Functiebeschrijving (taken, profiel)

Administratief medewerker sociale dienst

# identificatiegegevens

|  |  |
| --- | --- |
| Functie | Administratief medewerker Sociale Dienst |
| Niveau | C1-C3 |
| Statuut | Contractueel |
| Functiebeslag | Voltijds/deeltijds |
| Datum goedkeuring document |  |

# plaats in de organisatie

|  |  |
| --- | --- |
| Dienst | Sociale dienst |
| Eerste beoordelaar | Teamcoach administratie & stafmedewerker sociale dienst |
| Tweede beoordelaar | Diensthoofd sociale dienst |
| Beoordelaar met adviserende bevoegdheid | / |
| Geeft leiding aan  (en is eerste beoordelaar van) | / |

# Voorwaarden

## Specifieke toelatingsvoorwaarden

### Bij aanwerving

Je hebt minimaal een diploma secundair onderwijs of daarmee gelijkgesteld onderwijs dat toegang geeft tot het niveau C.

Je slaagt voor een selectieprocedure.

### Bij bevordering

Je kan minstens drie jaar graadanciënniteit aantonen in een functie van het niveau D.

Je hebt een gunstige evaluatie.

Je slaagt voor een selectieprocedure.

### Bij interne personeelsmobiliteit door functiewijziging of graadverandering

Je kan minstens twee jaar graadanciënniteit aantonen in een functie van het niveau C.

Je hebt een gunstige evaluatie.

Je slaagt voor een selectieprocedure volgens artikel 137 (functiewijziging ) of artikel 138 (graadverandering) van de rechtspositieregeling.

# Selectieprocedure

## Schriftelijke test

De schriftelijke proef toetst de competenties zoals voorzien in het profiel van de functiebeschrijving. De kandidaat ontvangt een lijst van de (eventuele) examenstof.

Om geslaagd te zijn moet de kandidaat 50% van de punten behalen op de schriftelijke test.

## Interview

In het interview peilt de selectiecommissie op basis van het cv naar de maturiteit, de motivatie, de leerbereidheid en de flexibiliteit van de kandidaat en naar de concrete competenties uit het verleden van de kandidaat. Verder peilt de selectiecommissie of de te verwachten loopbaanontwikkeling van de kandidaat in overeenstemming is met de loopbaanontwikkeling die het stadsbestuur kan aanbieden.

Enkel de kandidaten die geslaagd zijn voor de schriftelijke test komen in aanmerking voor deelname aan het interview.

Om geslaagd te zijn moet de kandidaat 50% van de punten halen op het interview.

# doel van de functie

De administratief medewerker ondersteunt de activiteiten die de efficiënte afhandeling van de formaliteiten van de sociale dienst als doel hebben.

De administratief medewerker moet instaan voor een zo optimaal mogelijk onthaal van elke bezoeker zowel telefonisch als fysiek, de dagelijkse algemene administratie en de administratieve ondersteuning van de sociale dienst.

# Plaats in de organisatie

De administratief medewerker maakt deel uit van het team administratie binnen het team van de sociale dienst dat bestaat uit maatschappelijk werkers en teamcoaches onder leiding van het diensthoofd Sociale Dienst.

De administratief medewerker rapporteert aan de teamcoach administratie.

# Taken

## Je biedt ondersteuning op het gebied administratie

Je verzorgt de briefwisseling/mailverkeer binnen de sociale dienst

Je bent mede verantwoordelijk voor een vlot onthaal, zowel fysiek aan het loket als telefonische, verwerkt betalingen en zorgt voor een correcte administratieve afhandeling zijnde, bewaren, digitaliseren, …

Je denkt mee na over; het optimaliseren van administratieve processen, efficiëntiewinst behalen, verbeteringen aanbrengen, … .

Je beheert de agenda van zowel de maatschappelijk werkers als ook van externe partners die hun zitdagen in onze gebouwen organiseren.

