

Werken bij Stad & OCMW Nieuwpoort



Selectieprocedure tot aanwerving van een

Diensthofd onthaal

(B1-B3)

in contractueel verband (voltijds)

inlichtingenbrochure



	Selectieprocedure via aanwerving van een diensthoofd onthaal (B1-B3) in contractueel verband (voltijds)
---	---

INLICHTINGENBROCHURE

Stad en OCMW Nieuwpoort gaan volop voor de verdere professionalisering van de stadsdiensten en zijn op zoek naar nieuwe werkrachten die mee willen bouwen aan een stad in volle verandering en vernieuwing. Ben je geboeid door de werking van een openbaar bestuur, werk je graag mee aan een optimale dienstverlening voor onze bewoners en sta je open om de beleidslijnen van onze kuststad mee uit te denken? Dan ben jij de kandidaat die we zoeken!

1. Inhoud

1.	Inhoud	2
2.	Functiebeschrijving.....	3
	Hoofddoel van de functie	3
	Plaats in het organogram	3
	Functiebeschrijving	3
	Competenties	5
3.	Voorwaarden om deel te nemen	6
4.	Inhoud en verloop van de selectieproeven.....	6
	Deel 1:.....	6
	Deel 2:.....	7
5.	Reserve.....	7
6.	Aanwerving	7
7.	Salaris	7
8.	Hoe solliciteren ?.....	8
9.	Beoordeling van de kandidaturen.....	8

2. Functiebeschrijving

Hoofddoel van de functie

Als diensthoofd onthaal ben je mede verantwoordelijk voor de verdere realisatie van het nieuwe dienstverleningsconcept waarbinnen het onthaal als eerste lijn centraal is geplaatst. Je staat mee in voor het bieden van een efficiënte en kwaliteitsvolle dienstverlening die het publiek actief onthaalt, pasklare antwoorden biedt en eenvoudige, veelgevraagde producten aflevert.

Je legt contacten met diverse stadsdiensten en andere relevante actoren om de nodige kennis op peil te houden en uit te breiden én om samenwerkingsverbanden aan te gaan en in stand te houden. Daarnaast werk je als diensthoofd onthaal actief mee aan de onthaalwerking, zowel fysiek aan de onthaalbalie, als telefonisch en digitaal.

Je houdt tevens de eigen kennis van stedelijke materie en dat van de onthaalmedewerkers actueel en op punt. Verder ondersteunt het diensthoofd het team van onthaalmedewerkers door o.m. het ontwikkelen van productfiches en het voorzien van opleidingen in nieuwe producten.

Als diensthoofd onthaal detecteer je de noden en knelpunten in de onthaalwerking, formuleer je opportuniteiten en rapporteer je op regelmatige basis hierover aan de Expert Communicatie, Protocol en Onthaal. Bovendien leidt je de dagelijkse werking in goede banen.

Plaats in het organogram

Je staat onder leiding van en rapporteert aan de expert communicatie, protocol en onthaal en geeft leiding aan de medewerkers van de dienst onthaal.

Algemeen directeur

Expert communicatie, protocol en onthaal

Diensthoofd onthaal (B1-B3)

Medewerkers dienst onthaal

Functiebeschrijving

Het diensthoofd onthaal staat onder meer in voor volgende opdrachten:

Organisatie en aansturing van de dienst onthaal: je verzekert het professioneel onthaalbeleid van de Stad met als doel een klantgerichte, efficiënte, kwalitatieve en resultaatgerichte dienstverlening te waarborgen.

Dit omvat onder meer volgende taken:

- meewerken aan de uitvoering van het dienstverleningsmodel van de Stad door het verzekeren van een klantvriendelijk, professioneel en efficiënt eerstelijnsonthaal.
- evalueren en bijsturen van het dienstverleningsmodel van de Stad en dit omzetten naar concrete acties.
- verzorgen van een kwalitatieve doorstroom en verwerking van informatie tussen de diensten door het up-to-date houden van de stedelijke productencatalogus.
- anticiperen op de informatienoden van het publiek en voor de informatievergaring een beroep doen op de eigen stadsdiensten en andere relevante actoren.
- uitwerken, opvolgen en evalueren van een intern informatiesysteem waarbij relevante informatie op een duidelijke en overzichtelijke manier gestructureerd wordt.
- ontwikkelen van een opleidingsprogramma en onthaalmedewerkers bij te scholen in het onthaalmodel: productfiches, FAQ etc.

