

COÖRDINATOR DIENSTVERLENING (B1-B3)

KORTEMARK ALS WERKGEVER

Samen met zo'n 140 personeelsleden gaan de gemeente en het OCMW voor kwalitatieve dienstverlening op het ritme van elke burger. **"Voe jundre"**, zoals we hier zeggen. Je vindt dit ook terug in de baseline van ons logo: **Kortemark, op jouw ritme!**

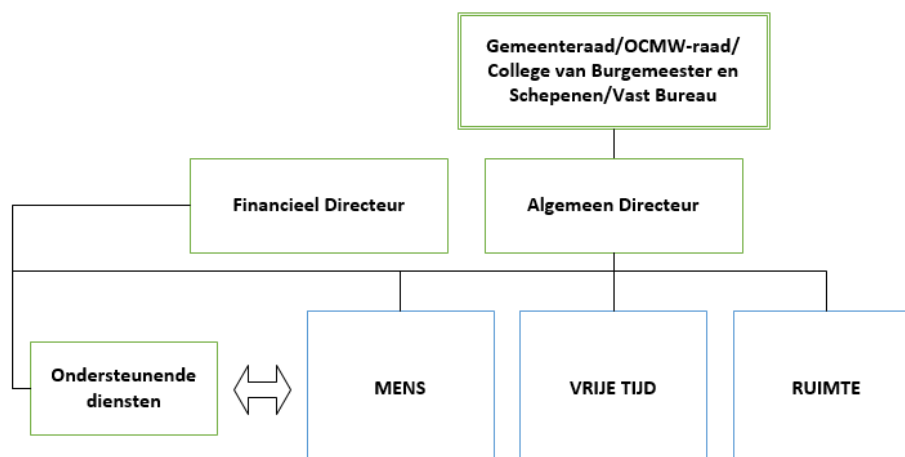
Ons aanbod in dienstverlening is erg ruim: sport, cultuur, burgerzaken, kinderopvang, onderwijs, groen, armoedebestrijding, wegenwerken, evenementen,... Toegankelijkheid tot alle mogelijke vormen van onze dienstverlening dragen we zeer hoog in het vaandel en dit zowel fysiek in onze **openbare gebouwen** als via de **digitale** weg. We helpen alle burgers op een **laagdrempelige** manier en **passen ons aan** het tempo van elke individuele burger aan: snel en adequaat en zonder omwegen voor wie vlug geholpen wil worden, met geduld en begrip wanneer dat nodig is. Toegankelijkheid uit zich ook via **inspraak** voor en **participatie** door de lokale bevolking en moet ook te zien zijn in het straatbeeld. Een personeelslid is de eerste ambassadeur van de gemeente en stelt zich dan ook zo op.

We zijn ook trots op onze **levendige** gemeente, waar het verenigingsleven nog steeds bloeit en groeit. Mensen kennen elkaar en gaan hartelijk met elkaar om. Die hartelijkheid trekken we met onze voltallige personeelsploeg ook door in onze contacten met burgers en bij de collega's onderling. Een degelijk **sociaal weefsel** is belangrijk en moet Kortemark ondersteunen en **aanmoedigen**. Een goeie **verstandhouding** met de verschillende verenigingen en het creëren van een **groepsgevoel** binnen en buiten onze organisatie is goud waard.

Dit alles in de praktijk omzetten kan enkel door zelf **voortdurend in beweging** te blijven. We pikken **vernieuwingen** op die ervoor zorgen dat de dienstverlening kan verbeteren. We stellen onszelf in vraag en dit met een **open en onbevooroordeelde** blik op de wereld en de samenleving. Het werk is nooit helemaal af.

