

Medewerker Cafetaria (D1-D3)

1. Doel van de functie

De **medewerker cafetaria** is verantwoordelijk voor de **bediening** van de bezoekers van de cafetaria van het lokaal dienstencentrum Oud St. Jozef, waar **dranken, kleine snacks en een dagelijkse gezonde warme maaltijd** worden aangeboden.

Het LDC richt zich in het bijzonder tot **kwetsbare personen en / of personen in een beginnende zorgsituatie**. Door het aanbod in het dienstencentrum worden ze aangemoedigd in hun zelfredzaamheid. Onze cafetaria is een **ontmoetingsplaats** waar zij terecht kunnen voor wat **gezelschap en een hartelijke babbel**. Op die wijze draag je als cafetariamedewerker actief bij aan het **welzijn** van onze burger.

2. Plaats in de organisatie

De medewerker cafetaria maakt deel uit van de **pijler Mens**, focusdomein **Burger** en rapporteert aan de centrumleider LDC. Door jouw signaalfunctie werk je ook proactief samen met **de andere diensten van de dienst Maatschappelijk Welzijn**.

3. Verantwoordelijkheden

Uitvoeren van dagelijkse cafetaria taken:

- Instaan voor het goede verloop van de dagelijkse middagservice en cafetariawerking:
 - Bediening van de geleverde warme maaltijden en maken van kleine snacks.
 - Bestellen aan de bar: warme dranken bereiden en koude dranken schenken.
- Waken over de algemene netheid van de cafetaria o.m. de afwas.
- Afrekenen met de kassa (zowel cash, Payconic als via bankcontact) en kasting.
- Verantwoordelijk voor het openen en sluiten.

Een warm hart hebben voor ieders welzijn:

- Sociaal geëngageerd zijn met respect voor het individu.
- Vriendelijk en respectvol ontvangen van interne en externe klanten.
- Oog hebben voor mogelijke persoonlijke moeilijkheden waar bezoekers mee worstelen.
- Signaalfunctie naar de rest van het team van het lokaal dienstencentrum.

Correct en veilig werken:

- Het werk efficiënt organiseren en optimaliseren.
- Stellen van de juiste prioriteiten bij het uitvoeren van opdrachten.
- Op een correcte wijze werkmethode naleven.
- Signaleren van problemen, onveilige situaties of tekortkomingen.

Zorgen voor een goede informatiedoorstroming met het oog op een optimale samenwerking en klantgerichte dienstverlening:

- Bijhouden van een werkplanning en rapporteren over het voltooide werk.
- Verantwoordelijk voor opvolging van stock, bestellingen en leveringen.
- Deelnemen aan het werkoverleg en uitwisselen van informatie en ervaring.
- Nauw en hartelijk samenwerken met de verantwoordelijke, collega's en vrijwilligers.

4. Competentieprofiel

Kennis en vaardigheden (op schaal van 1-5)

- Beschikbaar om 23/38sten per week te werken tussen 10u30 en 18 uur, verspreid over vier dagen in de week (5)
- Een warm hart hebben voor mensen en in het bijzonder kwetsbare doelgroepen (5)
- Oog hebben voor orde en netheid en hygiënisch kunnen werken (4)
- Graag bijleren (4)
- Fysiek werk aankunnen (4)
- Kennis van horecatechnieken en bereidheid om het kassasysteem aan te leren (3)

Functie specifieke competenties (op schaal van 1-3):

Communiceren Niveau 2 – *Verzorgt de interactie*

- Kiest een communicatiewijze naargelang de behoeften, mogelijkheden of eigenheden van het doelpubliek
- Hanteert een stijl die aangepast is aan de situatie (zakelijk, onderhoudend, informatief, interactief, ...)
- Richt zich tot het publiek en neemt het in de gedachtegang mee
- Zorgt voor een correcte uitwisseling van informatie (gaat na of de boodschap duidelijk is, vat de boodschap van anderen samen, ...)
- Stimuleert de communicatie in twee richtingen (stelt vragen, verzoekt om inbreng, ...)

