

Plaats van de functie in de organisatie

Directie/Afdeling/Dienst: organisatiebreed
Niveau: C-medewerker
Statuut: contractueel
Voltijds/deeltijds: voltijds

Korte omschrijving van de functie

Je staat garant voor een klantvriendelijke ontvangst van alle bezoekers en bellers. Ze worden snel en correct opgevangen en geholpen. De bezoekers moeten zich door dit eerste contact welkom voelen, een eerste goede indruk krijgen van de organisatie en een kwaliteitsvolle eerste service ervaren. Daarnaast voer je ook andere administratieve taken uit zoals correspondentie, het organiseren en onderhouden van papieren en elektronische bestanden, ...

Resultaatsgebieden

1. Ontvangst en doorverwijzen van bezoekers

- Bij het onthaal neem je alle ontvangsttaken waar die noodzakelijk zijn zodat de gasten een kwalitatieve en gastvrije ontvangst ervaren;
- Je geeft alle bezoekers een vriendelijke ontvangst, met exclusieve aandacht, een vriendelijke begroeting en correcte doorverwijzing;
- Je stelt doelgerichte vragen zodat je de juiste actie kan ondernemen voor een correcte doorverwijzing van de bezoekers. Hierbij hanteer je de nodige werkinstrumenten: opzoekingsprogramma's, liggingsplan, telefoon, registratieformulieren, fototoestel, documentatie en informatie.

2. Hanteren van de centrale telefonie, de toegangscontrole en de alarmcentrale

- Je handelt alle telefoons efficiënt, klantvriendelijk en correct af;
- Je schakelt hoofdzakelijk door naar de betrokken dienst of collega en stelt doelgerichte vragen aan de klant voor een correcte doorschakeling. Naast het doorschakelen geef je ook de nodige informatie door;
- Je beheert de toegangscontrole: openen en sluiten van poorten, de bediening van de parlofoons en eventuele touchscreens. Je communiceert hierbij klantvriendelijk en correct met de bezoeker;
- Je werkt mee aan de maandelijkse test van noodmaatregelen (brandalarm, noodsituaties, ...);
- 's Ochtends en 's avonds contacteer je de conciërge om de wissel van de permanentie uit te voeren.

3. Faciliteren van de dienstverlening

- Je reserveert lokalen en/of zalen voor interne medewerkers of externe partners;
- Je opent, sorteert en verdeelt inkomende correspondentie, inclusief e-mail, en bereidt antwoorden voor met betrekking tot de correspondentie over veel voorkomende informatie. Je assisteert bij grote verzendingen;
- Je verzorgt correspondentie, memo's, rapporten, presentaties en andere documenten door gebruik te maken van meerdere softwarepakketten;
- Je ondersteunt de dienst op vlak van computergestuurde taken, door je goede kennis en kunde van softwarepakketten die courant gebruikt worden binnen de dienst;
- Je blijft geïnformeerd over het gebruik van kantoorapparatuur zoals computers, kopieerapparaten, printers, scanners en telefoonsystemen. Je vult het printpapier bij en zorgt ervoor dat toners op voorraad zijn;
- Je bestelt en onderhoudt kantoorartikelen;
- Op vraag werk je actief mee aan de activiteiten of evenementen van jouw dienst of directie.

Waardegebonden competenties

1. Steeds verbeteren

Steeds verbeteren van het eigen functioneren en van de werking van de dienst/afdeling, door de bereidheid om te leren en mee te groeien met veranderingen.

Niveau: 2

Ontwikkelt zich binnen de eigen functie, en werkt actief mee aan het verbeteren van de uitvoering van taken.

- Werkt zich in nieuwe materies die relevant zijn voor de eigen taak in (bv. regelgeving, informaticatoepassingen, werkmethoden, ...);
- Informeert zich over nieuwe ontwikkelingen voor de eigen functie (leest vakliteratuur, neemt deel aan congressen, ...);
- Past nieuwe richtlijnen, kennis, informatie en inzichten toe in de praktijk;
- Gaat na of/hoe nieuwe tendensen en ontwikkelingen in de eigen functie kunnen toegepast worden;
- Zoekt actief naar mogelijkheden om de uitvoering van het takenpakket te verbeteren en werkt dit verder uit tot concrete voorstellen.

