

Functiebeschrijving: Onthaal-en administratief medewerker - Huis van Welzijn (m/v/x)

Graad

Administratief medewerker (C1-C3)

Functietitel

Onthaal-en administratief medewerker – Huis van Welzijn

Doelstelling van de functie

Klantgerichte onthaal en dienstverlening verzorgen in het Huis van Welzijn van administratieve processen zodat een efficiënte en effectieve afhandeling van de dossiers gerealiseerd wordt.

Functie-inhoud

Resultaatgebied 1: Klantgericht onthaal

Je zorgt voor een klantgericht onthaal voor de burgers in Harelbeke.

Dit houdt onder meer in dat je:

- Je maakt burgers/klanten wegwijs in de organisatie
- Je beantwoordt telefoonoproepen en verwijst door naar de juiste persoon
- Je maakt gebruik van het cliënt-onthaal-module en bijkomende informaticaprogramma's voor de sociale dienst bij het onthaal en doorverwijzing naar de juiste hulpverlener.
- Je zorgt voor een klantgerichte onthaalruimte

Resultaatgebied 2: Administratieve verwerking en finaliseren van informatie

Je verricht administratieve taken in opdracht en ter ondersteuning van de medewerkers Huis van Welzijn ten einde deze administratief te ondersteunen.

Dit houdt onder meer in dat je:

- Bestanden opmaakt, aanvult en actueel houdt;
- Brieven en mails correct en klantvriendelijk opmaakt, rekening houdend met de huisstijlregels;
- Instaat voor de volledige voorbereiding, verwerking en opvolging van het Bijzonder Comité voor de sociale dienst;
- Instaat voor de volledige voorbereiding van de uitbetaling steun cliënten voor de financiële dienst;
- Instaat voor de verwerking en opvolging van terugbetaling recht op maatschappelijk integratie en financiële steun wet 2.04.65 bij de Federale overheid;
- Instaat voor de gegevensverzameling en verwerking in het kader van jaarverslag, meerjarenplan, inspecties,...;
- Verantwoordelijk bent voor klassement en archief op de sociale dienst.

Resultaatsgebied 3: Teamwerking

Je bouwt mee aan een goede teamwerking met het oog op een efficiënte en kwalitatieve ondersteuning.

Dit houdt onder meer in dat je:

- Een actieve inbreng hebt bij werkbeprekingen;
- Gemaakte afspraken naleeft;
- Overlegt en communiceert met je leidinggevende en collega's.

Resultaatsgebied 4: Zelfstandig en kwalitatief werken

Je voert de opgedragen taken autonoom uit en ziet toe op een kwalitatieve uitvoering ervan.

Dit houdt onder meer in dat je:

- Een planning van de taken opstelt en zorgt voor een correcte en tijdige uitvoering ervan;
- De vooropgestelde procedures volgt;
- Operationele problemen oplost en bijspringt indien nodig bij opdrachten van collega's;
- Feedback geeft aan je leidinggevende en collega's over de stand zaken van de uitvoering van de opdrachten.

Resultaatsgebied 5: Professionele ontwikkeling

Je hebt aandacht voor de eigen professionele ontwikkeling en onderneemt hiervoor de nodige stappen.

Dit houdt onder meer in dat je:

- Tijdig feedback vraagt bij je leidinggevende en collega's over de eigen prestaties en hieruit conclusies trekt;
- Geregeld stilstaat bij je eigen functioneren en de eigen zwaktes en sterktes kent;
- Bereid bent om vormingen, trainingen en opleidingen te volgen die relevant zijn voor je werk;
- Nieuwe informatie en ideeën in je kan opnemen en effectief toepassen.

Contacten Intern/extern	Wie	Omschrijving
Intern	Departementshoofd & leidinggevende	Rapportering, overleg, teamvergaderingen
Collega's binnen de dienst Collega's van andere diensten	Overleg, overdracht, samenwerking Samenwerking bij dienstoverschrijdende dossiers	
Burgemeester en Schepenen		
Extern	De burgers	Informatie verstrekking,
Andere lokale of hogere overheden	Inwinnen van diverse informatie, verwerken adviesverlening, samenwerking (gezamenlijke projecten, subsidiëring,...)	
Aannemers, notarissen, studiebureaus, landmeters, expertenbureaus,...	Informatie inwinnen/verstrekken, samenwerken en overleggen	

Competentie-profiel & Organisatiecompetenties

Initiatief

Klantgerichtheid

Kwaliteitsvol werken

Loyaal zijn

Samenwerken

Competenties vastgelegd voor deze functiefamilie

Integriteit

Resultaatsgerichtheid

Nauwgezetheid

Inzet

Flexibiliteit

Stressbestendigheid

Zelfstandig werken

Technische vaardigheden beheersen (eigen aan de dienst):

- kennis van de structuur en de wetgeving van het bestuur (vb. decreet lokaal bestuur,...)
- kennis van werking van OCMW-diensten en vormen van dienstverlening
- grondige kennis van Microsoft office (Outlook, Word, Excel)
- dossierbehandeling (notuleren)
- ...