

ReeksNr: 000000

7659 - DRP – DPRS – TALENT ACQUISITION – REKRUTERING EN INFO LIJN**ASSISTENT Lid**

1 vacature

Toegangsvoorwaarden

CALOG PERSONEEL

ASSISTENT Lid

Gespecialiseerd: NEE**Mobiliteitsreserve :**

JA

Betrekkingsnummer:

00000000

BESTAANSREDEN VAN DE ENTITEIT

De Directie van het personeel is één van de vier centrale directies binnen DGR. Ze hangt rechtstreeks af van DGR, de Algemene directie middelenbeheer en informatie.

De Directie van het personeel (DGR-DRP) verzekert onder andere volgende opdrachten inzake het personeel :

- de opvolging van de morfologie van de Federale Politie;
- het beheer van de mobiliteit van de personeelsleden van de politiediensten;
- het beheer van het personeel van de Federale Politie met inbegrip van, voorstellen voor promoties, met uitzondering van de aanwijzingen in de functie van commissaris-generaal en algemeen directeur;
- de opdrachten uit van selectie, rekrutering en opleiding van de personeelsleden van de politiediensten toevertrouwd aan de Federale Politie door of onder de wet;
- de ontwikkeling en het beheer van de competenties en de kennis van het personeel;
- de persoonlijke en sociale ondersteuning van de personeelsleden van de federale politie tijdens de uitvoering van hun dienst en, op hun vraag, van de personeelsleden van de Lokale Politie;
- de organisatie en de uitvoering van de activiteiten van expertise, van administratie, van controle en medisch advies.

De dienst Rekrutering en Selectie heeft als opdracht het organiseren van het geheel aan rekrutering- en selectieactiviteiten voor zowel de leden van het operationele kader als voor de leden van het administratief en logistiek kader ten behoeve van zowel de lokale politiezones als de Federale Politie. Aldus draagt zij bij uitstek bij tot de geïntegreerde werking van de politie.

De entiteit Rekrutering van de dienst Rekrutering en Selectie gaat doelgericht personen zoeken die gemotiveerd zijn voor een job bij de politie. De kandidaten worden zo accuraat mogelijk geïnformeerd over de verschillende loopbaanmogelijkheden en de bijhorende selectieproeven binnen de politie.

BESTAANSREDEN VAN DE FUNCTIE

Plaats van het werk

Contact

Via telefoon, mail en het informaticasysteem antwoorden op de vragen van de belanghebbenden (medewerkers, burgers, politiediensten, veiligheidsactoren, hogescholen enz.) over de rekrutering van de Federale Politie en de specifieke oproepen op doeltreffende wijze en volgens de geldende procedures en regels doorsturen naar de gespecialiseerde tweedelijnsmedewerkers om de vragen van de belanghebbenden snel en kwalitatief af te handelen en de back-officediensten te ontlasten.

SOLLICITEREN
TOT 00-00-0000

FUNCTIEBESCHRIJVING

- A. Als **Contactpersoon**, antwoorden op alle vragen van de interne of externe klanten en de complexe vragen aan de gespecialiseerde personen of diensten doorgeven om de klanten te helpen bij het zoeken naar een antwoord op hun vraag.

Voorbeelden van taken

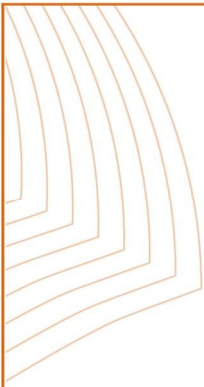
- Een klantgericht gesprek voeren door zo goed mogelijk proberen te beantwoorden aan de verwachtingen en zo bijdragen tot een sterk en positief imago van de Federale Politie.
- De interne en externe klanten op transparante wijze begeleiden in hun zoektocht naar informatie.
- De telefoonoproepen beheren tijdens de openingsuren van het contactcenter.
- De vragen afhandelen die via mail of andere informaticasystemen werden verzonden.
- De vraag/het probleem in de door de klant beschreven situatie identificeren.
- Relevante vragen stellen aan de klant om zijn vraag goed te begrijpen en correct te beantwoorden.
- De procedures inzake probleemoplossing en het principe van 'één oproep, één antwoord' toepassen.
- Inlichtingen met betrekking tot een veel voorkomende situatie verstrekken.
- De nodige documenten/brochures/inlichtingen aan de personen bezorgen.
- Een gepaste oplossing voor courante vragen en problemen geven.
- De kwaliteit van het gegeven antwoord verzekeren.
- Feedback geven aan de collega's.
- Nieuwe collega's steunen in geval van vragen of problemen.
- Van het contactcenter een referentie maken als uniek contactpunt en op het vlak van onthaal (klantenaanpak) en de diensten van de Federale Politie op dat vlak begeleiden/adviseren.
- ...