Elk personeelslid maakt deel uit van deze ploeg en haar ambities. We vinden het belangrijk dat elke werknemer zich goed kan voelen in de functie, dat deze zich kan **ontplooiën** in de job en kansen krijgt om bij te leren en zich zo nodig bij te scholen. Een tevreden werknemer gedijt in een gezonde werkomgeving, met wederzijds **respect** onder de collega's en van de oversten, met ruimte voor **initiatief** en de kans om actief mee te denken over hoe we dag in dag uit onze visie en missie kunnen blijven belichamen.

HET ORGANOGRAM

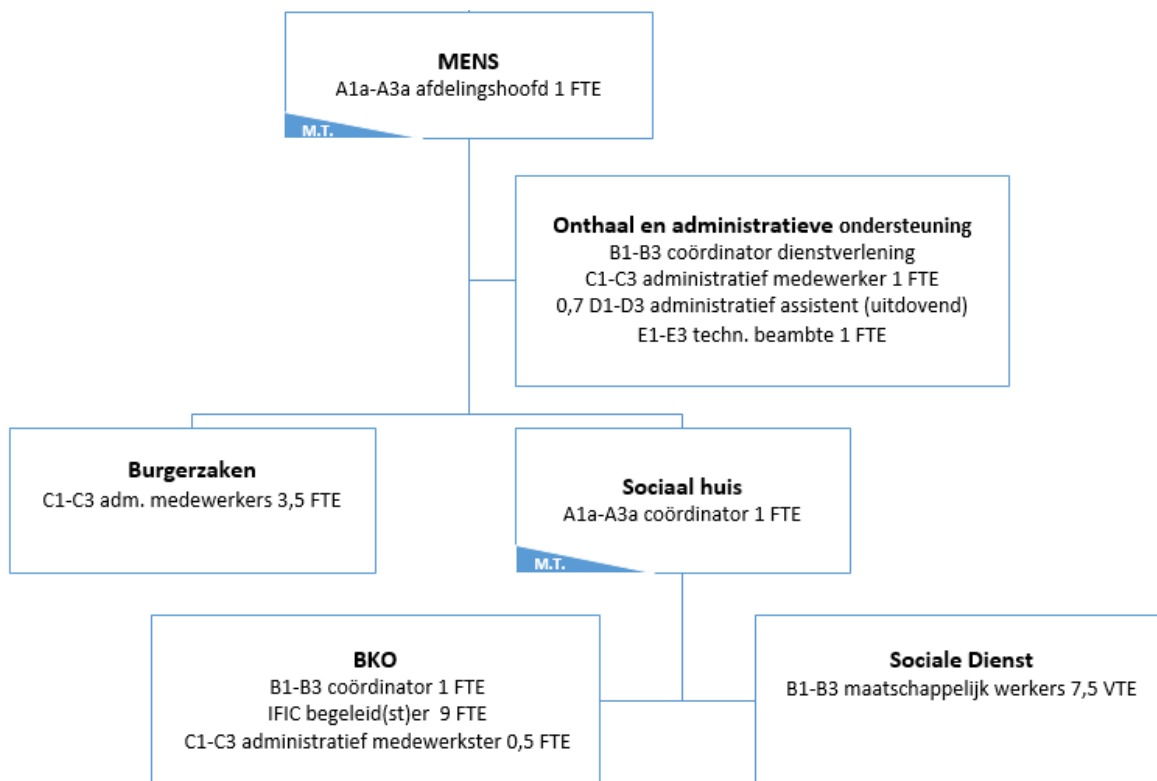


FUNCTIEGEGEVENS

Functienaam : Coördinator dienstverlening
 Afdeling : Mens
 Dienst: : Onthaal en administratieve dienstverlening
 Loonschaal : B1-B3
 Rapporteert aan: Afdelingshoofd Mens

IN WELK TEAM KOM JE TERECHT?

Je stuurt de dienst onthaal en administratieve dienstverlening aan.



WAT IS HET DOEL VAN DE FUNCTIE?

