



FUNCTIEPROFIEL - WAT WORDT ER VAN MIJ VERWACHT?

NAAM FUNCTIE: ADMINISTRATIEF MEDEWERKER LOKAAL DIENSTENCENTRUM

1. Algemene informatie

Cluster / Dienst: Leven en Welzijn / Maatschappelijk welzijn – Lokaal Dienstencentrum

Salarisschaal: C1 – C2 – C3

2. Plaats in het organogram

Maakt deel uit van de dienst Maatschappelijk welzijn als centrummedewerker van het LDC en wordt aangestuurd door de centrumleider van het Lokaal Dienstencentrum.

3. Doel van de functie

De continuïteit van dienstverlening, administratie en onthaalbalie van het lokaal dienstencentrum helpen garanderen. Het mee organiseren en het ondersteunen van activiteiten in het lokaal dienstencentrum en de planning opvolgen. Daarnaast fungeert deze administratieve medewerker als contactpersoon voor de minder mobiele centrale.

Informeren, helpen en ondersteunen van klanten, het rapporteren en opvolgen van klachten en meldingen, het logistiek ondersteunen van medewerkers, ondersteunen bij de interne en externe communicatie teneinde de burger een kwaliteitsvolle, klantgerichte dienstverlening te verzekeren.

4. WAT - welke zijn mijn taken?

Resultaatsgebied 1: onthaal en medewerker van het lokaal dienstencentrum

De administratief medewerker zorgt voor de permanentie aan het onthaal van het lokaal dienstencentrum. Onder leiding van de centrumleider helpt de medewerker bij het openen en sluiten van het centrum. Sporadisch helpt de medewerker met activiteiten of deelname aan vergaderingen of opleidingen buiten de werktijden. De medewerker volgt opleidingen. Deze opleidingen kunnen gaan over het eigen vakgebied, de multidisciplinaire samenwerking of nieuwe tendensen en werkmethoden. De medewerker verworft zelf actief kennis om (vragen van) bezoekers of externen adequaat te kunnen doorverwijzen.

De administratief medewerker denkt mee en realiseert nieuwe initiatieven om de dienstverlening te optimaliseren. De medewerker coördineert gezamenlijke activiteiten zoals de inschrijvingen voor een uitstap. In opdracht van de centrumleider en in samenwerking met de deskundige buurtgerichte zorg, bouwt en onderhoudt de medewerker contacten met andere externe betrokkenen zoals de buurt, verenigingen, scholen, stagiairs, partners in de zorg...

Resultaatsgebied 2 : aanspreekpunt minder mobiele centrale

De administratief medewerker is de contactpersoon voor leden, chauffeurs, externen,... van de minder mobiele centrale. De medewerker staat in voor de planning van de ritten en het verwerken van de aanvragen. Daarnaast volgt de medewerker de facturatie van de minder mobiele centrale op en beheert de administratie daarvan. Op verzoek van gebruikers verstrekt de medewerker de nodige informatie of verwijst adequaat door. Verder biedt de medewerker ondersteuning aan de vrijwilligers en stagiairs.

Resultaatsgebied 3 administratieve en logistieke ondersteuning lokaal dienstencentrum

De administratief medewerker houdt diverse databanken up-to-date in opdracht van de centrumleider. De medewerker ontwerpt en ontwikkelt promotiemateriaal zoals affiches, flyers en artikels, en werkt actief mee aan de verspreiding ervan. Daarnaast leest de medewerker teksten na.

De medewerker neemt deel aan vergaderingen, waaronder werkgroepen en teamvergaderingen, en maakt tijdig gestructureerde en overzichtelijke verslagen. Zowel mondeling als schriftelijk rapporteert de medewerker relevante elementen aan collega's om een vlotte werking te garanderen.

De medewerker houdt de nodige registraties en het klassement van de activiteiten en documenten bij in functie van operationele gegevens, erkenningsvoorwaarden, jaarverslagen en de planningen. Tot slot stelt de medewerker brieven op of bereidt bestaande documenten voor ter ondertekening en verzendt deze daarna.

Resultaatsgebied 4: bijdragen aan een aangename en veilige omgeving voor onze interne en externe klanten

De administratief medewerker voert zijn werk uit volgens instructies en veiligheidsvoorschriften van de stad Diest om veilige werkomstandigheden en een aangename werksfeer voor zichzelf, collega's en klanten te bewaken en verbeteren.

