

Functiebeschrijving

Functie

Graadnaam:	Deskundige
Functienaam:	Team coördinator onthaal en klantencontact
Afdeling:	Onthaal en klantencontact
Dienst	
Functionele loopbaan:	B1-B3
Code :	BO8

Doel van de entiteit

De afdeling staat in voor de behandeling van eenvoudige informatievragen en voor het fysiek afhalen van veelgevraagde producten.

De functies van de info/onthaalbalie zijn eerstelijnsvragen naar informatie beantwoorden, mensen naar de juiste info toeleiden, doorverwijzen naar de juiste thematische balie indien nodig, afspraken inplannen, stand van zaken m.b.t. melding meegeven, ter beschikking stellen van folders, infobrochures over allerlei diensten.

De functie van de snelbalie wordt aan de onthaalbalie vervuld door het afleveren van eenvoudige producten over alle thema's heen. De vereisten voor het afleveren van een product aan de snelbalie zijn een korte doorlooptijd (maximaal enkele minuten), het afleveren ervan is gestandaardiseerd en vereist geen kennis van specifieke wetgeving, de interactie komt zeer regelmatig voor.

Plaats in de organisatie

- Werkt onder leiding van en rapporteert aan de algemeen directeur
- Rapporteert op vraag aan de decretaal voorziene beleidsorganen
- Geeft leiding aan alle medewerkers van de afdeling onthaal en klantencontact

Voor kennisname

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

	Personeelslid	Direct Leidinggevende
"Voor kennisname"		
Datum		
Handtekening		
Naam		

Functiebeschrijving

Kernresultaatsgebieden

In deze functiebeschrijving gebruiken we meestal de mannelijke vorm hij om te verwijzen naar een persoon. Deze mannelijke vorm verwijst zowel naar mannen als naar vrouwen.

Coördinatie en leiding van de afdeling

Uitbouwen, coördineren, aansturen en opvolgen van de werking van de afdeling en deze vertalen naar concrete doelstellingen voor de directe medewerkers.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- instaan voor de efficiënte werking van het klantencontactcenter teneinde een klantgericht onthaal te garanderen
- organiseren van en het aanspreekpunt zijn voor alle aspecten van de dagelijkse werking van het onthaal
- waken over een kwaliteitsvolle, klantgerichte en efficiënte dienstverlening en bijsturen waar nodig
- verzamelen van gegevens voor statistieken en analyse van de onthaalwerking en op basis daarvan verbetervoorstellen doen
- uitwerken van processen en procedures voor het vlotte verloop van de werkzaamheden binnen de dienst
- structureel contacten onderhouden met de andere diensten om zo een actuele dienstverlening aan het onthaal en de snelbalie te kunnen garanderen
- informeren van de onthaalmedewerkers over de producten en diensten om een goede afhandeling of doorverwijzing te kunnen waarborgen
- signaleren aan andere diensten van mogelijke tekortkomingen aan de dienstverlening en constructief mee op zoek gaan naar oplossingen
- mee waken over het up-to-date blijven van de productencatalogus en de website
- verantwoordelijkheid nemen voor de realisatie van de doelstellingen van de dienst
- als coördinator ook zelf het onthaal waarnemen, zowel structureel als bij permanentieproblemen

Personeelsbeleid van de afdeling

Instaan voor het personeelsbeleid in overleg met de algemeen directeur en de verantwoordelijke van de personeelsdienst.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- zorgen voor een efficiënte taakverdeling binnen de dienst, de werkzaamheden van de medewerkers
- opvolgen en de continuïteit van de dienst(verlening) verzekeren
- opmaken van de planning, rekening houdend met een continue permanentie tijdens de openingsuren
- leidinggeven aan en begeleiden en coachen van de medewerkers
- voeren van plannings-, functionerings-, opvolgings- en evaluatiegesprekken met de directe medewerkers volgens de bepalingen van de rechtspositieregeling
- organiseren van teamoverleg en bevorderen van de participatie van alle medewerkers van de dienst
- objectiveren en opvolgen van personeelsbehoeften van de eigen dienst en voorstellen doen ter verbetering
- signaleren van wervingsbehoeften en begeleiden van de aanwervingen

Functiebeschrijving

- onthalen van nieuwe medewerkers en bepalen van opleidings- en vormingsbehoeften (zowel van nieuwe als bestaande medewerkers)
- bewaken van een goede werksfeer binnen de eigen dienst; knelpunten, conflicten of andere problemen op een constructieve en proactieve manier benaderen
- toepassen van de principes van het personeelsbeleid, rekening houdend met de eigenheid van de dienst

Organiseren en opvolging van vragen

Organiseren van een correcte en nauwgezette opvolging van allerhande (informatie)vragen.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- klanten op een vlotte en begrijpelijke wijze te woord staan, informeren en documenten ter beschikking stellen
- bezoekers wegwijs maken binnen de diensten van het lokaal bestuur en hen doorverwijzen naar de bevoegde dienst indien nodig
- inkomende oproepen beantwoorden, naar de nodige gegevens vragen, eerstelijnsdienstverlening bieden of gericht doorverbinden
- ontvangen van post en behandelen en/of doorsturen van informatie en mails
- zorgen voor een duidelijke en ordelijke opstelling van informatiefolders, brochures en affiches op een klantvriendelijke en laagdrempelige wijze
- beheren van het afsprakensysteem en daarover de nodige afspraken maken met de andere diensten die van het systeem gebruikmaken
- maken en aanpassen van afspraken voor burgers en het reserveren van zalen voor externe organisaties
- eerstelijnsdienstverlening voor alle diensten inclusief het verkopen en afleveren van allerhande producten (snelloket) en het bieden van hulp bij het invullen van elektronische of schriftelijke aanvraagformulieren
- het uitvoeren van algemene administratieve en logistieke taken ter ondersteuning van de diensten en hun dienstverlening (vb. postbedeling, deuren ontgrendelen, kassa-administratie, verzamelen van gegevens voor statistieken en analyse ervan, ...)