- B. Als **Informatiebeheerder** de relevante informatie met betrekking tot specifieke domeinen beheren en exploiteren om ze beschikbaar te stellen zodat iedereen in staat is zijn/haar taken uit te voeren en/of de ad hoc procedures na te leven.

Voorbeelden van taken

- Dossiers, documenten of andere voor de directie of andere diensten relevante informatie ordenen en rangschikken volgens de procedures.
- De ingevoerde of in te voeren gegevens analyseren en/of controleren.
- In samenwerking met andere diensten verslagen, FAQ's opstellen voor de thema's die bij de klanten herhaaldelijk ter sprake komen.
- De door de klant verstrekte of gevraagde informatie en gegevens analyseren.
- Actief helpen zoeken naar oplossingen om de processen en prestaties van het contactcenter te verbeteren.
- Aan de coördinator van het contactcenter en de verantwoordelijke van de dienst Client de terugkerende verzoeken en vragen melden om de werking van de organisatie te verbeteren.
- De samenvatting van de vragen aan de experts doorgeven.
- De kwaliteit van de inhoud en de vorm van de via de verschillende informatiekanaalen verspreide boodschap ontwikkelen.
- Zijn kennis van de politieorganisatie en/of van haar specifieke domeinen voortdurend ontwikkelen.
- Een netwerk van contactpersonen opbouwen (contactpersonen backoffice).
- ...

SOLLICITEREN
TOT 00-00-0000



- C. Als **Dispatcher** de operationele vragen/informatie ontvangen en via het geschikte kanaal aan de juiste actoren doorsturen om binnen de toegestane termijn aan de gerechtvaardigde verwachtingen van de klant te beantwoorden.

Voorbeelden van taken

- De oproep beantwoorden en mondeling informatie verstrekken met gebruikmaking van de beschikbare instrumenten en systemen:
 - door een antwoord te geven op basis van zijn kennis en informatiebronnen;
 - door de vraag snel door te geven aan de geschikte tweedelijns-expert.
- De ontvangen informatie onder de betrokken diensten verspreiden.
- De klant naar de gepaste gesprekspartner doorverwijzen.
- ...

Cyclus xxxxx – xx – Reeksnummer xxx

SOLLICITEREN
TOT 00-00-0000

GEWENST PROFIEL

Kennis :

- Politionele organisatie - Niv.:GEBRUIKER
- Ondersteuning van de werking - Niv.:GEBRUIKER

Praktische kennis :

- **Informatie verwerken** - Binnen de beschikbare termijn informatie op een doeltreffende manier verzamelen, ontcijferen en verwerken. Gegevens gestructureerd samenbrengen en op een eigen manier interpreteren en behandelen. Eventuele hiaten in deze informatie onderkennen.
- **Problemen oplossen** - Onverwachte situaties aanpakken en beheersen door de mogelijke oplossingen te bestuderen op basis van zijn ervaring en kennis. Initiatieven nemen om de meest gepaste oplossing voor elk probleem uit te voeren.
- **Kennis overdragen** - Kennis, expertise en werkmethodes op een formele en informele wijze overbrengen op anderen.

Verwachte gedrag :

- **Klantgericht optreden** - Rekening houden met de verwachtingen en behoeften van de 'klanten' bij het bepalen en uitvoeren van de opdrachten en hen een persoonlijke service leveren, die gericht is op de meest aangewezen oplossing, door op een constructieve manier contacten te onderhouden.
- **Communiceren** - Gegevens en meningen correct en gestructureerd overbrengen, zowel schriftelijk als mondeling. Gegevens en incidenten juist rapporteren.
- **Zichzelf ontwikkelen** - De eigen groei actief plannen en beheren in functie van zijn/haar mogelijkheden, interesses en ambities door het eigen functioneren kritisch in vraag te stellen en zich continu nieuwe inzichten, vaardigheden, kennis en competenties eigen te maken.
- **Inzet tonen** - Zich ten volle inzetten voor het werk door steeds het beste van zichzelf te geven en hoge kwaliteit na te streven. Blijven doorzetten, ook bij frustratie, tegenwerking, druk of detailarbeid.
- **Respect tonen** - Respect tonen voor andere meningen en mensen, voor het beleid, de procedures en de structuur. Schriftelijke of mondelinge instructies strikt opvolgen.

Elke medewerker verbindt zich ertoe om de richtlijnen, procedures en instructies met betrekking tot welzijn op het werk na te leven en om onveilige situaties en handelingen te melden bij zijn/haar leidinggevende. Hij/zij waakt als goede huisvader over het gebruik van de middelen die hem/haar ter beschikking gesteld worden.

SELECTIEMODALITEITEN

Interview

SOLLICITEREN
TOT 00-00-0000