorische processen.	

Functiedifferentiatiematrix: Leidinggevende

In deze matrix staan de relevante elementen uit de twee functies in de reeks naast elkaar. Niveau 3 is eraan toegevoegd om inzicht te geven in de activiteiten en verantwoordelijkheden die men zou kunnen verwachten van deze functie op dat niveau.

De vetgedrukte tekst maakt het verschil zichtbaar ten opzichte van de beschrijving van de functie van een niveau lager.

	1	2	3
Kern van de werkzaamheden	<u>Operationeel leidinggevende / coach</u> - Geeft operationeel / functioneel leiding / coaching aan een groep medewerkers / team van 5 - 7 fte met homogene activiteiten. - Is meewerkend en verricht in dat kader uitvoerende werkzaamheden.	<u>Hiërarchisch leidinggevende / coach</u> Geeft hiërarchisch leiding aan een toegewezen groep medewerkers / team (5 - 7fte) met meerdere homogene of enkele heterogene activiteiten.	<u>Hiërarchisch leidinggevende / coach</u> Geeft hiërarchisch leiding aan een kleine organisatorische eenheid en/of meerdere teams (5 – 15 fte) met meerdere heterogene activiteiten.
Bijdrage bedrijfsvoering / procesverbetering	<u>Beleidsbijdrager</u> - Formuleert werkplannen voor de toegewezen groep / het eigen team binnen de kaders van het vastgesteld operationeel beleid en realiseert deze. - Geeft input aan leidinggevende over het te voeren operationeel beleid.	<u>Beleidsontwikkelaar</u> Vertaalt tactisch beleid naar operationele doelstellingen / beleid voor de groep / het team en realiseert dit, na goedkeuring. Adviseert management over de ontwikkeling van operationeel beleid op het eigen expertise- / beleidsgebied.	<u>Beleidsontwikkelaar</u> Vertaalt tactisch beleid naar operationeel beleid, doelstellingen / jaarplan voor de teams / de organisatorische eenheid, en draagt zorg voor de realisatie hiervan. Adviseert het management over de ontwikkeling van tactisch beleid op het eigen expertise- / beleidsgebied.

	1	2	3
Aard van de contacten	<u>Intern netwerker</u> - Fungeert als aanspreekpunt voor operationele zaken binnen de groep / het toegewezen team. - Onderhoudt een intern netwerk gericht op samenwerking.	<u>Netwerker</u> - Fungeert als aanspreekpunt voor operationele vraagstukken binnen de groep / het toegewezen team en het externe netwerk. Bouwt en onderhoudt een netwerk om operationele doelstellingen te behalen en te innoveren.	<u>Netwerker</u> - Fungeert als aanspreekpunt voor operationele en tactische vraagstukken binnen het team / de organisatorische eenheid en het externe netwerk. - Bouwt en onderhoudt een netwerk om operationele en tactische doelstellingen te behalen en te innoveren. Adviseert / onderhandelt met externe stakeholders, waarbij uiteenlopende belangen overbrugd moeten worden.
Impact	De werkzaamheden hebben effect op de groep / het toegewezen team.	De werkzaamheden hebben effect op de groep / het team en/of het eigen expertise- of beleidsgebied.	De werkzaamheden hebben effect op het team / de organisatorische eenheid en/of het eigen expertise- of beleidsgebied.
Werk- en denkniveau	MBO+ werk- en denkniveau.	HBO werk- en denkniveau.	HBO+ werk- en denkniveau.
Verschillen t.b.v. meetkenmerken	Werkt in situaties waarbij coaching wordt gegeven aan een kleine groep / klein team op vakinhoud.	Werkt in situaties waarbij gezag moet worden uitgeoefend vanuit een hiërarchisch leidinggevende rol.	Werkt in situaties waarbij gezag moet worden uitgeoefend vanuit een hiërarchisch leidinggevende rol.

