

FUNCTIEBESCHRIJVING

FUNCTIEFAMILIE KLANTENMEDEWERKER

Functie

Klantenmedewerker team stadsontwikkeling - thema wonen C1-C3

Plaats in het organogram

De stad en het OCMW van Lommel hebben een geïntegreerde organisatiestructuur. Samen telt het lokaal bestuur 4 sectoren: Mens, Dienstverlening, Ruimte en Organisatie. Als klantenmedewerker wonen maak je deel uit van het team stadsontwikkeling – thema wonen. Je werkt onder leiding van en rapporteert aan de teamcoach stadsontwikkeling. Je staat in nauw contact met klanten en de andere leden van je team en thema.

Onze waarden

Verantwoordelijkheid/eigenaarschap

De taken die je moet doen, voer je goed en efficiënt uit en hierop kan je ook aangesproken worden. Eigenaarschap gaat net iets verder dan betrokkenheid. Je doet iets omdat je het belangrijk vindt, omdat je je de eigenaar voelt van de uitkomst.

Oprechte waardering

Met een compliment uit je je waardering maar dit heeft alleen waarde als het oprecht is (vanuit je hart komt). Daarnaast ben je constructief kritisch. Je benoemt eventuele problemen maar speelt nooit op de persoon. We praten met elkaar en niet over elkaar.

Respect

Je zorgt ervoor dat iedereen zijn mening kan uiten en daarbij leer je omgaan met de verschillen.

Positiviteit

Je gelooft in de dingen waar je voor gaat en bekijkt deze dingen op een positieve manier zodat je de geluksbeleving versterkt.

Resultaatgerichtheid

Je spant je actief in om concrete resultaten en/of doelstellingen te halen.

Eerlijkheid/openheid

Eerlijkheid betekent dat er geen verschil is tussen wat je zegt, denkt en doet.

Vriendelijkheid

In alle omstandigheden blijf je verdraagzaam en collegiaal. Je glimlach is een krachtig wapen om spanningen op te lossen.

Hoofddoel van de functie

Als klantenmedewerker team stadsontwikkeling – thema wonen ben je een front-office en back-office medewerker. Front-office ontvang je burgers op klantvriendelijke wijze en help je hen verder met vragen rond het thema wonen. Back-office sta je in voor een kwalitatieve en nauwkeurige administratie rond wonen waarbij je de juiste wetgeving en procedures toepast. Daarnaast kan je door een goede probleemanalyse en oplossingsgericht werken ook moeilijkere dossiers mede opvolgen en behandelen en de collega's van wonen (en team stadsontwikkeling) ondersteunen.

Je zorgt binnen je takenpakket steeds voor een hoogstaande dienstverlening naar klanten en draagt bij aan de uitvoering van de visie dienstverlening van stad Lommel.

Functie-inhoud

- Je verzorgt de eerstelijns dienstverlening van team stadsontwikkeling – thema wonen: telefonie wonen, mailbox wonen, afspraken rond woonvragen en het woonloket
- Je volgt grote en kleine dossiers administratief op, dit kan onder meer gaan over leegstand en verwaarlozing, woningkwaliteit en kamerwonen, aangiftes binnen het kadaster ...
- Je maakt je de reglementen rond wonen van stad Lommel eigen, past ze toe en vertaalt ze in klare taal naar de burger
- Je bent bereid om af en toe onderzoek op terrein uit te voeren
- Samen met je collega's bereid je objectieve adviezen voor die nodig zijn voor het college en bestuur
- Je toont engagement in team stadsontwikkeling om bij te dragen aan het teamgevoel en overkoepelende taken

