

Beleid Informatiepunt / Secretariaat

Transvisie heeft een Informatiepunt voor telefoon- en mailcontact met mensen uit de doelgroep, de eigen medewerkers en de leden van het bestuur en een secretariaat voor administratieve werkzaamheden.

Het informatiepunt is op werkdagen telefonisch bereikbaar van 13:00 tot 17:00 en bemenst door een aantal medewerkers.

Doelstellingen informatiepunt

- Het hebben van een pool van ingewerkte medewerkers die er samen voor zorgen dat elke werkdag van 13:00 tot 17:00 het informatiepunt is bemenst.
- Een zodanige inrichting van de werkprocessen op het informatiepunt dat zij haar taken ondanks de inzet van wisselende medewerkers kan uitvoeren.
- Kunnen prioriteren van werkzaamheden.
- Goed contact tussen het informatiepunt en het bestuur, zodat beiden tijdig geïnformeerd zijn over te nemen beslissingen of uit te voeren taken die van belang zijn voor de doelgroep.

Doelstellingen secretariaat

- Het hebben van een pool van ingewerkte medewerkers die er samen voor zorgen dat elke werkdag van 13:00 tot 17:00 het secretariaat is bemenst.
- Een zodanige inrichting van de werkprocessen op het secretariaat dat zij haar taken ondanks de inzet van wisselende medewerkers kan uitvoeren.
- Kunnen prioriteren van werkzaamheden.
- Goed contact tussen het secretariaat en het bestuur, zodat beiden tijdig geïnformeerd zijn over te nemen beslissingen of uit te voeren taken die van belang zijn voor de doelgroep.

Het informatiepunt heeft de volgende taken

- Beantwoorden van vragen van de doelgroep die telefonisch of per e-mail binnenkomen en het beoordelen waar en hoe de vraag het beste beantwoord kan worden en eventueel doorzetten van de vraag.
- Doorverwijzen naar collega's of collega-organisaties en eenvoudige vragen zelfstandig beantwoorden.

Het secretariaat heeft de volgende taken

- Afhandelen van bestellingen.
- Bijhouden van voorraden.
- Ontvangst van bezoekers.
- Behandelen van binnenkomende poststukken en e-mail voor de organisatie (direct afhandelen of doorzetten naar betreffende bestuurslid of collega organisaties).
- Agenda- en ruimtebeheer (zelfhulpgroepen, scholing, bestuursvergaderingen, etc.)
- Archiveren van voor Transvisie belangrijke poststukken en mailberichten
- Contact onderhouden met de medewerkers en het bestuur door middel van telefoon- en mailverkeer en persoonlijk contact
- Beheren medewerkers administratie, opmaken vrijwilligerscontracten bij in dienst nemen en afhandelen bij vertrek.
- Beheren derden administratie.
- Het digitaal registreren van alle binnenkomende klachten en verzoeken vanuit de doelgroep zodat op basis daarvan beleid kan worden afgestemd en actie worden ondernomen (bijvoorbeeld bij belangenbehartiging).
- Het beheren van de donateur administratie in een database, zodat er een nauwkeurig en actueel overzicht is van actieve donateurs en aan de hand van eenvoudige overzichten actie kan worden ondernomen op innen van donateur gelden.

Beleid Informatiepunt / Secretariaat

- Verzorgen van mailingen: verzenden nieuwsbrieven, donateursbrieven (werving en behoud donateurs), mededelingen aan medewerkers (uitnodiging voor klankbordoverleg, scholing, oproep tot nieuwe medewerkers, mededelingen van het bestuur etc.).
- Reserveren vergaderruimte en eventueel catering bij vergaderingen.
- Bibliotheekfunctie: beheren uitleen van boeken van Transvisie.
- Signaalfunctie richting bestuur (aard en inhoud van binnenkomend mail en telefoonverkeer)
- Organiseren van bureauoverleg (met collega's en/of portefeuillehouder) om de voortgang van de eigen werkzaamheden te bespreken.
- Organiseren van de vervanging binnen de poule van medewerkers.