	1	2	3
	Draagt verantwoordelijkheid voor het kwalitatief beïnvloeden van het eigen werk en/of dat van enkele anderen door het operationeel leidinggeven.	- Werkt in situaties waarbij tegengestelde belangen worden overbrugd (door middel van adviseren aan anderen over operationeel beleid). - Draagt verantwoordelijkheid voor het kwalitatief beïnvloeden van het eigen werk en/of dat van de groep / het team door het hiërarchisch leidinggeven.	- Werkt in situaties waarbij tegengestelde belangen worden overbrugd. - Oefent invloed uit op tactisch beleid. - Draagt verantwoordelijkheid voor het geven van leiding aan enkele teams of een organisatorische eenheid en doet voorstellen die impact hebben op de bedrijfsvoering van teams / de organisatorische eenheid.

Manager

Functienaam: Manager 1

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

De Manager 1 kenmerkt zich door het geven van (indirect) leiding aan medewerkers binnen een middelgrote, heterogene organisatorische eenheid of een middelgrote tot grote organisatorische eenheid met een homogeen karakter (primaire, ondersteunende of stafafdelingen) (15 – 50 fte). De Manager 1 is verantwoordelijk voor het ontwikkelen van tactisch beleid voor de eigen organisatorische eenheid en levert input voor het ontwikkelen van strategisch beleid.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Het geven van leiding aan medewerkers binnen een middelgrote tot grote organisatorische eenheid en het op tactisch niveau ontwikkelen en realiseren van het beleid voor de organisatorische eenheid.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

De Manager 1 ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.

De Manager 1 geeft zelf hiërarchisch leiding aan een middelgrote tot grote organisatorische eenheid.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Tactisch beleidsontwikkelaar

Tactisch beleid is ontwikkeld, geïmplementeerd en gerealiseerd, zodanig dat het beleid aansluit bij de relevante ontwikkelingen en dat het bijdraagt aan het realiseren van de organisatiedoelstellingen.

De Tactisch beleidsontwikkelaar:

- Volgt, signaleert en analyseert relevante in- en externe ontwikkelingen en behoeften, brengt kansen en bedreigingen welke van invloed zijn op de eigen organisatorische eenheid in kaart.
- Neemt initiatieven en ontwikkelt op basis van relevante maatschappelijke, politieke, wetenschappelijke ontwikkelingen, het tactisch beleid voor de organisatorische eenheid, werkt deze uit in onder beleidsplannen en (meer)jarenplannen, zodanig dat de kwaliteit en prestatie van de organisatorische eenheid worden vergroot.
- Levert input voor de ontwikkeling van strategisch beleid voor de eigen organisatorische eenheid.
- Vertaalt het vastgestelde strategisch beleid van de organisatie en geïnitieerde ontwikkelingen naar doelstellingen voor de eigen organisatorische eenheid, in afstemming met de leidinggevende.
- Implementeert het beleid binnen de organisatorische eenheid en draagt zorg voor de uitvoering ervan, stelt werk/projectplannen op, delegeert naar betrokken medewerkers, bewaakt de voortgang en stuurt zo nodig bij.

