

Logistiek medewerker Onthaal (D1-D3)

1. Doel van de functie

De logistiek medewerker onthaal draagt bij aan een vlotte **interne en externe communicatie** binnen het lokaal bestuur en speelt een centrale rol in de dagelijkse dienstverlening aan burgers en interne medewerkers. Hij/zij/x verzorgt een open en vlotte communicatie naar alle betrokken actoren.

De logistiek medewerker biedt **een vlotte administratieve ondersteuning** door behulp van verschillende softwareprogramma's, zoals het officepakket, CRM-applicaties en het afsprakensysteem eigen aan de werking van een lokaal bestuur. Hij/zij/x is verantwoordelijk voor de inkomende en uitgaande post, inclusief sorteren, registreren en distribueren.

Daarnaast zal de logistiek medewerker ingezet worden om het **onthaal te bemannen (zowel telefonisch als face to face)**. Hij/zij/x is het eerste aanspreekpunt om klanten van het lokaal bestuur algemene informatie te verschaffen, afspraken in te plannen en het contact met bv. de interne diensten en de burger te verzorgen.

Tot slot helpt de logistiek medewerker bij de voorbereiding van **gemeentelijke recepties en evenementen** en neemt hij/zij/x ook deel aan deze activiteiten.

2. Plaats in de organisatie

De logistiek medewerker onthaal maakt deel uit van het team van **Communicatie & Onthaal** en rapporteert rechtstreeks aan het Diensthoofd Communicatie. Deze functie kadert binnen de **Pijler Strategie**. Hij/zij/x werkt in een team met 8 andere collega's.

3. Verantwoordelijkheden

Instaan voor de interne en externe post:

- Goederen en documenten ontvangen, post sorteren en versturen.
- Registreren van de inkomende briefwisseling in het digitaal postregistratiesysteem
- Verzorgen van interne post tussen gemeentelijke locaties.
- Verzendklaar maken van uitgaande briefwisseling.
- Externe boderonde verzorgen.

Eerstelijnsdienstverlening

- Onthaal van bezoekers en doorverwijzing naar de juiste diensten.
- Telefoon beantwoorden, oproepen beheren en vragen beantwoorden.
- Informatie verstrekken aan bewoners.

Verzorgen van **een correct en klantvriendelijk onthaal**

- Instaan voor het onthaal aan de balie, het verstrekken van informatie en het beantwoorden of doorverwijzen van vragen.
- Afleveren van diverse producten.
- afspraken inplannen en beheren van de agenda.
- Opvolgen en bijhouden van diverse dossiers die kaderen binnen de balietaken.
- Orde houden.

Administratie:

- Een correcte en tijdige uitvoering van de administratieve taken van de dienst verzekeren, met bijzondere aandacht voor een goede doorstroming van de briefwisseling (postregistratie, fotokopiëren, aangetekende zendingen registreren, archiveren...)
- Instaan voor een goede informatieverwerking en klassering binnen de dienst. Zowel analoog, als digitaal.
- Uitvoeren van administratieve ondersteunende taken voor andere diensten (burgerzaken, dienst omgeving, dienst evenementen...)
- Administratieve taken overnemen van collega's van andere diensten bij afwezigheid of een tijdelijke werktoename.
- Opvolgen en bijhouden van diverse dossiers.

Logistieke ondersteuning:

- Ondersteuning bieden bij gemeentelijke recepties en evenementen (voorbereiding, onthaal...)

4. Competentieprofiel

Kennis en vaardigheden (op schaal van 1-5)

- Organisatiebeheersing in de publieke sector (1)
- MSOffice en andere digitale tools kunnen gebruiken (2)
- Graag bijleren (3)
- Mensen inspireren en enthousiasmeren (3)

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

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.

Communicatie 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 de boodschap.
- Heeft aandacht voor de vorm van de boodschap (zorgt voor aangepast non-verbaal gedrag zoals oogcontact, expressie, lichaamshouding, intonatie; handhaaft afspraken rond huisstijl...).

Klangerichtheid Niveau 1 – Reageert vriendelijk, adequaat en correct op vragen van belanghebbenden

- Helpt anderen op een beleefde en vriendelijke wijze voort.
- Neemt vragen van klanten (intern en extern) ernstig en reageert er gepast op.
- Onderneemt concrete acties om de problemen en klachten van klanten op een adequate manier op te lossen.
- Zet zich in om, rekening houdend met de bestaande procedures en planning, de wensen en behoeften van belanghebbenden te vervullen en zelfs te overtreffen.
- Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening.

Samenwerken Niveau 1 - Informeert, pleegt overleg en werkt mee

- Stemt zijn/haar/hun 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/haar/hun opdracht.
- Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid van mensen.
- Draagt bij aan een positieve werksfeer en teamgeest (toont enthousiasme, geeft complimenten...).

Plannen en organiseren Niveau 1 – Plant en organiseert het werk effectief

- Brengt orde, structuur en regelmaat aan in de uit te voeren werkzaamheden en verkrijgt zo overzicht.
- Legt doelen, prioriteiten en tijdsbesteding vast.
- Houdt in zijn planning rekening met de begrippen dringend en belangrijk.
- Gaat systematisch en stapsgewijs te werk.
- Controleert de voortgang van zijn 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 het werk overzichtelijk en inzichtelijk, ook voor anderen.
- Blijft aandachtig bij routineuze of repetitieve taken en voert deze foutloos uit.
- Controleert het werk op juistheid en volledigheid.
- Merkt fouten en onnauwkeurigheden in de beschikbare informatie op, met het oog op het aanbrengen van correcties.

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/hun 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**.