

FUNCTIEPROFIEL NIVEAU C

Assistent Onthaal

I. ALGEMENE GEGEVENS

A Functiegegevens

Titel: Assistent

Graad: Assistent

Generieke functie: Medewerker 2

B Plaats in het organogram en organiek voorziene aantal

Team		Organiek voorzien
Nabijheidspolitie	Team onthaal	5 FTE

De assistent behoort tot het administratief en logistiek kader.

Hij/zij staat onder het gezag van de hiërarchisch hoger geplaatsten volgens de principes overeenkomstig de wet van 7 december 1998, art 120, tot organisatie van een geïntegreerde politiedienst, gestructureerd op twee niveaus en heeft een verantwoordelijkheid zoals omschreven in de volgende rubriek.

Hij/zij valt onder de directe verantwoordelijkheid van de teamcoach en van het middenkaderlid of de consulent van het team waaronder hij/zij ressorteert.

II. PROFIEL

A Kennis

Houder zijn van een diploma hoger middelbaar zoals opgenomen in artikel 22 van de wet van 26 april 2002 houdende de essentiële elementen van het statuut van de personeelsleden van de politiediensten en houdende diverse andere bepalingen met betrekking tot de politiediensten (Exodus).

Kennis van algemene computertoepassingen, specifieke toepassingen op vlak van zijn/haar werkdomein en administratieve ISLP-toepassingen of bereid zijn dergelijke vorming te volgen en in staat zijn deze met succes af te ronden.

Doordrongen zijn van de missie, visie en doelstellingen van de organisatie.

B Vaardigheden

Bekwaam om autonoom en in team te werken.

Beschikken over de nodige mondelinge en schriftelijke communicatievaardigheden.

Beschikken over de nodige sociale vaardigheden.

Stressbestendig zijn.

Blijk geven van assertiviteit.

Multifunctioneel en polyvalent zijn binnen de taakomschrijving.

C Attitudes

Een dynamische en creatieve ingesteldheid hebben.

Gedreven en enthousiast zijn.

Discreet, betrouwbaar, onpartijdig, integer en loyaal zijn.

Meehelpen aan het creëren van een positieve werksfeer.

Ordelijk, methodisch, stipt en met respect voor termijnen werken.

In openheid werken en bereid zijn tot het afleggen van rekenschap.

Probleemoplossend denken en transparant kunnen werken.

Extern en intern klantgericht werken: aanspreekbaar en luisterbereid zijn, met inlevingsvermogen, informatief en samenwerkingsgericht.

D Flexibiliteit en beschikbaarheid binnen het wettelijk kader

Bereidheid te werken in een dienstrooster/ uurschema, volgens de noden van de dienst en in overeenstemming met de ter zake geldende normen, inclusief wisselende posten en weekendwerk.

Bereidheid tot het werken in een uniform.

Bereidheid tot het inleven en het zich vormen in andere taken binnen de

eigen en overige functies, om zodoende te helpen bij de uitvoering van functies en opdrachten buiten het eigen functieprofiel.

III. TAKEN EN OPDRACHTEN

De assistent onthaal voert de opdrachten en taken uit onder leiding van de teamcoach en van de teamleider van het team waaronder hij/zij ressorteert, alsook onder leiding van de assistent coördinator onthaal.

Hij/zij staat in voor de uitvoering van algemene opdrachten van administratieve aard binnen het werkdomein van het team waaronder hij/zij ressorteert, ondermeer :

- Uitvoeren van algemene taken van onthaal
- Er over waken dat het onthaal onberispelijk blijft.
- Uitvoeren van algemene taken van het gerechtelijk en administratief secretariaat.
- Verwerken van inkomende en uitgaande stukken.
- Beantwoorden, opmaken en verzenden van briefwisseling.
- Beantwoorden (schriftelijk, telefonisch, loket) van verzoeken om inlichtingen inzake gerechtelijke stukken voor het parket, politiediensten, verzekeringen, ...
- Klasseren van gerechtelijke en administratieve stukken en briefwisseling.
- Doornemen van documentatie nodig voor de taakuitvoering.
- Deelnemen deel aan de back-up permanentierol van de interne dossierbedeling (estafette) indien nodig

Het onthaal is vaak het eerste contactpunt met de politie. De assistent onthaal is het gezicht en de stem van de Politiezone en zorgt voor een eerste vertrouwen.

De assistent onthaal staat in voor:

- een klantgericht onthaal aan de balie of via de telefoon.
- een adequaat en snel handelen in geval van noodoproepen van burgers of andere diensten.
- de correcte informatieverstrekking aan interne diensten/personen of externe klanten.
- een correcte doorverwijzing van het publiek naar de bevoegde interne of externe diensten.
- de behandeling van vragen voor een interventie in nauw contact met de wachtleider.
- het inboeken van een afspraak voor aangifte/ klacht binnen de module appoint
- de stelselmatige registratie van alle bezoekers in ISLP met het uitvoeren, onder supervisie van de coördinator, van een eerste controle ANG.
- het invoeren van de relevante meldingen in ISLP.
- het voorzien van een bezoekersbadge voor bezoekers en de recuperatie ervan bij het verlaten van het commissariaat.
- een professionele begeleiding van de bezoekers.
- het afleveren van attesten of administratieve documenten van politionele aard waar geen politiebevoegdheid voor nodig is.
- het beheer en opvolgen van het geheel van de gevonden/verloren voorwerpen.
- het beheer en de opvolging van de fietsen en bromfietsen die bij de politiediensten worden binnengebracht.
- beheer van de terug te geven rijbewijzen.
- bijkomende administratieve taken zoals onder andere :

- Registratie van de alcoholcontroles 'safe' in de module bestuurlijke afhandeling ISLP;
- instaan voor de administratie betreffende de vakantietoezichten
- Administratieve taken ten behoeve van de Teamcoach en adjunct-teamcoach Nabijheid

Deze opsomming is niet limitatief en wordt in detail en overleg besproken tijdens de plannings- en functioneringsgesprekken.

CONCEPT