	• Evalueert gevoerd beleid, draagt zorg voor verschillende rapportages en stuurt bij indien nodig.
2. Hiërarchisch leidinggevende	
Organisatorische eenheid aangestuurd, zodanig dat de vooraf gestelde doelstellingen voor de organisatorische eenheid zijn gerealiseerd.	De Hiërarchisch leidinggevende: • Geeft leiding aan medewerkers door de kwaliteit en kwantiteit van de uitvoering van de dagelijkse en toekomstige werkzaamheden te monitoren. • Stimuleert, instrueert, coacht en motiveert medewerkers waar nodig en stimuleert en faciliteert samenwerking binnen de organisatorische eenheid. • Is in staat medewerkers en teams te inspireren om verantwoordelijkheid te nemen voor het realiseren van de doelstellingen. • Bewaakt de voortgang van werkzaamheden, bespreekt dit met de medewerkers van de en is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening. • Ziet toe op en/of zorgt, conform afspraken, voor een juiste kwantitatieve en kwalitatieve bezetting binnen de organisatorische eenheid en neemt hiertoe de benodigde acties, zoals het signaleren van ontwikkelingsbehoeften en het voeren van werving- en selectiegesprekken. • Geeft uitvoering aan het HR beleid. • Stimuleert de interne afstemming en samenwerking over de grenzen van de organisatorische eenheid om de interne contacten optimaal te kunnen bedienen. • Signaleert problemen en knelpunten, doet verbetervoorstellen voor de eigen organisatorische eenheid en draagt zorg voor de uitvoering ervan.
3. Budgetbewaker	
Financiële doelstellingen behaald, zodanig dat financiële resultaten afgestemd en inzichtelijk zijn en dat voldaan is aan de begroting en het budget niet is overschreden.	De Budgetbewaker: • Stelt een begrotingsvoorstel voor de organisatorische eenheid op, legt deze voor aan de leidinggevende en stemt deze af. • Signaleert en analyseert knelpunten in de voortgang van de realisatie van de financiële doelstellingen. • Beheert de begroting(en) en budgetten.
4. Netwerker	
Netwerk onderhouden en bijdrage geleverd aan de uitbreiding ervan, zodanig dat de organisatie op een juiste wijze in- en extern is vertegenwoordigd en relevante informatie is opgehaald.	De Netwerker: • Bouwt en onderhoudt een netwerk van relevante in- en externe contacten en zet het netwerk actief in om de doelstellingen van de organisatorische eenheid te realiseren. • Vertegenwoordigt de organisatie namens de eigen organisatorische eenheid bij overlegvormen en onderhoudt samenwerkingsverbanden.

	• Verzamelt en genereert actief informatie binnen (landelijke, regionale en/of lokale) netwerken en vertaalt deze naar relevante informatie voor de organisatorische eenheid. • Onderzoekt mogelijkheden voor samenwerking met andere organisaties.
Kennis en specifieke functiekenmerken	
• HBO+ werk- en denkniveau. • Kennis van de organisatie om werkprocessen met verschillende aard inhoud op elkaar af te stemmen en complexe problemen op te lossen. • Kennis van lokale politieke en bestuurlijke aangelegenheden. • Kennis van organisatorische processen en bedrijfskundige principes • Kennis van en inzicht in de inrichting en diverse disciplines van de organisatie. • Kennis van en inzicht in de sociale kaart en het sociaal domein. • Beschikt over managementvaardigheden en kennis van organisatie-, personeels-, financieel- en kwaliteitsbeleid. • Tactische adviesvaardigheden.	

Functienaam: Manager 2

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

De Manager 2 kenmerkt zich door het geven van (indirect) leiding aan medewerkers binnen een grote organisatorische eenheid met een heterogeen karakter (primaire, ondersteunende en/of stafafdelingen) (meer dan 50 fte). De Manager 2 is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het tactische beleid van de eigen organisatorische eenheid, het adviseren van het bestuur / het MT over het eigen aandachtsgebied met betrekking tot de ontwikkeling van het strategisch beleid.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Het geven van leiding aan medewerkers binnen een grote organisatorische eenheid met een heterogeen karakter, het ontwikkelen en realiseren van tactisch beleid voor de organisatorische eenheid en het adviseren over het strategisch beleid op het eigen aandachtsgebied.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

De Manager 2 ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd.

De Manager 2 geeft zelf hiërarchisch leiding aan een grote organisatorische eenheid.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Tactisch / strategisch beleidsontwikkelaar

Tactisch / strategisch beleid is ontwikkeld, geïmplementeerd en gerealiseerd, zodanig dat het beleid aansluit bij de relevante ontwikkelingen en dat het bijdraagt aan het realiseren van de organisatiedoelstellingen.

