

Functieomschrijving

Functienaam: Secretarieel medewerker back- en frontoffice

Datum: 21-4-2020

Over Zintri (missie en visie)

Zintri is sterk in mensen met autisme en hun naasten weer in eigen kracht te zetten, in verbinding met zichzelf, de ander en de maatschappij. Dit doen we middels integrale zorg, systeem- en ontwikkelingsgericht vanuit maatwerk en een mensgerichte benadering.

Kernwaarden Zintri:

- Excellente klantzorg vanuit Expertise ASS, autismspectrumstoornis (kennis & kunde)
- Integrale & eclecticische werkwijze (multimethodisch)
- Werken met bezieling & passie
- Professioneel & persoonlijk leiderschap
- Integrale samenwerking & synergie
- Innovatie & ontwikkeling

Kern van de functie: De functie is afwisselend. Je werkt namelijk voor 2 verschillende afdelingen. De front- en de backoffice. Het is een uitdagende baan in de dynamiek van het werkveld rondom de cliëntenzorg. Enerzijds houdt je jezelf met de voorkant van de zorg bezig bij de afdeling frontoffice, zorgtoeleiding. Hier wordt ervoor gezorgd dat de cliënten, na een intake, gekoppeld worden aan onze medewerkers. Ook vindt hier de afstemming met gemeenten plaats over bijvoorbeeld de beschikkingen. Bij de backoffice zorg je ervoor dat de zorgplannen kloppend in de systemen staan en ondersteun je de HR adviseur.

Daarnaast ben je het visitekaartje van Zintri als de bel gaat, zorg je ervoor dat bezoekers zich welkom voelen. Je neemt ook de algemene telefoon op en staat medewerkers en cliënten professioneel te woord. Een echte mensgerichte benadering!

Resultaatgebieden

- Ontzorgen op secretarieel gebied
- Administratieve en logistieke ondersteuning

Werkzaamheden

Bezoekers voelen zich welkom bij Zintri. De back- & frontoffice kunnen erop vertrouwen dat jij zicht hebt op de dagelijkse werkzaamheden en dat jij je uiterste best doet om hen hierin te ontzorgen en ondersteunen in de werkzaamheden. In dit kader voer jij de volgende werkzaamheden uit:

- Je ontvangt bezoekers en verwijst hen door, als gastvrouw.
- Voorraad- en sleutelbeheer.
- Je fungeert als eerste telefonisch aanspreekpunt voor externen (ook cliënten) en handelt telefoonverkeer af.
- Je verwerkt inkomende en uitgaande (digitale) post, verzorgt correspondentie (mailingen) en je draagt zorg voor gelegenhedenverzendingen
- Zorgplannen controleren en invoeren in digitale systemen.
- Je ondersteunt de afdeling Zorgtoeleiding op administratief vlak en qua telefoondienst.

- Ondersteuning op HR. Denk hierbij aan verzuimregistraties, het mee opstellen van arbeidsovereenkomsten, het monitoren van scholingsbudget en opleidingscontracten opstellen en het doorgeven van salarismutaties.
- Overleggen, klanttevredenheidsonderzoeken en supervisie plan je in, waarbij de urgentie en prioriteit van afspraken wordt vastgesteld.

Wij zoeken

Een medewerker met een mensgerichte benadering die resultaatgericht en doelmatig kan werken. Iemand die processen kan overzien en monitoren. Iemand die precies te werk gaat.

Kennis, competenties en vaardigheden

Voor deze functie is kennis van secretariële werkzaamheden op mbo niveau vereist evenals kennis van actuele (administratieve) procedures, richtlijnen en de visie van Zintri.

Jij werkt volgens richtlijnen en secretariële procedures van Zintri waarbij je zelf prioriteiten stelt/urgentie van afspraken vaststelt, je aanpak kiest en problemen op secretariaeel gebied oplost. Je kunt op verschillende collega's terugvallen als je er niet uitkomt.

Werken binnen onze organisatie vraagt een aantal vaardigheden van jou. Allereerst ben jij tactvol, standvastig, klantgericht en kun je goed luisteren. Je beschikt daarnaast over een dienstverlenende houding. Je hebt dagelijks contacten op allerlei niveaus, intern en extern, je kan je mondeling goed uitdrukken. Ook is het belangrijk dat je je schriftelijk uit weet te drukken wanneer je correspondentie verzorgt en administratieve werkzaamheden verricht. In rapportage komt jouw resultaat- en doelgerichtheid ook tot uiting! Daarbij ben je precies en vaardig in het met snelheid met de computer kunnen werken (Outlook, Microsoft Word, Microsoft Excel). Je bent in staat zowel in teamverband als solistisch te werken. Je beschikt over een grote mate van zelfstandigheid en kunt de regie pakken.

Ook geduld, volharding, stressbestendigheid en doorzettingsvermogen zijn in jouw functie belangrijk bij bijvoorbeeld het plannen van afspraken.

Tenslotte is het belangrijk dat jij integer en discreet bent in de omgang met vertrouwelijke en privacygevoelige organisatiegegevens, of informatie over cliënten.

Competenties

- **Anticiperen:** *Signaleren van kansen, mogelijkheden en/of knelpunten en daarop gericht actie ondernemen en vooruit denken hoe kansen te pakken en/of problemen te voorkomen zijn.*
- **Informatie verzamelen:** *Vermogen om de gewenste informatie te verkrijgen door het stellen van vragen, het doen van onderzoek en/of het aftasten van de omgeving.*
- **Nauwkeurig en zorgvuldig :** Fouten proberen te voorkomen en erop toezien dat taken binnen Zintri grondig, geordend en zorgvuldig worden uitgevoerd.
- **Omgevingsbewustzijn:** *Inzicht in de eigen organisatie en andere relevante organisaties. Kennen van de relevante personen binnen en buiten de organisatie en de verhoudingen daartussen en hiermee rekening houden. Op basis hiervan inschatten wat de gevolgen zijn van (eigen) beslissingen en activiteiten op onderdelen van het proces/de organisatie en de context van die organisatie.*

- **Plannen en organiseren:** *Structuur aanbrengen in het uit te voeren werk, gericht op het efficiënt omgaan met beschikbare tijd, middelen en mensen, nu en in de toekomst.*
- **Samenwerken:** *Creëren van verbinding met anderen zodat gezamenlijke doelstellingen bereikt worden.*
- **Servicegerichtheid:** *het hebben van interesse in en oprechte aandacht voor de klant. Het herkennen en begrijpen van de behoeften van klant. Het van dienst zijn op een manier die de verwachtingen van de klant overtreft.*

Werkomstandigheden

Je hebt een gevarieerde baan met veel contact met anderen. Daarom is het verstandig om een aantal zaken wel tijdig bespreekbaar te maken. Geef het aan bij je leidinggevende als je tijdsdruk ervaart, doordat het soms ineens erg druk zijn.