2. Sterke klantgerichtheid

De behoeften van verschillende soorten (interne en externe) klanten onderkennen en er adequaat op reageren, met het oog op het dienen van het algemeen belang.

Niveau: 2

Biedt de klant de beste oplossing bij vragen en problemen die minder voor de hand liggen.

- Past planning, dienstverlening of product aan om de klant verder te helpen, binnen de bestaande procedures;
- Geeft op de best mogelijke wijze de klant waar hij/zij recht op heeft;
- Levert, rekening houdend met bestaande procedures, sneller of meer dan afgesproken is, aan de klant;
- Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening;
- Probeert zelf een antwoord te geven op een vraag of klacht. Verwijst zo nodig door of zoekt hulp;
- Biedt een zo optimaal mogelijke oplossing voor de klant.

3. Goed samenwerken

Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat op niveau van een team, entiteit of de organisatie. Houdt het gezamenlijk belang voor ogen, zelfs wanneer het tegengesteld is aan persoonlijke belangen.

Niveau: 2

Helpt anderen en overlegt.

- Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om tot een gezamenlijk resultaat te komen;
- Stemt de eigen inbreng/prioriteiten/aanpak af op de noden van de groep;
- Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid in mensen;
- Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder de eigen opdracht;
- Vraagt spontaan en proactief naar de mening van anderen.

4. Hoge betrouwbaarheid

Afspraken nakomen en zijn/haar verantwoordelijkheid opnemen. Handelen vanuit respect voor administratieve regels en vanuit de codes van integriteit, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie uitgaande van de basisregels, sociale en ethische normen (diversiteit, milieuzorg, ...).

Niveau: 1

Handelt correct en respectvol ten aanzien van zijn/haar omgeving en van de bestaande regels en afspraken.

- Respecteert formele regels en afspraken;
- Gaat op respectvolle wijze om met anderen (collega's, klanten, medewerkers, ...);
- Geeft volledige en juiste informatie door;
- Respecteert vertrouwelijke en persoonlijke informatie;
- Doet wat hij/zij zegt, komt beloften en afspraken na;
- Komt uit voor eigen fouten, vergissingen en nalatigheden.

Gedragscompetenties

1. Organisatiebetrokkenheid

Handelen met aandacht voor de doelstellingen en de belangen van de organisatie.

Niveau: 1

Respecteert de waarden en de doelstellingen van de organisatie.

- Staat achter beslissingen die nuttig zijn, zelfs als die controversieel of minder populair zijn of persoonlijk ongunstig uitvallen;
- Voert instructies uit en volgt de richtlijnen, ook al komen die niet overeen met de eigen belangen;
- Toont interesse voor de organisatie/dienst (bv. informeert zich regelmatig, ...);
- Reageert correct en loyaal wanneer buitenstaanders, klanten, enz. kritiek uiten op de organisatie;
- Respecteert de binnen de organisatie/dienst bestaande afspraken en procedures.

2. Mondelinge uitdrukingsvaardigheid

Sprekend in een taal zodat het publiek tot wie ze gericht is ze begrijpt.

Niveau: 1

Kan een boodschap vlot en begrijpelijk overbrengen.

- Legt (technische) gegevens op een duidelijke manier uit;
- Beperkt het gebruik van jargon, legt vaktaal zo nodig uit;
- Antwoordt ter zake en beknopt (geen onnodige lange zinnen, inleidingen);
- Is goed verstaanbaar (volume, articulatie, tempo);
- Spreekt vlot;
- Ondersteunt zijn/haar boodschap met aangepast non-verbaal gedrag.

3. Initiatief

Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen en/of ondernemen.

Niveau: 1

Neemt uit eigen beweging acties binnen de eigen taak.

