

1 IDENTIFICATIEGEGEVENS

functie	administratief assistent dienstverlening & communicatie
niveau	D1-D3
statuut	contractueel
functiebeslag	voltijds
datum goedkeuring document	

2 PLAATS IN DE ORGANISATIE

sector	burger & samenleving
dienst	dienstverlening & communicatie
eerste beoordelaar	diensthofd dienstverlening & communicatie
tweede beoordelaar	sectormanager burger & samenleving
beoordelaar met adviserende bevoegdheid	/
geeft leiding aan (en is eerste beoordelaar van)	volgens organogram

3 VOORWAARDEN

3.1 Algemene toelatingsvoorwaarden

- Je vertoont een gedrag dat in overeenstemming is met de eisen van de functie waarvoor je solliciteert. Dit wordt getoetst aan de hand van een uittreksel uit het strafregister.
- Je geniet de burgerlijke en politieke rechten.
- Je bent medisch geschikt voor de uit te oefenen functie. De lichamelijke geschiktheid wordt vastgesteld door de arbeidsgeneesheer.
- Je voldoet aan de vereiste over de taalkennis.

3.2 Specifieke voorwaarden**3.2.1 Bij aanwerving**

- Je slaagt voor een selectieprocedure.

3.2.2 Bij bevordering

- Je kan minstens drie jaar graadanciënniteit aantonen in een functie van het niveau E.
- Je hebt een gunstige evaluatie.
- Je slaagt voor een selectieprocedure.

3.2.3 Bij interne personeelsmobiliteit

- Interne mobiliteit door functiewijziging
- Je kan minstens twee jaar graadanciënniteit aantonen in een functie van het niveau D.
- Je hebt een gunstige evaluatie.
- Je slaagt voor een selectieprocedure volgens artikel 137 van de rechtspositieregeling.
- Interne mobiliteit door graadverandering
- Je kan minstens twee jaar graadanciënniteit aantonen in een functie van het niveau D.
- Je hebt een gunstige evaluatie.
- Je slaagt voor een selectieprocedure volgens artikel 138 van de rechtspositieregeling.

4 SELECTIEPROCEDURE

4.1 Schriftelijke test

De schriftelijke test is een toetsing van de kennis en de competenties zoals voorzien in de functiebeschrijving. Je ontvangt na de inschrijving voor de selectieprocedure een lijst met de (eventuele) examenstof (indien er leerstof wordt gegeven door de selectiecommissie).

Om geslaagd te zijn moet je 50% van de punten behalen op de schriftelijke test.

4.2 Interview

Je mag deelnemen aan het interview als je geslaagd bent voor de schriftelijke test.

Tijdens het interview peilt de selectiecommissie op basis van het cv naar de maturiteit, de motivatie, de leerbereidheid en de flexibiliteit en naar de concrete competenties uit het verleden. Verder peilt de selectiecommissie of de te verwachten loopbaanontwikkeling in overeenstemming is met de loopbaanontwikkeling die het stadsbestuur kan aanbieden.

Om geslaagd te zijn moet je 50% van de punten halen op het interview.

5 FUNCTIEBESCHRIJVING

5.1 Flexibiliteit

Flexibele arbeidstijd, vast dienstrooster
Avondwerk: standaard werken op maandagavond
Vervangt collega's volgens organogram

5.2 Taken

5.2.1 Je draagt bij tot een kwalitatief hoogstaand onthaal voor het stadsloket (loketfunctie)

- Je bent het eerste aanspreekpunt voor klanten.
- Je onthaalt klanten, zowel aan het fysieke onthaal als per telefoon en per mail in functie van een gerichte doorverwijzing naar interne en externe diensten.
- Je verstrekt correcte basisinformatie over de stedelijke dienstverlening en het stedelijke beleid.
- Je houdt je kennis over deze basisinformatie op peil via de beschikbare kanalen.
- Je levert producten af.
- Je controleert de toegang van bezoekers aan het stadskantoor.
- Je beheert de kassa.
- Je beheert het beschikbare informatiemateriaal (folders, affiches,...) en je houdt deze up-to-date. Je hebt aandacht voor de kwalitatieve presentatie ervan.
- Je behandelt inkomende mails op het algemene mailadres van stad Herentals.
- Je behandelt inkomende telefoons op het algemene telefoonnummer van stad Herentals.

5.2.2 Je staat in voor administratieve ondersteuning van het team

- Je verzorgt het stockbeheer van producten die aan de balie worden verkocht of afgeleverd.
- Je plant en voert zelfstandig de toegewezen taken uit.

