

FUNCTIEPROFIEL	
MEDEWERKER ONTHAAL EN ADMINISTRATIE	
Doel van de Functie:	
Het verzekeren van een vlot en efficiënt onthaal en een correcte en tijdige administratieve secretariaatsondersteuning.	
80/20-benadering	
Kernverantwoordelijkheden (80%):	
• Je staat in voor het onthaal en voor de telefonische bereikbaarheid van de voorziening. • Je beheert de algemene mailbox en verwerkt inkomende en uitgaande correspondentie. • Je verzorgt de interne en externe postverdeling en staat in voor het versturen van documenten en informatie via post of e-mail naar zorgvragers, medewerkers en externe instanties. • Je ondersteunt de verspreiding van interne communicatie en informatie naar medewerkers, cliënten en andere betrokkenen. • Je bewaakt mee de toepassing van de huisstijl in diverse communicatiemiddelen, zoals briefpapier, e-mailhandtekeningen, visitekaartjes, brochures en wenskaarten. • Je beheert en actualiseert diverse administratieve gegevens, overzichten en lijsten en zorgt ervoor dat de relevante informatie via de aangewezen communicatiekanalen wordt verspreid waar nodig. • Je ondersteunt collega's bij inschrijvingen voor activiteiten, verkoopmomenten en andere organisatorische of administratieve registraties. • Je verzorgt diverse ad-hoc administratieve opdrachten, zoals het opmaken van adresetiketten, het maken van naambordjes, het verzamelen en verwerken van persartikelen en het aanleveren van gegevens voor rapportages en jaarverslagen. • Je staat in voor diverse algemene ondersteunende taken, waaronder kopiëren, lamineren, inbinden en het praktisch voorbereiden en verwerken van communicatiemateriaal. • Je beheert, indien van toepassing, de voorraad kantoor- en verbruiksmateriaal en volgt de bestellingen op. • Je ondersteunt de organisatie en opvolging van praktische diensten en maaltijdbestellingen, inclusief de administratieve verwerking en controle van betalingen waar van toepassing. • Je staat, indien van toepassing, in voor de administratieve opvolging van dienstverlening bij de start, wijziging en beëindiging van een zorgvragerrelatie. • Je werkt nauw samen met collega's en andere diensten en draagt bij aan een efficiënte organisatie van de administratieve processen en een vlotte informatiedoorstroming. • Je neemt deel aan interne projecten en optimalisatietrajecten en denkt mee na over mogelijkheden om de administratieve werking en dienstverlening te verbeteren.	
Talentinfilling / Flexruimte (20%)	
• Je staat in voor het aanmaken van badges. • Je actualisatie bestaande brochures op vlak van inhoud en lay-out. • Je geeft uitleg en ondersteunen bij het gebruik van applicaties/apps. • Je ondersteunt de collega's van de facturatie bij het uitvoeren en opvolgen van de bewonersadministratie. • Je fungeert als aanspreekpunt of back-up bij IT-gerelateerde vragen in de rol als key-user. • Je neemt een sterrol op binnen de groep en draag bij tot kennisdeling en ondersteuning van collega's. • Je begeleidt studenten tijdens hun leer- en werkervaring.	
COMPETENTIEPROFIEL	
Vakkennis en technische competenties	
• Je bent computervaardig en werkt vlot met de aangeboden software binnen de organisatie, in het bijzonder met Microsoft Word en Excel. • Je bent alert voor phishing, verdachte e-mails en andere vormen van digitale fraude en weet hoe je hiermee binnen de organisatie moet omgaan en incidenten moet melden. • Je raadpleegt zelfstandig het interne documentenbeheersysteem om de nodige procedures, processen en documenten terug te vinden. • Je blijft op de hoogte van relevante ontwikkelingen binnen Groep Zorg	

Gedragcompetenties en sleutelvaardigheden

Respectvol handelen

- Je houdt rekening met verscheidenheid en behandelt iedereen met respect, zonder (voor)oordeel.
- Je geeft anderen ruimte om hun werk of ideeën uit te voeren.
- Je waardeert ieders bijdrage. Je toont dat je het werk of de input van anderen belangrijk vindt.
- Je behandelt iedereen als gelijkwaardig en zet jezelf op gelijk niveau.
- Je spreekt en handelt beleefd en hoffelijk, zonder betuttelen.

