

FUNCTIEBESCHRIJVING

<u>Functietitel</u>	Administratief medewerker team <u>Welzijn</u>
<u>Functieniveau</u>	C1-C3
<u>Sector</u>	Welzijn en Vrije Tijd
<u>Team</u>	Welzijn
<u>Directe leidinggevende</u>	Teamleider Welzijn

Doel van de functie

Is verantwoordelijk voor het verzorgen van administratieve, praktische en logistieke taken om een optimale dagelijkse werking van de dienst Welzijn met als doel bij te dragen aan de kwaliteitsvolle, klantgerichte dienstverlening in de gemeente Hechtel-Eksel.

Resultaatsgebieden

1. Instaan – samen met de maatschappelijk assistenten – voor de (telefonische) ontvangst en begeleiding van bezoekers van het OCMW Hechtel-Eksel

Dit omvat onder andere volgende kernactiviteiten/taken :

- Voorzien in een klantvriendelijke (telefonisch) onthaal en begeleiding van de cliënten en medewerkers en een klantvriendelijke ontvangst van bezoekers
- Luisteren naar vragen van bezoekers, aandacht hebben voor en detecteren van noden en deze signaleren binnen de eigen dienst.
- Verstrekken van duidelijke, correcte informatie
- Doorverwijzen naar andere diensten binnen de dienst Welzijn, indien mogelijk ook buiten de eigen dienst

2. Instaan voor de administratieve verwerking om een vlotte dienstverlening te realiseren.

Dit omvat onder andere volgende kernactiviteiten/taken :

- Beantwoorden of doorsturen van e-mails
- Invoeren, verwerken, controleren en beheren van gegevens in specifiek door de diensten gehanteerde computerprogramma's
- Begeleiden van bezoekers bij het vervullen van administratieve formaliteiten
- Opmaak van correcte verslaggeving

3. Uitvoeren diverse specifieke administratieve taken.

Dit omvat onder andere volgende kernactiviteiten/taken :

- Regelen, registreren en administratief verwerken van ritten MMC (MinderMobielenCentrale)
- Ondersteunen en meedenken van het LOI (Lokaal Opvanginitiatief)
- Ondersteunen van projecten van de dienst Welzijn
- Verzorgen van het opvragen van prijsoffertes, het opstellen van bestelbonnen en het opvolgen van bestellingen
- Voorbereiden en het verder administratief verwerken van betalingen en terugvorderingen
- Ondersteunen bij de voorbereiding, verwerking en afhandeling van het BCSD (Bijzonder Comité Sociale Dienst)
- Administratieve ondersteunen bij aanvragen subsidiëringen overheid

4. Zorgen voor ene vlotte interne en externe communicatie.

Dit omvat onder andere volgende kernactiviteiten/taken :

- Informeren van bezoekers over procedures, beslissingen, ...
- Onderhouden, actualiseren en aanvullen van de website, databank en andere communicatiekanalen
- Informeren van en overleggen met collega's
- Zorgen voor een vlotte en toegankelijke mondelinge, schriftelijke en non-verbale communicatie

5. Bewaken van kwaliteit om correcte en efficiënte resultaten te bekomen

Dit omvat onder andere volgende kernactiviteiten/taken :

- Opvolgen van maatschappelijke evoluties en trends
- Correct gebruik van de softwaretoepassingen
- De eigen procedures en werkprocessen kritisch bekijken, vereenvoudigen en aangeven waar efficiëntiewinst mogelijk is
- Eigen expertise delen met collega's in functie van de kwaliteit van de hele dienst en bij uitbreiding de hele organisatie

Technische expertise en ervaring

Diplomavereisten en ervaring

- Houder zijn van een hoger secundair onderwijs diploma, bij voorkeur in een sociale of administratieve richting.
- Slagen in een examen
- Uittreksel strafregister

Kennisvereisten en vaardigheden

- Kennis van informatietoepassingen (MS Office)
- Kennis en/of kunnen toepassen van relevante (sociale) wetgeving is een pluspunt
- Kennis werking lokaal bestuur is een pluspunt
- Communicatieve vaardigheden
- Nauwkeurig kunnen werken
- Discreet kunnen werken
- Hulpvaardigheid
- Zelfstandig in een team kunnen werken

Competenties

Generieke competenties voor lokaal bestuur Hechtel-Eksel

Zorgzaam klantgericht optreden

- Zich richten op behoeften en tevredenheid van klanten. Het stellen van hoge normen voor kwantiteit én kwaliteit. Het controleren, handhaven en verbeteren van kwaliteit en productiviteit. Op een systematische, methodische en ordelijke manier werken. Consequent projectdoelen bereiken.

Gedrevenheid tonen

- Het aanvaarden van veeleisende doelen en deze met enthousiasme aanpakken. Het hard werken en extra uren besteden indien nodig. Het identificeren van de eigen ontwikkelingsbehoeften en het gebruik maken van ontwikkelings- en trainingsmogelijkheden. Het willen hogerop komen in functies met meer verantwoordelijkheid en invloed.

Zich als een ploegspeler gedragen

- Belangstelling en begrip voor anderen tonen. Zich aanpassen aan het team en teamgeest opbouwen. De bijdrage van anderen erkennen en belonen. Luisteren naar anderen, anderen raadplegen en proactief communiceren. Anderen ondersteunen en zorg dragen voor anderen. Zelfinzicht ontwikkelen.

Funcitiespecifieke competenties

Relaties opbouwen en netwerken

Het uitbouwen van goede relaties met klanten en personeel, het opbouwen van uitgebreide en effectieve netwerken van contacten (zowel intern als extern), het goed omgaan met mensen op alle niveaus, om weten gaan met conflicten en humor op gepaste wijze gebruiken om relaties met anderen te versterken.

Leren en onderzoeken

Het snel leren van nieuwe taken en het vlug opnemen van informatie. Het verzamelen van uitgebreide informatie ter ondersteuning van de besluitvorming. Het snel begrijpen van nieuw verkregen informatie. Het leren van successen en fouten en het op zoek gaan naar feedback van medewerkers en "klanten". Het beheren van kennis.

Instructies en procedures opvolgen

Het op gepaste wijze volgen van instructies van anderen zonder hun gezag onnodig in twijfel te trekken. Het volgen van procedures en beleidslijnen. Zich houden aan tijdsschema's. Het op tijd komen op het werk en op vergaderingen. Het tonen van betrokkenheid met de organisatie. Het respecteren van wettelijke verplichtingen en veiligheidseisen die verbonden zijn aan de functie.

Aanpassen aan en omgaan met verandering

Zich aanpassen aan veranderende omstandigheden. Het accepteren van nieuwe ideeën en initiatieven voor verandering. Het aanpassen van zijn reacties in functie van mensen of situaties. Het respect en fijngevoeligheid tonen voor culturele en religieuze verschillen. Het tolereren van vage situaties en het gebruik maken van de kansen die dit biedt.

Met druk en tegenslagen omgaan

Het productief werken in een stressvolle omgeving. Het onder controle houden van emoties tijdens moeilijke situaties. Het vinden van een evenwicht tussen de eisen van werk en privéleven. Het houden van een positieve kijk op het werk. Het goed omgaan met kritiek en het leren ervan.