5.2.3 Je adviseert en ondersteunt het diensthoofd

- Je rapporteert de stand rond je takenpakket en belangrijke wijzigingen aan het diensthoofd.
- Je werkt constructief mee binnen het team om de werking te optimaliseren.
- Je meldt problemen binnen het team aan het diensthoofd.
- Je evalueert kritisch je eigen taken in functie van toekomstige verbeteringen.
- Je doet verbetervoorstellen.
- Je houdt je kennis in verband met het werkdomein op peil.

5.3 Profiel

5.3.1 Kenniscompetenties

- Je hebt inzicht in de organisatie en werking van de administratie en de eigen daarin.
- Je kan werken met het gangbare kantoomateriaal: kopieerapparaat, pc,...
- Je hebt een basiskennis MS office.
- Je kan vlot zaken opzoeken op het internet.
- Je bent perfect Nederlandstalig, kennis van andere talen is een pluspunt.
- Je kan omgaan met de balans tussen de belangen van stad Herentals en de belangen van de klanten.
- Je kent de procedures en reglementen wat de dienst betreft of je bent bereid deze te leren.
- Je kent de deontologische regels die van toepassing zijn voor de organisatie.

5.3.2 Gedragscompetenties

5.3.2.1 Persoonsgebonden waarden

Betrouwbaarheid: je respecteert regels.

- Je respecteert de regels (reglementen, wetgeving) en procedures.
- Je komt afspraken na en neemt je verantwoordelijkheid op.
- Je bent eerlijk tegenover je collega's en het bestuur.
- Je bent alert voor fraude en corruptie en meldt aantoonbare vermoedens of constatering.
- Je gaat discreet om met vertrouwelijke en gevoelige informatie.
- Je bent onpartijdig en objectief.
- Je handelt consequent: Je neemt in gelijkaardige omstandigheden ; gelijkaardige standpunten in en/of houding aan.
- Je respecteert de eigendommen van de organisatie en van de collega's.
- Je gaat zorgvuldig om met de bevoegdheden en de middelen waarover je beschikt.
- Je bent onomkoopbaar.
- Je gebruikt gemeente-eigendommen enkel voor je werk.
- Je houdt vast aan normen ook wanneer dit voor jezelf niet de meest gunstige keuze is.
- Je hebt aandacht voor duurzaamheid, het algemeen belang en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Neutraliteit: je aanvaardt verschillen.

- Je kan je eigen vooroordelen leren herkennen en kritisch bekijken.
- Je hebt oog voor de goede kanten van mensen om je heen en laat je niet verblinden door verschillen.
- Je accepteert en waardeert medewerkers en klanten / gebruikers met verschillende achtergronden (geslacht, ras, kleur, taal, godsdienst, politieke of andere overtuiging of maatschappelijke afkomst).
- Je maakt geen gebruik van je functie om je eigen overtuiging door te drukken.
- Je doet of zegt niets dat de gebruikers van je dienst kan doen twijfelen aan de onpartijdigheid ervan.
- Je volgt de deontologische afspraken.

Inlevingsvermogen: je reageert tactvol op het gekende van anderen.

- Je staat open voor de denk- en gevoelswereld van de anderen.
- Je houdt rekening met de omstandigheden waarin de anderen zich bevinden.
- Je toont aandacht en interesse voor gevoelens en behoeften van de anderen.
- Je toont begrip voor andere meningen en omgangsvormen.
- Je toont erkenning en respect voor anderen.
- Je reageert begripvol op de gevoelens, de behoeften en de belangen van de anderen.
- Je gaat gepast in op persoonlijke en/of emotionele boodschappen.
- Je leidt uit het gedrag van de ander specifieke behoeften af.

5.3.2.2 Aanpassen en flexibiliteit

Klantgerichtheid: je reageert professioneel, vriendelijk en correct op vragen van burgers en collega's.

- Je stelt je dienstverlenend op voor iedereen.
- Je geeft binnen je eigen taken en bevoegdheden zelf een antwoord op een suggestie, vraag of klacht.
- Je brengt de klant snel en correct in contact met de juiste dienst of persoon.
- Je blijft objectief en hoffelijk ongeacht ras, herkomst, seksuele voorkeur, geslacht en religie van de klant.
- Je blijft vriendelijk en behulpzaam bij het aanhoren van klachten, ook bij moeilijke klanten.
- Je onderkent en reageert gepast op behoeften van gebruikers met oog voor de geldende reglementering.
- Je beperkt de klantgerichtheid niet tot de burgers, maar beschouwt ook het bestuur en je collega's als klanten.

Stressbestendigheid: je functioneert efficiënt in situaties van langdurig verhoogde druk of crisismoment.

