



Jabbeke
geeft je ruimte

Administratief onthaalmedewerker (C1-C3) – functiebeschrijving

Doel van de functie

Als administratief onthaalmedewerker sta je in voor een klantgericht, toegankelijk en professioneel onthaal van burgers en bezoekers van Lokaal Bestuur Jabbeke. Je vormt een belangrijk eerste aanspreekpunt en draagt bij aan een positieve dienstverleningservaring door bezoekers correct te informeren, vragen te beantwoorden en hen naar de juiste dienst of medewerker door te verwijzen.

Naast de onthaalfunctie ondersteun je de dagelijkse administratieve werking van het lokaal bestuur. Je staat in voor de registratie en opvolging van vragen en meldingen, de verwerking van documenten en post, en diverse administratieve verrichtingen. Je werkt nauwkeurig volgens de geldende procedures, interne afspraken en richtlijnen inzake privacy en discretie.

Je draagt bij aan een vlotte informatiedoorstroming, een overzichtelijke administratie en een uniforme, professionele communicatie. Je werkt samen met collega's van verschillende diensten en speelt flexibel in op wisselende vragen, prioriteiten en organisatorische behoeften, met bijzondere aandacht voor de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening.

Vaste werkdagen: woensdag, donderdag en vrijdag.

Kerntaken

Instaan voor een klantgericht en professioneel onthaal (baliefunctie)

- Verwelkomen van burgers en bezoekers aan de balie op een vriendelijke, respectvolle en professionele manier.
- Bezoekers wegwijs maken in het gemeentehuis en hen correct doorverwijzen naar de bevoegde dienst of medewerker.
- Verstrekken van informatie over de gemeentelijke dienstverlening, openingsuren, procedures en praktische regelingen.
- Beantwoorden van telefonische oproepen en vragen, en deze waar nodig correct doorverbinden, registreren of doorgeven aan de bevoegde medewerker.
- Zorgen voor de beschikbaarheid en actualiteit van formulieren, brochures en ander informatiemateriaal aan de balie.
- Signaleren van terugkerende vragen, onduidelijkheden en informatiebehoeften aan het diensthoofd.

Uitvoeren van administratieve taken (back office)

- Registreren van mondelinge en schriftelijke vragen, meldingen en verzoeken die binnenkomen via de balie, telefoon en digitale kanalen, zoals e-mail en het meldpunt volgens de geldende procedures en interne afspraken.
- Zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie bij het registreren, verwerken en doorgeven van gegevens.
- Verwerken van inkomende en uitgaande post en administratieve documenten volgens de geldende afspraken.
- Uitvoeren van administratieve verrichtingen aan de balie, waaronder de verkoop, ontvangst en uitgifte van materialen, documenten en andere goederen.
- Correct registreren van uitgevoerde verrichtingen en bijhouden van de bijbehorende overzichten volgens de afgesproken werkwijze.
- Verzorgen van de administratieve verwerking en verdeling van documenten naar de bevoegde diensten of medewerkers.
- Klasseren en ordenen van administratieve documenten zodat dossiers volledig, toegankelijk en overzichtelijk blijven.
- Uitvoeren van administratieve en ondersteunende opdrachten voor andere diensten van het lokaal bestuur volgens de gemaakte afspraken en instructies.

Vaktechnische competenties

De administratief onthaalmedewerker beschikt over de nodige kennis en vaardigheden voor een correcte uitvoering van de functie, of is bereid zich hierin verder bij te scholen:

- Goede mondelinge en schriftelijke communicatievaardigheden.
- Vaardigheid in klantgericht onthaal, telefonische communicatie en het correct doorverwijzen van burgers.
- Goede administratieve vaardigheden en het vermogen om gegevens en documenten nauwkeurig te verwerken.
- Digitale vaardigheden voor het gebruik van registratiesystemen, e-mail, digitale meldpunten en toepassingen binnen Microsoft 365.
- Kennis van de basisprincipes inzake privacy, vertrouwelijkheid en discreet omgaan met informatie.
- Vaardigheid in het klasseren, ordenen en beheren van administratieve documenten.
- Vermogen om informatie op een duidelijke en begrijpelijke manier over te brengen aan burgers met uiteenlopende vragen en informatiebehoeften.
- Bereidheid om nieuwe digitale toepassingen, interne procedures en administratieve werkmethodes aan te leren.

Gedragcompetenties

Klantgerichtheid

- Stelt de burger en diens vraag centraal binnen de mogelijkheden en bevoegdheden van de functie.
- Luistert actief en probeert de vraag of behoefte van de bezoeker correct te begrijpen.
- Behandelt burgers op een vriendelijke, respectvolle, toegankelijke en empathische manier.
- Geeft duidelijke en correcte informatie en verwijst tijdig door wanneer gespecialiseerde kennis nodig is.
- Blijft professioneel en behulpzaam bij moeilijke vragen, ontevreden bezoekers of uiteenlopende verwachtingen.
- Draagt actief bij aan een positieve ervaring van de gemeentelijke dienstverlening.
- Behandelt elke inwoner gelijkwaardig en zonder vooroordelen, ongeacht achtergrond, afkomst, leeftijd, gender, beperking, overtuiging of persoonlijke situatie.