De coördinator dienstverlening gaat over de eerstelijnsdienstverlening binnen onze organisatie. Door veelvuldig overleg met andere interne en externe diensten bouwen we de dienst uit tot dé toegangspoort naar onze dienstverlening om zo een snelle, accurate en kwaliteitsvolle dienstverlening te bekomen. Zo kunnen onze klanten en bezoekers vinden wat ze zochten en verrast worden door wat ze niet zochten. Informatie, advies, promotie, ondersteuning zijn kernwoorden.

WAT VERWACHTEN WE VAN JOU?

Deze functie is volledig nieuw in onze organisatie. Als coördinator dienstverlening ben je er voor alle Kortemarknaars. Samen met de andere diensten wil je de eerstelijnsdienstverlening optillen naar een hoger niveau op vlak van processen, kanalen en cultuur. De klant zet je centraal.

Je fungeert samen met de collega's van de dienst als eerste aanspreekpunt voor de burgers. Daarnaast zorg je er ook voor dat je de regiefunctie van de dienst opneemt en ga je op zoek naar procesverbeteringen in samenspraak met collega's van andere diensten. Je bekijkt kritisch de informatie, de producten en processen rond dienstverlening die reeds bestaan om zo de kwaliteit te verbeteren en snelheid te leveren. Je hebt hiervoor oog voor betrouwbaarheid en eenvoud.

Je staat de klanten steeds opnieuw te woord met een glimlach op het gezicht en zorgt ervoor dat iedere klant met een goed gevoel zijn weg kan vervatten.

WELKE COMPETENTIES METEN WE?

Klantgerichtheid

Je helpt anderen en richt je aandacht op het kennen van en beantwoorden aan de noden van interne en externe klanten. Je richt je argumentatie naar de juiste persoon en begeleidt iedere persoon op zijn of haar ritme. Je neemt klachten en problemen ernstig en zoekt naar oplossingen die de verwachtingen overtreffen.

Kwaliteitsvol werken

Je legt de lat hoog en stelt jezelf uitdagende maar haalbare doelen. Om die doelen te behalen, ga je op zoek naar de meest optimale werkmethoden, voor jezelf, maar ook voor je collega's. Je werkt nauwkeurig, kan prioriteiten bepalen en je blijft steeds doelgericht werken. Waar nodig stuur je bij. Problemen, spanningen of teleurstellingen kan je relativeren en verwerken.

Integriteit en loyauteit

Je voelt je verbonden met, komt op voor en verdedigt de organisatiebelangen bij anderen. Je stemt je gedrag af op de noden, prioriteiten en doelen van de organisatie. Je handelt hierbij vanuit de codes van algemeen aanvaarde sociale en ethische normen, zoals betrouwbaarheid, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie. Je respecteert de beginselen van informatieveiligheid.

Veranderingsbereidheid

Je stelt je open voor veranderingen en zoekt actief nieuwe denkkaders op. Je bent voortdurend in beweging en verbetert het eigen functioneren en dat van de collega's door mee te willen leren groeien met veranderingen. Je probeert structurele maatregelen te nemen om nieuwe uitdagingen te beantwoorden en je hebt een ruime belangstelling voor de volledige gamma van dienstverlening van een lokaal bestuur. Je helpt mee een positief klimaat te creëren voor vernieuwing en verandering.

Teamwerk en samenwerken

Je toont een echte intentie tot constructief samenwerken met anderen. Je vindt het belangrijk om deel uit te maken van een team en anderen hierbij te betrekken. Je vindt samenwerking belangrijker dan competitiviteit. Je haalt voldoening uit het stimuleren van collega's en neemt spontaan initiatieven om de samenwerking met anderen te verstevigen. Je draagt dit uit doorheen de hele organisatie.

Initiatief

Je onderneemt uit eigen beweging acties en ziet mogelijkheden de huidige werking te bevorderen, te verbeteren. Je signaleert mogelijke verbeteringen die de werking ten goede kunnen komen.

