



Ben jij op zoek naar een uitdagende en veelzijdige functie waarin gastvrijheid en laagdrempeligheid centraal staan? Wil jij het eerste aanspreekpunt zijn voor bezoekers en telefonische contacten bij het IMW Breda? Dan hebben wij de perfecte functie voor jou!

Medewerker Frontoffice - Gastvrij, Veerkrachtig en Verbindend

8 uur per week vast en oproepuren

Wie zijn wij?

Het IMW vervult al ruim vijftig jaar een belangrijke en betekenisvolle rol in de samenleving. Werken bij ons betekent werken bij een organisatie die helpt bij levensproblemen van mensen die (tijdelijk) kwetsbaar zijn, bijvoorbeeld door opvoedproblemen, schulden, relationele problemen of huiselijk geweld. Daarom heeft dat wat je doet (in)direct invloed op het leven van mensen.

We werken aan de zelfredzaamheid van mensen met persoonlijke, maatschappelijke of sociale problemen. Daarnaast is het IMW de laatste jaren uitgegroeid tot een robuuste regionale partner van het openbaar bestuur op het gebied van armoede problematiek, crisiszorg en veiligheidscasuïstiek.

Er werken ruim 180 gedreven medewerkers voor het IMW, een deel vrijwillig en een deel betaald. Jaarlijks maken meer dan 5.000 mensen gebruik van onze diensten. Samen met onze collega-organisaties en gemeenten geven we vorm aan netwerksamenwerking zoals Zorg voor elkaar Breda, CJG en ABG-gemeenten.

Functieomschrijving

Als Medewerker Frontoffice bij het IMW Breda ben jij het visitekaartje van onze organisatie. Je verwelkomt bezoekers op de hoofd- en wijklocaties met een warme glimlach en staat hen professioneel te woord. Daarnaast ben je verantwoordelijk voor het beantwoorden van inkomende telefoongesprekken en het doorverbinden naar de juiste afdeling of persoon. Met jouw communicatieve vaardigheden en geduld weet je de diverse vragen en hulpvragen van cliënten op de juiste manier te beantwoorden.

Naast je rol als aanspreekpunt, schat je in welke hulpvraag er speelt en verwijst cliënten naar de juiste inloopsprekuren binnen ons netwerk of naar externe instanties wanneer dat nodig is. Hierbij maak je gebruik van jouw uitgebreide kennis van de sociale kaart van Breda.

Frontoffice werkzaamheden voor Sociaal Raadsliedenwerk (SRW) zijn een belangrijk onderdeel van je takenpakket. Jij plant de afspraken met SRW in en hiervoor heb je basiskennis van wet- en regelgeving nodig. Je wordt hierin gevoed door team SRW en op de hoogte gehouden van wijzigingen.

Veiligheid staat hoog in het vaandel bij het IMW Breda, en jij draagt hieraan bij door ervoor te zorgen dat de regels in de wachtruimte worden nageleefd. Je kan de-escalerend werken en bij onrust of dreigende escalatie schakel je een collega maatschappelijk werker in.

Samenwerken en verbinden zitten in jouw natuur. Je neemt deel aan team overleggen, intervisie en andere relevante overleggen. Binnen ons team fungeer je als een spin in het web, en je staat collega's

en externe contacten altijd vriendelijk te woord. Jouw representatieve en behulpzame houding zorgt ervoor dat iedereen zich welkom en gehoord voelt.

Functie-eisen

- Je hebt minimaal MBO werk- en denkniveau.
- Je bent beschikbaar op vrijdagen en flexibel om op andere momenten te werken bij vervanging van collega's.
- Je beschikt over uitstekende communicatieve vaardigheden en hebt geduld om naar anderen te luisteren.
- Je hebt een brede kennis van de sociale kaart en het sociale netwerk in Breda (of bent bereid dit je eigen te maken).
- Zelfstandig werken en verantwoordelijkheid nemen zijn voor jou vanzelfsprekend.
- Je bent veerkrachtig en weet op een professionele manier om te gaan met lastige situaties.
- Je hebt kennis van geautomatiseerde gegevensverwerking en bestandsbeheer.
- Je bent behulpzaam, klantgericht, en kunt goed omgaan met vertrouwelijke informatie.

Wat bieden wij?

- Een afwisselende functie in een dynamische en betrokken organisatie.
- Ruim 180 betrokken collega's (waarvan ca de helft vrijwilligers).
- Medewerkers en managementteam die er samen voor gaan.
- Salariëring volgens de CAO Sociaal Werk schaal 4 € 2.273,- tot € 3.125,- bij fulltime dienstverband.
- Intervisie en deskundigheidsbevordering.
- Individueel loopbaanbudget.

Heb jij een representatieve uitstraling, ben je communicatief sterk en zie jij jezelf als de gastvrije en veerkrachtige Medewerker Frontoffice die wij zoeken? Solliciteer dan nu bij het IMW Breda en kom ons team versterken!

Sollicitaties en inlichtingen

Sollicitaties kunnen vóór 16 september 2023 verstuurd worden per e-mail: vacatures@imwbreda.nl o.v.v. vacature medewerker frontoffice. Nadere informatie kan worden ingewonnen bij Alma Wintermans, lid managementteam. Telefoon: 0765305888.

Selectieprocedure

- Na ontvangst van jouw sollicitatiebrief ontvang je een ontvangstbevestiging.
- In week 38 ontvang je nader bericht, dat één van de volgende boodschappen bevat:
 - Je wordt uitgenodigd voor een eerste gesprek met de selectiecommissie. De sollicitatiegesprekken worden gehouden op 26 september 2023 en de eventuele tweede ronde is op 28 september.
 - Jouw brief wordt in portefeuille gehouden, je wordt vooralsnog niet uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek, er wordt meegedeeld wanneer je uiterlijk bericht kunt verwachten.
 - Wij gaan niet nader op jouw sollicitatie in.

Wij communiceren via de mail, wij adviseren je om ook jouw spam-mailbox te raadplegen.

Kandidaten die worden voorgedragen voor benoeming dienen een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) te kunnen overleggen.

De werving vindt tegelijkertijd in- en extern plaats.