

FUNCTIEBESCHRIJVING

ONTHAALMEDEWERKER

1. WAAR KOM JE TERECHT?

ONZE ZONE

Oostende is een bruisende 'Stad aan Zee' met veel variatie en grote troeven. Er valt altijd wat te beleven. We zijn een korps dat **recht door zee** is, spreekt vanuit het hart en er weinig doekjes om windt. We zijn **doeners** en willen vooruit. We nemen **initiatief**: we proberen nieuwe technologieën uit, kijken hoe we onze werking kunnen optimaliseren en durven out-of-the-box te denken.

Je komt terecht in een **hecht en authentiek team** met toffe collega's die steeds voor je klaarstaan. [Neem een kijkje in ons gebouw.](#)

DE DIENST

De dienst onthaal staat in voor een klantvriendelijke onthaal van alle bezoekers aan het hoofdcommissariaat van de PZ Oostende, zowel aan het loket als telefonisch, en verwijst hen indien nodig door naar de geschikte dienst of persoon.

2. FUNCTIE-INHOUD

Aan het loket van het hoofdcommissariaat:

- Ontvangst bezoekers;
- Verstrekken van algemene inlichtingen of doorverwijzen;
- Hulp bieden vanuit politieel standpunt
- Opvolging afsprakenagenda en eventueel afspraken reserveren;
- Teruggave rijbewijzen die ingetrokken zijn voor de duur van 3 of 6 uur;
- Beheren van gevonden voorwerpen;
- Toegangscontrole tot het commissariaat;

Aan de telefooncentrale (voor niet-dringende oproepen):

- Het centraal beantwoorden van telefonische oproepen voor het hoofdcommissariaat;
- Verstrekken van informatie of doorverbinden;
- Afspraken inplannen;

Verder:

- Beheren crisisnetwerk;
- Uitvoeren van andere administratieve taken eigen aan de dienst;

Het onthaal wordt in shiften georganiseerd, 7 dagen op 7. Je zal dus ook op weekend- en feestdagen werken.

3. WIE ZOEKEN WE?

KERNCOMPETENTIES

Je bent klantgericht ingesteld: Als onthaalmedewerker ben je vaak het eerste aanspreekpunt binnen de politieorganisatie. Klantvriendelijk optreden is een absolute prioriteit voor het korps en onze overheden.

Je staat de mensen klantvriendelijk en geduldig te woord. Je kunt luisteren naar de mensen en stelt je empathisch en open-minded op. Je stelt actief vragen en je vraagt door wanneer het je niet duidelijk is. Je communiceert op een geduldige, open en positieve manier. Je biedt de best mogelijke oplossing vanuit de noden van de klant.

Samenwerken binnen je eigen afdeling en over afdelingen heen is voor jou geen probleem. Je weet hoe je conflicten kunt vermijden of oplossen. Je bent collegiaal ingesteld en hebt zin om 'part of the team' te zijn.

Integriteit draag je hoog in het vaandel. Je bent discreet, komt verbintenissen na en vermijdt elke vorm van partijdigheid.

Je zet sterk in op zelfontwikkeling door opleidingen te volgen, aan zelfreflectie te doen en aan de slag te gaan met gekregen feedback.

COMPETENTIES SPECIFIEK VOOR DE FUNCTIE

Je brengt zelfstandig structuur in je werk door prioriteiten te stellen en verschillende taken op een logische manier binnen een tijdschema afwerken.

Je kan informatie verwerken door input uit verschillende bronnen samen te brengen. Je doet dit binnen de afgesproken termijn en volgens de voorgeschreven procedures.

Coping: je blijft kalm, ook in moeilijkere situaties en toont zelfvertrouwen bij het ondernemen van acties. Je neemt kritiek niet persoonlijk en gaat hier op de juiste manier mee om.

VAKKENNIS

De assistent moet een basiskennis hebben inzake:

- de organisatie en de werking van het korps;
- de verschillende activiteiten van de politiediensten kunnen situeren in de ruimere structuur;

De assistent moet een grote affiniteit hebben met het werkveld.

De assistent moet in staat zijn om de kennis terzake te versterken en te onderhouden.

De assistent moet voldoende informaticavaardig zijn om de beschikbare informatie te verwerken en bij te houden. Hij/zij kan vlot overweg met MS Office programma's.

Kennis van Frans, Engels en Duits is een pluspunt.

4. ONS AANBOD

- Tewerkstelling in ons modern gebouw (Lijndraaiersstraat 5, 8400 Oostende);
- Je start op loonschaal CC1, vraag een loonsimulatie voor een berekening op maat;
- We bieden een contract van bepaalde duur, met kans op omzetting naar onbepaalde duur na zes maanden;
- Een flexibele werkweek van 38 uren, 34 verlofdagen en 13 feestdagen;
- Extra voordelen zoals fietsvergoeding of gratis gebruik van openbaar vervoer voor woon-werkverkeer;
- Maaltijdcheques ter waarde van €6 per gewerkte 7u36;
- Gratis medische zorgen voor operationele personeelsleden vs. gratis hospitalisatieverzekering voor administratieve functies;
- Uitgebreide opleidingsmogelijkheden: wij investeren écht in jouw groei! Je krijgt kansen om je te ontwikkelen via interne en externe opleidingen, coaching, en on-the-job learning;
- Allerlei personeelskortingen via onze SDD-website 'Benefits at Work' (o.a. IKEA, Kinopolis, AS Adventure, bol.com, TUI, Krëfel, ...);
- Zeer veel loopbaanmogelijkheden: doorgroeien, cumuleren van functies, of tijdelijk andere rollen opnemen;
- Oog voor welzijn op de werkvloer: aanwezigheid van een zorgcoördinator, aandacht voor een gezonde werk-privébalans;

- Informele, collegiale sfeer: jaarlijkse korpsdag, gezellige kantineavonden, kerst- en sinterklaasfeest, een actieve vriendenkring;
- Unieke sportkansen: mogelijkheid om deel te nemen aan een politie sportkampioenschap tijdens de werkuren;
- Voordelig een smart gsm aankopen via de zone;
- En nog veel meer: een dynamisch team, ruimte voor initiatief, en een job met maatschappelijke meerwaarde!

5. MEER WETEN?

Contact: Dienst Human Resources

Adres: Lijndraaiersstraat 5, 8400 Oostende

E-mail: pz.oostende.rekrutering@police.belgium.eu

Tel.: 059 30 74 70

Loonsimulatie aanvragen: politie-oostende.be/werken-bij-politie-oostende

6. SOLLICITEREN?

Ga naar <http://www.politie-oostende.be/werken-bij-politie-oostende>