

CONSULENT ONTHAAL

NIVEAU B – Weddenschaal B1-B3

1. PLAATS IN HET ORGANIGRAM

De consulent onthaal staat onder leiding van de teamverantwoordelijke Leven en welzijn en maakt deel uit van het team Leven en welzijn. Dit team is samengesteld uit een team onthaal, de maatschappelijk werkers en het sociaal ontmoetingscentrum 't Verhoog.

Rapporteert aan de teamverantwoordelijke Leven en welzijn.

2. FUNCTIE-INHOUD

2.1. OMSCHRIJVING

De consulent onthaal staat in voor het klantgericht onthaal van de cliënten en bezoekers. Hiernaast neemt de consulent onthaal een aantal administratieve taken en opvolging van cliënten zelfstandig op. Hiermee wil het lokaal bestuur een kwaliteitsvolle sociale dienstverlening en klanttevredenheid creëren en behouden.

2.2. KERNRESULTAATGEBIEDEN

- De consulent onthaal ontvangt de hulpvraag en verduidelijkt deze door analyse of door het stellen van bijkomende vragen. Hij/zij heeft een juist begrip van het probleem dat is afgestemd met de cliënt.
- De consulent onthaal informeert de cliënt over de voortgang in het dossier om de meest gepaste hulpverlening te kunnen bieden.
- De consulent onthaal voert de nodige administratie helder en foutloos uit die direct is verbonden aan de uit te voeren taken.
- De consulent onthaal bouwt professionele samenwerkingsrelaties op en onderhoudt deze.
- De consulent onthaal draagt zorg voor een goede dagdagelijkse samenwerking. Hij/zij deelt zijn kennis met de collega's binnen en buiten de dienst.
- De consulent onthaal staat in voor een open interne communicatie naar de collega's, leidinggevenden en beleidsmensen.
- De consulent onthaal signaleert knelpunten en verbeterpunten vanuit de dagdagelijkse ervaring met de cliënt, collega's en hulpverleners.

2.3 TAKEN

2.3.1. Hulpverlening t.a.v. cliënten

- Een kwaliteitsvol onthaal en begeleiding bieden aan de gebruikers door gepaste vragen stellen over hun situatie, daarbij hun privacy te respecteren en de vraagstelling correct te oriënteren;
- Ontvangen en doorsturen naar de juiste diensten van diverse brieven, verzoeken om afspraken, spoedverzoeken, enz.;
- Opzoeken van de nodige informatie en deze correct overbrengen
- Beschikbare documentatie meegeven;
- Afspraken maken met maatschappelijk werkers;
- Telefoons helpen beantwoorden en doorverbinden naar de juiste personen;
- Follow-up verzorgen van de cliënten;

- Registreren van gegevens in de daartoe voorziene tools teneinde de interne organisatie en de cliëntopvolging te bevorderen;
- Mensen met klachten kunnen opvangen
- Een positief beeld van de instelling uitdragen via een kwaliteitsvol onthaal.

2.3.2. Samenwerking

- Bijdragen aan de goede samenwerking met het team Leven en Welzijn in Hamme;
- Samenwerken met andere actoren, zowel binnen de context van het lokaal bestuur als met externe partners, teneinde de gepaste acties te kunnen nemen;
- Correcte en tijdige informatie verstrekken aan de andere diensten van het lokaal bestuur;
- Meewerken om de beleidsdoelstellingen te realiseren;
- Inspringen bij andere werkzaamheden binnen de sociale dienst, bij afwezigheid van een collega of op vraag van de teamverantwoordelijke;
- Uitvoeren van alle administratieve taken, die noodzakelijk zijn voor de goede werking van het lokaal bestuur.

In het belang van de goede werking van het lokaal bestuur kan de consulent onthaal ook belast worden met andere opdrachten.

2.3.3. Opbouwen van de eigen deskundigheid

3. FUNCTIEPROFIEL

3.1. ALGEMENE VAARDIGHEDEN

- Vakkennis
 - kennis van de sociale kaart en het algemene welzijnswerk
 - kennis van de voor de functie relevante wetgeving:
 - kennis van het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017;
 - grondige kennis van OCMW-wet van 08/07/1976
 - basiskennis van organisatieprincipes, vergadertechnieken en projectmanagement
- Technische vaardigheden
 - beheersen van organisatievaardigheden
 - probleemoplossende vaardigheden bezitten
- Gebruik van uitrusting en materiaal
 - op een professionele manier gebruikmaken van materiaal
- Veiligheid op het werk
 - kennis van de voorgeschreven preventie- en veiligheidsmaatregelen

3.2. PERSOONLIJKE VAARDIGHEDEN

- Empathisch zijn
 - rekening houden met achtergrond, taal en de mogelijkheden van cliënten
 - steeds laagdrempelig zijn en specifieke aandacht hebben voor de kwetsbaren
 - een open geest en houding hebben ten opzichte van andere ideeën, meningen en mensen
 - beschikken over een grote luisterbereidheid
 - communicatievaardig zijn, zowel mondeling als schriftelijk

- integer zijn, beschikken over inlevingsvermogen en steeds vertrekken vanuit een waarderende gender- en cultuursensitieve benadering
 - objectief zijn en kunnen relativiseren
 - privacy en het beroepsgeheim respecteren
 - loyaal zijn t.a.v. andere teams en het bestuur
- Beschikken over gespreksvaardigheden
 - eigen standpunten en argumenten aangeven
 - vragen en luisteren naar andermans standpunten en argumenten
 - naar oplossingen zoeken die voor alle partijen aanvaardbaar zijn
 - een passende gesprekstijl toepassen in lijn met de aard van het probleem, de gesprekspartner en de gestelde termijnen
 - (negatieve) boodschappen overbrengen zonder je te laten beïnvloeden door emoties
- Verantwoordelijkheidszin hebben en initiatief nemen
 - zelfstandig en resultaatgericht werken
 - structuur aanwenden
 - goed kunnen plannen en organiseren
 - aandacht hebben voor de eigen professionele ontwikkeling
- Flexibel zijn
 - stressbestendig zijn
 - diversiteit omarmen
 - probleemoplossend handelen
 - op praktische wijze plan of aanpak veranderen om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
 - overweg kunnen met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
 - weerstand herkennen en hier gepast mee omgaan
 - in crisissituaties prioritaire opdrachten goed afwerken
 - bereidheid tonen te leren en mee te groeien met veranderingen
 - bereid zijn te werken buiten de kantooruren indien de dienstverlening dit vereist
- Discreet omgaan met gevoelige informatie
- Cliëntgericht werken

3.3. ORGANISATIEVAARDIGHEDEN

- Op een vlotte manier samenwerken met collega's, ...
- Over humor, creativiteit en teamspirit beschikken
- Eigen werkzaamheden goed organiseren, plannen en systematisch aanpakken
- Snel en doeltreffend informatie kunnen opzoeken en hanteren
- Actief participeren aan teamvergaderingen
- Zich flexibel opstellen inzake dienstuurregelingen, maar ook in geval van noodzaak en op verzoek van de leidinggevende: bereidheid tot het werken op een andere plaats dan de normale werkplaats (o.m. n.a.v. de door het lokaal bestuur georganiseerde activiteiten)