Administratie

Uitvoeren van administratieve handelingen.

Doel: administratieve ondersteuning bieden aan de entiteit

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- administratieve ondersteuning bij de opmaak van strategische plannen en beleidsnota's
- tijdig opstarten, zorgvuldig toepassen en opvolgen van administratieve procedures
- opmaken van uitgaande communicatie
- opstellen van ontwerpbeslissingen voor bestuursorganen
- opmaken van brieven, verslagen en nota's
- voorbereiden, opvolgen en/of afwerken van dossiers door middel van het verzamelen van informatie en materieel om het dossier te vervolledigen
- verwerken van de post

Funcatiebeschrijving

Wetgeving, regelgeving en interne procedures

Zich op de hoogte houden van de ontwikkelingen rondom de wetgeving, regelgeving en interne procedures van belang voor de entiteit.

Doel: de entiteit voorzien van de nodige kennis voor het uitvoeren van de taken.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- de nodige vakkennis opdoen en de opgedane kennis integreren in de werking van de organisatie
- wetgeving, regelgeving en interne procedures toepassen
- volgen van bijscholing, vorming,... voor het op peil houden van het benodigde kennisniveau en het delen ervan met collega's
- vakgerichte informatie raadplegen
- naleven van het arbeidsreglement o.a. door het correct gebruik van de prikklok, het gebruik van internet en e-mail op het werk, ...
- naleven van de deontologische code

Interne communicatie

Instaan voor een open interne communicatie naar de medewerkers, de diensthoofden, de andere entiteiten en het bestuur.

Doel: zorgen dat iedereen toegang heeft tot de informatie die noodzakelijk is om zijn taak optimaal te kunnen realiseren

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- meewerken aan een optimaal interne communicatie binnen de entiteit
- waken over een optimale interne communicatie binnen de entiteit
- organiseren en opvolgen van intern overleg
- bevorderen van communicatie in alle richtingen (binnen de eigen en andere diensten, bevoegde schepen, bestuur, ...)
- signaleren van noden, behoeften en tekorten vastgesteld tijdens het werken met de diverse entiteiten en medewerkers
- voorbereiden en opmaken van gegevens voor het infoblad

Externe communicatie

Instaan voor een open externe communicatie.

Doel: verzorgen van de communicatiestroom naar de burger en andere belanghebbenden

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- instaan voor een vlot contact met de burgers
- telefonische en schriftelijke contacten op een efficiënte en professionele manier afhandelen
- ontvangen en afhandelen van binnenkomende vragen, opmerkingen en klachten
- up-to-date houden van de pagina's van de eigen dienst op de website
- bestaande relaties met externen (andere openbare diensten, toezichthoudende overheden,...) onderhouden

Verruimende bepaling: op vraag van de gemeentesecretaris verricht de werknemer ondersteunende taken van de eigen dienst of van andere diensten.

Functiebeschrijving

Functieprofiel

De definities en gradaties van de technische en gedragscompetenties worden ter beschikking gesteld in de competentiegids. Per competentie worden 3 gradaties onderscheiden. Een hogere gradatie impliceert steeds dat de lagere gradatie ook is verworven.

Technische Competenties

Cluster	Competentie	Gradatie		
		elementair	voldoende	grondig
Management en beleid	Communicatiemanagement	X	X	
	Strategisch management	X		
PC-vaardigheden	Algemene pc-vaardigheid	X	X	
	Software eigen aan de functie	X	X	
	PIM (Personal Information Manager) (Outlook)	X	X	
	Presentaties (PowerPoint)	X		
	Rekenbladen (Excel)	X	X	
	Tekstverwerking (Word)	X	X	X
Werking & werkmiddelen	Procedures en procesbeheer	X	X	
	Werking van de organisatie	X	X	
Wetgeving en regelgeving	Wetgeving en regelgeving m.b.t. de functie	X	X	X
	Wetgeving en regelgeving m.b.t. de organisatie	X	X	

Gedragscompetenties

Cluster	Competentie	Gradatie		
		gradatie 1	gradatie 2	gradatie 3
Beheersmatige vaardigheden	Plannen en organiseren	X	X	X
	Voortgangscontrole	X	X	
Informatieverwerkend gedrag	Organisatiebewustzijn	X	X	
Leiderschap	Leiding geven	X	X	X
	Teamwerk en samenwerken	X	X	X
Persoonsgebonden gedrag	Kwaliteit en nauwgezetheid	X	X	
	Stressbestendigheid	X	X	
	Leerbereidheid	X		
Probleemoplossend gedrag	Klantgerichtheid	X	X	X
	Initiatief	X	X	X
Waardegebonden gedrag	Integriteit	X	X	
	Resultaatgerichtheid	X	X	
	Loyauteit	X	X	