

Funcțiekaart

Funcție

Graadnaam: Deskundige Energie

Afdeling: Welzijnshuis

Funcționaam: Deskundige Energie

Dienst: Team Sociale dienst

Funcțiefamilie: Deskundige

Subdienst:

Funcționele loopbaan: B1-B3

Code:

Doel van de entiteit

Het doel van de sociale dienst is het garanderen van een menswaardig bestaan aan elke inwoner van Kortenbergh. De hulpverlening die geboden wordt, bestaat uit verschillende aspecten: informatie en advies, ondersteuning bij het uitoefenen van rechten, psychosociale begeleiding, financiële steun, budgetbeheer en –begeleiding, ...

Plaats in de organisatie

Werkt onder leiding van en rapporteert aan: Celhoofd Sociale Dienst

Voor kennisname

Schrijf "voor kennisname", vul datum en naam in en plaats uw handtekening

	Personeelslid	Direct Leidinggevende
"Voor kennisname"		
Datum		
Handtekening		
Naam		

Funcatiekaart

Kernresultaten

Behandelen hulpvragen en individuele begeleiding van burgers

Binnen de Sociale Dienst het aanspreekpunt zijn voor de kwetsbare inwoner voor vragen, over een energiefactuur, problemen om een factuur te betalen of schulden bij leveranciers. Daarnaast kunnen de kwetsbare inwoners bij jou terecht met vragen hoe ze energie kunnen besparen en welke leveranciers de goedkoopste energie voor hen aanbiedt.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- lokale adviescommissie energie (gas en elektriciteit) vanuit een pro actieve rol opvolgen en niet enkel een administratieve rol
- lokale adviescommissie water vanuit een pro actieve rol opvolgen en niet enkel een administratieve rol
- minimale levering aardgas: het actief benaderen van de inwoners in Kortenbergh op hun recht op een eventuele minimale levering aardgas (huisbezoek en/of telefonisch)
- reglement toepassen op individuele noden van personen (financiële toelage)
- huisbezoeken bij inwoners die op de lijst staan voor schorsing of stopzetting van aardgas en/of elektriciteit
- aanspreekpunt rond budgetmeter: Niet enkel op individuele noden dient er ingespeeld te worden, maar ook op collectieve noden van de doelgroep en nauwere samenwerking met de diensten
- nauwe samenwerking met het energiehuis uitwerken en bewaken
- nauwe samenwerking met de duurzaamheidsambtenaar vanuit de gemeente uitwerken en bewaken

Themabalie Welzijnshuis

De burgers op een correcte en klantvriendelijke manier informeren aan de Themabalie van het Welzijnshuis en begeleiden bij de afhandeling van administratieve formaliteiten.

Doel: Instaan voor een kwalitatieve en vlotte eerste dienstverlening aan de Themabalie van het Welzijnshuis.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- ontvangen van binnenkomende vragen, opmerkingen en klachten
- burgers begeleiden bij pensioenaanvragen
- aanvragen sociale huisvesting opvolgen
- aanvragen FOD Sociale Zekerheid opvolgen
- parkeerkaarten mindermobielen afleveren
- vrijetijdspassen afleveren

Funcatiekaart

Interne communicatie

Instaan voor een open interne communicatie naar de medewerkers, de dienstverantwoordelijken, de andere diensten en het bestuur.

Doel: zorgen dat iedereen toegang heeft tot de informatie die noodzakelijk is om zijn taak optimaal te kunnen realiseren

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- meewerken aan een optimaal interne communicatie binnen de dienst
- waken over een optimale interne communicatie binnen de dienst
- informeren van de medewerkers van de eigen dienst over het strategisch beleid, veranderingsprocessen
- organiseren en opvolgen van intern overleg
- zorgen voor de informatiestroom van de dienst naar de dienst communicatie (intranet, info voor de website, folders en brochures, jaarverslag, pers,...)
- bevorderen van communicatie in alle richtingen (top-down, bottom-up en horizontaal)
- afhandelen van binnenkomende vragen en opmerkingen
- signaleren van noden, behoeften en tekorten vastgesteld tijdens het werken met de diverse diensten en medewerkers
- verstrekken van nuttige informatie omtrent probleemgroepen aan verantwoordelijken van andere diensten die dit kunnen aanbelangen

Externe communicatie

Instaan voor een open externe communicatie.

