Lokale Politie
Politiezone Zennevallei – 5905

Functiebeschrijving – Assistent onthaal

Identificatie van de functie	
Afdeling/Dienst	Dienst Interventie
Graad/Niveau	Assistent
Generieke functie	Medewerker
Gespecialiseerd ambt	Nee
Gewone plaats van het werk	Politiepost Brabantpoort - Pepingensesteenweg 250 in 1600 Sint-Pieters-Leeuw Politiepost Beersel – Alsembergsteenweg 1046 in 1652 Beersel Politiepost Halle - Fabriekstraat 2 in 1500 Halle
Versiedatum	September 2021
Positionering van de functie	
Aan welke functie rapporteert de functiehouder?	Teamcoach onthaal
Welke functies rapporteren aan de functiehouder?	Niet van toepassing
Bestaansreden van de functie	
De assistent onthaal draagt op een polyvalente en flexibele wijze bij tot het realiseren van de basispolitiefunctionaliteit onthaal door het efficiënt en correct onthalen en/of doorverwijzen van onze interne en externe dienstafnemers met oog op een kwaliteitsvolle en klantvriendelijke dienstverlening.	
Resultaatgebieden	
Als **onthaalmedewerker** op een professionele, vriendelijke en respectvolle wijze dienstenafnemers ontvangen aan het onthaal of aan de telefoon en deze waar mogelijk onmiddellijk verder helpen: Voorbeelden van taken • Antwoorden op vragen om eenvoudige en/of routinematige inlichtingen van de interne en externe klant; • Opvragen van informatie en/of de documenten verifiëren om de klant te helpen; • Afleveren van attesten of administratieve documenten van politionele aard waarvoor geen politionele bevoegdheid vereist is; • Correct registreren van de informatie, vragen of meldingen in de politonele database; • Afhandelen van administratieve taken en de daarbij horende procedures, inherent aan de onthaalfunctie (opstellen van brieven, registeren van bezoekers volgens de geldende korpsrichtlijnen).	
Als **operationeel ondersteuner** de politieploegen op het terrein radiofonisch ondersteunen met oog op een effectieve en efficiënte inzet van de beschikbare politiecapaciteit (informatiegestuurdi). Voorbeelden van taken	

- Informatie aanleveren aan de ploegen op terrein op basis van beschikbare bronnen (ANPR, beelden bewakingscamera's,…);
- Interventies ingeven in Netviewer;
- Doorgeven van lokale meldingen aan het CIC Leuven;
- Op vraag informatie aanleveren bij lokale politieacties;
- Ondersteunen van de wachtleider door bijvoorbeeld op vraag de nodige contactnames uit te voeren (wachtdiensten gemeente, wacht recherche, ziekenhuizen, officier van bestuurlijke politie)

Als **administratief ondersteuner** administratieve documenten, waarvoor een beperkte analyse van de inhoud vereist is, opstellen, bewerken en/of verifiëren volgens de geldende procedures of voorschriften om ervoor te zorgen dat de dienst of klant tijdig over de nodige documenten beschikt.
Voorbeelden van taken

- Het administratief ondersteunen van de operationele diensten (opstellen en afleveren van attesten, behandelen van inkomende mails);
- Beheren van de verloren en gevonden voorwerpen volgens de geldende korpsrichtlijnen;
- Bijdragen aan de opmaak van relevante nota's en de opvolging ervan verzekeren;
- Ondersteunen van de opvolging van de externe communicatie via sociale media.

