FUNCTIEBESCHRIJVING

provincie Oost-Vlaanderen

Medewerker onthaal

Functiecode: V00028
Directie PAULO
V00 - directiecel PAULO

Algemeen

Rang: Cv.
Graadbenaming: administratief medewerker.
Functiefamilie: toezichthoudende functies.

Jouw eerste evaluator is de deskundige facility.
Jij hebt geen leidinggevende opdracht.

Doel

Informeren, helpen en begeleiden van de klanten in het opleidingscentrum met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening.

Resultaatgebieden

1. Onthalen en verder helpen van de klanten in het opleidingscentrum zodat die zo correct en volledig mogelijk geïnformeerd zijn. Taken:
   - beantwoorden van de vragen van de klanten en verstrekken van informatie
   - wegwijs maken van cursisten en aspiranten
   - proactief aanspreken van bezoekers
   - bezoekers doorverwijzen naar de correcte locaties in het opleidingscentrum
   - bezoekers zoals o.a. gastdocenten in contact brengen met de juiste medewerkers
   - beheer en balieverkoop van eventuele opleidingsmaterialen en broodjes.
2. Verwerken van telefonische en elektronische vragen zodat de klant zo snel mogelijk de correcte informatie verkrijgt. Taken:
   - correct toepassen van de regels van klantvriendelijke telefonie en correspondentie
   - correct doorverbinden van een telefonische oproep
   - een boodschap noteren en doorgeven indien de klant daarom vraagt
   - opvolgen van de informatie die de klant opvraagt
   - meedenken rond klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures.
3. Instaan voor allerlei operationeel ondersteunende, administratieve, praktische of logistieke taken zodat de front office van het opleidingscentrum vlot draait. Taken:
   - verzorgen van allerlei schriftelijke communicatie (brieven, mailings, ...)
   - aanpassen van (digitale) signalisatie
   - meehelpen bij het beheer van de vergaderzalen
   - beheren van sleutels van voertuigen, lokalen, etc.
   - bestellen van materiaal
   - zorg dragen voor de orde en netheid van de balie
   - toezien op de goede werking van IT en multimediatoepassingen aan het onthaal (aanmeldschermen)
   - nazien van documenten, formulieren, facturen, ...
4. Instaan voor een optimale informatiedoorstroming zodat iedereen in de organisatie over correcte info beschikt. Taken:
   - opstarten van de nodige meldingsprocedures bij arbeidsongevallen
   - contacteren van de juiste medewerkers en instanties bij interne noodsituaties
   - toezien op de veiligheid van de klanten en de gepaste acties ondernemen bij vastgestelde risico's en hierover rapporteren aan de leidinggevende
   - signaleren van onregelmatigheden, defecten, klachten, ... die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben.

- updaten van de FAQ op basis van de klantenvragen
- formuleren van suggesties of aanbrengen van verbeterinitiatieven die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening

5. Medewerking verlenen aan bijzondere éénmalige en terugkerende multidisciplinaire activiteiten om een vlot verloop te verzekeren. Taken:
   - begeleiden en plaatsen van bezoekers
   - overhandigen van informatie
   - uitvoeren van administratieve taken zoals het versturen van uitnodigingen, bijhouden van inschrijvingslijsten
   - verdelen van materialen.

De 4 V's

Onze organisatie verwacht van elk personeelslid te denken en te handelen volgens de 4 V's:

1. **Verantwoordelijkheid** nemen en ook geven. We nemen de verantwoordelijkheid op om kwaliteitsvol werk af te leveren. We geven die om anderen de kans te geven zich te ontwikkelen.
2. Werken in **vertrouwen** betekent dat we uitgaan van de goede intenties van collega's en bereid zijn ons kwetsbaar op te stellen, open te staan voor feedback en die ook – op een respectvolle manier – durven te geven.
3. **Verbinding** tussen onszelf en ons werk (en onze klant), tussen onszelf en onze collega's in het team, tussen onszelf en onze leidinggevende, tussen onszelf en het provinciebestuur Oost-Vlaanderen (band met de werkgever). We zetten ons in voor gemeenschappelijke resultaten/doelstellingen en hebben aandacht voor een nauwe relatie met collega's en interne/externe klanten.
4. **Vrijheid** om te bepalen hoe en waar we werken. We kunnen omgaan met de vrijheid die we krijgen om keuzes te maken en initiatief te nemen, binnen een afgesproken kader.