De Tactisch / strategisch beleidsontwikkelaar:

- Volgt, signaleert en analyseert relevante in- en externe ontwikkelingen en behoeften, brengt kansen en bedreigingen welke van invloed zijn op de eigen organisatorische eenheid en aanverwante organisatieonderdelen in kaart. Geeft op basis hiervan advies aan het bestuur / het managementteam ten behoeve van de ontwikkeling van het strategisch beleid van het eigen aandachtsgebied.
- Neemt initiatieven en ontwikkelt op basis van relevante maatschappelijke, politieke, wetenschappelijke ontwikkelingen, het tactisch/ strategisch beleid voor de organisatorische eenheid, werkt deze uit in beleidsplannen zodanig dat de kwaliteit en prestatie van de organisatorische eenheid worden vergroot.
- Vertaalt het vastgestelde strategisch beleid van de organisatie en geïnitieerde ontwikkelingen naar doelstellingen voor de eigen organisatorische eenheid.
- Implementeert, na vaststelling, het beleid binnen de organisatorische eenheid en draagt zorg voor de uitvoering ervan, stelt werk/projectplannen op, delegeert naar betrokken medewerkers, bewaakt de voortgang en stuurt zo nodig bij.

	• Evalueert gevoerd beleid, draagt zorg voor verschillende rapportages en stuurt bij indien nodig. • Zoekt naar mogelijkheden voor uitbreiding en/of vernieuwing van de dienstverlening en levert een bijdrage aan de verdere realisatie hiervan.
2. Hiërarchisch leidinggevende	
Organisatorische eenheid aangestuurd, zodanig dat de vooraf gestelde doelstellingen voor de organisatorische eenheid zijn gerealiseerd.	De Hiërarchisch leidinggevende: • Geeft leiding aan medewerkers door de kwaliteit en kwantiteit van de uitvoering van de dagelijkse en toekomstige werkzaamheden te monitoren. • Stimuleert, instrueert, coacht en motiveert medewerkers waar nodig en stimuleert en faciliteert samenwerking binnen de organisatorische eenheid. • Is in staat medewerkers en teams te inspireren om verantwoordelijkheid te nemen voor het realiseren van de doelstellingen. • Schept randvoorwaarden (bijv. uitgangspunten, planning, budget) voor de uitvoering van de geformuleerde projecten / activiteiten binnen de organisatorische eenheid en onderliggende actieplannen. • Bewaakt de voortgang van werkzaamheden, spreekt medewerkers aan en is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening. • Ziet toe op en/of zorgt, conform afspraken voor een juiste kwantitatieve en kwalitatieve bezetting binnen de organisatorische eenheid en neemt hiertoe de benodigde acties, zoals het signaleren van ontwikkelingsbehoeften en het voeren van werving- en selectiegesprekken. • Geeft uitvoering aan het HR-beleid. • Stimuleert de interne afstemming en samenwerking over de grenzen van de organisatorische eenheid om de interne contacten optimaal te kunnen bedienen. • Signaleert problemen en knelpunten, neemt verbetermaatregelen en draagt zorg voor de uitvoering ervan.
3. Budgetbewaker	
Financiële doelstellingen behaald, zodanig dat financiële resultaten afgestemd en inzichtelijk zijn en dat voldaan is aan de begroting en het budget niet is overschreden.	De Budgetbewaker: • Stelt in samenspraak met de financieel verantwoordelijke van de organisatie (mede) een begrotingsvoorstel op voor de organisatorische eenheid, legt deze voor aan de leidinggevende en stemt deze af. • Signaleert en analyseert knelpunten in de voortgang van de realisatie van de financiële doelstellingen. • Beheert de begroting(en) en budgetten en onderneemt passende actie bij dreigende tekorten en/of overschrijdingen.

4. Netwerker

Netwerk onderhouden en bijdrage geleverd aan de uitbreiding ervan, zodanig dat de organisatie op een juiste wijze in- en extern is vertegenwoordigd, nieuwe contacten zich hebben verbonden aan de organisatie en relevante informatie is opgehaald.

