

FUNCTIEBESCHRIJVING

FUNCTIEFAMILIE KLANTENMEDEWERKER

Functie

Klantenmedewerker 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 maak je deel uit van een subteam buitenschoolse kinderopvang. Dit subteam valt onder team Samenleven binnen de sector Mens. Je werkt onder leiding van en rapporteert aan de administratief coördinator Buitenschoolse Kinderopvang. Je staat in nauw contact met klanten en de andere leden van je (sub)team.

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 bied je ondersteuning aan het subteam buitenschoolse kinderopvang en fungeer je als aanspreekpunt voor de interne en externe contacten met het oog op een efficiënte interne dienstverlening. Door je correcte en klantvriendelijke houding doe je aan dienstverlening en draag je bij aan de goede werking van het bestuur. Daarnaast sta je in voor een correcte uitvoering van allerlei administratieve taken. Je neemt actief deel aan interne overlegmomenten, houdt de vinger aan de pols binnen jouw werkdomein en formuleert voorstellen ter verbetering wanneer je deze opmerkt.

Functie-inhoud

- Instaan voor allerlei administratieve, praktische en logistieke taken zodat de werking van het subteam Buitenschoolse Kinderopvang optimaal ondersteund wordt
 - Instaan voor het beheren en autonoom afhandelen van opvangdossiers in het kader van de toepassing van een beperkte reglementering of een duidelijk afgebakend kennisdomein
 - Moderniseren/digitaliseren van administratieve workflows
 - Identificeren en centraliseren van interne administratieve behoeften
 - Opstellen van eenvoudige prijsvragen conform de wetgeving op de overheidsopdrachten en analyseren van offertes
 - Follow-up van voorraad, bestellingen en leveringen
 - Opmaak van bestelbonnen en opvolging van facturen
 - Hanteren van specifieke software gelinkt aan Buitenschoolse Kinderopvang. En ook andere (kinderbegeleiders, gezinnen) ondersteunen in het gebruik van deze software.
-

Competentieprofiel

Kennis

- Je beschikt over goede PC-vaardigheden en hebt parate kennis en gebruikservaring met de meest frequent gebruikte software (zoals Office 365, Sharepoint, Teams, ...)
- Je bent bereid om je op korte termijn alle nodige informatie en kennis eigen te maken (relevante wet- en regelgeving, specifieke gebruikerssoftware, interne werking van de organisatie, ...) en engageert je om deze ook actief up to date te houden door zelfstandig en pro-actief te zoeken naar vorming, opleiding en informatie
- Je hebt een zeer goede kennis van het Nederlands en drukt je zowel mondeling als schriftelijk uitstekend uit.

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.
