



## Functiebeschrijving Onthaalmedewerker Centraal Onthaal

### I. Technische fiche

- Afdeling: Mens
- Dienst: Centraal Onthaal
- Functietitel: Onthaalmedewerker Centraal Onthaal
- Graadnaam in de formatie: administratief medewerker

### II. Context

De missie van ons lokaal bestuur geeft aan waar we als organisatie voor staan en klinkt als volgt:

*'Binnen onze organisatie willen we respectvol samenwerken met elkaar, beleidsmakers, Overijsenaren en andere partners. We doen dit op een transparante manier, met de focus op een kwaliteitsvolle dienstverlening. We creëren als werkgever met pit een dynamische omgeving die inzet op gedeeld leiderschap en groeikansen biedt aan onze medewerkers.'*

De basiswaarden die we hierbij centraal stellen zijn: *'betrokken, integer, dynamisch en deskundig'*.

### III. Doel van de functie

Als onthaalmedewerker Centraal onthaal zorg je voor het professioneel en vriendelijk verwelkomen van inwoners of bezoekers, het beantwoorden van telefonische oproepen, postverwerking, het behandelen van de algemene mailbox, de administratieve en logistieke ondersteuning van de andere interne teams en ondersteuning van de inwoners. De medewerker speelt een sleutelrol in het creëren van een positieve eerste indruk van de organisatie.

Je focus ligt op toegankelijke en kwalitatieve dienstverlening voor alle inwoners/bezoekers.

### IV. Kerntaken

#### 1. Missie, visie en waarden

Je bent verantwoordelijk voor het mee uitdragen van de missie, visie en waarden van de organisatie binnen het team van de dienst Centraal Onthaal.

## 2. Informeren, helpen en begeleiden van de inwoner/bezoeker met het oog op een correcte en vriendelijke dienstverlening

Dit omvat ondermeer volgende taken:

- Je onthaalt de inwoner/bezoeker op een vriendelijke en gepaste manier (zowel aan het onthaal als telefonisch).
- Je geeft de nodige inlichtingen.
- Je verwijst de inwoner/bezoeker door indien nodig.
- Je geeft uitleg omtrent eenvoudige procedures die raadpleegbaar zijn via de kennisbank.
- Je denkt mee naar gerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures.
- Je volgt de informatie, die de inwoner/bezoeker opvraagt, via het registratiesysteem mee op.

## 3. Realiseren van een collegiale samenwerking

Dit omvat ondermeer volgende taken:

- Je fungeert als aanspreekpunt
- Je helpt en begeleidt collega's, bv. bij het uitvoeren van opdrachten
- Je geeft een duidelijke uitleg en geeft wijzigingen door aan collega's
- Je doet de nodige inbreng in teamvergaderingen

## 4. Ondersteunen van de dienst

Je staat in voor allerlei administratieve, praktische of logistieke taken zodat de werking van de dienst optimaal ondersteund wordt

Dit omvat ondermeer volgende taken:

- Je verzorgt allerlei schriftelijke communicatie (brieven, mails, ...)
- Je beheert de agenda's van vergaderruimtes en andere faciliteiten
- Je voert administratieve taken uit, zoals het actief beheren van de kennisbank
- Je kijkt bijvoorbeeld documenten, formulieren, facturen, ... na

## 5. Veiligheid en orde

Dit omvat ondermeer volgende taken:

- Je ziet toe op orde en netheid van het onthaal
- Je leeft de veiligheidsprocedures na

# V. Competenties

## 1. Kennis en vaardigheden

|         |             | Gradatie   |           |         |
|---------|-------------|------------|-----------|---------|
| Cluster | Competentie | Elementair | Voldoende | Grondig |

|                          |                                                                                |  |  |   |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--|--|---|
| PC-Vaardigheden          | Algemene PC-vaardigheden                                                       |  |  | X |
|                          | PIM (Personal Information Manager) (Outlook)                                   |  |  | X |
|                          | Toepassingen eigen aan de functie                                              |  |  | X |
|                          | MS-office toepassingen (inclusief Sharepoint en bijhorende toepasselijke apps) |  |  | X |
| Werking en werkmiddelen  | Mondelinge communicatie                                                        |  |  | X |
|                          | Schriftelijke communicatie                                                     |  |  | X |
|                          | Werking van de organisatie                                                     |  |  | X |
| Wetgeving en regelgeving | Relevante wetgeving en kennis uit het vakgebied                                |  |  | X |
|                          | Wetgeving en regelgeving m.b.t. de organisatie                                 |  |  | X |

## 2. Gedragscompetenties (attitude)

|                      |                                                                                             | Gradatie   |           |         |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------|
| Cluster              | Competentie                                                                                 | Elementair | Voldoende | Grondig |
| Klantvriendelijkheid | Inwoner/bezoeker gerichte en vriendelijke toegankelijkheid vanuit een constructieve houding |            |           | X       |
|                      | Discreet en zorgvuldig handelen                                                             |            |           | X       |
|                      | Besluitvaardigheid                                                                          |            |           | X       |
|                      | Resultaatgerichtheid                                                                        |            |           | X       |
|                      | Stiptheid en nakomen van afspraken                                                          |            |           | X       |
| Collegialiteit       | Grote zin voor verantwoordelijkheid                                                         |            |           | X       |

|                       |                                               |  |  |   |
|-----------------------|-----------------------------------------------|--|--|---|
|                       | Gemakkelijk en flexibel in omgang met anderen |  |  | X |
|                       | Flexibiliteit naar werk- en uurregeling       |  |  |   |
| Waardegebonden gedrag | Integriteit                                   |  |  | X |
|                       | Loyauteit                                     |  |  | X |

## VI. FUNCTIE-EISEN

Zie rechtspositieregeling voor de toelatingsvoorwaarden, aanwervingsvoorwaarden en bevorderingsvoorwaarden.

## VII. Weddeschaal

C1-C3

## VIII. Voor kennisname

|                                                   | Personeelslid | Direct Leidinggevende |
|---------------------------------------------------|---------------|-----------------------|
| <b>"Voor kennisname"</b><br><i>Schrijf voluit</i> |               |                       |
| <b>Naam</b>                                       |               |                       |
| <b>Datum</b>                                      |               |                       |
| <b>Handtekening</b>                               |               |                       |

*Schrijf "voor kennisname", vul datum en naam in en plaats uw handtekening*