De Netwerker:

- Bouwt en onderhoudt een netwerk van relevante in- en externe contacten en zet het netwerk actief in om de doelstellingen van de organisatorische eenheid te realiseren en te innoveren.
- Informeert/ adviseert en creëert draagvlak voor de visie van de organisatorische eenheid.
- Vertegenwoordigt de organisatie bij overlegvormen en voert mede onderhandelingen bij het aangaan van samenwerkingsverbanden en/of financiering voor innovatieve dienstontwikkeling.
- Verzamelt en genereert actief informatie binnen (landelijke, regionale en/of lokale) netwerken en vertaalt deze naar relevante informatie voor de organisatie.
- Onderzoekt mogelijkheden voor samenwerking met andere organisaties.

Kennis en specifieke functiekenmerken

- HBO+/WO werk- en denkniveau.
- Kennis van de organisatie om werkprocessen met verschillende aard en inhoud op elkaar af te stemmen en complexe problemen op te lossen.
- Kennis van voor lokale en regionale politieke en bestuurlijke aangelegenheden.
- Kennis van organisatorische processen.
- Kennis van en inzicht in de inrichting en diverse disciplines van de organisatie.
- Kennis van en inzicht in de sociale kaart en het sociaal domein.
- Managementvaardigheden en kennis van organisatie-, personeels-, financieel- en kwaliteitsbeleid.
- Strategische adviesvaardigheden.

Functienaam: Manager 3

Binnen welke kaders ben ik werkzaam? (context)

De Manager 3 kenmerkt zich door het integraal geven van (indirect) leiding en begeleiding aan medewerkers binnen meerdere, kritische organisatieonderdelen (primaire, ondersteunende en/of stafafdelingen) en het overtuigend en inspirerend uitdragen van de visie en missie van de organisatie. De Manager 3 is lid van het MT van een middelgrote tot grote organisatie en is uit dien hoofde verantwoordelijk voor het (mede) vormgeven en ontwikkelen van het strategisch beleid van de organisatie binnen de missie en de visie en het ontwikkelen en realiseren van de strategische doelstellingen van de toegewezen organisatieonderdelen binnen de kaders van het strategisch organisatiebeleid.

Wat is het doel van mijn functie? (doel)

Het geven van leiding aan medewerkers binnen meerdere en/of kritische organisatieonderdelen, het (mede) vormgeven en ontwikkelen van het strategisch organisatiebeleid en het realiseren van de strategische doelstellingen van de toegewezen organisatieonderdelen.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (organisatorische positie)

De Manager 3 ontvangt hiërarchisch leiding van de Directeur-Bestuurder.
De Manager 3 geeft zelf hiërarchisch leiding aan één of meerdere organisatieonderdelen.

Resultaatgebieden

Wat moet ik bereiken? (resultaten)

Wat kan ik doen om de doelen te bereiken? (activiteiten)

1. Strategisch beleidsontwikkelaar

Strategisch beleid is ontwikkeld, geïmplementeerd en gerealiseerd, zodanig dat het beleid aansluit bij de relevante ontwikkelingen en eisen en de voor de organisatie geformuleerde doelstellingen behaald kunnen worden.

De Strategisch beleidsontwikkelaar:

- Volgt, signaleert en analyseert grondig relevante in- en externe ontwikkelingen en behoeften, brengt kansen en bedreigingen welke van invloed zijn op het eigen organisatieonderdeel en de organisatie als geheel in kaart. Geeft, als lid van het managementteam, op basis hiervan vorm aan de ontwikkeling en realisatie van het strategisch beleid van de organisatie.
- Neemt initiatieven en ontwikkelt op basis van relevante maatschappelijke, politieke, wetenschappelijke ontwikkelingen, het beleid voor het eigen organisatieonderdeel/onderdelen, werkt deze uit in beleidsplannen zodanig dat de kwaliteit en prestatie van de organisatie worden vergroot.
- Vertaalt het vastgestelde strategisch beleid van de organisatie en geïnitieerde ontwikkelingen naar doelstellingen voor de eigen organisatieonderdelen
- Implementeert, na vaststelling, het beleid binnen de organisatie(onderdelen) en draagt zorg voor de uitvoering ervan, stelt werk/projectplannen op,

	delegeert naar betrokken medewerkers, bewaakt de voortgang en stuurt zo nodig bij. • Geeft sturing aan de realisatie van het strategische beleid voor het eigen organisatieonderdeel of beleidsgebied. • Zorgt voor samenhang tussen de diverse organisatieonderdelen en bepaalt hoe de (impact) doelstellingen het beste bereikt kunnen worden. • Evalueert gevoerd beleid, draagt zorg voor verschillende rapportages en stuurt bij indien nodig. • Initieert innovatie en brengt dit tot uitvoering.
2. Hiërarchisch leidinggevende	
Organisatieonderdeel/ organisatieonderdelen integraal aangestuurd, zodanig dat de vooraf gestelde doelstellingen voor het betreffende organisatieonderdeel zijn gerealiseerd.	De Hiërarchisch leidinggevende: • Geeft (indirect) leiding aan medewerkers door de kwaliteit en kwantiteit van de uitvoering van de dagelijkse en toekomstige werkzaamheden te monitoren. • Stimuleert, instrueert, coacht en motiveert medewerkers waar nodig en stimuleert en faciliteert samenwerking binnen de organisatieonderdelen. • Is in staat medewerkers en teams te inspireren om verantwoordelijkheid te nemen voor het realiseren van de doelstellingen. • Schept randvoorwaarden (bijv. uitgangspunten, planning, budget) voor de uitvoering van de geformuleerde projecten / activiteiten en onderliggende actieplannen. • Bewaakt de voortgang van werkzaamheden, spreekt medewerkers aan en is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening. • Ziet toe op en/of zorgt voor een juiste kwantitatieve en kwalitatieve bezetting binnen het organisatieonderdeel en neemt hiertoe de benodigde acties, zoals het signaleren van ontwikkelingsbehoeften en het voeren van werving- en selectiegesprekken. • Geeft uitvoering aan en realiseert uit hoofde van het MT lidmaatschap het HR-beleid voor de eigen organisatorische eenheid en organisatie. • Stimuleert de interne afstemming en samenwerking over de grenzen van het organisatieonderdeel om de interne contacten optimaal te kunnen bedienen.

	• Signaleert problemen en knelpunten, doet verbetervoorstellen op organisatieniveau en draagt zorg voor de uitvoering ervan. • Stuurt veranderingsprocessen aan op het gebied van organisatiestructuur en -cultuur.
3. Budgetbewaker	
Financiële doelstellingen behaald, zodanig dat financiële resultaten afgestemd en inzichtelijk zijn en dat voldaan is aan de begroting en het budget niet is overschreden.	De Budgetbewaker: • Stelt in samenspraak met de financieel verantwoordelijke van de organisatie een begrotingsvoorstel op ten aanzien van de organisatieonderdelen, legt deze voor aan de eindverantwoordelijke en stemt deze af. • Signaleert en analyseert knelpunten in de voortgang van de realisatie van de financiële doelstellingen. • Beheert hiertoe de begroting(en) en budgetten en onderneemt passende actie bij dreigende tekorten en/of overschrijdingen.
4. Netwerker	
Netwerk onderhouden en bijdrage geleverd aan de uitbreiding ervan, zodanig dat de organisatie op een juiste wijze in- en extern is vertegenwoordigd, nieuwe contacten zich hebben verbonden aan de organisatie en relevante informatie is opgehaald.	De Netwerker: • Bouwt en onderhoudt een netwerk van kritische in- en externe contacten in het sociale domein (zoals bijvoorbeeld financiers) en zet het netwerk actief in om de doelstellingen van de organisatie/organisatieonderdelen te realiseren en te innoveren. • Informeert/ adviseert en creëert draagvlak voor de visie van de organisatie. • Vertegenwoordigt de organisatie bij landelijke, regionale en/of lokale overlegvormen en voert onderhandelingen bij het aangaan van samenwerkingsverbanden en/of financiering voor innovatieve dienstontwikkeling, waarbij sprake is van stevige weerstanden en moeilijk overbrugbare tegenstellingen (zoals bijvoorbeeld beleidsvisie of aanwending van financiële middelen) en is bevoegd om contracten aan te gaan. • Verzamelt en genereert actief informatie binnen (landelijke, regionale en/of lokale) netwerken en vertaalt deze naar relevante informatie voor de organisatie. • Onderzoekt en initieert mogelijkheden voor samenwerking met andere organisaties.
Kennis en specifieke functiemarkers	
• WO werk- en denkniveau.	