Empathie

Je luistert aandachtig naar je gesprekspartner en je kan je inleven in al dan niet uitgesproken gedachten of gevoelens van anderen. Je houdt hiermee rekening bij je handelingen. Je toont begrip via je eigen (non-verbale) gedrag en houdt rekening met de omstandigheden waarin anderen verkeren. Je voelt aan wat de andere belangrijk vindt en speelt hier op in.

Mondelinge communicatie

Je spreekt in een taal die aangepast is aan je gesprekspartner. Je gaat adequaat om met onaangepaste reacties en provocaties en je kan je verhaal gericht en constructief opbouwen. Je kan een boodschap vertalen zodat ze begrijpbaar is voor de doelgroep en stemt je communicatiestijl hier ook op af.

AAN WELKE VOORWAARDEN MOET JE VOLDOEN?

- Je bent in het bezit van bachelordiploma of gelijkgesteld
- Je bent van nature optimistisch en sociaal ingesteld
- Je bent een teamspeler
- Je bezorgt ons een sollicitatiebrief, een c.v., kopie van je diploma en een uittreksel uit het strafregister (model 1).

HOE VERLOOPT DE SELECTIEPROCEDURE?

Screening CV

Aan de hand van de toelatingsvoorwaarden gaan we na of je al dan niet kan deelnemen aan deze selectieprocedure.

Deel 1

Schriftelijke proef

- Cases gelinkt aan de jobinhoud
- Eliminerend: het minimale resultaat om door te stromen naar het tweede deel is 50/100.

Deel 2

Mondelinge proef

- Een gestructureerd gedragsgericht gesprek dat voortbouwt op de schriftelijke proef en waarin wij jou leren kennen en jij onze organisatie.
- Eliminerend: het minimale resultaat is 50/100

Voor deel 1 en deel 2 samen dien je minimaal 60/100 te behalen.

Alle geslaagde kandidaten worden opgenomen in een wervingsreserve die minstens 3 jaar geldig is.

Wervingsreserve

Alle geslaagde kandidaten worden opgenomen in een wervingsreserve die minstens drie jaar geldig is, met mogelijkheid tot verlenging. Deze wervingsreserve wordt gebruikt om snel te kunnen inspelen op de nood aan personele inzet. We putten uit deze werfreserve voor tijdelijke invullingen (vervanging ziektes, zwangerschapsvervangingen...), maar evengoed voor permanente aanstellingen van onbepaalde duur.

WAT MAG JE VAN ONS VERWACHTEN?

- Een voltijds contract onbepaalde duur, B1-B3 (min. 2611,44 euro – max. 4400,19 euro bruto)
- Maaltijdcheques van 8,00 euro
- Een gratis uitgebreide hospitalisatieverzekering, gunsttarief voor partner en kinderen
- Gratis aansluiting bij GSD-V
- Gratis openbaar vervoer voor woon-werkverkeer
- Mogelijkheid tot voordelige fietslease vanaf midden 2022
- Fietsvergoeding
- Eindejaarspremie
- Tweede pensioenpijler
- Een mooi verlofpakket (30 tot 35 dagen) en een flexibel uurrooster.
- Laptop wordt ter beschikking gesteld
- Naast anciënniteit vanuit openbare sector/onderwijs, kan ook anciënniteit op basis van relevante ervaring in de privésector of als zelfstandige meegerekend worden, met een maximum van 10 jaar.
- Een loopbaan met ontwikkelingskansen en nieuwe uitdagingen in een open bedrijfscultuur.
- En omdat de boog niet altijd gespannen kan staan: initiatieven die het groepsgevoel bevorderen zoals een sportdag, een nieuwjaarsfeest, een sintfeestje voor de kinderen van het personeel en af en toe een kleine attentie als verrassing

HEB JE VRAGEN?

Voor meer informatie kan je contact opnemen met afdelingshoofd Emanuel Joye

emanuel.joye@kortemark.be

051 57 55 75