Communiceren

- Communiceert helder, correct en respectvol met burgers, bezoekers en collega's.
- Past het taalgebruik en de manier van communiceren aan de gesprekspartner en de situatie aan.
- Luistert aandachtig, stelt gerichte vragen en controleert of informatie correct begrepen is.
- Geeft informatie volledig en begrijpelijk door aan de bevoegde dienst of medewerker.
- Draagt bij aan een uniforme en professionele communicatie binnen het lokaal bestuur.
- Gaat op een rustige en constructieve manier om met telefonische en persoonlijke contacten.

Nauwkeurigheid en kwaliteitsvol werken

- Verwerkt gegevens, documenten en registraties zorgvuldig en correct.
- Controleert de volledigheid en juistheid van informatie voordat deze wordt verwerkt of doorgegeven.
- Volgt vastgelegde procedures, instructies en interne afspraken nauwgezet op.
- Houdt administratieve gegevens en documenten overzichtelijk en toegankelijk.
- Signaleert fouten, ontbrekende gegevens en onduidelijkheden tijdig.
- Streeft naar een kwalitatieve en betrouwbare dienstverlening.

Plannen en organiseren

- Organiseert de eigen werkzaamheden op een overzichtelijke en efficiënte manier.
- Bewaart het overzicht over verschillende gelijktijdige vragen, oproepen en administratieve taken.
- Bepaalt prioriteiten in functie van de urgentie, de noden van de dienstverlening en de gemaakte afspraken.
- Werkt taken systematisch af en waakt over een correcte administratieve opvolging.
- Houdt de onthaalbalie, registraties en documenten ordelijk en overzichtelijk.
- Schakelt vlot tussen onthaalactiviteiten en administratieve opdrachten zonder de kwaliteit van het werk uit het oog te verliezen.

Stressbestendigheid

- Blijft rustig, beleefd en professioneel bij drukte, wachtrijen of gelijktijdige vragen.
- Behoudt het overzicht wanneer verschillende bezoekers, telefoons en administratieve opdrachten elkaar afwisselen.
- Blijft nauwkeurig werken onder tijdsdruk.
- Kan omgaan met onverwachte situaties en veranderende prioriteiten.
- Schat in wanneer een vraag of situatie moet worden doorverwezen naar het diensthoofd of een andere bevoegde medewerker.

Flexibiliteit

- Past zich vlot aan wijzigingen in planning, taken, procedures en personeelsbezetting aan.
- Is bereid om verschillende onthaal- en administratieve opdrachten uit te voeren volgens de behoeften van de organisatie.
- Schakelt vlot tussen uiteenlopende taken en informatievragen.
- Staat open voor nieuwe digitale toepassingen en gewijzigde werkmethodes.
- Draagt bij aan de continuïteit van de dienstverlening door constructief mee te werken aan oplossingen bij onverwachte omstandigheden.

Samenwerken

- Werkt constructief samen met collega's van het onthaal en andere diensten.
- Deelt relevante informatie tijdig en op een correcte manier.
- Respecteert gemaakte afspraken en houdt rekening met de verantwoordelijkheden van andere medewerkers.
- Ondersteunt collega's waar nodig en draagt bij aan een positieve werksfeer.

- Streeft naar een goede informatiedoorstroming en een vlotte samenwerking tussen het onthaal en de andere diensten.
- Draagt bij aan een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor een kwaliteitsvolle dienstverlening.

Integriteit en discretie

- Gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met persoonsgegevens en informatie die niet voor iedereen bestemd is.
- Respekteert de geldende privacyrichtlijnen en interne afspraken inzake informatiebeheer.
- Handelt correct, objectief en respectvol tegenover alle burgers en bezoekers.
- Geeft uitsluitend informatie door binnen de eigen bevoegdheden en volgens de geldende afspraken.
- Bewaart een professionele houding, ook bij gevoelige vragen of moeilijke gesprekken.
- Vertegenwoordigt het lokaal bestuur op een betrouwbare en professionele manier.

Verruimende bepaling

Het is de bedoeling om via deze functiebeschrijving een beeld te vormen van de functie en de belangrijkste taken aan te halen. Deze opsomming heeft geenszins de intentie volledig te zijn. De functie kan ook taken omvatten die niet in deze lijst zijn opgenomen, waaronder ondersteunende taken voor collega's of andere diensten van het lokaal bestuur.

Deze functiebeschrijving kan worden aangepast in functie van nieuwe evoluties, beleidsaccenten of organisatorische wijzigingen binnen Lokaal Bestuur Jabbeke.