



medewerker front office en huuradministratie
80% of 100%
contract onbepaalde duur

Opdracht

- Je verzorgt het contact met kandidaat huurders, -kopers en ontleners via loket werking, telefonisch, via mail, mogelijk in de toekomst via social media...
- Je bent verantwoordelijk voor het onthaal van nieuwe bewoners
- Je verzorgt de back office van verschillende soorten aanvraagdossiers en bereidt deze voor ter goedkeuring van de bestuursorganen.
- Je zorgt voor administratieve ondersteuning van de dienst en zorgt voor back up van collega's
-

Takenpakket

Loketfunctie

- Huurders en kandidaat-huurders/kopers zo correct mogelijk verder helpen aan het loket, zowel tijdens de vrije inloopuren als bij de afspraken
- Informatie correct verwerken in Sociopack
- Afspraken opvolgen
- Doorverwijzen naar de correcte persoon
- Opvolgen afsprakensysteem

Ondersteuning dienst huuradministratie

- Nieuwe huurders ontvangen en de nodige informatie meedelen
- Registratie van de huurcontracten
- Vragen beantwoorden van huurders over hun dossier
- Back-up inschrijvingen en toewijzingen
- Ondersteunen van de dienst door taken uit te voeren die te groot zijn voor 1 personeelslid van de dienst
- Ondersteuning bieden aan collega's

Ondersteunende taken voor directeur

- Op vraag taken uitvoeren



Plaats in het organogram

- Je werkt leiding van de directeur Front Office en Huuradministratie

Weddeschaal

- B111 – barema Vlaamse overheid

Werkplaats

- Diverse loketten van LeefGoed: Geel, Herentals en Westerlo

Vereisten

- Minimaal een bachelor diploma in een sociale/communicatieve richting of gelijkwaardig door ervaring.
- Afhandeling van loket, telefoon- e-mailverkeer, klantgericht werken en de juiste gesprekstechnieken zodat je met verschillende typen klanten kunt omgaan.
- Effectief en efficiënt werken met Word, Excel en Outlook.
- Werken in een sociale klantgerichte omgeving.
- Je hebt veel energie en straalt dit ook uit.
- Je bent in staat zaken kort en bondig te bespreken waardoor je boodschap op de juiste manier overkomt bij de klant.
- Je bent klantgericht in alles wat je doet, zegt en uitstraalt.
- Je kunt goed luisteren en gepast reageren op de vragen van een klant.
- Je weet onze kandidaat huurders, -kopers en ontleners op overtuigende wijze te informeren.
- Je weet echt van aanpakken.
- Je werkt effectief: je weet je doel (klanttevredenheid) te bereiken.
- Je werkt efficiënt: je weet je doel in zo weinig mogelijk tijd te bereiken.
- Het verlenen van service en afhandelen van vragen en eventuele klachten.
- Je bent punctueel, goed georganiseerd en je bent communicatief sterk;
- Je beschikt over een grote dosis empathie.
- In een team kunnen werken.
- Flexibel zijn.
- Vlotte communicatie in het Nederlands: schrijven, spreken, lezen



Kerncompetenties

▪ **Klantgerichtheid**

Creëert een langetermijnrelatie door het exploreren van en anticiperen op onuitgesproken klantenbehoeften.

- Toont oprechte interesse en besteedt aandacht aan de relationele aspecten (formeel en informeel).
- Ontwikkelt een relatie gebaseerd op wederzijds vertrouwen en respect.
- Peilt naar de verwachtingen en de tevredenheid van de klant en neemt, indien nodig, acties om deze laatste te verbeteren.
- Kijkt kritisch naar de eigen dienstverlening.
- Past diensten, procedures en doelstellingen aan om beter aan toekomstige behoeften en verwachtingen van klanten te beantwoorden.

▪ **Samenwerken**

Initieert en stimuleert (nieuwe) samenwerkingsverbanden om gemeenschappelijke doelen te bereiken.

- Draagt samenwerking uit als belangrijke waarde in het team en daarbuiten en spreekt anderen daarop aan.
- Optimaliseert samenwerkingsprocessen (meetings, communicatie, delen van kennis, besluitvormingsprocessen, enz.).
- Moedigt anderen aan om onderling te overleggen, ook over zaken die het eigen werk overstijgen.
- Werkt actief aan het scheppen van een goede vertrouwensband zowel met medewerkers binnen het team als daarbuiten.
- Introduceert of implementeert initiatieven om de groepssfeer te bewaken of te verbeteren.

▪ **Integriteit**

Gaat vanuit een duidelijke visie op normen en waarden correct en consequent om met de belangen van verschillende partijen en/of mogelijke belangenconflicten.

- Maakt geen verschil tussen mensen en situaties in het handhaven van normen.
- Durft op een verantwoorde en onderbouwde wijze strikte regels in vraag te stellen, als dat het belang van de doelgroep, organisatie en samenleving dient.
- Neemt duidelijk standpunt in bij belangenconflicten zonder daarbij de waarden en normen van de verschillende partijen uit het oog te verliezen.
- Houdt in zijn rol het algemeen belang duidelijk voor ogen en gedraagt zich daar ook naar.