Doel: verzorgen van de communicatiestroom naar de burger en andere belanghebbenden

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- bereikbaar en toegankelijk aanspreekpunt voor burgers
- overleg met alle stakeholders
- bestaande relaties met externen (andere openbare diensten, toezichthoudende overheden,...) in kaart brengen en onderhouden
- telefonische en schriftelijke contacten op een efficiënte en professionele manier afhandelen
- afhandelen van binnenkomende vragen en opmerkingen
- ontvangen van binnenkomende vragen, opmerkingen en klachten

Integriteit

Handelen vanuit de codes van algemeen aanvaarde sociale en ethische normen, zoals betrouwbaarheid, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie.

Dit omvat onder meer het volgende:

- correct en respectvol handelen ten aanzien van zijn/haar omgeving en van de bestaande regels en afspraken
- beloften en afspraken nakomen

Funcțiekaart

- het onderscheid kunnen maken tussen vertrouwelijke en niet vertrouwelijke informatie
- informatie van burgers en collega's vertrouwelijk behandelen
- de deontologische code van de organisatie naleven
- de afgesproken werktijden en de werkmiddelen van de organisatie respecteren
- vertrouwelijke informatie behandelen op een correcte manier
- vertrouwelijke randinformatie - zoals uitspraken tijdens vergaderingen - vertrouwelijk behandelen
- sociale en ethische normen in de praktijk brengen
- verantwoordelijkheid opnemen voor het eigen handelen (past geen paraplu-politiek toe)
- anderen erop aanspreken wanneer hun handelen niet conform is met de afspraken
- zelf kunnen inschatten of informatie al dan niet verder kan of mag verspreid worden
- integer blijven handelen in situaties van grote externe druk van anderen
- anderen erop wijzen hun verantwoordelijkheid op het gebied van normen, regels en afspraken
- niet eerder ontslagen geweest zijn (binnen een periode van 5 jaar) door Gemeente/OCMW Kortenbergh als gevolg van meerdere inbreuken op bovenstaande integriteitsvereisten

Verruimende bepaling: op vraag van de direct leidinggevende verricht de werknemer ondersteunende taken van de eigen dienst of van andere diensten.

Functiekaart

Functieprofiel

De definities en gradaties van de technische en gedragscompetenties worden ter beschikking gesteld in de competentiegids. Per competentie worden 3 gradaties onderscheiden. Een hogere gradatie impliceert steeds dat de lagere gradatie ook is verworven.

Technische Competenties

Cluster	Competentie	Gradatie		
		elementair	voldoende	grondig
PC-Vaardigheden	Algemene PC-vaardigheden	X	X	
	Databanken (access)	X		
	PIM (outlook)	X	X	
	Presentaties (power point)	X		
	Rekenbladen (excel)	X	X	
	Software eigen aan de functie	X	X	
	Tekstverwerking (word)	X	X	
Werking en werkmiddelen	Procedures en procesbeheer	X	X	
	Projectmatig werken	X	X	
	Werking van de organisatie	X	X	
Wetgeving en regelgeving	Wetgeving en regelgeving mbt de functie	X	X	X
	Wetgeving en regelgeving mbt de organisatie	X		

Gedragscompetenties¹

Cluster		Competentie	Gradatie		
			gradatie 1	gradatie 2	gradatie 3
Informatieverwerkend gedrag	FG	Analytisch denken	X	X	
Interactief gedrag	FS	Empathie	X	X	X
	FS	Mondelinge communicatie	X	X	
Persoonsgebonden gedrag	GEN	Inzet	X	X	X
	GEN	Kwaliteit en nauwgezetheid	X	X	X
Probleemoplossend gedrag	FG	Leerbereidheid	X	X	
	FG	Initiatief	X	X	
Waardegebonden gedrag	GEN	Klantgerichtheid	X	X	X
	FG	Resultaatgerichtheid	X	X	

¹ GEN = generieke competentie; FG = functiegroepcompetentie; FS = functiespecifieke competentie