

**Functie- en competentieprofiel**  
**Onthaalmedewerker (externe relaties)**

**1. Identificatiegegevens**

Functietitel	Onthaalmedewerker (externe relaties)
Functiefamilie	Front office medewerkers
Cluster – Dienst	Departement Publiekszaken – Directie Externe Relaties
Niveau	C
Graad	C1-C3

**2. Positionering in het organogram**

Rapporteert aan/ krijgt leiding van	Directeur externe relaties
Geeft leiding aan/	---

**3. Doel van de functie**

Staat in voor het onthaal (zowel aan de balie als telefonisch) en het correct doorverwijzen van de klanten. Behartigt de logistieke ondersteuning bij vergaderingen, recepties, huwelijken ...

**4. Resultaatgebieden**

**1 Informeren, helpen, begeleiden of eventueel doorverwijzen van de klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening**

*Dit omvat ondermeer volgende taken :*

- Onthalen van de klant op een vriendelijke en gepaste manier
- Geven van inlichtingen en doorverwijzen indien nodig
- Uitleg geven omtrent gangbare procedures
- Beantwoorden van telefonische oproepen en die correct doorverbinden
- Mee-instaan voor de logistieke ondersteuning bij vergaderingen, recepties, huwelijken ...

**2 Instaan voor een efficiënte informatiedoorstroming met het oog op een optimale samenwerking en klantgerichte dienstverlening**

*Dit omvat ondermeer volgende taken :*

- Constructief deelnemen aan het werkoverleg
- Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake de taakuitvoering, ...
- Formuleren van suggesties of aanbrenge van verbeterinitiatieven die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening
- Correct toepassen van de nodige informatica-programma's en collega's hierin bijstaan
- Signaleren van onregelmatigheden, klachten, die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben

**3 Uitvoeren van allerhande taken inzake onthaal**

*Dit omvat ondermeer volgende taken :*

- Uitvoeren van allerhande onthaalgerelateerde taken (o.a. begeleiding bij stadhuisbezoek)
- Inwinnen van alle noodzakelijke informatie voor de efficiënte doorverwijzing van klanten
- Administratieve ondersteuning bieden aan de leidinggevende inzake onthaaltaken
- Controleren en klasseren van allerhande documenten

**4 Kwaliteitszorg : meewerken aan en helpen stimuleren van een kwaliteitsvolle en klantgerichte dienstverlening**

*Dit omvat ondermeer volgende taken :*

- Loyaal meewerken aan interne evaluatieprocedures om de klantgerichte dienstverlening voortdurend te verbeteren
- Meedenken aan klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures

## 5. Gedragscompetenties

### **KERNCOMPETENTIES**

#### **Kwaliteitsvol werken**

##### **Trap 2 acties ondernemen om de kwaliteit van het werk te verbeteren**

- Vraagt feedback met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde werk
- Grijpt in als de kwaliteit van de producten binnen de dienst niet in orde is
- Voelt zich mee verantwoordelijk voor de kwaliteit van alle diensten en producten binnen de dienst
- Probeert andere of vernieuwende werkwijzen uit om de kwaliteit te verbeteren

#### **Loyaal samenwerken**

##### **Trap 2 handelen in het belang van de organisatie**

- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Is bereid zich extra in te spannen voor de organisatie
- Stelt het organisatiebelang voorop
- Respecteert in de eigen adviezen en beslissingen het ruimere beleidskader
- Draagt bij aan de gewenste organisatiecultuur

##### **Trap 2 op eigen initiatief met anderen werken aan een gezamenlijk resultaat, ook buiten de eigen dienst (andere diensten, projectgroepen, werkgroepen)**

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Stimuleert anderen om informatie of ideeën met elkaar te delen

#### **Integriteit**

##### **Trap 2 discreet handelen**

- Neemt verantwoordelijkheid voor eigen werk en komt open uit voor fouten
- Gaat zorgvuldig en discreet om met gevoelige of vertrouwelijke informatie
- Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- Toont voorbeeldgedrag in respect, eerlijkheid en betrouwbaarheid

#### **Zelfontwikkeling**

##### **Trap 2 actief zoeken naar leersituaties en leerpunten omzetten in acties**

- Kent eigen sterktes en zwaktes
- Wil leren in werksituaties, zoekt kansen voor eigen ontwikkeling
- Pas nieuw opgedane inzichten en vaardigheden in de praktijk toe
- Leert uit eigen ervaring of fouten
- Leert van ervaren collega's

## Zelfstandig werken

### Trap 1 zelfstandig werken, organiseren eigen werk

- Organiseert het eigen werk
- Kan werken zonder externe controle
- Werkt taken tijdig en volledig af
- Stuurt bij indien er fouten optreden of bij wijzigende omstandigheden

## Probleemoplossend werken

### Trap 2 alternatieven afwegen, innemen en onderbouwen van standpunten, advies geven

- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese/beoordeling komen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betreft de juiste mensen of instanties bij het probleem

## Initiatief

### Trap 1 initiatief

- Komt uit eigen beweging tot actie
- Doet spontaan voorstellen om het werk te verbeteren
- Start zelf een nieuwe taak op als het werk klaar is of vraagt naar een nieuwe taak

## Flexibiliteit

### Trap 2 snel schakelen in moeilijkere of complexere situaties, voorzien van en inspelen op wijzigingen

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Is snel inzetbaar, ook op andere (aangrenzende) vakgebieden
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om

## Klantgerichtheid

### Trap 2 actief meedenken, inspelen op vragen van de klant

- Leeft zich in de situatie van klanten
- Speelt in op vragen van klanten en houdt zich aan de regels of afspraken
- Denkt spontaan mee met de klant
- Zoekt naar oplossingen bij problemen
- Neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten

## Mondeling communiceren

### Trap 2 communiceren in twee richtingen

- Legt vlot contacten met verschillende mensen (achtergrond, eigenheid,...)
- Sluit de boodschap aan op de behoeften van toehoorders en gaat in op reacties
- Onderkent (non)verbale communicatie en speelt erop in
- Bouwt overleg in

Deze functieomschrijving is niet beperkend. Rekening houdend met de competenties kunnen bepaalde nieuwe taken toevertrouwd worden.