Competenties

Flexibiliteit	<p>Niveau 2 : Past zijn gedrag doelgericht aan om de gestelde doelstellingen beter (sneller, efficiënter) te kunnen bereiken</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evalueert regelmatig kritisch het (te verwachten) resultaat, met als doel de gekozen aanpak tijdig te kunnen bijsturen - Reageert alert op informatie die het bijsturen van de gekozen aanpak noodzakelijk maakt (merkt de informatie op, schat gevolgen in, overloopt alternatieven) - Formuleert meerdere concrete alternatieven om de doelstellingen beter en efficiënter te kunnen bereiken - Heeft een repertoire aan gedragsstijlen, tactieken en benaderingswijzen waaruit hij kan kiezen naargelang het doel en de situatie - Maakt, als dat nuttig of nodig is, gebruik van indirecte beïnvloedingsmethodes (bv. netwerking) om de kansen op slagen te verhogen
Communiceren	<p>Niveau 3 : Communiqueert vlot met verschillende doelgroepen, ook over complexe onderwerpen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geeft abstracte of complexe materie op een inzichtelijke wijze weer - Bouwt zijn betoog op een gericht gestructureerde wijze op - Communiqueert selectief vanuit zijn inzicht in de situatie, om zo sneller zijn doel te bereiken - Zoekt aansluiting bij het publiek en gebruikt voor hen relevante en overtuigende redeneringen, argumenten, voorbeelden en vergelijkingen - Hanteert een rijk en gevarieerd taalgebruik
Overtuigen	<p>Niveau 1 : Argumenteert met valabele argumenten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formuleert een eigen mening - Voorziet zijn standpunt van relevante concrete argumenten - Steunt zijn argumentatie op een samenhangende redenering - Illustreert zijn argumentatie met voorbeelden - Richt zich met zijn argumenten tot de juiste persoon
Inleving	<p>Niveau 2 : Speelt in op behoeften en gevoelens van anderen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toont zowel verbaal als non-verbaal begrip voor de behoeften en gevoelens van anderen - Gaat actief op zoek naar de achterliggende problemen, redenen en oorzaken voor behoeften, gedragingen en gevoelens van anderen (vraagt door) - Denkt mee vanuit het gezichtspunt van anderen, houdt rekening met hun belangen - Toont zich bewust van de invloed van zijn handelen op anderen - Gaat adequaat in op persoonlijke of emotionele boodschappen

<p>Samenwerken</p>	<p>Niveau 2 : Stimuleert de samenwerking binnen zijn entiteit, werkgroepen of projectgroepen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Laat het gemeenschappelijk belang van de organisatie primeren op het persoonlijk belang - Komt met ideeën om het gezamenlijke resultaat te verbeteren - Betrekt belanghebbenden bij het nemen van beslissingen, stemt consequenties van acties en beslissingen met betrokkenen af - Moedigt anderen aan om van gedachten te wisselen, te overleggen en samen opdrachten aan te pakken - Onderneemt acties zodat er een positieve verstandhouding en productieve samenwerking binnen de groep ontstaat en blijft
<p>Resultaatgerichtheid</p>	<p>Niveau 2 – Formuleert uitdagende (maar haalbare) doelstellingen en zet zich ten volle in om die te bereiken</p> <ul style="list-style-type: none"> - Legt de lat hoog, formuleert uitdagende (maar haalbare) doelstellingen - Gaat actief op zoek naar de best mogelijke manier om doelen te bereiken, weegt opties tegen elkaar af - Mobiliseert mensen en middelen, ook als hij hiertoe anderen (hiërarchie, collega's) moet overtuigen - Evalueert op regelmatige basis zijn resultaten en stuurt het proces bij om de doelstellingen te behalen - Geeft niet op, zoekt actief naar alternatieven als hij met hindernissen en tegenslagen te maken krijgt
<p>Klantgerichtheid</p>	<p>Niveau 2 : Optimaliseert de dienstverlening aan belanghebbenden binnen afgesproken kaders</p> <ul style="list-style-type: none"> - Onderzoekt de wensen, behoeften en verwachtingen van belanghebbenden via gericht systematisch onderzoek (tevredenheidsenquêtes, mondelinge enquêtes, ...) - Verleent nazorg en onderneemt concrete acties naar aanleiding van specifieke feedback van belanghebbenden - Gaat kritisch na op welke punten de dienstverlening kan worden verbeterd en formuleert hiertoe concrete voorstellen - Zet nieuwe mogelijkheden op het vlak van dienstverlening meteen om in de praktijk - Onderneemt acties om de dienstverlening aan specifieke doelgroepen te optimaliseren, rekening houdend met hun beperkingen en behoeften (bv. handicap, kinderen, ...)
<p>Plannen en organiseren</p>	<p>Niveau 1 : Plant en organiseert zijn werk effectief.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Brengt orde, structuur en regelmaat aan in de uit te voeren werkzaamheden en verkrijgt zo overzicht - Legt doelen, prioriteiten en tijdsbesteding vast - Houdt in zijn planning rekening met de begrippen dringend en belangrijk



	<ul style="list-style-type: none"> - Gaat systematisch en stapsgewijs te werk - Controleert de voortgang van zijn werk en stuurt bij wanneer nodig
Zorgvuldigheid	<p>Niveau 2 : Blijft onder verhoogde druk kwaliteitsvol werk afleveren.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Blijft onder tijdsdruk op details letten - Combineert snelheid met nauwkeurigheid, combineert kwantiteit met kwaliteit - Kiest de exacte methode of procedure op basis van de gevraagde nauwkeurigheid - Gebruikt hulpmiddelen om zijn werk te controleren - Maakt gebruik van instrumenten of technieken om fouten te vermijden