Assertiviteit Niveau 1 – *Geeft standpunten weer, geeft grenzen aan (reactief)*

- Heeft vertrouwen in persoonlijke standpunten en komt voor een mening uit
- Maakt duidelijk als men het oneens is met de gesprekspartner
- Bewaakt grenzen van kennen en kunnen (bv. durft 'nee' te zeggen)
- Gebruikt krachtige taal (dus niet 'een beetje', 'misschien', ...)
- Reageert evenwichtig en beheerst op druk (negatieve reacties, tegenstand, verwijten, ...)

Inleving Niveau 1 – *Staat open voor gevoelens en behoeften van anderen*

- Toont zich belangstellend en betrokken
- Neemt anderen ernstig en laat hen in hun waarde (toont begrip en respect)
- Luistert actief (geeft anderen ruimte, laat hen uitspreken, toetst of men begrijpt wat ze willen zeggen, vat samen...)
- Leeft zich in de denk- en gevoelswereld van anderen in
- Houdt rekening met de omstandigheden waarin anderen zich bevinden

Initiatief Niveau 1 – *Neemt het initiatief om binnen zijn takendomein acties te initiëren (reactief en ad hoc)*

- Doet eerst zelf al het mogelijke om een probleem op te lossen alvorens de hulp van anderen in te roepen
- Onderneemt uit eigen beweging gerichte acties om concrete problemen op te lossen
- Gaat uit zichzelf achter informatie aan
- Ziet werk liggen en gaat over tot actie
- Grijpt de kansen die zich aandienen

Klantgerichtheid *Niveau 1 – Reageert vriendelijk, adequaat en correct op vragen van belanghebbenden*

- Helpt anderen op een beleefde en vriendelijke wijze voort.
- Neemt vragen van klanten (intern en extern) ernstig en reageert er gepast op.
- Onderneemt concrete acties om de problemen en klachten van klanten op een adequate manier op te lossen.
- Zet zich in om, rekening houdend met de bestaande procedures en planning, de wensen en behoeften van belanghebbenden te vervullen en zelfs te overtreffen.
- Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening.

Plannen en organiseren *Niveau 1 - Plant en organiseert het werk efficiënt*

- Brengt orde, structuur en regelmaat aan in de uit te voeren werkzaamheden en verkrijgt zo overzicht.
- Legt doelen, prioriteiten en tijdsbesteding vast.
- Houdt in de planning rekening met de begrippen “dringend” en “belangrijk”.
- Gaat systematisch en stapsgewijs tewerk.
- Controleert de voortgang van het werk en stuurt bij wanneer nodig.

5. Organisatieprincipes

De organisatieprincipes zijn de basis voor onze werking – de organisatieprincipes geven een inzicht in wat van alle medewerkers van de organisatie verwacht wordt:

- We plaatsen onze **interne en externe klant centraal**. We hanteren een menselijke en respectvolle aanpak bij het uitvoeren van de beleidsdoelstellingen.
- We werken met goesting en passie en leggen ons hart in onze dienstverlening. We zoeken de **juiste m/v/x voor de juiste job** en geven mensen de kans zich verder te ontwikkelen.
- Iedere medewerker kent de **beginselen van goed bestuur** en hanteert ze als rode draad in de uitvoering van zijn/haar job (zorgvuldigheidsbeginsel, motiveringsbeginsel, redelijkheidsbeginsel, gelijkheidsbeginsel, onpartijdigheidsbeginsel, rechtszekerheids- en vertrouwensbeginsel).
- We werken **zo efficiënt mogelijk** aan het realiseren van de doelstellingen. We maken keuzes vanuit deskundigheid en werken samen met collega's om de juiste dingen op een verantwoorde manier te doen.
- We stellen onze dienstverlening kritisch in vraag en staan open voor **innovatieve oplossingen**. We zijn flexibel, streven naar verbetering en durven investeren in vernieuwing. Zo dragen we bij aan een hedendaagse organisatie met een sterk imago.
- We werken aan een open en collegiale sfeer waarbinnen we graag samenwerken. We krijgen **vertrouwen en nemen verantwoordelijkheid**.