

FUNCTIEBESCHRIJVING

FNV-CONSULENT (SPREEKUUR/SECTOR)

ALGEMENE KENMERKEN

Het segment IB&D (individuele belangenbehartiging en dienstverlening) is verantwoordelijk voor het op een zo effectief, efficiënt en klantgericht mogelijke wijze, geven van advies en ondersteuning aan individuele leden op het gebied van werk en inkomen. De eerstelijns ondersteuning wordt verricht vanuit het Contactcentrum en door FNV Consulenten (spreekuur) in de regio en binnen bedrijven (sector).

DOEL VAN DE FUNCTIE

Als eerste aanspreekpunt in het vakbondshuis/spreekuurlocatie of bedrijf (dichtbij het lid) verlenen van eerste opvang in de individuele dienstverlening omtrent vragen over alle rechtsgebieden, zoals in de algemene voorwaarden van de FNV omschreven. De FNV Consulent (spreekuur en/of sector) is het zichtbare, herkenbare en gewaardeerde visitekaartje van de FNV. Het werk geeft voldoening, is concreet en je kunt het dichtbij huis of werk uitvoeren. Leden en potentiële leden die een gesprek hebben, voelen zich welkom en zijn inhoudelijk naar tevredenheid ondersteund.

ORGANISATORISCHE POSITIE

De FNV Consulent (spreekuur en/of sector) valt onder de verantwoordelijkheid van een bestuurder LSK (Ledenservice Kader) of bestuurder CBB (Collectieve Belangenbehartiging). Het segment IB&D is leidend voor de inhoudelijke kennis die hoort bij de functie. Werkprocessen van de consulent sluiten aan bij de werkwijze van IB&D. De FNV Consulent (spreekuur en/of sector) is opgenomen in het kaderbestand van de FNV.

RESULTAATGEBIEDEN FNV CONSULENT (spreekuur en/of sector)

INDIVIDUELE DIENSTVERLENING

- Het beantwoorden van vragen en het geven van informatie en advies aan (potentiële) leden op het gebied van: rechtspositie, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden, sociale wet- en regelgeving. Binnen rechtsgebieden zoals in de algemene voorwaarden van lidmaatschap omschreven;
- Het bevorderen van de zelfredzaamheid van het lid;
- Het registreren van contacten met (potentiële) leden (ondernomen activiteiten en inhoud van adviezen);
- Het op de juiste wijze doorverwijzen van leden, zowel in- als extern, en het overdragen van dossiers naar de 2e lijn binnen het segment IB&D.

Resultaat: De leden zijn op correcte wijze geholpen, kwesties zijn op een juiste wijze afgerond of overgedragen. Contacten met (potentiële) leden zijn op de juiste wijze geregistreerd en dossiers zijn volledig.

COLLECTIEVE KWESTIES SIGNALEREN

- Het naar de werkorganisatie signaleren van knelpunten in de wet- en regelgeving en/of de

uitvoering daarvan.

Resultaat: Collectieve kwesties zijn zodanig gesignaleerd dat in een vroegtijdig stadium in breder verband actie kan worden ondernomen.

VERSTERKEN VAN DE BOND

- Het uitdragen van het bondsbeleid;
- Participeert waar mogelijk bij (ledenwerf)acties;
- Participeert waar mogelijk in klankbordgroepen en congressen;
- Het uitleggen van het belang van het lidmaatschap;
- Het herkennen en benutten van kansen daar waar het gaat om het lid maken van niet-leden die zich als klant aandienen;
- Het zorgdragen voor concrete afhandeling van mutaties;
- Uitdragen dat leden welkom zijn bij de bond door een bijdrage te leveren aan een prettig werkklimaat en door leden op respectvolle wijze te benaderen.

Resultaat: FNV is op een positieve wijze vertegenwoordigd en er is een actieve bijdrage geleverd aan groei.

KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Houdt ontwikkelingen in wet- en regelgeving, de (eigen) sector/branche en sociale kaart bij teneinde leden optimaal te adviseren;
- Blijft zich bijscholen op vaardigheden;
- Neemt deel aan periodieke landelijke en/of regionale (scholings-)bijeenkomsten om de deskundigheid te behouden en te vergroten;
- Basiskennis van de cultuur, organisatie, werkprocessen en dienstverlening van de FNV;
- Informatie-uitwisseling met collega consulenten, medewerkers IB&D, begeleider in de regio of sector;
- Werkt samen met de begeleidend bestuurder en collega consulenten;
- Geeft en ontvangt feedback met als doel de dienstverlening te verbeteren en te versterken.

Resultaat: Kennis is zodanig ontwikkeld en actueel dat de dienstverlening richting leden optimaal is.

SPECIFIEKE FUNCTIE-EISEN

- De opleiding tot FNV Consulent (spreekuur en/of sector) met positief resultaat afgerond; certificaat behaald;
- Is in staat om goede balans te vinden tussen betrokkenheid en distantie jegens het (potentiële) lid;
- Is in staat om de visie van de bond 'uit te dragen' en stelt het lid centraal;
- Onderhoudt de voor de functie vereiste kennis en vaardigheden door deelname aan aangeboden (bij)scholing;
- Is in staat om relaties op te bouwen en te onderhouden (relevant netwerk);
- Is bereid om zich voor de periode van twee jaar aan de functie te verbinden;
- Heeft een open houding richting samenwerking en eigen professionele ontwikkeling;
- Handelt in de geest van rechten en plichten van het kaderstatuut.

Tijdsbeslag

- Opleiding (ca. 4 dagen);
- Bijscholing (ca. 2 dagen per jaar);
- Periodiek overleg (ca. 1 maal per kwartaal);
- Inzet op vakbondshuis/spreekuur: minimaal 1 spreekuur in 2 weken (1 avond en/of dagdeel per 2 weken).

FACILITEITEN VAN DE BOND

- Opleiding en bijscholing;
- Regelmatig inhoudelijk en/of werkoverleg voor FNV Consulenten in de regio of sector. De vorm en frequentie van dit overleg wordt met elkaar bepaald;
- Jaarlijks een uitwisselingsbijeenkomst tussen FNV Consulenten (spreekuur en/of sector) en juridisch

medewerkers van de werkorganisatie IB&D;

- Relevante documentatie en ondersteuningsmaterialen via het Kaderportaal;
- Advies en coaching ten aanzien van de uitoefening van de kaderfunctie van de eigen begeleider;
- Inhoudelijke ondersteuning bij het geven van antwoorden en adviezen door de Kadertelefoon.

COMPETENTIES

- Samenwerken
- Klantgerichtheid
- Kwaliteitsgerichtheid
- Inlevingsvermogen
- Netwerken
- Oordeelsvorming
- Flexibel gedrag
- Mondelinge vaardigheid