



# Politiezone 5400 Zaventem

## FUNCTIEBESCHRIJVING en FUNCTIEPROFIEL ADMINISTRATIEF en LOGISTIEK KADER

### Niveau C – Assistent Team Onthaal

#### 1. Plaats in de organisatie

De assistent binnen Team Onthaal behoort tot het administratief en logistiek kader zoals bedoeld in artikel 118 van de wet van 7 december 1998 tot organisatie van een geïntegreerde politiedienst, gestructureerd op twee niveaus. Het artikel II.III.1. van het Koninklijk Besluit van 30 maart 2001 tot regeling van de rechtspositie van het personeel van de politiediensten bepaalt de niveaus en de graden in het administratief en logistiek kader. De assistent behoort tot het niveau C, met de algemene graad van assistent.

De assistent binnen Team Onthaal ressorteert onder het rechtstreeks gezag van de Teamcoördinator binnen Team Onthaal & Interventie aan wie hij/zij verantwoording aflegt. Het Team Onthaal & Interventie valt onder de afdeling Eerste Lijn en maakt dusdanig deel uit van de Directie Operaties.

#### 2. Functiebeschrijving

##### **2.1 Kerntaken (niet limitatief)**

- Wordt ingezet aan het onthaal of backoffice.
- Is verantwoordelijk voor een professioneel en klantvriendelijk onthaal, zowel telefonisch als face-to-face, en garandeert een vlotte doorverwijzing naar de bevoegde diensten.
- Fungeert als het eerste aanspreekpunt voor burgers en helpt hen bij punctuele vragen.
- Ziet toe op de registratie en correcte verwerking van meldingen, vragen of klachten.
- Zorgt voor het beheer en de planning van afspraken met burgers en zorgt voor een efficiënte opvolging.
- Houdt strikt toezicht op de toegangen tot het politiegebouw en volgt de camerabewaking op.
- Staat in voor de controle en registratie van elke bezoeker.
- Beantwoordt telefoons en schakelt indien nodig door naar de correcte persoon volgens de geldende korpsafspraken.

## Politiezone 5400 Zaventem

- Handelt adequaat en snel in geval van noodoproepen van burgers of andere diensten.
- Behandelt eventuele vragen over een interventie door een nauw contact met de Terreinondersteuner te onderhouden.
- Zorgt voor administratieve ondersteuning van de operationele teams (opstellen en afleveren van attesten, inschrijven van kantschriften, verwerken van de verkeersboetes, etc.).
- Behandelt binnenkomende mails en helpt interne en externe klanten verder.
- Ontvangt en beheert de verloren voorwerpen die worden binnengebracht en geeft de nodige informatie door aan de communicatieverantwoordelijke binnen het korps ter verspreiding via de sociale media.
- Levert informatie aan de ploegen op het terrein op basis van beschikbare bronnen (ANPR, beelden bewakingscamera's, etc.).
- Levert op vraag informatie aan bij lokale politieacties.
- Staat in voor het beheer van de terug te geven rijbewijzen.
- Ondersteunt de terreinondersteuner door bijvoorbeeld op vraag de nodige contactnames uit te voeren (wachtdiensten gemeente, wacht recherche, ziekenhuizen, officier van bestuurlijke politie, etc.).
- Neemt nota van berichten voor afwezige collega's en geeft deze correct door.
- Waakt erover dat het onthaal en de backoffice onberispelijk blijven.
- Houdt strikt toezicht op de camerabewaking van het cellencomplex en verwittigt bij incidenten onmiddellijk een aanwezige politieambtenaar.
- Volgt de gemeenschappelijk functionele mailbox op van Team Onthaal.
- Zorgt ervoor dat de opgelegde kwaliteitsnormen en standaarden van het team gehaald worden.
- Werkt in goede verstandhouding samen met de andere teams van de politiezone.
- Staat in voor het nazicht en goede beheer van het aan hem/haar toevertrouwde collectief en persoonlijk materiaal.
- Kan occasioneel, in de geest van polyvalentie, ook andere taken toegewezen krijgen binnen zijn/haar bevoegdheden.

### 3. Functieprofiel

#### 3.1 Kennis

- Kennis van de organisatie, de structuren en de verschillende bevoegdheden van de twee niveaus van de geïntegreerde politie.
- Kennis van de eigen organisatie (visie, missie, waarden, permanente nota's, Zonaal Veiligheidsplan, etc.)
- Kennis van de gemeentelijke diensten.

## Politiezone 5400 Zaventem

- Kennis en vlot gebruik van courante communicatie- en informaticatoepassingen i.k.v. NWOW (New Way Of Working).

### 3.2 Vaardigheden

- Opgedane vakkennis theoretisch en praktisch kunnen toepassen in het kader van de informatiegestuurde politiezorg.
- Schriftelijke (redactionele) en mondelinge communicatievaardigheden aangepast aan de doelgroep.
- Procesgericht en projectgericht kunnen werken.
- Zowel zelfstandig als in teamverband kunnen werken.
- Analytisch en synthetisch denk- en beoordelingsvermogen.
- Planmatig, informatiegarend en kwaliteitsgericht werken en deze informatie overzichtelijk ter beschikking stellen van relevante partners.
- Kunnen werken met courante communicatie- en informaticatoepassingen i.k.v. NWOW (New Way Of Working).
- Beschikken over een sterke weerbaarheid en voldoende stressbestendigheid.

### 3.3 Houding

- Stabiele persoonlijkheid met respect voor de deontologische code.
- Discreet, betrouwbaar, integer, loyaal, oprecht, empathisch, assertief en gemotiveerd zijn.
- Actief bijdragen tot het creëren van een positieve werksfeer.
- Flexibel zijn, zowel betreffende wisselende werktijden als in het aanvaarden van opdrachten.
- Creatief ingesteld zijn en zin hebben voor initiatief.
- Respect hebben voor het beroepsgeheim.
- Bereid zijn zich verder te bekwamen, o.a. door het uitbouwen van een professioneel netwerk, actuele ontwikkelingen op eigen initiatief op te volgen en bijkomende opleidingen te volgen.

## 4. Specifieke voorwaarden verbonden aan deze functie

- Houder zijn van een diploma of getuigschrift dat ten minste evenredig is met die welke in aanmerking worden genomen voor de aanwerving in de betrekkingen van Niveau 2 bij de federale Rijksbesturen.
- Bereid zijn mee te draaien in een flexibel uurrooster bestaande uit shiften van 12 uur en shiften tijdens weekends en feestdagen.



## Politiezone 5400 Zaventem

### 5. Positie in de organisatie volgens het competentieprofiel

In het kader van het evaluatiesysteem stemt de positie van assistent niveau C volgens het competentieprofiel overeen met de **generieke referentiefunctie van medewerker**.

### 6. Verloning

De aanvangswedde wordt vastgesteld in de loonschaal CC1.