Competentieprofiel

Kennis

- Je hebt interesse in een kwalitatief woonbeleid in Lommel
- Je hebt algemene kennis en inzicht in de werking en besluitvorming van een lokaal bestuur of bent bereid dit op korte termijn te verwerven.
- Je beschikt over goede algemene digitale vaardigheden (gebruik smartphone, computer, internet, apps, ...) en hebt kennis van digitale toepassingen (kennis van Excel is een meerwaarde)
- Nieuwe digitale toepassingen schrikken jou niet af
- Je verwerft goede kennis over toegepaste wetgeving en reglementering binnen jouw vakgebied en kan deze omzetten in klare taal richting de burger
- Je houdt van een direct contact met de burger en bent sterk in verbindend communiceren
- Je bent naast geduldig en empathisch ook heel nauwkeurig en consequent
- Goede communicatieve- (zowel mondeling als schriftelijk) en luistervaardigheden in functie van de te bieden dienstverlening zijn een must

- Je hebt een flexibele werkhouding: je kan snel schakelen in moeilijke of complexere situaties en kan inspelen op wijzigingen op de werkvloer met voeling op maat van de beoogde klanten.
- De behoeften van onze klanten identificeren en beoordelen en op gepaste wijze hierop reageren.
- Je kan zelfstandig aan de slag gaan en werkt taken nauwkeurig af. Tegelijk ben je een echte teamspeler die zich vlot in de verschillende teams binnen de organisatie integreert.

Competenties

Generieke competenties (gebaseerd op onze waarden)

- **Teamwerk en samenwerken:** *Je toont een echte intentie tot constructief samenwerken met anderen. Je wil deel uitmaken van een team en anderen erbij betrekken. Je stelt samenwerking boven competitiviteit.*
→ *Je werkt constructief mee in het team*
- **Kwaliteit en nauwgezetheid:** *Je bereidt een taak nauwkeurig voor, voert ze uit, werkt ze af, volgt ze op en stuurt ze bij waar nodig.*
→ *Je levert correct en kwalitatief werk af*
- **Klantgerichtheid:** *Je helpt anderen. Je richt je aandacht op het kennen van en beantwoorden aan de noden van interne en externe klanten. Je neemt klachten en problemen ernstig en zoekt naar oplossingen die de verwachtingen overtreffen.*
→ *Je onderzoekt actief wensen en noden van klanten en stemt eigen dienstverlening erop af*
- **Integriteit:** *Je handelt vanuit de codes van algemeen aanvaarde sociale en ethische normen, zoals betrouwbaarheid, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie*
→ *Je handelt correct en respecteert de regels*

Functie(familie)gebonden competenties

- **Mondelinge communicatie:** *Je spreekt in een taal die het publiek tot wie ze gericht is, begrijpt.*
→ *Je zorgt voor een heldere communicatie gericht op de gesprekspartner*
- **Empathie (inlevingsvermogen):** *Je luistert effectief en leeft je in in de al dan niet uitgesproken gedachten en gevoelens van anderen en houdt er in je handelingen rekening mee.*
→ *Je houdt rekening met door anderen geuite gedachten, gevoelens, behoeften en verwachtingen*
- **Flexibiliteit:** *Je hebt de mogelijkheid om je snel aan te passen en om effectief te werken in diverse situaties en met diverse personen of groepen. Je kan verschillende taken combineren. Je kan problemen of plotse veranderingen in de omgeving, taken, verantwoordelijkheden of mensen opvangen door je aan te passen.*
→ *Je past planning, aanpak of gedrag aan als de concrete situatie dat vereist*
- **Diversiteit:** *Je staat op een professionele en respectvolle manier open voor en kan omgaan met de diversiteit van de interne en externe klanten (diversiteit = alle verschillen en overeenkomsten op het vlak van leeftijd, geslacht, culturele achtergrond, etnische origine, opleidingsniveau, seksuele voorkeur ...)*
→ *Je gaat in zijn eigen gedrag om met diversiteit*

Deze functie- en profielbeschrijving zijn niet beperkend en kunnen te allen tijde worden aangepast aan nieuwe evoluties of organisatorische accenten binnen de stad en het OCMW.