Resultaatsgebied 5: alle bijkomende opdrachten in het belang van de stad Diest

De administratief medewerker is **betrokken** bij de stad Diest en tracht zich **voortdurend** te **verbeteren** en zo bij te dragen tot het slagen van de organisatie. Een belangrijk element hierbij is de **samenwerking** met de directe collega's en de andere diensten. De administratief medewerker ondersteunt de leidinggevende in zijn taken en is bereid bijkomende opdrachten tot een goed einde te brengen.

5. HOE - hoe voer ik mijn taken uit?

Het HOE omschrijft de competenties en de kennis die nodig zijn om deze functie succesvol uit te oefenen.

5.1. Kerncompetenties – deze competenties vindt de stad voor iedereen belangrijk

Bij elke kerncompetentie worden het niveau en de voorbeelden vermeld die bij deze functie horen.

Kerncompetentie	Niveau	Voorbeelden
Voortdurend verbeteren	1. Toont zich leer- en aanpassingsbereid met betrekking tot de eigen functie en situatie	- Is gemotiveerd om nieuwe "leerstof" te verwerken - Is bereid om nieuwe methodes aan te leren - Past nieuwe afspraken over de uitvoering van de eigen taak meteen toe in de praktijk - Vraagt om uitleg en toelichting als iets niet duidelijk is - Geeft aan waar zich problemen in de taak voordoen en denkt mee na over oplossingen - Schoolt zich regelmatig bij voor zijn eigen vakgebied en blijft up-to-date - Past nieuwe richtlijnen, kennis, informatie en inzichten toe in de praktijk. <u>Opmerking:</u> De administratief medewerker zorgt voor : - een gerichte en correcte toeleiding naar de juiste dienst(verlening) - afspraken correct inboeken - klachtenregistratie - invoeging van teksten op de website of de infoborden
Klantgerichtheid	2. Onderneemt acties om voor de klant de meest geschikte oplossing te bieden bij vragen en problemen die minder voor de hand liggen	- Achterhaalt de behoefte of vraag van de klant door juiste vragen te stellen. - Past binnen de bestaande procedures en planning de dienstverlening of het product aan om de klant verder te helpen - Geeft binnen zijn bevoegdheid de klant waar hij recht op heeft op de best mogelijke wijze (bv. antwoorden algemene dienstverlening, doorverwijzen naar juiste dienst) - Denkt en handelt vanuit de noden van de klant in plaats van uit de noden van het eigen functioneren - Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening - Probeert zelf een antwoord te geven op een vraag of klacht. Verwijst zo nodig door of zoekt hulp. - Biedt een zo optimaal mogelijke oplossing voor de klant. <u>Opmerking:</u> De klantgerichtheid is in de functie essentieel.
Samenwerken	2. Helpt anderen en pleegt overleg	- Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om tot een gezamenlijk resultaat te komen - Stemt de eigen inbreng/prioriteiten/aanpak af op de behoeften van de groep

		• Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid van mensen waarmee men samenwerkt • Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder de eigen opdracht (bv. hulp bieden aan andere diensten, indien tijd beschikbaar en mogelijkheid) • Vraagt spontaan en vooraf de mening van anderen.
Betrouwbaarheid	1. Handelt correct en respectvol ten aanzien van zijn omgeving en van de bestaande regels en afspraken	• Handelt volgens de deontologische code van de stad Diest • Respecteert formele regels en afspraken (veiligheidsvoorschriften) • Gaat op respectvolle wijze om met anderen • Geeft volledige en juiste informatie door • Respecteert vertrouwelijke en persoonlijke informatie, is discreet (bv. extra vuilniszakken bij incontinentie – binnenkomende klacht) • Doet wat hij zegt, komt beloften en afspraken na • Komt open uit voor eigen fouten, vergissingen en nalatigheden. (bv. opmaken afrekening huisvuilzakken, verkeerde publicatie stadsinfo).

5.2. Functiecompetenties

Bij elke functiecompetentie worden het niveau en de voorbeelden vermeld die bij deze functie horen.