Teamgerichtheid

- Je stelt het teamresultaat boven het eigen belang en werkt actief mee om het gezamenlijke doel te bereiken.
- Je betreft anderen en werkt zelf ook actief mee en stelt je bescheiden op.
- Je helpt anderen wanneer dit bijdraagt aan het gezamenlijke resultaat.
- Je communiceert open en eerlijk, je luistert actief en staat open voor opbouwende feedback.
- Je benoemt problemen en kiest voor dialoog om tot verzoening te komen.
- Je bewaakt je eigen emoties en reageert op een constructieve manier bij meningsverschillen.
- Je past je houding en aanpak flexibel aan wanneer de situatie of het team daarom vraagt, met oog voor het gezamenlijke resultaat.

Betrokkenheid

- Je voelt je verbonden met de organisatie, het team of de taak en draagt daar actief aan bij.
- Je toont inzet en enthousiasme voor het werk, het team en de organisatie.
- Je handelt consistent in lijn met de gedeelde kernwaarden van de organisatie.
- Je neemt verantwoordelijkheid en bent bereid een stap extra te zetten wanneer dat nodig is.
- Je viert gezamenlijke successen en erkent de bijdrage van anderen.
- Je denkt en handelt in het belang van het geheel, ook als dat betekent dat je eigen voorkeuren moet bijstellen.
- Je denkt na over de mogelijke impact of gevolgen van je acties.

Kwetsbaar opstellen

- Je hebt zelfinzicht en bent je bewust van je sterke en ontwikkelpunten.
- Je durft nieuwe dingen uit te proberen, ook bij onzekerheid.
- Je durft hulp te vragen als je iets niet weet of het moeilijk wordt.
- Je kan openlijk fouten toegeven en bespreken.
- Je blijft kalm en effectief onder druk of in complexe situaties.
- Je kan relativeren, ook als het niet meteen lukt.
- Je bent fier op je prestaties zonder valse bescheidenheid.
- Je bent authentiek en oprecht over gevoelens, twijfels of zorgen waar je mee worstelt.

Betrouwbaar handelen

- Je komt afspraken, toezeggingen en deadlines na.
- Je past regels en procedures consistent toe, altijd correct en op dezelfde manier.
- Je handelt integer, geloofwaardig en onafhankelijk van persoonlijke voorkeur of stemming.
- Je gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met informatie.
- Je respecteert beroepsgeheim en ethische richtlijnen.
- Je toont echtheid door consequent, oprecht en transparant te handelen in elke situatie, ongeacht de gesprekspartner.

Empathisch handelen

- Je toont daadwerkelijke interesse.
- Je laat geduldig de andere uitpraten.
- Je luistert actief en met aandacht naar en ruimte voor wat de ander zegt.
- Je toont emotionele betrokkenheid, maar kan hierin begrenzen.
- Je houdt rekening met de gevoelens, behoeften van anderen.
- Je merkt non-verbale signalen op, zoals gezichtsuitdrukkingen, lichaamstaal en stemgeluid.
- Je denkt op voorhand na over welke gevolgen je acties kunnen hebben op het welbevinden van anderen.

Kwaliteitsgericht werken

- Je voert je werk deskundig uit volgens de normen van het beroep, richtlijnen en protocollen.
- Je werkt zorgvuldig en neemt verantwoordelijkheid voor de kwaliteit en het resultaat van het werk.
- Je levert kwaliteit op een doordachte en efficiënte manier, zonder onnodige omwegen.
- Je past je gedrag en aanpak flexibel aan bij wat er op dat moment bij de situatie nodig is.
- Je signaleert problemen en zoekt passende oplossingen binnen de grenzen van de eigen functie.
- Je evalueert kritisch je eigen werk en stuurt bij waar nodig om de kwaliteit te verbeteren.