- Je blijft onder moeilijke werkomstandigheden resultaatgericht werken.
- Je kan problemen, spanningen of tegenslagen verwerken en relativiseren.
- Je blijft doorzetten in geval van tegenslagen en teleurstellingen.
- Je reageert efficiënt bij een crisis.
- Je gaat op zoek naar mogelijke oplossingen om langdurige stressperiodes te verminderen.

5.3.2.3 Communicatie

Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid: je brengt een boodschap efficiënt over naar een persoon of groep.

- Je kan op de juiste tijd en plaats tegen de juiste persoon zeggen wat je te zeggen hebt.
- Je spreekt goed verstaanbaar en je articuleert duidelijk.
- Je antwoordt duidelijk en beknopt op vragen.
- Je vraagt om verheldering als je de gesprekspartner niet goed begrijpt.
- Je bent aanspreekbaar (letterlijk en figuurlijk).
- Je opent en sluit elk gesprek met een klant af met een beleefde groet.
- Je legt (technische) gegevens op een begrijpelijke en gestructureerde wijze uit.
- Je beperkt het gebruik van vaktermen.
- Je let op je lichaamstaal en houding. Je richt je duidelijk naar je gesprekspartner en je hebt/zoekt oogcontact.
- Je gaat na of de boodschap voor de andere duidelijk begrepen is.
- Je houdt in je communicatie rekening met je gesprekspartner(s) en de situatie.

Luisteren: je luistert actief.

- Je laat verbaal en/of non-verbaal merken of je de boodschap begrepen hebt.
- Je behoudt een open luisterhouding: je geeft de andere de ruimte om een mening of idee in te brengen.
- Je toetst of je goed begrijpt wat de andere heeft willen zeggen.
- Je stelt op een gepaste manier vragen indien de boodschap niet (volledig) werd begrepen.

5.3.2.4 Samenwerken

Samenwerken: je levert een bijdrage aan het groepsproces of –resultaat en laat ruimte voor de bijdrage van anderen.

- Je levert een bijdrage als men je dat vraagt.
- Je komt afspraken na.
- Je staat open voor samenwerking met de personen met wie je, vanuit je functie, moet samenwerken.
- Je levert een bijdrage zonder het totaalbeeld te hoeven kennen.
- Je zorgt voor een positieve bijdrage aan de teamgeest.
- Je houdt rekening met de mening en inbreng van anderen.
- Je bent bereid taken en kennis te delen of over te nemen.
- Je geeft alle informatie die ook de collega's aanbelangt direct door.
- Je raadpleegt meer ervaren collega's en helpt minder ervaren collega's.

Anderen overtuigen: je gebruikt onderbouwde argumenten (inhoud).

- Je formuleert vlot en begrijpelijk een eigen mening.
- Je voorziet je standpunten van concrete en duidelijke argumenten.
- Je steunt je argumentatie op een samenhangende redenering.
- Je geeft gepaste voorbeelden om je argumentatie kracht bij te zetten.

5.3.2.5 Beoordeling en besluitvorming

Probleemanalyse en oordeelsvorming: je kunt een probleem juist inschatten en je trekt logische conclusies op basis van volledige gegevens.

- Je hebt een objectieve en kritische ingesteldheid.
- Je maakt een duidelijk onderscheid tussen hoofd- en bijzaken.
- Je kunt de kern van een probleem duidelijk omschrijven.
- Je trekt logische conclusies op basis van de beschikbare gegevens.
- Je weegt alternatieven tegenover elkaar af.
- Je formuleert je mening op basis van de geordende verzamelde informatie en situeert ze in de context.

5.3.2.6 Informatieverwerking

Initiatief: je neemt het initiatief om binnen het eigen takendomein acties en maatregelen te ondernemen.

- Je ziet werk liggen en gaat over tot actie.
- Je gaat spontaan in op de vraag om een opdracht of taak uit te voeren.
- Je gaat spontaan achter informatie aan.
- Je probeert inzicht te krijgen in de uitvoeringswijze van de taak of de opdracht door doelgerichte en gepaste vragen te stellen.
- Je stelt de opgedragen of gangbare werkwijze niet in vraag.
- Je doet eerst zelf al het mogelijke om een probleem dat zich stelt op te lossen, alvorens de hulp van anderen in te roepen.
- Je signaleert kansen en problemen (weinig met initiatief te maken).
- Je laat duidelijk merken dat je opdracht of taak beëindigd is.

5.4 Handtekeningen

eerste beoordelaar	administratief assistent	datum
naam leidinggevende	naam werknemer	