

Medewerker Onthaal (C1-C3)

1. Doel van de functie

De **Medewerker Onthaal** ondersteunt de dagelijkse werking van het lokaal bestuur Maldegem. Tijdens de openingsuren **bemant hij/zij/x het onthaal** en is hij/zij/x (**zowel telefonisch als face to face**) het eerste aanspreekpunt om burgers algemene informatie te verschaffen, afspraken in te plannen en het contact met de diensten (bv. sociale dienst, burgerzaken...) en de burger te verzorgen.

De (administratief) medewerker onthaal staat verder in voor het **opvolgen en bijhouden van diverse dossiers**. Hij/zij/x doet dit aan de hand van zijn/haar/hun sterke schriftelijke en mondelinge communicatievaardigheden. Als gezicht van het onthaal is de medewerker doorgaans het eerste contact met personen die beroep doen op het lokaal bestuur. Hij/zij/x onderhoudt met andere woorden de relaties met zowel externe als interne klanten.

Tot slot kan de medewerker onthaal een **vlotte administratieve ondersteuning** bieden door behulp van verschillende softwareprogramma's, zoals het officepakket, CRM-applicaties en het afsprakensysteem eigen aan de werking van de sociale dienst.

2. Plaats in de organisatie

De Medewerker onthaal maakt deel uit van het **team van Communicatie & onthaal** en rapporteert rechtstreeks aan het **Diensthofd Communicatie & onthaal**.

Dit team maakt deel uit van de pijler Strategie & ondersteuning, meer bepaald in het **focusdomein Strategie**. Het team zet in op thema's als interne en externe communicatie, infomagazine, gemeentelijke website en het onthaal-dienstverleningsconcept.

3. Verantwoordelijkheden

Onthaal:

- Instaan voor het onthaal aan de balie, het verstrekken van informatie en het beantwoorden of doorverwijzen van vragen.
- Verzekeren van een correcte en tijdige uitvoering van de administratieve taken van de dienst, met bijzondere aandacht voor een goede doorstroming van de interne en externe communicatie.
- Opvolgen en bijhouden van diverse dossiers die kaderen binnen de balietaken.
- Orde houden.

Administratie:

- Verantwoordelijk zijn voor een vlotte administratieve verwerking via diverse softwareprogramma's.
- Verzekert een correcte en tijdige uitvoering van de administratieve taken van het lokaal bestuur, met bijzondere aandacht voor een goede doorstroming van de briefwisseling.
- Staat in voor een goede informatieverwerking en klassering binnen de dienst. Zowel analoog, als digitaal.
- Opvolgen en bijhouden van diverse dossiers.

4. Competentieprofiel

Kennis en vaardigheden (op schaal van 1-5):

- Kennis en ervaring in organisatiebeheersing in de publieke sector (1)
- Zelfstandig werken (3)
- Stressbestendig (3)
- Nuchtere blik en hands-on (4)
- MS Office en andere digitale tools kunnen gebruiken (4)
- Graag bijleren (5)

Functie specifieke competenties (op schaal van 1-3):

Klantgerichtheid *Niveau 2 – Optimaliseert de dienstverlening aan belanghebbenden binnen afgesproken kaders*

- Onderzoekt de wensen, behoeften en verwachtingen van belanghebbenden via gericht systematisch onderzoek (tevredenheidsenquêtes, mondelinge enquêtes...).
- Verleent nazorg en onderneemt concrete acties naar aanleiding van specifieke feedback van belanghebbenden.
- Gaat kritisch na op welke punten de dienstverlening verbeterd kan worden en formuleert hiertoe concrete voorstellen.
- Zet nieuwe mogelijkheden op het vlak van dienstverlening meteen om in de praktijk.
- Onderneemt acties om de dienstverlening aan specifieke doelgroepen te optimaliseren, rekening houdend met hun beperkingen en behoeften (bv. handicap, kinderen...).

