

---

**FUNCTIEBESCHRIJVING en COMPETENTIEPROFIEL voor de functie van  
administratieve medewerk(st)er maatschappelijke verbinding - generiek (C1-C3)**

---

## **A. FUNCTIEBESCHRIJVING**

### **1. IDENTIFICATIEGEGEVENS**

|              |                                                                       |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Functietitel | Administratieve medewerk(st)er Maatschappelijke verbinding - generiek |
| Niveau       | C1-C3                                                                 |
| Statuut      | Contractueel                                                          |

### **2. PLAATS IN HET ORGANOGRAM**

|                             |                                                      |
|-----------------------------|------------------------------------------------------|
| Behoort tot het departement | Mens                                                 |
| Behoort tot de dienst       | Maatschappelijke verbinding                          |
| Rapporteert aan             | Diensthofd Maatschappelijke integratie en verbinding |
| Geeft leiding aan           | n.v.t.                                               |

### **3. DOEL VAN DE ENTITEIT**

De dienst Maatschappelijke integratie en verbinding biedt hulp aan alle burgers van Laakdal om ze in staat te stellen om op vlak van inkomen, huisvesting, gezondheid, opleiding, tewerkstelling en sociale participatie een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid.

De dienst bestaat uit twee domeinen: maatschappelijke integratie, ook wel bekend als 'de sociale dienst' en het domein maatschappelijke verbinding of buurt- en ouderenzorg. Met deze functie wordt ondersteuning geboden aan dit tweede domein. Je kan bij het **domein maatschappelijke integratie** terecht voor vragen over sociale dienst- en hulpverlening. Zij informeren cliënten over hun rechten en tegemoetkomingen en helpen hen tijdens het doorlopen van het hulpverleningstraject. Indien nodig, wordt er doorverwezen naar specifiekere hulpverleningsvormen. De dienst biedt drie soorten sociale dienstverlening aan: algemene hulpverlening (recht op maatschappelijke integratie, steunverlening, premies ...), thuiszorg (gezinszorg, poetshulp, warme maaltijden) en groepswerk.

Het is in deze processen met groepen dat het werkveld van het **domein buurt- en ouderenzorg** zich bevindt. Je kan bij de dienst buurt- en ouderenzorg onder andere terecht voor vragen met betrekking tot burgergerichte zorg, senioren, het lokaal dienstencentrum...

### **4. JOUW ROL**

Je staat in voor een klantgerichte, kwalitatieve en efficiënte dienstverlening aan onze cliënten, zowel frontoffice als backoffice. Je helpt de cliënt, geeft informatie en oplossingen voor vragen en ondersteunt de werking binnen je dienst. Je zorgt voor de administratieve ondersteuning van de deskundigen buurt- en ouderenzorg, van de projectwerking binnen de dienst en voor het meehelpen

aan het ontwikkelen van procedures en draaiboeken. Daarbij neem je ook praktische taken voor je rekening.

## 5. RESULTAATSGBIEDEN

### **Allerlei administratieve, praktische of logistieke taken in het kader van een optimale dienstverlening.**

Dit kan o.m. volgende taken omvatten:

- verwerkt documenten, formulieren, facturen, (aan)vragen...
- behandelt inkomende en uitgaande post
- beantwoordt brieven en mails
- houdt draaiboeken, klassement, registers, statistieken, databanken en archieven bij
- Stuurt uitnodigingen voor vergaderingen uit en houdt aan- en afmeldingen bij
- beheert agenda's

### **Zelfstandig behandelen van administratieve dossiers, van A tot Z**

Dit kan o.m. volgende taken omvatten:

- past reglementeringen en wetgeving toe
- volgt alle procedures in het kader van een dossier op
- zoekt gegevens op en wint informatie in die noodzakelijk is voor de afhandeling
- vult documenten in
- rapporteert over de stand van zaken aan alle betrokkenen, mondeling en schriftelijk
- kijkt afgewerkte dossiers na, klasseert ze en archiveert regelmatig

### **Zorgen voor een optimale interne en externe communicatie en rapportering**

Dit kan o.m. volgende taken omvatten:

- neemt contact op met cliënten, informeert hen, sensibiliseert... omtrent reglementen, voorschriften...
- neemt constructief en proactief deel aan het werkoverleg
- rapporteert aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering - formuleert suggesties voor een betere dienstverlening
- verwijst vragen van burgers, verenigingen, overlegplatformen... door
- staat in voor het (telefonisch) onthaal van burgers, geeft basisinlichtingen of verwijst door

---

**Beleidsondersteunend werk: uitwerken van de agendapunten voor de gemeentelijke organen (Raad voor maatschappelijk welzijn, Gemeenteraad, Vast Bureau, College van Burgemeester en Schepenen, Algemeen Directeur)**

- verzamelt informatie en motiveringsgronden bij het opmaken van een dossier voor de gemeentelijke organen
- brengt de informatie op een correcte wijze samen zodat deze organen een gefundeerde beslissing kunnen nemen
- brengt de agendapunten in in het informaticasysteem
- verwerkt behandelde dossiers

**Polyvalente inzet bij diverse opdrachten en collega's in functie van de continuïteit van de werking**

Dit kan o.m. volgende taken omvatten:

- organiseert een activiteit, een vorming... en staat in voor de praktische invulling hiervan (bv. bestelbonnen, aankopen, communicatie, klaarzetten...)
- helpt mee aan een verhuisbeweging
- neemt werkt van een collega over tijdens afwezigheden
- springt in bij administratieve taken van een collega
- leidt nieuwe medewerkers op

**Specifieke taken eigen aan de functie van administratief medewerk(st)er Maatschappelijke verbinding**

Dit kan o.m. volgende taken omvatten:

- *staat in voor de organisatie van de voedselbedeling en onderhoudt hiervoor alle nodige contacten, volgt vergaderingen en netwerkmomenten op...*
- *biedt ondersteuning bij het opmaken/updaten van publicaties*
- *biedt ondersteuning bij de organisatie van de huiswerkbegeleiding, bv. matchen van vrijwilligers aan gebruikers, opvolgen van vrijwilliger...*
- *staat in voor het verhuur, het gebruik, het drankverbruik, de facturatie, de ondersteuning van de vrijwilligers... in de werking van 't Fortun*
- *regelt ritten naar het lokaal dienstencentrum*
- *houdt procedures en draaiboeken up to date*

- gaat bij de verwerking of behandeling van dossiers op een correcte manier om met vertrouwelijke en gevoelige informatie

**Verruimende bepaling: de algemeen directeur of directeur Mens kunnen bijkomende taken geven die aansluiten bij je profiel en competenties.**

## B. COMPETENTIEPROFIEL

### Kenniscompetenties

|                                            |                                                                                                                        | Niveau     |       |         |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|---------|
| Cluster                                    | Kennis en vaardigheden                                                                                                 | Elementair | Basis | Grondig |
| <b>PCvaardigheden &amp; softwarekennis</b> | ICT kennis (Office 365 en Windows)                                                                                     |            | X     |         |
|                                            | Specifieke software (Neptunus)                                                                                         |            | X     |         |
| <b>Wetgeving en regelgeving</b>            | Specifieke regelgeving eigen aan de sector en functie (sociale kaart: gemeente, regio, provincie en Vlaams gewest,...) |            | X     |         |
|                                            | Kennis van decreet lokaal bestuur                                                                                      | X          |       |         |
|                                            | Kennis van de eigen organisatie                                                                                        |            | X     |         |
| <b>Kennis van de sector</b>                | Kennis van conceptuele cliëntbenadering (empowerment, maatwerk,...)                                                    | X          |       |         |

---

**Waardegebonden en gedragscompetenties****Samenwerken**

Een gedrag vertonen waarbij de groepsobjectieven primeren boven het persoonlijke belang. Om deze te bereiken werkt men soepel samen, deelt men ideeën, worden conflicten bijgelegd en creëert men een gepast groepsgevoel.

