



De functie van gastvrouw/ heer op het Servicepunt Mijdrecht

Algemeen

Als gastvrouw/ heer werk je minimaal 1 dagdeel (op het Servicepunt in Mijdrecht voor een langere periode. Je bent het eerste aanspreekpunt voor de inwoners die De Rank bezoeken.

De werktijden in de ochtend van 09.00 tot 12.30 uur en middag van 12.30 tot 16.00 uur.

Uitzondering is de vrijdag dan zijn de werktijden van 09.00 tot 13.00 uur.

Hoofdtak

Als inwoners binnenkomen sta je op en spreek je ze actief aan. Je vraagt waarvoor ze komen en loopt indien nodig mee naar de juiste ruimte. Komt een inwoner voor het Servicepunt dan informeer je wat de vraag is. Is het een eenvoudige vraag bijv. vanaf welke datum kan ik iets aanvragen of heeft u een folder over... dan mag je de inwoner direct helpen als je het antwoord weet. Noteer de naam van de inwoner en wat je hebt gedaan. Is de vraag complexer dan kijk je of er een Servicepunt collega vrij is. Laat de inwoner plaatsnemen en overleg eerst met de medewerker. De medewerker geeft aan of de inwoner direct door mag lopen of nog even moet wachten. Maak een praatje met de inwoners die aan het wachten zijn.

Inwoners die gebruik willen maken van de klantencomputer geef je indien nodig uitleg over het gebruik van de klantcomputer. Wil de inwoner printen of kopiëren dan kan dat alleen in zwart/ wit en alleen voor zaken die te maken hebben met werk/inkomen/ welzijn en zorg. De gastvrouw/ heer haalt de print op in SPM1 als de inwoner klaar is. Is er een klant dan mag je als gastvrouw/ heer binnenlopen.

Zorg dat er van alle klantcontacten een notitie is (briefje) zodat de Servicepunt medewerkers dit in kunnen voeren.

Inwoners met een afspraak hebben voorrang op inwoners die binnen komen lopen.

Voor inwoners die na half 4 binnen komen lopen zonder afspraak maken we een afspraak op een later moment. Vertel dat aan de inwoner en vraag de medewerker of ze een afspraak kunnen inplannen. Zijn beide medewerkers bezet geef dan het telefoonnummer van het Servicepunt mee.

Ook als het druk is met inloop en de medewerkers zijn bezig adviseer je de inwoners om te bellen om een afspraak in te plannen. Geef onze folder mee met contactgegevens of noteer naam en telefoonnummer en geef aan dat de inwoner teruggebeld wordt.

“Een vriendelijk woord hoeft niet veel tijd te kosten, maar de echo daarvan duurt eindelijk”

Extra taken

- Koffie/ thee verzorgen voor de medewerkers (en jezelf natuurlijk);
- is het druk met inwoners vraag dan de medewerkers of je ze wat kan brengen aan het bureau;
- ruim de vaat op;
- vul de pantry aan met kopjes/ senseo pads/ melk / suiker ed vanuit de keuken;
- zorg dat de boel in de ontvangstruimte er netjes uit ziet;
- Vul de PMD en hondenzakjes aan;
- gooi het oud papier uit de spreekkamers en het afval van de papierversnipperaars in de bak in de keuken;
- zet aan het begin van de dag de vlag buiten en aan het eind van de dag weer binnen;
- controleer de plantjes en geef water indien nodig;
- zijn er andere activiteiten in De Rank en is er gelegenheid vertel dan over het Servicepunt.

Wat vragen wij?

Een vriendelijk, gastvrij persoon die het leuk vindt om mensen te helpen en te ontmoeten. Als het gezicht van het Servicepunt zie je er verzorgd uit en geef je bezoekers een welkom gevoel. Op het Servicepunt liggen magneetbordjes met daarop Servicepunt. Draag deze zodat je herkenbaar bent als Servicepunt medewerker.

Als je als vrijwilliger komt werken bij het Servicepunt wordt een VOG aangevraagd.

Samens

Het Servicepunt is een onderdeel van de welzijnsorganisatie Samens. Je wordt ingeschreven als vrijwilliger bij Samens. Je ontvangt dan de vrijwilligersnieuwsbrief, uitnodiging voor de jaarlijkse vrijwilligers activiteiten en kunt deelnemen aan de trainingen die het steunpunt vrijwilligerswerk organiseert.

De collega's van het Servicepunt organiseren ook ieder jaar een gezellige bijeenkomst voor de vrijwilligers en collega's van het Servicepunt.