-
- Kennis en inzicht in wetenschappelijke theorieën, methoden en (maatschappelijke) achtergronden van het gehele werkgebied van de organisatie t.b.v. tactische en strategische beleidsvoering en-ontwikkeling.
 - Kennis van en sensitiviteit voor lokale, regionale en landelijke politieke en bestuurlijke verhoudingen.
 - Kennis van organisatorische processen.
 - Kennis van en inzicht in de inrichting en diverse disciplines van de organisatie.
 - Kennis van en inzicht in de sociale kaart en het sociale domein.
 - Beschikt over managementvaardigheden en kennis van verandertrajecten en organisatie-, personeels-, financieel- en kwaliteitsbeleid.
 - Strategische vaardigheden en visie.
 - Onderhandelingsvaardigheden.

Functiedifferentiatiematrix: Manager

In deze matrix staan de relevante elementen uit de drie functies in de reeks naast elkaar. De vetgedrukte tekst maakt het verschil zichtbaar ten opzichte van de beschrijving van de functie van een niveau lager.

	1	2	3
Kern van de werkzaamheden	<u>Hiërarchisch leidinggevende</u> Geeft (indirect) leiding aan medewerkers binnen een middelgrote, heterogene organisatorische eenheid of een middelgrote tot grote organisatorische eenheid met een homogeen karakter (primaire, ondersteunende of stafafdelingen) (15 – 50 fte).	<u>Hiërarchisch leidinggevende</u> Geeft (indirect) leiding aan medewerkers binnen een grote organisatorische eenheid met een heterogeen karakter (primaire, ondersteunende en/of stafafdelingen) (meer dan 50 fte).	<u>Hiërarchisch leidinggevende</u> - Geeft (indirect) leiding aan medewerkers binnen meerdere, kritische organisatieonderdelen (primaire, ondersteunende en/of stafafdelingen). Zorgt voor samenhang tussen de organisatieonderdelen en bepaalt hoe doelstellingen het beste bereikt kunnen worden.
Bijdrage bedrijfsvoering / procesverbetering	<u>Tactisch beleidsontwikkelaar</u> - Is verantwoordelijk voor het ontwikkelen van tactisch beleid voor de eigen organisatorische eenheid en levert input voor het ontwikkelen van strategisch beleid. - Signaleert en analyseert in- en externe ontwikkelingen en brengt kansen en bedreigingen in kaart welke van invloed zijn op de eigen	<u>Tactisch / strategisch beleidsontwikkelaar</u> - Is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het tactische beleid van de eigen organisatorische eenheid, het adviseren van het bestuur / het MT over het eigen aandachtsgebied met betrekking tot de ontwikkeling van het strategisch beleid. - Signaleert en analyseert in- en externe ontwikkelingen en brengt kansen en bedreigingen in kaart	<u>Strategisch beleidsontwikkelaar</u> Is lid van het MT van een middelgrote tot grote organisatie en is uit dien hoofde verantwoordelijk voor het (mede) vormgeven en ontwikkelen van het strategisch beleid van de organisatie binnen de missie en de visie en het ontwikkelen en realiseren van de strategische doelstellingen van de toegewezen organisatieonderdelen binnen de kaders

