



Lokale Politie Sint-Niklaas

Dalstraat 26
9100 Sint-Niklaas
03 760 65 00
www.politie.sint-niklaas.be

Functie : onthaalbediende telefonist dringende politiehulp

1. Algemeen

Hij/zij verzekert een optimaal verloop van de werkprocessen in de Lokale Politie Sint-Niklaas door operationele en administratieve werkzaamheden die eigen zijn aan een onthaaldienst. Hiervoor dient hij/zij bereid te zijn te werken binnen een 24-uurpermanentie met onregelmatige prestaties, Vroege, Late en Nachtsiften en weekendwerk.

De functie wordt uitgeoefend door een lid van het administratief- en logistiek kader niveau D (bediende). De gewone plaats van het werk is het politiecommissariaat van de Lokale Politie Sint-Niklaas, Dalstraat 26, 9100 Sint-Niklaas.

Hij/zij staat onder het rechtstreeks gezag van de afdelingsmanager dringende politiehulp.

Hij/zij bekleedt de generieke functie van consulent-medewerker. De competenties eigen aan dit generiek profiel zijn integraal van toepassing.

2. Verantwoordelijkheden en taken

Verantwoordelijkheden:

- Hij/zij staat in voor het eerste contact van de bezoekers zowel fysiek aan de onthaalbalie als telefonisch op het invalnummer van de Lokale Politie Sint-Niklaas 03 760 65 00. Bij het doorschakelen van een inkomende telefoonoproep kondigt hij/zij eerst de oproeper aan bij de doorgeschakelde dienst.
- Hij/zij registreert de meldingen in ISLP en geeft dit correct door aan de juiste dienst.
- Hij/zij staat in voor het monitoren van de DispN Cadviewer.

Taken

- Hij/zij geeft ofwel een onmiddellijk gevolg aan de vraag of de klacht, hiertoe stelt hij/zij de voorziene administratieve akten op of verwijst de bezoeker door naar de juiste persoon of dienst, zowel intern als extern. Daartoe laat hij/zij hen plaatsnemen in de wachtzaal van het politiecommissariaat wanneer een klacht moet worden opgenomen door een politieambtenaar.
- Hij/zij levert attesten en administratieve documenten af.
- Hij/zij zorgt voor de nodige interne en externe verwittigingen bij het ontvangen van een al dan niet dringende melding.
- Hij/zij registreert de oproepen via de module "melding" binnen ISLP.
- Hij/zij staat in voor de bezoekersregistratie in het politiecommissariaat en voert in dat verband controles in ANG uit.
- Hij/zij voert administratieve taken uit waarvoor geen politiebevoegdheid noodzakelijk is. Hiervoor stelt hij/zij de "attesten van verlies, diefstal of vernietiging" op van identiteitskaarten, paspoorten, rijbewijzen, inschrijvingsbewijzen, gelijkvormigheidattesten en nummerplaten en maakt documenten op voor verloren en gevonden voorwerpen, in-en uitschrijven en opvolgen deurwaardersexploten,...
- Hij/zij registreert de alarmcentrales en voert de installatiefiches in.
- Hij/zij voert de beslagronde van de deurwaarders in.



Lokale Politie Sint-Niklaas

Dalstraat 26
9100 Sint-Niklaas
03 760 65 00
www.politie.sint-niklaas.be

- Hij/zij verdeelt de ingekomen faxen en e-mails.
- Hij/zij staat de dispatcher bij in zijn taken en beheerst de daartoe aanwezige toepassingen (camerabewaking,...).

3. Competenties

Kennis

- Kennis van de structuur en de bevoegdheden van de diverse entiteiten in het politielandschap.
- Kunnen werken met softwareapplicaties (o.a. Ms-Office) en softwarepakketten die inherent zijn aan politionele taken (o.a. ISLP, ISLP-Admin, Pol Office), of bereid zijn deze kennis te verwerven.
- Doordrongen zijn van de korpsvisie en missie en ernaar handelen.
- Grondige kennis van de structuur en de bevoegdheden van de diverse afdelingen in de Lokale Politie Sint-Niklaas
- Kennis van het zonaal veiligheidsplan.
- Kennis van en inzicht in de deontologische code.

Vaardigheden

- Vlotte bediening van communicatiemediën (telefoon, fax, internet).
- Snel en doeltreffend informatie kunnen opzoeken en hanteren.
- Kunnen omgaan met diversiteit en zich goed kunnen inleven in allerlei situaties. Goede luistervaardigheid is hierbij van groot belang.
- Ten alle tijden correct kunnen optreden en de nodige initiatieven kunnen nemen.
- Zeer discreet zijn en professioneel kunnen omgaan met vertrouwelijke informatie.
- Groot incasseringsvermogen bezitten, in stresserende omstandigheden tactvol en beleefd blijven.

Eigenschappen

- Betrouwbaar en integer zijn, innerlijke controle en relativiseringsvermogen bezitten.
- Klantgericht en resultaatgericht ingesteld: uit eigen beweging voortdurend op zoek gaan naar de beste oplossing voor een probleem.
- Op een open en directe manier de juiste informatie kunnen verwoorden naar de burgers, ook in situaties van weerstand en tegenkanting.

Empathisch ingesteld zijn maar toch grenzen kunnen trekken om de dienstverlening niet in het gedrang te brengen.