

Medewerker bevolking en onthaal

Afdeling	Mens
Leidinggevende	Diensthofd burgerzaken en onthaal
Type functie	Uitvoerend – niet leidinggevend
Weddeschaal	Goudenaarde 305

Functiebeschrijving

Doel van de functie

Als medewerker bevolking en onthaal ben je verantwoordelijk voor het verstrekken van informatie en de begeleiding van inwoners van stad Oudenaarde met betrekking tot diverse aspecten van de stadsdiensten.

Je werkt aan de frontlinie van de gemeentelijke dienstverlening met als doel om de burgers te helpen bij hun vragen, problemen en behoeften.

Je bent het eerste aanspreekpunt voor bezoekers van de stadsgebouwen en zorgt steeds voor een hartelijke ontvangst. Je beantwoordt de vragen, verstrekt informatie over de stadsdiensten en begeleidt de bezoeker naar de juiste afdeling of medewerker.

Je verwerkt administratieve taken houden die verband houden met bevolkingsregistratie. Hieronder vallen taken zoals het aanvragen en vernieuwen van identiteitskaarten, paspoorten, rijbewijzen, inschrijvingen in de stad, adreswijzigingen en andere gerelateerde zaken.

Je beantwoordt de inkomende telefoongesprekken en biedt informatie en ondersteuning aan de bellers. Je verwijst ze steeds met de glimlach door naar de juiste persoon of afdeling.

Competenties

Competenties	Omschrijving
Klantgerichtheid	Zowel interne als externe klanten benaderen vanuit een houding die erop is gericht om hen optimaal te ondersteunen in het oplossen van hun problemen en tegemoet te komen aan hun wensen en noden. Hierbij rekening houden met de belangen van de eigen organisatie en de dienstverlener. Klanten benaderen als een volwaardige partner en openstaan voor hun klachten en feedback.
Effectief communiceren	Op een gestructureerde en synthetische wijze een boodschap aan een groep overbrengen en hen vanuit de eigen expertise adviseren. De wijze van communiceren succesvol aanpassen aan de doelgroep.
Analyseren	Complexe problemen en processen opsplitsen in de samenstellende delen, verbanden en linken leggen, dieperliggende oorzaken opsporen, problemen vanuit verschillende invalshoeken benaderen, diverse alternatieve oplossingen genereren en duidelijke criteria ontwikkelen om beslissingen op te kunnen baseren.
Plannen en organiseren	Efficiënt en overzichtelijk plannen uitwerken in logische stappen in functie van de prioriteiten en de vereiste middelen juist inzetten.
Besluitvaardigheid	Op het juiste moment oordelen, actie ondernemen en beslissingen nemen. Op basis van onvolledige informatie knopen doorhakken, rekening houdend met gevolgen van diverse alternatieven.

Betrokken zijn en kwalitatief handelen	Zich borg stellen voor het behalen van de doelstellingen van de eigen functie en bij het uitvoeren van de taken de lat kwalitatief voldoende hoog leggen. Zich hiervoor persoonlijk verantwoordelijk voelen en organisatiebelangen laten primeren op persoonlijke belangen.
---	---

Waarden

Waarden	Omschrijving
Respect	Zich respectvol opstellen voor elkaar, onszelf, onze klanten en onze omgeving en stad. Beleefd, vriendelijk en behulpzaam zijn, ongeacht onze functie. Waardering tonen voor de inzet en engagement van onze collega's. Bereid zijn elkaar te helpen waar nodig, om zo elkaar te versterken. Samenwerken en elkaars werk en expertise erkennen.
Vertrouwen	Vertrouwen geven en krijgen, kunnen reken op onze collega's en leidinggevenden en zorgen dat zij ook kunnen rekenen op ons. Zorgen dat het gekregen vertrouwen niet geschonden wordt. Betrouwbaar en plichtsbewust zijn, onze taken uitvoeren met een zekere autonomie en op de best mogelijke manier. Loyaal zijn ten opzichte van onze collega's, leidinggevende en organisatie. Genomen beslissingen respecteren en uitvoeren en deze durven in vraag stellen, in overleg met onze leidinggevende en op een constructieve en beleefde manier.
Mensgericht	De mens centraal stellen: klanten, collega's, leidinggevenden, bestuurders,... Andere meningen respecteren, begripvol en verdraagzaam zijn en om kunnen gaan met verschillen. Onze collega's behandelen op een gelijkwaardige en menswaardige manier en openstaan voor veranderingen. Klantvriendelijk en empathisch zijn, begrip hebben voor de problemen van de burgers en stevast zoeken naar de beste oplossing voor hen. Luisterbereid en sociaal zijn, positief in het leven staan en het aangeven wanneer ons iets dwars zit.
Verantwoordelijkheid	Verantwoordelijkheid nemen en voor het beste resultaat gaan. Eigenaarschap tonen, betrokken zijn en ons vastbijten in onze opdrachten. Ons inzetten om onze taken binnen de vooropgestelde deadline op een goede manier af te werken en daar trots op zijn. Als expert optreden door competent en professioneel te handelen en de zaken op een kwaliteitsvolle manier af te handelen. Op een open en eerlijke manier aangeven wanneer een toegewezen taak voor ons moeilijk haalbaar is. Ons flexibel opstellen bij het uitvoeren van onze taken en onze persoonlijke grenzen durven aan te geven.
Ondernemend	Ondernemend en zelfredzaam zijn en niet wachten tot een taak ons wordt toegewezen. Proactief op zoek durven gaan naar oplossingen en deze laten valideren door de leidinggevende. Blijvend op zoek gaan naar de beste oplossingen, zelfs bij tegenslag. Gemotiveerd zijn om telkens het beste van zichzelf te geven. Innovatief zijn en 'out-of-the-box' durven denken. Goed om kunnen met veranderingen en openstaan voor nieuwe ideeën.

Verruimende bepaling

Het is de bedoeling om via de functiebeschrijving een beeld te vormen van de functie en de belangrijkste taken aan te halen. Deze opsomming heeft dus geenszins de intentie om volledig te zijn. De functie kan dus ook taken omvatten opgedragen door de algemeen directeur en die niet in deze lijst zijn opgesomd waaronder ook het verrichten van ondersteunende taken aan collega's van andere diensten van het lokaal bestuur.