…

## Je staat in voor de communicatie: informatie verstrekken, overleg, rapporteren

Je verstrekt informatie over de aangelegenheden die de dienst behandelt, zowel telefonisch, schriftelijk als persoonlijk

Je verwijst door indien dit nodig is

Je geeft alle nuttige informatie door aan de teamcoach en de collega’s

…

## Je staat in voor overleg

Je bespreekt intern de behandeling van de probleemgevallen met de teamcoach

Je neemt actief deel aan intern overleg op vraag van de teamcoach

Je overlegt extern met groepen of diensten indien nodig

Je adviseert en doet voorstellen via de normale hiërarchische weg over de organisatie en werking van de dienst

…

# Flexibiliteit

|  |
| --- |
| Flexibele arbeidstijd, vast dienstrooster, maar wanneer de permanentie het vereist kan het dienstrooster, in overleg met het team en je teamcoach, tijdelijk gewijzigd worden.Vervangt collega's volgens organogram Kan ingeschakeld worden bij bijzondere activiteiten van de eigen afdeling of dienst |

# Profiel

## Kennisgebonden competenties

### Kennis voor aanwerving

Je hebt een algemene kennis van de werking van een gemeente en een OCMW.

Je beschikt over een goede kennis van MS-Office-pakketten; vooral Outlook, Excel en Word.

Je bent sterk in schriftelijke communicatie.

### Kennis na aanwerving

Je kan de huis-software je snel eigen maken.

Elementaire kennis van de wet- en regelgeving die relevant is voor de functie.

## Gedragscompetenties

### Persoonsgebonden waarden

Betrouwbaarheid (integriteit, loyaliteit, zorgvuldigheid, verantwoordelijkheidszin): je respecteert regels.

#### Je respecteert de regels (reglementen, wetgeving) en procedures.

#### Je komt afspraken na en neemt je verantwoordelijkheid op.

#### Je bent eerlijk tegenover je collega’s en het bestuur.

#### Je bent alert voor fraude en corruptie en maakt hier melding van aan de bevoegde dienst.

#### Je gaat discreet om met vertrouwelijke en gevoelige informatie.

#### Je bent onpartijdig en objectief.

#### Je handelt consequent: je neemt in gelijkaardige omstandigheden, gelijkaardige argumenten in en/of houding aan.

#### Je respecteert de eigendommen van de organisatie en van de collega’s.

#### Je gaat zorgvuldig om met de bevoegdheden en de middelen waarover je beschikt.

#### Je bent onomkoopbaar.

Neutraliteit (verdraagzaamheid): je aanvaardt verschillen.

#### Je kan je eigen vooroordelen leren herkennen en kritisch bekijken.

#### Je hebt oog voor de goede kanten van mensen om je heen en laat je niet verblinden door verschillen.

#### Je accepteert en waardeert medewerkers en burgers / gebruikers met verschillende achtergronden (geslacht, ras, kleur, taal, godsdienst, politieke of andere overtuiging of maatschappelijke afkomst).

#### Je maakt geen gebruik van je functie om je eigen overtuiging door te drukken.

#### Je doet of zegt niets dat de gebruikers van je dienst kan doen twijfelen aan de onpartijdigheid ervan.

#### Je volgt de deontologische afspraken.

### Aanpassen en flexibiliteit

Klantgerichtheid: je reageert professioneel, vriendelijk en correct op vragen van de burger.

#### Je stelt je dienstverlenend op voor iedereen.

#### Je geeft binnen je eigen taken en bevoegdheden zelf een antwoord op een suggestie, vraag of klacht.

#### Je brengt de burger snel en correct in contact met de juiste dienst of persoon.

#### Je blijft objectief en hoffelijk ongeacht ras, herkomst, seksuele voorkeur, geslacht en religie van de burger.

#### Je blijft vriendelijk en behulpzaam bij het aanhoren van klachten, ook bij moeilijke gesprekspartners.

#### Je beperkt de klantgerichtheid niet tot de burgers, maar beschouwt ook het bestuur en je collega’s als burgers.

#### Je bezit een gezonde portie hands-on mentaliteit en weet van aanpakken.

Flexibel gedrag: je past je werkgedrag en handelingswijzen aan aan niet geplande variatie in arbeidstijd, werklocatie en werkinhoud.

#### Je reageert alert op nieuwe informatie die het bijsturen van de gekozen aanpak noodzakelijk maakt.

#### Je zoekt zelf naar groeimogelijkheden om je werkmethodes aan te passen.

#### Je kan omgaan met wijzigende deadlines, tegenslagen, plots bijkomende taken,…

#### Je bent bereid om je agenda en planning aan te passen als er tijdsdruk is of als er nieuwe prioriteiten, dringende vragen of behoeften zijn.