- Doet eerst zelf al het mogelijke om een probleem op te lossen, alvorens de hulp van anderen in te roepen;
- Gaat uit zichzelf achter informatie aan;
- Ziet werk liggen en gaat over tot actie;
- Kan problemen die zich voordoen, zelf afwerken;
- Neemt uit eigen beweging gerichte acties om een concreet probleem op te lossen.

4. Flexibel gedrag

Het eigen gedrag en aanpak aanpassen in het kader van de situatie waarin men zich bevindt, met het oog op het bereiken van een bepaald doel.

Niveau: 1

Past zijn/haar aanpak en/of gedrag aan indien de concrete situatie dit vereist.

- Verandert agenda en operationele planning in functie van tijdsdruk, nieuwe prioriteiten, dringende vragen of behoeften;
- Verhoogt het werktempo indien de omstandigheden dit vragen (bv. wijzigende deadline, tegenslagen, plots bijkomende taken, ...);
- Zoekt tijdig een alternatieve oplossing/aanpak indien blijkt dat de gekozen aanpak niet geschikt was;
- Is bereid taken te doen die niet tot het normale pakket behoren, indien de omstandigheden dit vereisen.

5. Nauwgezetheid

Handelen met aandacht voor details en gericht op het voorkomen van fouten.

Niveau: 2

Leverd correct werk af, met oog voor detail.

- Voert repetitieve administratieve of technische taken foutloos uit;
- Vult documenten en formulieren correct en zorgvuldig in;
- Blijft aandachtig bij routineuze taken;
- Controleert het eigen werk;
- Corrigeert fouten en onnauwkeurigheden in de beschikbare informatie.

6. Organiseren

De benodigde acties, tijd en middelen aangeven en deze elementen coördineren om de doelstellingen te bereiken conform de planning.

Niveau: 1

Organiseert het eigen werk.

- Werkt onder tijdsdruk alles tijdig en correct af;
- Kan op een bepaald ogenblik met oog voor de timing zijn/haar werk afronden;
- Pakt de zaken efficiënt aan;
- Kan inspelen op wijzigende omstandigheden;
- Ontwikkelt een aanpak die blijk geeft van doorzicht en overzicht.

7. Voortgangscontrole

Bewaken van de voortgang in tijd en van de kwaliteit van eigen processen en/of die van collega's op medewerkers.

Niveau: 1

Volgt de voortgang van het eigen werk op.

- Controleert het eigen werk;
- Volgt de voortgang van werkzaamheden en processen in de tijd op;
- Rapporteert spontaan over de voortgang van het werk;
- Legt vervolgafspraken en -activiteiten vast;
- Gaat regelmatig na welke zaken tegen wanneer beschikbaar moeten zijn en geeft er het juiste gevolg aan.

Kennisgebonden competenties

Over de gewenste kennis en inzichten beschikken eigen aan het vak, de metier, de sector en/of de discipline en die kennis gepast kunnen inzetten in het werkveld, hetzij in basistoepassingen, op professioneel niveau, of als expert.

- Grondige kennis van de PC en de programma's nodig voor de administratieve verwerking van de gegevens (Excel, Word ...) of bereid zijn deze te verwerven;
- Goede kennis van het gebruik van communicatietechnieken (Microsoft Outlook agendabeheer ...);
- Noties van informatieveiligheid of omgaan met gegevens in het kader van de privacy.
- Verzorgd taalgebruik zowel mondeling als schriftelijk;
- Kennis van algemene secretariaatstaken;
- Grondige kennis van de regels en gewoonten inzake klantvriendelijk onthaal en etiquette;
- In het bezit van een attest EHBO en attest kleine blusmiddelen (of bereid zijn te behalen);
- Algemeen inzicht in de algemene (logistieke) structuur van het provinciebestuur;
- Blijk geven van een brede maatschappelijke interesse.

Leidinggevenden

Eerste leidinggevende: verantwoordelijke Onthaal

Leidinggevende van leidinggevende: diensthoofd