

## Functiebeschrijving

Functiebenaming: Operationeel onthaler

Generieke functiebenaming: Consulent-medewerker

Graad: Inspecteur

Loonschaal: B1-B5

Plaats in de organisatie: Het onthaal maakt deel uit van de dienst Operaties

Direct leidinggevende: De coördinator onthaal, onder leiding van het diensthoofd operaties, onder eindverantwoordelijkheid van de Korpschef

Aantal: 1 FTE

Kennisname personeelslid:

### Doel van de functie

De functie onthaal bestaat in het ontvangen en te woord staan van de burgers en externe partners die zich persoonlijk of telefonisch tot onze dienst wenden. Het antwoord bestaat ofwel uit een onmiddellijk gevolg geven aan een vraag, ofwel uit een doorverwijzing naar een interne of externe dienst, tot wie de persoon zich dan kan richten om een respons op zijn vraag of probleem te bekomen, met als doel hen op een professionele en empathische manier te helpen.

### Context van de functie

Onze gemeenschappelijke doelstelling is “Samen zorgen voor veiligheid” en eenieder draagt hier op zijn manier en binnen de context van zijn functie toe bij.

Elke medewerker neemt initiatieven en voert zijn taken en verantwoordelijkheden uit binnen de vooropgestelde ruimte die afgebakend wordt door vijf uitgangspunten:

Wat hij doet:

- past in de visie en het beleid van het korps;
- is wettelijk en reglementair;
- is deontologisch en ethisch correct;
- verenigt een maximum aan resultaat met een minimum aan inspanningen en inzet van mensen en middelen;
- en is gestoeld op klantgericht gezond verstand

Het onthaal vangt klanten op een kwalitatieve en efficiënte manier op en behandelt hun vragen of verwijst hen door met de tevredenheid van de klant als prioriteit.

### Hoofdtaken

Zoals elke politimedewerker de operationele taken uitvoeren met het oog op het verzekeren van een kwaliteitsvolle en klantvriendelijke dienstverlening op het terrein. De operationele onthalers hebben een aantal kerntaken, meer bepaald:

- Het onthaal verzekeren, zowel persoonlijk als telefonisch, radiofonisch en per mail en indien nodig doorverwijzen naar interne of externe diensten, in samenwerking met en onder toezicht van de terreincoach voor zaken die verdere opvolging vereisen
- ANG-Controle
- Bezoekersregistratie
- Als eerste operationele aanspreekpunt bijstand aan de administratieve onthaler
- Opnemen van klachten, aangiftes en meldingen
- Afleveren van attesten
- Nazorg verkeersacties
- Kantschriften in opdracht van de coördinator van het onthaal
- Uitvoeren van beperkte gerechtelijke onderzoeken
- Inwinnen en rapporteren van informatie aan andere diensten
- Verzekeren radiocommunicatie ploegen op het terrein en input CAD-systeem (ter ondersteuning van de

medewerkers onthaal)

### Bijtaken

- Occasionele inzet bij andere diensten indien daarvoor een noodzaak bestaat
- Deelname aan binnen de politiezone uitgebouwde overlegorganen en/of werkgroepen
- Bijdrage aan sectorwerking

## Competentieprofiel

### Kennis en vaardigheden

De kennis en vaardigheden bezitten en onderhouden die in de basisopleiding werden meegegeven. Specifiek voor de onthaaldienst is volgende kennis vereist:

- Kunnen werken met de courante politionele databanken
- Kunnen werken met het Dispatchsysteem
- Algemeen goede computervaardigheden, kunnen werken met courante administratieve software en zin hebben om terzake bij te blijven met nieuwe ontwikkelingen en permanent bij te leren.

### Attitudes

Wat attitude betreft, is het vertrekpunt voor elk lid van onze organisatie het naleven van de visie-missie-waarden van de Politiezone en van de waarden van de geïntegreerde politie en van de deontologische code. Wat betreft de basis-, positie- en specifieke competenties, verwijzen wij naar de competentieprofielen van het evaluatiesysteem.

Voor alle medewerkers van onze zone, gelden bijkomend 5 specifieke kerncompetenties:

- Collegialiteit
- Dienstverlenende ingesteldheid
- Flexibiliteit
- Plichtsbewust zijn
- Respect voor personen en materialen

Voor wat betreft het onthaal, is het van belang om bijkomend zeker volgende specifieke competenties te hebben:

- Behulpzaam zijn
- Geduldig zijn
- Klantgericht zijn
- Kunnen luisteren
- Stressbestendig zijn
- Vriendelijk zijn
- Aanspreekbaar zijn

### Andere:

- Beschikken over een goede fysieke conditie
- Bereid zijn te werken in een systeem van bereikbaar- en terugroepbaarheid