

ONTHAALMEDEWERKER



DEEL 1 | FUNCTIEOMSCHRIJVING

PLAATS IN DE ORGANISATIE		Waar situeert deze functie zich in de organisatie?
Organigram	Deelwerking/project : Kwadraat projectteam	
Hoedanigheid	🌐 Medewerker	
Rapporteert aan	Teamcoördinator	

RESULTAATSGBIEDEN		Wat wordt er van mij verwacht in deze functie?
Hulpverlening	Verhelderen van de hulpvraag van de cliënt ▪ Luistert naar het probleem of de hulpvraag ▪ Verheldert samen met de cliënt de vraag en de situatie ▪ Linkt de vraag aan het aanbod van CAW / Kwadraat ▪ Verwijst door naar de juiste hulpverleningsvorm binnen Kwadraat ▪ Verwijst door naar andere diensten in het CAW of naar andere organisaties ▪ Is eerste aanspreekpunt voor jongere en ouders, ontvangt hen, wijst hen de weg en geeft uitleg over het aanbod van Kwadraat ▪ Staat in voor een warm onthaal van bezoekers, en beantwoordt vragen via mail en telefoon	
Externe samenwerking	<i>Samenwerken met externe actoren</i> ▪ Werkt samen met externe diensten in functie van de cliënt ▪ Is eerste aanspreekpunt voor professionals, ontvangt hen, wijst hen de weg en geeft uitleg over het aanbod van Kwadraat ▪ is steeds op de hoogte van de actuele sociale kaart van Antwerpen en de regio	
Administratieve expert	<i>Ontwikkelen, beheren en verbeteren van processen</i> ▪ Ontwikkelt en beheert procedures, documenten en werkinstructies ▪ Werkt bruikbare en praktisch hanteerbare werkinstrumenten uit en integreert deze in de dagelijkse werking ▪ Houdt rekening met de normen en afspraken op vlak van kwaliteitszorg ▪ Zoekt steeds naar verbetering en optimalisering <i>Verslaggeving</i> ▪ Doet verslaggeving van co-team en stadsbreedoverleg <i>Ondersteuning teamwerking</i> ▪ Plannen en beheren van centrale facilitaire diensten (bestellingen, leveranciers, poetsmateriaal, ...)	
Persoonlijke ontwikkeling	<i>Ontwikkelen van de eigen professionaliteit</i> ▪ Reflecteert over het eigen handelen ▪ Ontwikkelt de eigen deskundigheid via opleiding, lectuur, ... ▪ Neemt actief deel aan het eigen ontwikkelingsgesprek	
Werken in een team	<i>Bijdragen aan het gemeenschappelijk doel en goede relaties binnen het team</i> ▪ Werkt samen met collega's en leidinggevende ▪ Neemt actief deel aan het teamoverleg ▪ Deelt informatie en expertise	
Werken bij CAW	<i>Bijdragen aan de realisatie van de missie, visie en strategie van</i>	

	de organisatie ▪ Is loyaal aan de missie, visie en doelstellingen van CAW Antwerpen ▪ Handelt volgens de procedures uit het kwaliteitshandboek ▪ Denkt mee over vernieuwing en verbetering
--	--

DEEL 2 | COMPETENTIEPROFIEL

KERNCOMPETENTIES		Wanneer pas ik bij het CAW?
Klantgerichtheid	Onderzoeken van de wensen en behoeften van de klant en hiernaar handelen, rekening houdend met het organisatie belang.	
Integriteit	Op een professionele, correcte en oprechte manier handelen.	
Samenwerken	Actieve bijdrage leveren aan een gezamenlijk doel, ook wanneer het geen direct persoonlijk belang dient.	
Openheid	Onbevooroordeeld open staan voor de omgeving.	
Eigenaarschap	Individuele verantwoordelijkheid tonen voor het eigen leerproces, de eigen resultaatsgebieden en deze van de organisatie.	
Ondernemen	Bewust berekende risico's durven nemen om een vooraf bepaald doel te bereiken.	

FUNCTIESPECIFIEKE COMPETENTIES		Wanneer pas ik in deze functie?
Visie	In staat zijn om zaken op een afstand te bekijken en ze in hun ruimere context te plaatsen.	
Innoveren	Actief op zoek gaan en ontwikkelen van nieuwe producten, diensten, markten en strategieën.	
Organisatie sensitiviteit	Bewust zijn van de effecten van eigen keuzes, beslissingen en acties op de rest van de organisatie.	
Analyseren	Systematisch ontleden van een situatie in al zijn elementen, duiden van verbanden en op zoek gaan naar bijkomende informatie om de situatie helder te krijgen.	
Flexibiliteit	Zijn gedrag en aanpak aanpassen in functie van de situaties waarin men zich bevindt en personen waarmee men geconfronteerd wordt met het oog op het bereiken van een bepaald doel.	
Netwerken	Vanuit verschillende belangen relaties aangaan, onderhouden en aanwenden om doelstellingen te realiseren.	

VAKTECHNISCHE COMPETENTIES		Wat ken en kan ik om deze functie goed uit te voeren?
Vakkennis	Kennis en inzicht in het welzijnswerk en sociale kaart van Antwerpen en regio	
Taal	Spreken, begrijpen, lezen en schrijven van correct Nederlands	
Computer	Toepassing van software voor tekstverwerking, data beheer, internet en e-mail	
Diploma	Diploma middelbaar onderwijs	

HANDTEKENING WERKGEVER	HANDTEKENING WERKNEMER
DATUM: VOOR AKKOORD:	DATUM: VOOR AKKOORD:
NAAM:	NAAM

