

MODERATOR FORUM VOOR HERSTELRECHT EN BEMIDDELING VZW
werft aan

ONTHAALMEDEWERKER VOOR OOST-EN WEST-VLAANDEREN
0,5 VTE (tewerkstellingspercentage 50%) tot eind 2020
Standplaats Dendermonde

Context van de functie

Moderator Forum voor herstelrecht en bemiddeling vzw (verder Moderator vzw) is een onafhankelijke en pluralistische vzw, actief in Vlaanderen en Brussel-Hoofdstad. De vzw draagt het herstelrechtelijk gedachtegoed uit door (1) de uitbouw van een kwaliteitsvol bemiddelingsaanbod tussen slachtoffers en daders van misdrijven en hun (directe) omgeving; (2) het verbreden van het maatschappelijk draagvlak rond herstelrecht en bemiddeling.

Het onthaal van cliënten is een cruciale eerste stap in de eventuele opstart van een bemiddelingsproces. Een warm onthaal zorgt ervoor dat mensen, die betrokken waren bij een misdrijf, zich welkom voelen, vragen kunnen stellen en dat ze de nodige informatie krijgen om bewust te kunnen beslissen of ze al dan niet wensen deel te nemen aan een slachtoffer-daderbemiddeling.

Moderator Forum voor herstelrecht en bemiddeling organiseert het onthaal van cliënten in drie onthaalclusters: cluster Antwerpen, cluster Oost- en West-Vlaanderen en cluster Vlaams-Brabant-Brussel-Limburg.

De onthaalmedewerker van de cluster Oost- en West-Vlaanderen werkt vanuit de standplaats te Dendermonde en staat in voor het onthaal voor de teams van Brugge, Kortrijk, Dendermonde en Gent. Hij/zij werkt nauw samen met de negen collega-bemiddelaars die instaan voor de dialoog tussen daders en slachtoffers van een misdrijf in deze regio. 'Werk op afstand' is een essentieel kenmerk van het dagelijkse werk van de onthaalmedewerker.

Algemene opdracht onthaalmedewerker

De onthaalmedewerker werkt binnen de visie en beleidslijn die Moderator vzw uitwerkte. Het is zijn/haar verantwoordelijkheid zich op deze opdrachten te organiseren en kwaliteitsvolle diensten t.a.v. cliënten, derden en collega's te verlenen.

Hij/zij krijgt ondersteuning van de bemiddelaars en van de collega-onthaalmedewerkers uit de andere clusters. Het coördinatieteam (de personeelscoördinator in het bijzonder) volgt de werkzaamheden van de onthaalclusters en de onthaalmedewerkers op.

De opdracht van de onthaalmedewerker bestaat hoofdzakelijk uit:

1. Het onthaal van cliënten;
2. De administratieve opvolging van dossiers tijdens de onthaalfase
3. Algemene administratieve ondersteuning.

In tweede orde kan de onthaalmedewerker, in overleg met de cluster waarvoor hij/zij werkt praktische, logistieke opdrachten opnemen.

In het kader van deze opdrachten neemt de onthaalmedewerker deel aan overleg binnen de organisatie. Hij/zij houdt voeling met de globale werking en neemt deel aan vormingsinitiatieven in functie van de uitoefening van de eigen functie.

Concrete opdracht

1. Onthaal

De onthaalmedewerker neemt een groot deel van de 'permanentie' die elke dag van 9-12u voorzien is, voor zijn/haar rekening. Dit houdt o.a. volgende taken in:

- binnengekomen boodschappen via mail/antwoordapparaat/fax/post: beluisteren/nakijken + terugbellen of bericht doorgeven aan de juiste collega;
- telefonisch contact met cliënten: info over bemiddeling geven, korte nota maken van gesprek, indien nodig doorverwijzen naar justitie/hulpverlening;
- alle andere vragen beantwoorden of doorschakelen naar de juiste persoon
- persoonlijke ontvangst van cliënten.

2. Administratieve opvolging van dossiers tijdens de onthaalfase

De onthaalmedewerker is verantwoordelijk voor het beheer van de aangemelde dossiers tot op het ogenblik dat er sprake is van een effectief bemiddelingsdossier. Concreet kan dit betekenen:

- opmaken van dossiers: in mappen en/of elektronisch;
- opvolgen van dossiers: schrijven van herinneringsbrieven, verloop van dossiers opvolgen, niet op te starten dossiers afsluiten per brief of telefonisch, op te starten dossiers overmaken aan bevoegde bemiddelaar;
- beheren van de dossierlijst: aanmeldingen registreren, up-to-date houden en afsluiten;
- registreren van de aanmeldingen in de elektronische Moderator-registratie;
- deelname aan overleg in functie van toewijzing effectieve dossiers aan bemiddelaars;

3. Algemene administratieve ondersteuning

De onthaalmedewerker ondersteunt de provinciale teams die tot het onthaalcluster behoren zodat zij vlot kunnen werken. Tot de mogelijke taken behoren:

- Tijdig aanvullen voorraad folders, affiches, flyers;
- Tijdig aanvullen voorraad kantoormateriaal en voorraad huishoudartikelen;
- Dienstencheques voor poetshulp bestellen en uitbetalen;
- Contactgegevens up to date houden;
- Archiveren en vernietigen van dossiers in het kader van de privacyregels.