**Betrokkenheid en zin voor kwaliteit**

Zich borg stellen voor het behalen van de doelstellingen van de eigen functie. Bij het uitvoeren van de taken de lat kwalitatief voldoende hoog leggen. Zich hiervoor persoonlijk verantwoordelijk voelen. Organisatiebelangen laten primeren op persoonlijke belangen.

**Klantgerichtheid**

Zowel interne als externe klanten benaderen vanuit een houding die erop gericht is om hen optimaal te ondersteunen in het oplossen van hun problemen, en om tegemoet te komen aan hun wensen en noden. Hierbij rekening houden met de belangen van de eigen organisatie en de dienstverlener. Klanten benaderen als een volwaardige partner en openstaan voor hun klachten en feedback.

**Effectief communiceren**

Op een gestructureerde en synthetische wijze een boodschap aan een groep kunnen overbrengen en hen vanuit de eigen expertise kunnen adviseren.

**Analyseren**

Complexe problemen en processen kunnen opsplitsen in samenstellende delen, verbanden en linken kunnen leggen, dieperliggende oorzaken kunnen opsporen, problemen vanuit verschillende invalshoeken kunnen benaderen, diverse alternatieve oplossingen genereren en duidelijke criteria kunnen ontwikkelen, om beslissingen op te kunnen baseren.

**Plannen en organiseren**

Uitwerken van efficiënte en overzichtelijke plannen in logische stappen en in functie van de prioriteiten. De vereiste middelen juist inzetten.

### **Oplossingsgericht werken**

De toegewezen taken autonoom kunnen uitvoeren zonder hierbij anderen onnodig te betrekken. Gepast kunnen omgaan met onverwachte wendingen. Binnen de grenzen van de functie en eigen mogelijkheden initiatieven ontwikkelen en hieraan het hoofd te kunnen bieden. Hieromtrent diverse alternatieven kunnen generen, de gepaste keuze kunnen maken en deze implementeren binnen het operationele werkveld.

### **Gedragsvereisten**

#### **Objectiviteit**

Het personeelslid handelt altijd in overeenstemming met richtlijnen, wetten, decreten, besluiten, reglementen en verordeningen die van toepassing zijn op het werkingsdomein. Hij/zij zet ook niet aan tot handelingen die hiermee strijdig zijn of deze omzeilen. Door consistent en discreet te handelen legt het personeelslid zelfdiscipline aan de dag, komt hij/zij gemaakte afspraken na en verwerft de medewerker credibiliteit.

#### **Stressbestendigheid en zelfreflectie**

Ook onder tijdsdruk en moeilijkheden blijft het personeelslid doeltreffend en efficiënt presteren. Hij/zij staat daarbij open voor feedback en durft eigen acties en meningen ook kritisch te evalueren.

#### **Betrouwbaarheid**

Het personeelslid voelt zich verbonden met het lokaal bestuur, het beleid en de partners. En stelt zich altijd op in het algemeen belang van de organisatie en werkt actief en constructief mee zodat de organisatie zo goed mogelijk naar buiten overkomt. Personeelsleden voeren hun opdrachten plichtsgetrouw, eerlijk en zorgvuldig uit, met respect voor wet- en regelgeving. En voeren geen opdrachten uit die indruisen tegen een hogere rechtsorde, tegen de mensenrechten of tegen strafrechtelijke bepalingen. Als loyale medewerker handelt de medewerker met het oog op het bereiken van de doelstellingen van de organisatie en is bereid om collega's te helpen hun doelen te bereiken. De organisatie is prioritair tegenover de eigen professionele interesses.



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Integriteit</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Het personeelslid ondersteunt de professionele uitstraling van de organisatie door zich steeds matuur en eerlijk te gedragen naar zowel collega's, beleid als klanten. De medewerker behandelt iedereen op een waardige en respectvolle manier en gaat op een correcte wijze om met de middelen die ter beschikking worden gesteld. |

|                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Proactief en flexibel zijn</b>                                                                                                        |
| Het personeelslid zet zich in die mate in en toont engagement zodat ook in moeilijkere omstandigheden de gestelde doelen bereikt worden. |