	1	2	3
	organisatorische eenheid. • Evalueert het uitgevoerde beleid, signaleert eventuele knelpunten / afwijkingen en vertaalt de bevindingen naar verbetermogelijkheden op het niveau van de eigen organisatorische eenheid.	welke van invloed zijn op de eigen organisatorische eenheid en aanverwante organisatie-onderdelen. • Zoekt naar mogelijkheden voor uitbreiding en/of vernieuwing van de dienstverlening en levert een bijdrage aan de verdere realisatie hiervan. • Evalueert het uitgevoerde beleid, signaleert eventuele knelpunten / afwijkingen en vertaalt de bevindingen naar verbetermogelijkheden op het niveau van de eigen organisatorische eenheid en aanverwante organisatieonderdelen.	van het strategisch organisatiebeleid. • Signaleert en analyseert grondig in- en externe ontwikkelingen en brengt kansen en bedreigingen in kaart welke van invloed zijn op de organisatie-onderdelen en de organisatie als geheel. • Initieert innovatie en brengt dit tot uitvoering. • Evalueert het uitgevoerde beleid, signaleert eventuele knelpunten / afwijkingen en vertaalt de bevindingen naar verbetermogelijkheden op organisatieniveau. • Stuurt veranderingsprocessen aan op het gebied van organisatie-structuur en -cultuur.
Aard van de contacten	<u>Netwerker</u> • Bouwt en onderhoudt een netwerk van in- en externe contacten met als doel het verkrijgen van afstemming en geven van advies. • Neemt deel aan landelijke, regionale en/of	<u>Netwerker</u> • Bouwt en onderhoudt een netwerk van in- en externe contacten met als doel het verkrijgen van afstemming, geven van advies, creëren van draagvlak, het (mede) voeren van onderhandelingen en innoveren.	<u>Netwerker</u> • Bouwt en onderhoudt een netwerk van in- en externe kritische commerciële contacten, met als doel het verkrijgen van afstemming, geven van advies, innoveren, creëren van draagvlak en voeren van

	1	2	3
	lokale overlegvormen. Onderzoekt mogelijkheden voor samenwerking met andere organisaties	Vertegenwoordigt de organisatie namens de eigen organisatorische eenheid bij deelname aan landelijke, regionale en/of lokale overlegvormen. - Onderzoekt mogelijkheden voor samenwerking met andere organisaties.	onderhandelingen, waarbij sprake is van stevige weerstanden en moeilijk overbrugbare tegenstellingen. - Vertegenwoordigt de gehele organisatie bij deelname aan landelijke, regionale en/of lokale overlegvormen. - Onderzoekt en initieert nieuwe samenwerkingsmogelijkheden.
Werk- en denkniveau	HBO+ werk- en denkniveau.	HBO+/WO werk- en denkniveau.	WO werk- en denkniveau.
Verschillen t.b.v. meetkenmerken	- Is verantwoordelijk voor het realiseren van de doelstellingen van een middelgrote organisatorische eenheid (15 – 50 fte). - Realiseert tactisch beleid en levert input voor strategisch beleid.	Is verantwoordelijk voor het realiseren van de doelstellingen van een grote organisatorische eenheid (meer dan 50 fte) Ontwikkelt en realiseert tactisch beleid en adviseert bestuur/MT over de ontwikkeling van strategisch beleid.	- Is verantwoordelijk voor het realiseren van de doelstellingen van een groot, kritisch organisatie onderdeel. - Is MT-lid. - Ontwikkelt (mede) strategisch organisatiebeleid en realiseert de strategische doelstellingen voor het eigen organisatieonderdeel.