Generieke competenties

Basiscompetenties	**Mondeling uitdrukkingsvermogen** Je kan een duidelijke en correcte boodschap formuleren in het raam van de courante taken.
	Leesvaardigheid Je kan een eenvoudige tekst lezen die verband houdt met courante taken.
	Schrijfvaardigheid Je kan eenvoudige documenten opstellen die verband houden met het gebruikelijk functioneren.
	Informatieverstrekking Je kan de verwachte informatie vallend onder het gebruikelijk functioneren meedelen.
	Sociale omgang – hoffelijkheid Je persoonlijk voorkomen en houding kan je toepassen in je gebruikelijk functioneren.
Positiecompetenties	**Kennis van het activiteitendomein** Je kan je activiteitendomein situeren in de structuur en er de hoofdactiviteiten van kennen.
	Functionele kennis Je kan de basiskennis die verband houdt met de functie toepassen in gemakkelijke en gebruikelijke taken.
	Technische kennis Je kan de basistechnieken die verband houden met de functie toepassen in gemakkelijke en gebruikelijke taken.
	Actiedoelstellingen Je kan in je gebruikelijk functioneren handelen volgens de vastgestelde doelstellingen.
	Operationele autonomie Je kan een werkprogramma toepassen dat bestaat uit een opeenvolging van duidelijk geïdentificeerde handelingen.

Bijzondere bekwaamheden

- In het bezit zijn van een rijbewijs B is een meerwaarde.

Attitude

- **Professionalisme:** je bent bekwaam en deskundig en oefent je functie uit met de nodige vakkennis. Je bent in staat om je eigen professioneel functioneren in vraag te stellen en doet dit ook. Je schaaft vaardigheden en competenties bij.
- **Engagement:** je voelt je verbonden met de organisatie. Je streeft naar een optimale dienstverlening naar de bevolking en belanghebbenden. Je spant je in om de doelstellingen die de organisatie nastreeft te behalen en de sturing die gegeven wordt op te volgen.
- **Respect:** je hebt respect voor collega's, burgers en de organisatie. Je toont waardering voor de kwaliteiten van anderen en de situatie waarin ze zich bevinden. Onderlinge verschillen worden gerespecteerd. Je ziet diversiteit als een meerwaarde. Je komt gemaakte afspraken na en gaat eerbiedig om met collega's, burgers en het materiaal/middelen die de politiezone ter beschikking stelt.
- **Flexibiliteit:** je staat open voor verandering en past je houding/opvattingen aan de omstandigheden op de werkvloer aan. Je gaat soepel om met werkwijzen, werktijden, taken en verantwoordelijkheden. Je staat open voor verbetering.
- **Onkreukbaarheid:** je bent integer, oprecht en consequent. Je leeft de regels na en bent transparant ten aanzien van collega's/leidinggevenden / organisatie. Je bent betrouwbaar.

- **Rechtvaardigheid (en onpartijdigheid):** je handelt correct en fair, met respect voor ieders rechten en plichten. Je beoordeelt iedere situatie objectief en geeft iedereen een eerlijke kans. Je neemt geen beslissingen op basis van willekeur en vooroordelen halen ooit de bovenhand. Wantoestanden worden aangepakt.
- **Maatschappelijke betrokkenheid:** je houdt bij de uitoefening van de activiteiten rekening met maatschappij / milieu / economie en met respect voor de mensen, de omgeving en de kwaliteit van de dienstverlening. Je staat open voor de wereld en bent niet wereldvreemd. Je tracht je eigen functioneren aan te passen aan de maatschappelijke evoluties.
- **Actiegerichte houding (probleemoplossend, initiatief nemend):** je neemt zelf initiatief en wacht niet passief. Je onderneemt actie in geval van probleemsituaties in functie van de eigen bevoegdheden. Je wacht niet af om aan het werk te worden gezet.
- **Naar mensen gericht:** je bent empathisch. Je kan je inleven in de situatie, gevoelens of gedachtegang van collega's of burgers om beter met hen te communiceren en conflicten te vermijden/op te lossen**.**
- **Teamspirit**: voor jou staat een goede onderlinge samenwerking centraal, zowel binnen de eigen dienst/team als met medewerkers van andere diensten. Je getuigt van een loyale houding ten aanzien van de collega's waarbij collegialiteit centraal staat. Je gaat samen voor hetzelfde doel.