4. Bijzondere taken in functie van het jaaractieplan

In overleg binnen de onthaalcluster en rekening houdende met de prioritaire opdracht van de onthaalmedewerker kan deze op vraag van bemiddelaars of op eigen voorstel andere administratieve of logistieke opdrachten opnemen die in het actieplan zijn voorzien.

- Ondersteunende taken: bib in orde stellen, administratieve ondersteuning van de collega's, hulp bieden bij up-date van een draaiboek,..
- Medewerking aan acties die in het jaaractieplan zijn ingeschreven: mailing verzorgen in kader van sensibilisatie, mee voorbereiden van en instaan voor het onthaal van genodigden van een vormingsmoment, ...

5. Overleg, Vorming en ondersteuning

De onthaalmedewerker grijpt kansen om zich te ontwikkelen en krijgt ook ruimte om zich, met het oog op de uitoefening van de functie, bij te scholen.

De onthaalmedewerker staat in verbinding met collega-onthaalmedewerkers, bemiddelaars en coördinatieteam via Provinciaal teamoverleg (met o.a. intervisie), Onthaaloverleg (met de collega onthaalmedewerkers), e.a.

Profiel onthaalmedewerker

De onthaalmedewerker onderschrijft de benadering waarbij het recht van spreken van betrokkenen bij een misdrijf (minderjarige en meerderjarige slachtoffers, na(ast)bestaanden, daders, veroorzakers van een ongeval, ...) een plaats krijgt en sluit zich aan bij de visie van Moderator vzw op het onthaal van cliënten.

Basishouding

Kwaliteitsvol onthaal- en bemiddelingswerk binnen Moderator vzw vraagt:

- een luisterend oor en aandacht voor het verhaal van de persoon die contact opneemt;
- een niet-veroordelende en respectvolle houding Dit houdt ook het afgrenzen van het verhaal van de ene partij in om nog voldoende open te kunnen staan voor het verhaal van de andere;
- heldere informatie over de stappen die zullen volgen, over de acties die Moderator kan ondernemen,.... en deze acties ook volgens afspraak uitvoeren;
- een houding die alles zet op het geven van gedoseerde info over de mogelijkheden en beperkingen van bemiddeling, maar de keuze om al dan niet in bemiddeling te stappen bij de mensen zelf laat;
- een transparant en loyaal samenwerken met de collega-bemiddelaars;
- discretie, tactvol en vertrouwelijk werken met cliëntgegevens.

De onthaalmedewerker getuigt verder ook van enthousiasme om zich in te werken in allerlei administratieve aspecten van de werking van een onthaalcluster. Praktische opdrachten ziet hij/zij als een aangename afwisseling.

Vaardigheden

De onthaalmedewerker:

- beschikt over vlotte mondelinge vaardigheden: correct taalgebruik, meertaligheid is een pluspunt;
- beschikt over administratieve vaardigheden;
- kan vlot werken met een Windows PC, internet en kantoor suites zoals Word, Excel, Power Point Presentaties;
- is ordelijk en punctueel met zin voor organisatie;
- is in staat zelfstandig de opdrachten uit te voeren;
- is in staat in een grootschalig teamverband te werken met collega's die op afstand werken;
- neemt initiatief.

Moderator vzw biedt

- Een goed omkaderde werkplek binnen een team van slachtoffer-daderbemiddelaars. De onthaalmedewerker voor de cluster Oost- en West-Vlaanderen heeft zijn standplaats in Dendermonde.
- Een tijdelijk contract 0,5 VTE dat onmiddellijk start en loopt tot eind 2020;
- Een verloning op A2-niveau met maximum 4 jaar anciënniteit.
- Tussenkost in openbaar vervoer van -en naar het werk; fietsvergoeding

Geïnteresseerd?

- **Jouw gemotiveerde sollicitatiebrief + CV kan je tot en met 5 februari 2019 zenden naar Hilde Deboeck, personeelscoördinator: hilde.deboeck@moderator.be.** We vragen je deze documenten een naam te geven beginnend met je familienaam.
- Ook voor meer informatie mail of bel (0496/30.94.96 of 016/22 63 88) je Hilde Deboeck.

Een eerste selectie gebeurt op basis van de schriftelijke kandidaturen. Geselecteerde kandidaten worden via mail uitgenodigd voor een eerste gesprek dat zal doorgaan op maandag 18 februari.