

FUNCTIEPROFIEL

MEDEWERKER KCC

Functietitel	Medewerker KCC
Cluster	Dienstverlening
Afdeling / dienst	KCC
Niveau	C1-C3
Rapporteert rechtstreeks aan	Teamleider KCC

Als medewerker KCC ben je tewerkgesteld in het team van het klantencontactcentrum (KCC). Binnen het KCC verzorg je alle eerstelijnscontacten met burgers, bezoekers of medewerkers in functie van gerichte doorverwijzing naar interne en externe diensten en van informatieverstrekking rond diverse vragen m.b.t. diensten van de gemeente.

Je hebt geen rechtstreekse leiding over andere medewerkers. De dienst bestaat uit ± 17 personen.

Inhoud van de functie

Resultaatgebied: Algemeen onthaal

- Verzorgen van het algemeen onthaal van de gemeente via verschillende kanalen (onthaالبالیه, snelbalie, telefoon, e-mail, etc.) en aan een divers doelpubliek (burgers, bezoekers, externe organisaties, andere personeelsleden, etc.)
- Klantvriendelijk, vlot en correct beantwoorden van de eerstelijnsvragen die binnenkomen via e-mail, telefoon of aan de balie
- Actief luisteren en stellen van doelgerichte vragen om de nood van de bezoeker te identificeren, er op te kunnen antwoorden of in te staan voor een gerichte doorverwijzing.
- Gericht doorsturen van telefoons en e-mails naar interne diensten (experten).
- Opbouwen van een doorgedreven kennis van alle aangeboden producten en diensten zodat er een gerichte doorverwijzing kan plaatsvinden.
- Actief begeleiden van burgers bij het klantgeleidingssysteem.

Resultaatgebied: Instaan voor de snelbalie

- Fungeren als aanspreekpunt voor de burgers van gemeente Beveren omtrent producten van de snelbalie.
- Afleveren, in ontvangst nemen en aanvragen van de nodige producten voor de burger.
- Toezicht houden op en innen van afrekeningen inzake producten van de snelbalie, dit in samenwerking met de financiële dienst en het diensthoofd.
- Opvolgen en controleren van bestellingen en beheren van de stock zoals o.a. vuilniszakken.

Resultaatgebied: Algemene administratie

- Verwerken van de inkomende en uitgaande briefwisseling (in ruime zin: brieven, e-mails, etc.)
- Uitvoeren van diverse algemene administratieve taken.
- Beheren van de agenda voor het gebruik van de vergaderzalen.
- Beheersen van de nodige kennis en skills om veilig en kritisch gebruik te maken van digitale technologieën.
- Beheersen van de nodige kennis en skills om een computer en bijbehorende software (Outlook, Teams, Excel, Word en interne programma's) te kunnen gebruiken.

Resultaatgebied: Coördineren van de algemene werking van het meldpunt

- Toezicht houden op en beheren van de algemene werking van het meldpunt.
- Opvolgen en doorsturen van klachten en meldingen naar de betrokken dienst.
- Instaan voor de tijdige en correcte afhandeling van de klachten.

Resultaatgebied : Actief bijdragen aan het optimaliseren van de dienstverlening

- Verbeterpunten signaleren en formuleren van voorstellen om de dienstverlening te verbeteren.
- Meewerken en deelnemen aan projecten.

Resultaatgebied: Verruimende bepaling

Je verricht ondersteunende taken voor collega's van de eigen dienst of voor andere diensten indien dit van jou gevraagd wordt.

Kerncompetenties**Betrouwbaarheid**

Handelt in overeenstemming met eigen principes en verwachtingen van de organisatie, iedereen fair behandelen, vertrouwelijkheid respecteren, verbintenissen nakomen en elke vorm van partijdigheid vermijden.

Inzet tonen

Zich inzetten voor het afwerken van taken door het beste van zichzelf te geven, eigen prestaties te verbeteren en hoge kwaliteit na te streven.

Klantgerichtheid

De dienstverlening afstemmen op de gevoeligheden, behoeften en wensen van interne klanten en burgers, ook wanneer die niet rechtstreeks geuit worden. Een correcte service verlenen en klachten ernstig nemen.

Samenwerken

Een actieve bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat of aan het oplossen van problemen of conflicten, ook wanneer de samenwerking niet direct van persoonlijk belang.

Bijkomende vaardigheden

Communiceren:

Boodschappen en meningen correct en gestructureerd overbrengen, zowel schriftelijk als mondeling, volgens gestelde regels en procedures zodat het publiek tot wie de boodschap is gericht is, ze begrijpt.

Flexibiliteit:

Het gedrag aanpassen in functie van de situatie waarin men zich bevindt, met het oog op het bereiken van het vooropgestelde doel.

Informatieverwerking:

Binnen de beschikbare termijn informatie op een doeltreffende manier verzamelen, ontcijferen, begrijpen en verwerken. Gegevens gestructureerd samenbrengen en op een juiste manier interpreteren en behandelen. Eventuele ontbrekende elementen in deze informatie onderkennen.

Oplossingsgericht werken:

Onverwachte situaties opvangen en beheersen door, op basis van ervaring en kennis, mogelijke oplossingen af te wegen en door op eigen initiatief de taak op zich te nemen om de best passende oplossing te implementeren.

Plannen en organiseren:

Organiseren en structureren van het werk, van uitvoerend tot organisatieniveau, met het oog op een optimaal verloop van taken en activiteiten.

Zelfcontrole:

Doeltreffend reageren op frustraties, obstakels en tegenwerking door kalm te blijven, de eigen emoties te controleren en constructief te reageren op kritiek.