- leiding en begeleiding geven aan de medewerkers en de coördinatie van de werking van de onthaalmedewerkers sturen.
- coachen van de onthaalmedewerkers met het oog op een kwalitatief hoogstaande dienstverlening.

Ontwikkelen en verdelen van producten en inlichtingen: je waarneemt het eerstelijnsonthaal op een klantvriendelijke en efficiënte manier met als doel om eerstelijnsproducten af te leveren aan de burger.

Dit omvat onder meer volgende taken:

- opmaken en actueel houden van productfiches
- garanderen en opvolgen van het stedelijke afsprakensysteem
- onderzoeken en implementeren van nieuwe mogelijkheden om producten (deels) in eerste lijn af te handelen
- verzekeren dat de onthaalmedewerkers die nodige middelen en informatie hebben om een kwalitatieve dienstverlening te bieden
- onderhouden van contacten met diverse stadsdiensten met het oog op het uitbouwen van expertise en van een netwerk

Projectmatig werken: je pakt specifieke, duidelijk afgebakende en dienstoverschrijdende (verbeter)projecten op een gestructureerde wijze aan met als doel om de vooropgestelde doelen structureel te behalen.

Dit omvat onder meer volgende taken:

- coördineren van strategische projecten en dienstoverschrijdende dossiers
- bewaken van de vooropgestelde timing
- opvolgen en eventueel bijsturen van projecten
- de principes en werkwijzen van projectmanagement toepassen, evalueren en bijsturen
- leren uit de verschillende projecten en de conclusies ter beschikking stellen van de organisatie en toepassen in volgende projecten
- het resultaat en de kost van de projecten op een aanvaardbaar niveau houden
- meewerken aan het voorbereiden, ontwikkelen en uitbouwen van het beleid voor het lokaal bestuur
- oplossen van operationele problemen
- formuleren van verbeterinitiatieven die het dienstverleningsmodel van de Stad ten goede komen

Communicatie: je staat in voor een open communicatie naar burgers, medewerkers in de eigen organisatie, externe partners en het bestuur. Hierdoor zorg je voor een goede informatiedoorstroming en communicatie binnen en buiten de organisatie.

Dit omvat onder meer volgende taken:

- onderhouden van een nauw en proactief contact met de diverse diensten wiens producten aan het onthaal worden behandeld
- bestaande relaties met externen (andere openbare diensten, toezichthoudende overheden,...) in kaart brengen en onderhouden
- telefonische en schriftelijke contacten op een efficiënte en professionele manier afhandelen
- signaleren van noden, behoeften en tekorten vastgesteld tijdens het werken met de diverse diensten en medewerkers
- actief deelnemen aan intern en extern overleg
- bevorderen van de informatiedoorstroming van en naar de onthaalmedewerkers teneinde de dienstverlening te verbeteren
- ontvangen van binnenkomende vragen, opmerkingen en klachten
- aanreiken van technieken om gepast en klantvriendelijk om te gaan met verschillende bezoekersprofielen en soorten gedrag

Verruimende bepaling: op vraag van de directe leidinggevende verricht de medewerker ondersteunende taken van de eigen dienst of van andere gemeentelijke diensten verrichten.

Competenties

1. Kennis

- **Digitale vaardigheden:** de technische competenties die gericht zijn op het kennen en gebruiken van de computer, multimedia en software als werk- en gebruiksmiddel in het dagelijks functioneren. Het gaat om de standaardproducten (tekstverwerking, rekenbladen, presentaties, databases), nieuwe media (teams, OneNote, sociale media, google,...) en de gespecialiseerde producten of software eigen aan de functie.
- **Wetgeving en regelgeving:** de technische competenties met betrekking tot de kennis van de wetgeving en regelgeving, noodzakelijk in het uitoefenen van de functie.
- **Werking en werkmiddelen:** de technische competenties die noodzakelijk zijn om optimaal en correct te functioneren in zijn dagelijkse werkzaamheden; het zijn de basisregels rond processen, werkmethodes, en – methodieken en werkmiddelen.
- **Kennis van andere talen:** de medewerker beschikt over voldoende kennis van andere talen, zowel schriftelijk als mondeling, om zijn verantwoordelijkheden uit te voeren: voldoende talenkennis van Frans, Engels en ook noties Duits.