Functiecompetentie	Niveau	Voorbeelden
Organisatiebetrokkenheid	1. Handelt overeenkomstig de waarden en doelstellingen van de organisatie	• Uit naar buitenstaanders toe geen kritiek op beslissingen die voor de organisatie nuttig zijn, zelfs als die minder populair zijn of controversieel zijn of persoonlijk ongunstig uitvallen • Voert richtlijnen uit, ook al komen die niet overeen met de eigen belangen (bv beslissingen cel grondgebiedzaken - bestuur) • Toont belangstelling voor de organisatie of entiteit (bv informeert zich regelmatig)(raadpleegt andere diensten om correcte informatie door te geven) • Reageert correct en loyaal als buitenstaanders, klanten enz. kritiek uiten op de organisatie • Respecteert de binnen de organisatie of entiteit bestaande afspraken en procedures.
Mondelinge uitdrukingsvaardigheid	1. Weet de eigen boodschap vlot en begrijpelijk te verwoorden	• Communiceert duidelijk en 'to the point'. Legt (technische) gegevens op een begrijpelijke wijze uit (bv. meldingen onthaal) • Beperkt het gebruik van jargon • Antwoordt doelgericht en beknopt • Is goed verstaanbaar (volume, articulatie, tempo) • Spreekt vlot • Ondersteunt zijn boodschap met aangepast non-verbaal gedrag.
Schriftelijke uitdrukingsvaardigheid	1. Hanteert een correcte en begrijpelijke taal	• Hanteert een correcte spelling • Hanteert een correcte grammatica • Handhaaft de huisstijl en de afspraken hierover in zijn communicatie • Formuleert en schrijft in een toegankelijke taal professionele brieven en nota's. <u>Opmerking:</u> De administratief medewerker past dit toe bij: - formuleren van klachten - opstellen brieven – en sporadisch notulen -
Analystisch denken	1. Ziet de essentie van het probleem	• Verzamelt informatie over de achtergronden en oorzaken • Maakt duidelijk onderscheid tussen hoofd- en bijzaken bij het analyseren van een probleem • Omschrijft duidelijk de kern van het probleem • Verwerft een algemeen inzicht in de problematiek • Gaat systematisch te werk bij het analyseren van een probleem. <u>Opmerking:</u> Inbrengen van meldingen eventueel via de dienst openbaar domein.
Initiatief	1. Neemt het initiatief om binnen het eigen takendomein acties te ondernemen (reactief en ad hoc)	• Doet eerst zelf al het mogelijke om een probleem op te lossen alvorens de hulp van anderen in te roepen • Gaat uit zichzelf achter informatie aan • Ziet werk liggen en gaat over tot actie • Kan problemen die zich voordoen zelf afwerken • Onderneemt uit eigen beweging gerichte acties om het concrete probleem op te lossen.

Flexibel gedrag	1. Past zijn aanpak of gedrag aan als de concrete situatie dat vereist	• Verandert zijn agenda en operationele planning afhankelijk van tijdsdruk, nieuwe prioriteiten, dringende vragen of behoeften (bv. crisis- of noodsituaties) • Verhoogt het werktempo als de omstandigheden dat vragen (bv. gewijzigde deadline, tegenslagen, plots extra taken (stadsinfo i.f.v. gemeenteraad) • Zoekt tijdig een alternatieve oplossing of aanpak als blijkt dat de gekozen aanpak niet geschikt was • Is bereid taken uit te voeren die niet tot het normale pakket behoren, als de omstandigheden dat vereisen. (bijspringen bij andere diensten, indien tijd) • Stressbestendig zijn in crisis- en complexe situaties.
Nauwgezetheid	2. Levert met oog voor detail correct werk af	• Voert repetitieve administratieve of technische taken foutloos uit • Vult documenten en formulieren correct en zorgvuldig in (meldingen onthaal algemeen) • Blijft aandachtig bij routineuze taken • Controleert het eigen werk • Merkt fouten en onnauwkeurigheden in de beschikbare informatie op, met het oog op het aanbrengen van correcties.
Organiseren	1. Organiseert het eigen werk	• Werkt onder tijdsdruk alles tijdig en correct af • Kan op een bepaald ogenblik met oog voor de timing zijn werk afronden • Pakt de zaken efficiënt aan • Kan inspelen op wijzigende omstandigheden • Ontwikkelt een aanpak die blijkt geeft van doorzicht en overzicht.

5.3. Kennis

Deze kennis en het praktisch toepassen ervan is nodig om deze functie succesvol uit te oefenen.

Cluster	Kennis	Toelichting
PC-vaardigheden	Word	Aan te leren op de werkvloer
	Excel	
	Software eigen aan de functie:	
Wetgeving en regelgeving (Nieuwe medewerkers : wetgeving eigen maken op de werkvloer. Medewerkers : praktische kennis)	Kennis van de wetgeving/regelgeving mbt de functie: - Decreet over de lokale besturen	Algemene kennis over werking stad en OCMW
Werking en werkmiddelen	Werking van de gemeentelijke organisatie	Aan te leren op de werkvloer
	Werkmiddelen : -Telefooncentrale - Kassa	

Alle functieprofielen van de stad Diest zijn standaard opgesteld in de mannelijke vorm, vooral om complexe zinsvormen te vermijden. Dit is niet bedoeld als verwijzing naar het gender van de medewerker.