

OCMW/Sociaal Thuis Lendeledede
Functie Administratief medewerker Onthaal

Functiebeschrijving: 26/11/2018

Activiteitencentrum:	dienst administratie
Functiebenaming:	Administratief Medewerker
Functiewaarderingsniveau:	C
Graad:	1
Weddeschalen:	C1-C3
Aard contract:	contractueel onbepaalde duur
Te begeven via:	aanwerving
Uren	19/38

1. Plaats in de organisatie

De administratief medewerker:

- functioneert rechtstreeks onder de stafmedewerker
- rechtstreekse samenwerking met de collega's van de sociale dienst, thuiszorgdienst en administratie
- werkt samen met collega's van de financiële dienst

2. Hoofddoel van de functie

De hoofdtaken van de administratief medewerker:

- Als balie-medewerker ervoor zorgen dat cliënten en inwoners op een klantvriendelijke manier worden doorverwezen
- Correct, vlot en klantvriendelijk doorverbinden van telefonische oproepen om zo bij te dragen tot een goede dienstverlening en een positief imago van het OCMW/Sociaal Thuis
- Verantwoordelijke verschillende bijkomende administratieve verwerkingen en opvolgingen

3. Functieanalyse

3.1. Informeren en doorverwijzen van cliënten en inwoners op een stijlvolle manier

Dit houdt onder meer in:

- Geven van concrete en actuele informatie aan de cliënt/inwoner
- Gericht doorverwijzen van de cliënt/inwoner naar de respectievelijke dienst(en) of medewerker(s)
- Verdeling van de briefwisseling tijdens de baliewerking
- Registratie baliewerking

3.2. Efficiënt en klantvriendelijk bedienen van cliënten en inwoners

Dit houdt onder meer in:

- correct, vlot en klantvriendelijk doorverbinden van telefonische oproepen via de telefooncentrale
- verstrekken van allerhande informatie omtrent de diensten van het OCMW/Sociaal Thuis en externe dienstverlening in de gemeente

3.3. Ordelijk en nauwgezet verzorgen van de diverse balietaken

- Openen en sluiten van de inkomdeuren
- Verzekeren van de baliepermanentie
- Dagelijks zorgen voor een klantvriendelijk en uitnodigend voorkomen
- Dagelijks ledigen van de brievenbus en de briefwisseling bezorgen aan de respectievelijke medewerker(s) en dienst(en)
- Zorgen voor een nette en geordende balie
- Verzorgen van de affiches en folderrekken in de gang overeenkomstig de geldende normen/gebruiken (controle op geldigheid +eventueel bijbestellen van folders)

3.4. Allerhande administratieve taken

- Instaan voor de bestellingen van het bureaumateriaal
- Allerlei ondersteunende en uitvoerende opdrachten voor het beleid
- Bijhouden vakliteratuur en de aanvullingen.
- Allerhande registratie
- Klassement

3.5. Samenwerking

3.5.1. *Bijdragen tot een goede samenwerking met collega's maatschappelijk werk*

- doorgeven van nuttige informatie en kennis

3.5.2. *Bijdragen tot een goede samenwerking met collega's van andere diensten nl. financiële dienst, thuiszorgdiensten, secretariaat en balie*

- actief en opbouwend participeren aan het teamoverleg
- doorgeven van correcte en concrete informatie
- respect en waardering t.o.v. de eigenheid en werkwijze van andere diensten
- een assertieve en constructieve houding aannemen t.o.v. andere diensten
- overleg plegen en tijdig doorgeven van informatie met het oog op correcte financiële verrichtingen

3.5.3. *bijdragen tot een goede samenwerking met de stafmedewerker*

- meewerken aan het creëren van een optimale sfeer door:
 - actieve inbreng en creativiteit in het team
 - signaleren van problemen en samen zoeken naar oplossingen
 - meewerken aan bijscholingen en vorming
 - openstaan voor bemerkingen en functioneringsgesprekken,...

- opbouwen van een vertrouwensrelatie: feedback
- informerende functie
- schriftelijke en mondelinge verslaggeving
- ondersteunende functie in de uitbouw van het OCMW/Sociaal Thuis in het algemeen
- correct uitvoeren en mee verantwoordelijk zijn voor gedelegeerde taken
- signaleren van vastgestelde noden, tekorten en behoeften in de hulpverlening en formuleren van mogelijke oplossingen

3.5.4.bijdragen tot een goede samenwerking met de algemeen directeur, financieel directeur en het bestuur

- respect hebben voor de - democratisch samengestelde- beslissingsorganen van het OCMW en hun beslissingen
- rekening houden met de regels en verwachtingen van de organisatie
- bijdrage leveren tot het opmaken van het jaarverslag
- systematisch bijhouden en tijdig en correct doorgeven van registratiegegevens

4.Functieprofiel

4.1. Kennis

- kennis van Office pakket
- basiskennis van de sociale kaart, rechtenverkenner en de structuur van het algemeen welzijnswerk
 - kennis van de basiswerkzaamheden en –opdrachten van de verschillende diensten en medewerkers binnen het OCMW/Sociaal Thuis
 - kennis van de openingsuren en aanspreekpunten van de gemeentediensten en andere diensten werkzaam in de gemeente

4.2 . Vaardigheden

- relationele en communicatieve vaardigheden:
 - doorgeven van correcte informatie
 - respect en waardering t.o.v. de eigenheid en werkwijze van andere diensten
 - een assertieve en constructieve houding aannemen t.o.v. andere diensten
 - positieve instelling om in te springen en tijdelijk over te nemen bij ziektes en verlof van collega's
 - actief en opbouwend participeren aan het teamoverleg
 - kunnen werken in teamverband
 - logisch kunnen denken en kritisch zijn t.o.v. zichzelf en anderen
- organisatorische vaardigheden
 - werkzaamheden zelfstandig en systematisch kunnen plannen, afwerken en registreren
 - stipt, correct, snel en efficiënt kunnen handelen
 - snel en doeltreffend informatie kunnen opzoeken en hanteren
 - kunnen stellen van prioriteiten

- administratief – technische vaardigheden
 - o Invoeren, wijzigen en consulteren van gegevens
 - o computerprogramma's kunnen hanteren
 - o klassemment ordentelijk bijhouden
 - o invullen registratiegegevens
 - o ordelijk, gestructureerd en nauwkeurig kunnen werken

4.3. Attitudes

- klantvriendelijkheid
- verantwoordelijkheidszin
- tact, discretie, respect voor privacy en beroepsgeheim
- betrouwbaar zijn
- flexibel en stressbestendig zijn
- doorzettingsvermogen hebben en creatief ingesteld zijn
- bijdragen tot een goede samenwerking en teamgeest
- loyaal zijn t.o.v. de collega's, de organisatie en haar doelstellingen
- bereid zijn de verworven vaardigheden voortdurend te hanteren en verder te ontwikkelen
- openstaan voor feedback en bereid zijn tot permanente vorming
- meewerken aan een positief organisatieklimaat