

Functiekaart

Medewerker Onthaal

Gemeente Zemst

Goedgekeurd op:

Handtekening:

Functiebeschrijving

Afdeling	Samen Leven en Beleven
Functie	medewerker Onthaal
Graad	administratief
Niveau & rang	Cv
Salarisschaal	C1-C3
Type functie	Eerstelijns
Directe leidinggevende	Teamcoördinator Burger en Dienstverlening
Evaluator	Teamcoördinator Burger en Dienstverlening

Hoofddoel van de functie

Burgers op een vlotte, efficiënte en klantvriendelijke manier informeren of doorverwijzen naar de correcte dienstverlener binnen of buiten de organisatie.

Plaats in de organisatie

Werkt samen met de andere personeelsleden van het team Onthaal en rapporteert aan de Teamcoördinator Burger en Dienstverlening.

Resultaatsgebieden

Resultaatsgebieden op het vlak van interne en externe klanten

Op het niveau van de functie:

- Klanten op een professionele en klantvriendelijke manier behandelen en te woord staan (schriftelijk en mondeling)
- Klantgericht en proactief werken
- Waken over de kwantiteit en kwaliteit van de geleverde diensten conform de afspraken

Resultaatsgebieden op het vlak van organisatie en interne werking

Op het niveau van de functie:

- Zorgen voor een goede interne communicatie (relevante informatie doorgeven, vragen stellen waar nodig)
- Werkmethodes op een correcte wijze toepassen
- Zorgen voor een gepaste werkplanning en organisatie van de eigen taken

Resultaatsgebieden op het budgettaire vlak

Op het niveau van de functie:

- Bewaken van het efficiënt en doeltreffend inzetten van mens en middelen
- Toestellen en apparaten als een goede huisvader gebruiken en onderhouden

Resultaatsgebieden op het vlak van verbetering en innovatie

- Positief kritisch zijn en actief meedenken op het vlak van continue verbetering van de organisatie
- Openstaan voor vernieuwing

Functieprofiel

Competenties

- Samenwerken (kerncompetentie)
- Betrokken zijn en kwalitatief handelen (kerncompetentie)

- Expertise en ervaring delen
- Klantgerichtheid
- Luisteren, empathie tonen
- Analyseren
- Plannen en organiseren
- Besluitvaardigheid

Kennis

- Basis kennis algemene regelgeving (decreet, openbaarheid van bestuur, overheidsopdrachten,...)
- Basis kennis specifieke regelgeving (incl. veiligheid, interne procedures,...)
- Grondige kennis gebruik ICT
- Basis kennis van de eigen organisatie
- Basis kennis van specifieke software

Gedagsvereisten

- Loyauteit
- Vriendelijk en hartelijk zijn
- Handelen in overeenstemming met de regels en engagementen nakomen
- Stressbestendigheid en zelfreflectie
- Integriteit en respectvol handelen
- Beschikbaarheid