Gedragscompetenties

Kerncompetenties:

Band met de werkgever: cluster Houding aannemen

Je functioneert zoals de werkgever dat verwacht en sluit je aan bij zijn missie, filosofie, engagement, sociale en ethische normen.

Klantgericht zijn: cluster Omgaan met mensen

Je probeert op elk moment de behoeften, gevoeligheden en wensen van de interne en externe klant in te schatten. Je stemt je denken en handelen daarop af.

Verantwoordelijkheidsgevoel: cluster Houding aannemen

Je neemt steeds de verantwoordelijkheid voor je eigen handelen en geeft hierin het goede voorbeeld.

Creativiteit: cluster Denken

Je komt met vernieuwende en bruikbare oplossingen voor problemen of kansen in je functie.

Welzijn, milieu, duurzaamheid: cluster Houding aannemen

Je houdt je aan de voorschriften rond welzijn op het werk, interne milieuzorg en duurzaamheid en je helpt mee om het WMD-beleid en de WMD-doelstellingen te realiseren.

Specifieke competenties voor deze functiefamilie:

Communiceren: cluster Omgaan met mensen

Je gebruikt correcte, heldere taal bij je contacten met mensen en in allerhande media, in de stijl die de werkgever voorschrijft. Je kan naar die mensen ook goed luisteren.

Samenwerken: cluster Omgaan met mensen

Je bent in staat om als volwaardig lid van een team te functioneren en je draagt effectief bij aan een gezamenlijk resultaat.

Praktisch denken: cluster Denken

Je hebt inzicht in de praktische kant van het werk. Je weet voldoende wat je zelf kan op dat gebied.

Initiatief nemen: cluster Organiseren

Je ziet regelmatig mogelijkheden om je functie beter in te vullen en je wacht niet om die kansen met beide handen aan te nemen.

Zelfstandig handelen: cluster Organiseren

Je kan problemen aanpakken en taken tot een goed einde brengen met weinig of geen hulp van anderen.

Bijkomende competenties:

Aanpassingsvermogen: cluster Omgaan met mensen

Je kan vlot omgaan met een veranderende omgeving, met nieuwe taken en verantwoordelijkheden, met nieuwe mensen, met nieuwe werkwijzen.

Zin voor kwaliteit: cluster Uitvoeren

Je streeft naar de hoogste nauwkeurigheid en kwaliteit bij de uitvoering van je opdrachten.

Inzetten van vakkennis: cluster Uitvoeren

Je gebruikt gedetailleerde kennis en deskundigheid bij je taken en je neemt vlot nieuwe vakinformatie in je op.

Zelforganisatie: cluster Organiseren

Je kan je eigen taakuitvoering zodanig organiseren dat je de afgesproken resultaten op tijd en kwaliteitsvol behaalt.

Plannen: cluster Organiseren

Je kan goed acties bedenken en hun volgorde van uitvoering bepalen om een bepaald doel binnen een bepaalde tijdsduur te halen.

Selectievoorwaarden

Voorwaarden voor kandidaten via een externe selectieprocedure:

- diploma: secundair onderwijs
- ervaring: geen vereiste.

Voorwaarden voor kandidaten via een interne selectieprocedure:

- diploma: geen vereiste
- ervaring: geen vereiste.

Bijkomende voorwaarden voor alle kandidaten:

- je bent bereid om avond- en weekendwerk te verrichten in functie van de opleidingen voor brandweer, politie en dringende geneeskundige hulpverlening
- je hebt een verzorgd voorkomen en bent bereid het uniform te dragen dat wordt ter beschikking gesteld door het bestuur
- je bent bereid in een flexibel uurrooster te werken

Wat je moet kennen, kunnen of hebben bij je indiensttreding

- je kan werken met Officetoepassingen
- je weet wat het provinciebestuur doet
- je kan goed werken in een team en overlegt regelmatig met je collega's en je leidinggevenden
- je hebt kennis van het intern noodplan in geval van calamiteiten
- je kan adequaat reageren in noodsituaties
- je bent klantvriendelijk en flexibel
- je gaat op een zorgzame en verantwoorde manier om met het materieel
- je bent communicatief en hanteert te allen tijde een correct taalgebruik.

Niet vereist, wel pluspunten

- ervaring in een openbaar bestuur.

Wat je minstens moet aanleren na je indiensttreding

- interne softwaretoepassingen
- EHBO en intern noodplan
- telefonie
- regels van het protocol

- werking van het kassasysteem voor o.a. verkoop opleidingsmateriaal.

Versiebeheer

Waardering (weging en classificatie) op 14/09/2026 en besluit provinciegriffier op 17/09/2026.