Nauwgezetheid: je werkt met oog voor detail.

#### Je toetst je eigen werk aan de regels, afspraken en procedures.

#### Je overlegt met je teamcoach in geval er wordt afgeweken van afspraken en regels.

#### Je stelt je soepel op en bent bereid om binnen bepaalde grenzen en afhankelijk van omstandigheden, afwijkingen van de regels toe te staan.

#### Je merkt fouten, onnauwkeurigheden en onvolledigheden op.

#### Je werkt zorgvuldig en geordend en let op details.

Veranderingsbereidheid: je aanvaardt veranderingen en werkt mee aan de invulling ervan.

#### Je werkt actief mee aan het verbeteren van de uitvoering van je taken.

#### Je bent bereid vorming te volgen.

#### Je aanvaardt opbouwende kritiek en beschouwt die als een stimulans om je verder te bekwamen.

#### Je durft veranderingen uitproberen en toepassen in de eigen functie en omgeving.

### Communicatie

Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid: je brengt een boodschap duidelijk over naar een persoon.

#### Je kan op de juiste tijd en plaats tegen de juiste persoon zeggen wat je te zeggen hebt.

#### Je spreekt goed verstaanbaar en je articuleert duidelijk.

#### Je antwoordt duidelijk en beknopt op vragen.

#### Je vraagt om verheldering als je de gesprekspartner niet goed begrijpt.

#### Je bent aanspreekbaar (letterlijk en figuurlijk).

Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid: je schrijft correct en begrijpelijk.

#### Je kan je boodschap duidelijk overbrengen.

#### Je gebruikt een correcte spelling, zinsbouw en woordenschat.

#### Je gebruikt de beschikbare middelen: taaladvies, handleidingen, spellingscontrole, woordenboek, ….

#### Je handhaaft de huisstijl en de afspraken hierover.

### Samenwerken

Samenwerken: je levert een bijdrage aan het groepsproces of –resultaat en laat ruimte voor de bijdrage van anderen.

#### Je levert een bijdrage als men je dat vraagt.

#### Je staat open voor samenwerking met de personen met wie je, vanuit je functie, moet samenwerken.

#### Je levert een bijdrage zonder het totaalbeeld te hoeven kennen.

#### Je zorgt voor een positieve bijdrage aan de teamgeest.

#### Je houdt rekening met de mening en inbreng van anderen.

#### Je bent bereid taken en kennis te delen of over te nemen.

#### Je geeft alle informatie die ook de collega’s aanbelangt direct door.

#### Je raadpleegt meer ervaren collega’s en helpt minder ervaren collega’s.

### Beoordeling en besluitvorming

Kwaliteits- en resultaatsgerichtheid: je voert je werk kwaliteitsvol, juist en tijdig uit.

#### Je bent niet tevreden met half werk en stelt hoge eisen aan jezelf.

#### Je werkt nauwgezet.

#### Je controleert je eigen werk op fouten en volledigheid.

#### Je houdt je aan de vooropgestelde verwachtingen, volgorde en afspraken bij het uitoefenen van taken.

#### Je respecteert de regels.

#### Je neemt contact op met je teamcoach indien de opdracht of taak niet duidelijk omschreven is.

#### Je bent kritisch en je stelt het eigen functioneren in vraag en zoekt naar voortdurende verbetering.

#### Je bent bereid om je nieuwe werkmethodes eigen te maken en zo nodig extra inspanningen te leveren.

#### Je voorkomt probleemsituaties en lost problemen op als ze zich toch voordoen.

#### Je doet voorstellen voor efficiëntere werkwijzen.

### Informatieverwerking

Initiatief: je neemt het initiatief om structurele problemen binnen het eigen takendomein op te lossen.

#### Je gaat actief op zoek naar een nieuwe taak of opdracht als de voorgaande afgewerkt is.

#### Je organiseert jezelf om efficiënt te kunnen werken.

#### Je gaat actief op zoek naar kansen en brengt ze onder de aandacht.

#### Je formuleert zelf voorstellen om bestaande situaties te verbeteren.

#### Je zoekt naar alternatieven wanneer je met structurele problemen wordt geconfronteerd.

#### Je geeft aan waar het afgeleverde resultaat kan verbeterd worden.

# handtekening

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Eerste beoordelaar | Functiehouder | Datum |
|  |  |  |