2. Competenties

- **Synthesevermogen:** leggen van relevante en correcte verbanden tussen verschillende gegevens met het oog op de integratie tot een samenhangend geheel. Genereren van alternatieven en trekken van sluitende conclusies.
- **Zelfstandig werken:** zelfstandig een taak tot een goed einde kunnen brengen, zonder ondersteuning of toezicht van anderen. Verantwoordelijkheid opnemen zonder daartoe aangespoord te worden.
- **Plannen en organiseren:** aanbrengen van structuur in tijd en ruimte. Het stellen van prioriteiten en objectief meetbare doelen bij het aanpakken van taken en opdrachten zodat deze volgens een vooropgestelde planning gerealiseerd worden. In functie van de prioriteiten actieplannen uittekenen en daarbij de juiste middelen (mensen, budget) inschakelen binnen de beschikbare tijd.
- **Mondelinge en schriftelijke communicatie:** meningen, ideeën en ingewikkelde zaken in een begrijpelijke taal, aangepast aan de ontvanger, schriftelijk en mondeling kunnen overbrengen. Een aantrekkelijk en motiverend mondeling taalgebruik hanteren en zorg dragen voor een goed communicatieklimaat.
- **Situationeel leiderschap:** stellen van de meest effectieve leiderschapsstijl in een situatie en de betrokken individuen. Het observeren van gedrag bij de medewerker(s) en de leiderschapsstijl aanpassen. Door het gedrag van medewerkers(s) te observeren en door het eigen gedrag daarop aan te passen, de situatie onder controle krijgen en zo het gewenste resultaat creëren.
- **Klantgerichtheid:** de aandacht richten op het kennen en beantwoorden van de wensen en behoeften van (interne & externe) klanten, en de dienstverlening hierop afstemmen. Ernstig nemen van klachten en problemen en zoeken naar oplossingen die de verwachtingen overtreffen.
- **Teamwerk en samenwerking:** willen deel uitmaken van een team en samenwerking boven competitiviteit stellen. Samen met anderen de activiteiten op een gemeenschappelijk doel richten en inzetten op een goede onderlinge sfeer en groepsgevoel.

- **Organisatiebewustzijn:** begrijpen van de informele structuren en de machtsrelaties binnen de organisatie en er op een adequate manier op inspelen. Invloeden en gevolgen van eigen beslissingen of acties op andere onderdelen van de organisatie inzien. In staat zijn om het effect in te schatten van nieuwe gebeurtenissen.
- **Flexibiliteit:** opvangen van problemen of plotse veranderingen in de omgeving, taken, verantwoordelijkheden of mensen door zich aan te passen. De mogelijkheid om zich snel aan te passen en om effectief te werken in diverse situaties en met diverse personen of groepen.
- **Stressbestendigheid:** kunnen omgaan met spanningen, obstakels en frustraties in de werksituatie. Kalm en efficiënt blijven presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag, teleurstelling of tegenwerking door eigen emoties te controleren. De eigen sterke kanten, zwakheden en begrenzingen kennen en deze niet overschatten of onderschatten. Constructief reageren op kritiek.

3. Voorwaarden om deel te nemen

Algemene toelatingsvoorwaarden (= elke kandidaat moet hieraan voldoen):

Om in aanmerking te komen voor deze functie moet je:

1. Een gedrag vertonen 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. Als daarop een ongunstige vermelding voorkomt, mag je daarover een schriftelijke toelichting voorleggen;
2. De burgerlijke en politieke rechten genieten;
3. Medisch geschikt zijn voor de uit te oefenen functie, in overeenstemming met de wetgeving betreffende het welzijn van het personeelslid bij de uitvoering van hun werk. Dit moet nagegaan worden voor de effectieve tewerkstelling;
4. Onderdaan zijn van een van de volgende landen: België, een lidstaat van de Europese Economische Ruimte of de Zwitserse Bondsstaat

Algemene en bijzondere aanwervingsvoorwaarden :

1. Voldoen aan de vereiste over de taalkennis opgelegd door de wetten op het gebruik der talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966;
2. In het bezit zijn van ofwel een bachelordiploma, ofwel een diploma van het hoger onderwijs van één cyclus of daarmee gelijkgesteld onderwijs;
3. Slagen voor een selectieprocedure.