Flexibiliteit *Niveau 2 – Past zijn/haar/hun gedrag doelgericht aan om de gestelde doelstellingen beter (sneller, efficiënter) te kunnen bereiken*

- Evalueert regelmatig kritisch het (te verwachten) resultaat, met als doel de gekozen aanpak tijdig te kunnen bijsturen.
- Reageert alert op informatie die het bijsturen van de gekozen aanpak noodzakelijk maakt (merkt de informatie op, schat gevolgen in, overloopt alternatieven).
- Formuleert meerdere concrete alternatieven om de doelstellingen beter en efficiënter te kunnen bereiken.
- Heeft een repertoire aan gedragsstijlen, tactieken en benaderingswijzen waaruit hij/zij/x kan kiezen naargelang het doel en de situatie.
- Maakt, als dat nuttig of nodig is, gebruik van indirecte beïnvloedingsmethodes (bv. netwerking) om de kansen op slagen te verhogen.

Communiceren *Niveau 1 – Verwoordt de boodschap correct en begrijpelijk*

- Drukt zich correct en zonder taalfouten uit.
- Hanteert een duidelijk en toegankelijk taalgebruik (beperkt bv. het gebruik van jargon).
- Formuleert de boodschap helder en kernachtig.
- Brengt structuur aan in zijn/haar/hun boodschap.
- Heeft aandacht voor de vorm van de boodschap (zorgt voor aangepast non-verbaal gedrag zoals oogcontact, expressie, lichaamshouding, intonatie; handhaaft afspraken rond huisstijl).

Plannen en organiseren Niveau 1 - Plant en organiseert het werk efficiënt

- Brengt orde, structuur en regelmaat aan in de uit te voeren werkzaamheden en verkrijgt zo overzicht.
- Legt doelen, prioriteiten en tijdsbesteding vast.
- Houdt in de planning rekening met de begrippen "dringend" en "belangrijk".
- Gaat systematisch en stapsgewijs te werk.
- Controleert de voortgang van het werk en stuurt bij wanneer nodig.

Zorgvuldigheid Niveau 1 - Levert met oog voor detail correct werk af

- Gaat zorgvuldig en precies om met informatie en materiaal.
- Houdt zijn/haar/hun werk overzichtelijk en inzichtelijk, ook voor anderen.
- Blijft aandachtig bij routineuze of repetitieve taken en voert ze foutloos uit.
- Controleert zijn/haar/hun werk op juistheid en volledigheid.
- Merkt fouten en onnauwkeurigheden in de beschikbare informatie op, met het oog op het aanbrenge van correcties.

Samenwerken Niveau 1 - Informeert, pleegt overleg en werkt mee

- Stemt inbreng/prioriteiten/aanpak af op de behoeften van de groep.
- Deelt kennis, informatie en ervaringen en vraagt anderen naar hun mening.
- Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder zijn opdracht.
- Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid van mensen.
- Draagt bij aan een positieve werksfeer en teamgeest (toont enthousiasme, geeft complimenten...).

5. Organisatieprincipes

De organisatieprincipes zijn de basis voor onze werking – de organisatieprincipes geven een inzicht in wat van alle medewerkers van de organisatie verwacht wordt:

- We plaatsen onze **interne en externe klant centraal**. We hanteren een menselijke en respectvolle aanpak bij het uitvoeren van de beleidsdoelstellingen;
- We werken met goesting en passie en leggen ons hart in onze dienstverlening. We zoeken de **juiste m/v/x voor de juiste job** en geven mensen de kans zich verder te ontwikkelen.
- Iedere medewerker kent de **beginselen van goed bestuur** en hanteert ze als rode draad in de uitvoering van zijn/haar job (zorgvuldigheidsbeginsel, motiveringsbeginsel, redelijkheidsbeginsel, gelijkheidsbeginsel, onpartijdigheidsbeginsel, rechtszekerheids- en vertrouwensbeginsel).
- We werken **zo efficiënt mogelijk** aan het realiseren van de doelstellingen. We maken keuzes vanuit deskundigheid en werken samen met collega's om de juiste dingen op een verantwoorde manier te doen.
- We stellen onze dienstverlening kritisch in vraag en staan open voor **innovatieve oplossingen**. We zijn flexibel, streven naar verbetering en durven investeren in vernieuwing. Zo dragen we bij aan een hedendaagse organisatie met een sterk imago.
- We werken aan een open en collegiale sfeer waarbinnen we graag samenwerken. We krijgen **vertrouwen en nemen verantwoordelijkheid**.