



Functiebeschrijving

Administratief medewerker (onthaal)

1. FUNCTIE

- Concrete functie: Administratief medewerker (onthaal)
- Niveau: C1 – C3
- Contractueel
- Afdeling: Mens, WZS
- Dienst: Woonzorgcentrum Hof ten Doenberghe

2. VISIE

Lokaal bestuur Hoeilaart streeft naar een optimale dienstverlening voor haar inwoners. Om dit te realiseren zoeken we enthousiaste en dynamische medewerkers. Mensen die waarden als samenwerken, klant- en resultaatgerichtheid, loyaliteit en zichzelf ontwikkelen belangrijk vinden.

3. HOOFDDOEL VAN DE FUNCTIE

De administratief medewerker - onthaal verricht diverse administratieve taken uit zodat alle administratie op een correcte, duidelijke en vlotte manier wordt afgewerkt terwijl er ook een permanentie voorzien wordt voor bezoekers en telefoons. Je draagt bij tot een positief imago van de dienst en het lokaal bestuur in het algemeen.

4. PLAATS IN DE ORGANISATIE

De administratief medewerker - onthaal rapporteert aan de Verantwoordelijke Kwaliteit en Operaties. Hij/zij kan goed overleggen met alle diensten, samenwerken met de collega's van de administratie en zorgt voor een goede communicatie vanuit het onthaal.

5. VAARDIGHEDEN

Onthaal, informatie, documentatie:

- Zorgen voor het dagelijks onthaal van bewoners, familieleden en externe klanten.
- Bediening van de telefooncentrale.
- Verdelen, beheren en registreren van inkomende en uitgaande briefwisseling en interne post.

Administratieve taken:

- Ondersteuning bieden in de algemene taken van het secretariaat.
- Zorgen voor een goede structuur in het klassement en archivering van de documenten.
- Ondersteuning bieden aan de dienst animatie voor opmaak van affiches.

T.a.v. gebruikers:

- Organisatie van de bedeling persoonlijke post.
- Beheer inschrijvingen voor diverse activiteiten.
- Beheer agenda kapsalon en pedicure.
- Bedeling van het huiskrantje.
- Vragen van gebruikers beantwoorden of doorgeven aan de leidinggevenden.

6. COMPETENTIES

6.1 Kerncompetenties

Competenties waarover elke medewerker van de Lokaal bestuur Hoeilaart dient te beschikken. Ze hebben betrekking op de waarden van de organisatie.

Samenwerking

- Werkt mee aan het behalen van afgesproken doelstellingen.
- Deelt kennis en informatie op een transparante manier.
- Bevordert de groepsgeest.

Klantgerichtheid

- Behandelt de externe en interne klant op een snelle, klantvriendelijke, respectvolle, integere en objectieve manier.
- Toont begrip voor opmerkingen of klachten van klanten.
- Stelt vragen, stelt oplossingen voor of verwijst naar de juiste dienst of persoon.
- Maakt concrete afspraken en komt die ook na.

Loyauteit

- Voert de genomen (beleids-)beslissingen op een correcte manier uit.
- Staat constructief-kritisch tegenover genomen (beleids-)beslissingen.

Resultaatgerichtheid

- Neemt doel- en oplossingsgericht en op de meest efficiënte manier de nodige initiatieven om de afgesproken taken of doelstellingen binnen de afgesproken termijn af te werken of te bereiken

Zelfontwikkeling

- Verwerft nieuwe inzichten, vaardigheden en kennis die belangrijk zijn voor het eigen functioneren.
- Stelt zichzelf professionele doelen.
- Staat open voor en past zich flexibel aan veranderingen van de functie of de organisatie aan.

6.2 Vaardigheden

Competenties die in de uitoefening van deze specifieke functie belangrijk zijn.

- Zowel schriftelijk als mondeling een vlotte Nederlandstalige taalbeheersing.
- Spontaan en professioneel overleg kunnen voeren.
- Is vriendelijk en behulpzaam.
- Schrijft professionele brieven en teksten.
- Hanteert een correcte spelling en grammatica.
- Klantgericht en empathisch kunnen communiceren met bezoekers en medewerkers.
- Een standpunt respectvol en duidelijk kunnen overbrengen.
- Eigen werkzaamheden kunnen plannen en systematisch aanpakken.
- Organisatievermogen en beheer van werkhoeveelheid.
- Denkt niet enkel op korte termijn
- Zeer goede kennis van informaticagebruik (Microsoft Office)
- Inzicht in de structuur en algemene werking van het OCMW, specifiek het woonzorgcentrum.
- Zin voor orde, nauwkeurigheid en consequent handelen.
- Kennis en naleving van dienstnota's, rechtspositieregeling en arbeidsreglement en andere regelgeving.
- Taken zelfstandig, snel en correct kunnen afwerken.
- Zelfstandig probleemsituaties kunnen oplossen.
- Snel kunnen inwerken in specifieke softwareprogramma's.
- Discretie en verantwoordelijkheidszin.
- Goed concentratievermogen.
- Gaat vertrouwelijk om met informatie.
- Neemt verantwoordelijkheid op.
- Bereidheid tot permanente bijscholing en vorming.
- Doet zelf voorstellen ter verbetering van het eigen werk, de dienst of de organisatie.
- Lost problemen op voor ze zich stellen.
- Brengt zelf voorstellen aan voor problemen.

- Wacht niet op opdrachten maar ziet werk
- Blijft ook bij wijzigende, drukke of onzekere werkomstandigheden goed functioneren.
- Reageert rustig bij tegenstand, kritiek of negatieve feedback.
- Blijft in elke situatie professioneel.

Formele vereisten

- Diploma dat toegang geeft tot niveau C.
- Slagen in het aanwervingsexamen zoals bepaald in de rechtspositieregeling.

Deze functiebeschrijving vormt de basis voor de evaluatie tijdens de loopbaan.