4. Inhoud en verloop van de selectieproeven

De selectieproeven bestaan uit:

Deel 1: schriftelijke proef

Gebaseerd op de kennisvereisten die in het functieprofiel en de taakomschrijving werden bepaald. Het omvat de specifieke beschrijving van één of meer situaties of praktijkgevallen die verband houden met de dienst. De wetgeving of specifieke kennis met betrekking tot de functie kan hierin worden verwerkt. Om geslaagd te zijn voor dit onderdeel dient de kandidaat 50% van het totaal te behalen.

De kandidaat zal uitgenodigd worden om de mondelinge proef ter plaatse af te leggen.

Deel 2: mondelinge proef

Deze selectietechniek beoogt de evaluatie van de overeenstemming van het profiel van de kandidaat met de specifieke vereisten van de functie, evenals van zijn motivatie, van zijn persoonlijkheid, eventuele werkervaring, vakkennis en van zijn interesse voor het werkkterrein. De geselecteerde competenties worden grondig bevraagd.

Om geslaagd te zijn voor dit onderdeel dient de kandidaat 50% van het totaal te behalen.

Deel 3: assessment

Dit capaciteair onderzoek op niveau van de functie beoogt de evaluatie van de voor de functie vereiste vaardigheden en attitudes. Er wordt uitspraak gedaan naar de geschiktheid van de kandidaat. Op het assessment kunnen de kandidaten de vermelding niet geschikt of geschikt bekomen.

Om in totaliteit als geslaagd te worden beschouwd, dient de kandidaat 60% te behalen van de punten op de verschillende onderdelen samen en geschikt bevonden zijn in het assessment.

Data (onder voorbehoud)*

Schriftelijke proef: **dinsdag 1 oktober in de voormiddag**

Mondelinge proef: **dinsdag 1 oktober in de namiddag**

Assessment: **maandag 10 oktober**

* Indien er meer dan 7 kandidaten zijn, dan zal de schriftelijke proef doorgaan op dinsdag 1 oktober, de mondelinge proef op 18 oktober en het assessment op 22 oktober.

Na het beëindigen van de volledige procedure kan je, indien gewenst, feedback bekomen.

5. Reserve

Een wervingsreserve wordt aangelegd voor twee jaar.

6. Aanwerving

Je wordt aangeworven met een contract van onbepaalde duur.

7. Salaris

De bezoldiging gebeurt op basis van de salarisschaal B1-B3.

Nuttige beroepservaring uit de privésector of als zelfstandige wordt voor deze functie maximaal in aanmerking genomen, op voorwaarde dat je ervaring relevant is voor de functie. Beroepservaring uit de overheidssector wordt onbeperkt meegenomen voor de valorisatie van de anciënniteit.

Extralegale voordelen

- Maaltijdcheques van 8 EUR waarvan je zelf 1,09 EUR bijdraagt
- Gratis hospitalisatieverzekering
- Fietsvergoeding van 0,25 EUR per km
- Terugbetaling treinabonnement en abonnement De Lijn voor woon-werkverkeer
- Smartphone en laptop bij thuiswerk
- Ruime opleidingsmogelijkheden
- Aansluiting bij de sociale dienst GSD-V met tal van voordelen en de kortingskaart PlusPas
- Vakantie: 32 dagen op jaarbasis
extra verlof bij dienstanciënniteit:
> 5 jaar ononderbroken anciënniteit: +1 dag;

- >15 jaar ononderbroken anciënniteit: +1 dag;
- > 25 jaar ononderbroken anciënniteit: +2 dagen;
- > 30 jaar ononderbroken anciënniteit: + 2 dagen.

8. Hoe solliciteren ?

We verwachten je kandidatuur **uiterlijk 15 september 2024**, via onze website jobs.nieuwpoort.be.

Een volledige kandidatuur bevat je cv, motivatiebrief, een kopie van je identiteitskaart en diploma, en een recent uittreksel uit het strafregister (max. 3 maanden oud).

Meer inlichtingen kan je opvragen bij de personeelsdienst op het nummer 058 22 44 85 of via personeelsdienst@nieuwpoort.be

9. Beoordeling van de kandidaturen

Het college van burgemeester en schepenen beoordeelt na de uiterste inschrijvingsdatum de geldigheid van de kandidaturen. Indien je niet voldoet aan de opgesomde voorwaarden, word je uitgesloten van deelname aan de selectieproeven. De reden van uitsluiting wordt je schriftelijk (elektronisch) meegedeeld.