

FUNCTIEBESCHRIJVING

ONTHAALMEDEWERKER

1. Identificatie van de functie

- **Functietitel:** onthaalmedewerker
- **Graad:** assistent
- **Domein:** onthaal
- **Bijzondere vereisten:** /

2. Plaats in de organisatie

Organogram

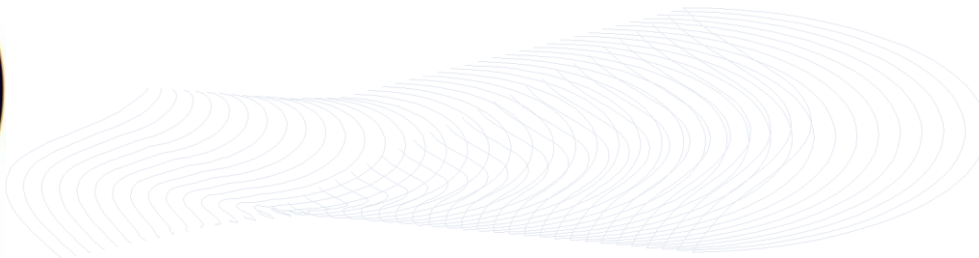
De onthaalmedewerker maakt deel uit van de dienst Onthaal die op haar beurt ressorteert onder de Afdeling van de Interventiepolitie.

Evaluatie

- Positie in het competentieraamwerk: medewerker (2)
- Evaluator: hoofdinspecteur STIP
- Eindverantwoordelijke: Afdelingshoofd IP
- Te evalueren personen: nihil

3. Basisdoelstelling van de dienst

De onthaalmedewerker staat in voor het eerste onthaal in het hoofdgebouw van de politiezone en vormt een algemeen invalspunt voor wie zich aanbiedt aan het loket. De onthaalmedewerker is m.a.w. zowat het visitekaartje van het korps. Door een verzorgd onthaal moet de onthaalmedewerker bijdragen tot een goede dienstverlening en een positief imago bewerkstelligen van het korps en, in het algemeen, van de politiediensten.



4. Functie-inhoud

De onthaalmedewerker wordt belast met taken uit de volgende lijst:

- Het verzorgen van het eerste onthaal aan het loket;
- Informeren en doorverwijzen van de bezoekers;
- Verstrekken van algemene inlichtingen;
- Beantwoorden van telefonische oproepen;
- Openen en controleren van de toegang tot het gebouwencomplex;
- Opvolging afsprakenagenda en eventueel afspraken reserveren;
- Teruggave rijbewijzen die ingetrokken zijn voor de duur van 3 of 6 uur;
- Beheren crisisnetwerk;
- Uitvoeren van andere administratieve taken eigen aan de dienst.
- Kennis van Frans, Engels en Duits is een pluspunt.

Het onthaal wordt georganiseerd, 7 dagen op 7, in principe in twee shiften.

5. Profiel

Kerncompetenties

- Klantgericht handelen
 - Kijkt naar wat leeft binnen het werkveld en wat als probleem wordt ervaren;
 - Zoekt naar constructieve oplossingen;
 - Communiqueert op een positieve en open manier.
- Samenwerken

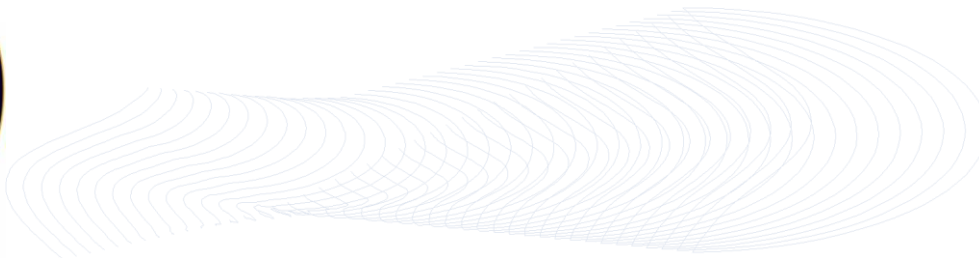
Kan in het korps, zowel binnen de afdeling als over de afdelingen en directies heen, samenwerken, door:

 - Open communicatie te bevorderen;
 - Het groepsgevoel en een samenwerkingsklimaat te stimuleren;
 - Conflicten te vermijden of op te lossen.
- Integer handelen

Handelt integer in overeenstemming met de deontologische code, is discreet, komt verbintenissen na en vermijdt elke vorm van partijdigheid.
- Zichzelf ontwikkelen

Staat in voor de eigen ontwikkeling door:

 - Opleidingen te volgen of zichzelf bij te scholen;
 - Kritisch te zijn ten opzichte van het eigen functioneren;
 - Lessen te trekken uit gekregen opmerkingen.



Competenties specifiek voor de functie

- Informatie verwerken
Binnen de beschikbare termijn informatie op een doeltreffende manier verzamelen, ontcijferen en verwerken. Gegevens gestructureerd samenbrengen, behandelen en naar voor brengen. Eventuele hiaten in deze informatie onderkennen.
- Werk structureren
Structuur aanbrenge in een veelheid aan verschillende taken door een prioriteitenlijst op te stellen en deze op een systematische en logische manier af te werken binnen de gegeven tijd.
- Vakkennis
De assistent moet een basiskennis hebben inzake:
 - de organisatie en de werking van het korps;
 - de verschillende activiteiten van de politiediensten kunnen situeren in de ruimere structuur;Kennis van andere talen is een pluspunt.
De assistent moet een grote affiniteit hebben met het werkveld.
De assistent moet in staat zijn om de kennis terzake te versterken en te onderhouden.
De assistent moet voldoende informaticavaardig zijn om de beschikbare informatie te verwerken en bij te houden. Hij kan vlot overweg met MS Office programma's.

6. Contract

In het begin bepaalde duur voor zes maanden met optie op onbepaalde duur.