

Coördinator team Onthaal & Burgerzaken

voltijds - contractueel - niveau B4-5



Wat ga jij doen?

1. Samen met je team sta je in voor een onberispelijk en heel klantvriendelijk onthaal voor alle bezoekers in OostCampus.

- Je organiseert het onthaal als 'de' toegangspoort van onze gemeentelijke diensten met een sterke focus op snel, efficiënt en heel klantgericht handelen en waar nodig gericht doorverwijzen. Je bewaakt de service en stuurt bij waar nodig.
- Je legt de focus zowel op de fysieke (aan het loket), telefonische als digitale kanalen. Gemeente Oostkamp staat voor een hybride model, maximaal op maat van de burger. Hiervoor werk je nauw samen met de expert dienstverlening van het team radar & dienstverlening.

2. Inzake de materie burgerzaken/bevolking (afgifte van e-ID, rijbewijzen, reispassen, huwelijk, geboorte, overlijdens, vreemdelingen, ...) zorg je voor een optimale en correcte dienstverlening voor de burger.

- Je werkt je in en blijft op de hoogte van de wetgeving op vlak van vreemdelingen- en burgerzakenmaterie.
- Je staat mee in voor de behandeling van of advisering in complexe dossiers (o.a. op het vlak van vreemdelingenwetgeving).
- Je neemt een trekkersrol op het vlak van digitalisering, optimalisatie van processen en procedure op.

3. Je stimuleert en enthousiasmeert een efficiënte werking van het team rekening houdend met het strikte wettelijk kader, maar vooral ook met de focus op een correcte en vriendelijke service.

- Je volgt de veranderingen in regelgeving stipt op en zorgt voor een correcte vertaling naar het team.
- Je zorgt voor een projectmatige en gestructureerde aanpak van het werk.
- Je profileert je als een inspirator en motivator voor het team.

4. Samen met de planner en de coach inspireer je het team om te werken in de filosofie van onze waarden 'tope vo mekoar' en onze cultuur 'tope vooruit'

Voor deze rol zoeken we een collega die:

- in het bezit is van een **bachelordiploma**, minstens 3 jaar relevante beroepservaring kan voorleggen en vooral een sterke interesse heeft in dienstverlening. Ervaring in burgerzaken/bevolking is geen noodzaak, wel een pluspunt.
- administratief sterk is, nauwgezet en zich graag vastbijt in complexere wetgeving.
- zelfstandig, planmatig en klantgericht werkt.
- goed kan **samenwerken**: een inspirerende coach met organisatorische kwaliteiten.
- **communicatief** voldoende sterk is: taal- en communicatiestijl kan aanpassen aan de doelgroep, bereid is om feedback te geven en te ontvangen op constructieve en toekomstgerichte manier.
- **wendbaar** is: kan inspelen op onverwachte omstandigheden, stressbestendig is en openstaat voor sporadisch avond- en weekendwerk.
- **leergierig** is: bereid is zich in te werken in nieuwe materie, levenslang blijven leren om mee te zijn met de trends en wetswijzigingen.

Samen met je team

Team Onthaal & Burgerzaken is één van de 16 teams van gemeente Oostkamp. De opdracht van het team is zorgen voor een kwaliteitsvolle en klantgerichte dienstverlening voor de bezoekers van OostCampus en bij uitbreiding alle inwoners van gemeente Oostkamp.



Collega Lora: "Wat ik leuk vind aan onze job is de combinatie tussen het Onthaal en de dienst Burgerzaken. De taken aan het Onthaal zijn heel gevarieerd, zo kan de burger bij ons terecht voor het aanvragen van een rijbewijs maar ook voor de aankoop van de Uitpas. In de backoffice zijn de taken iets persoonlijker en sta je in voor het bemannen van de telefoon en mailbox. Geen enkele dag is hetzelfde en dat maakt de job uitdagend."



Collega Geert: "Elke dag maken we samen het verschil door inwoners op een klantgerichte en vriendelijke manier ten dienste te staan. We helpen de inwoners bij het aanvragen en afhalen van allerlei administratieve stukken zoals een identiteitskaart, rijbewijs of huwelijksaangifte. Het ruime takenpakket zorgt voor heel wat afwisseling, waardoor ik na 41 jaar nog steeds met plezier naar mijn werk kom."

Werken bij gemeente Oostkamp

De gemeente, het OCMW en het Autonoom Gemeentebedrijf van Oostkamp vormen samen een **dynamische organisatie** die durft te investeren in de toekomst. Met slechts 1 doel: een kwalitatieve dienstverlening voor al onze inwoners.

We werken in een platte structuur met teams en met een rolverdeling. Ieder teamlid kan meedenken en initiatief nemen en is mee verantwoordelijk voor het realiseren van de afgesproken doelstellingen.

Onze interne samenwerking is gebaseerd op **8 interne waarden** die we 'tope vo mekoar' noemen:

- respect vo mekoar,
- klapt me mekoar,
- doe wa da je moe doen,
- kom ut je schulpe,
- zie vriendluk en zorg goe vo mekoar,
- peis mee me mekoar en werkt tope,
- chef zie je nie oljene,
- verdre kienen of da je neuze lank is.

Onze troeven als werkgever:

- een gezonde balans tussen werk en privé,
 - een loon volgens barema en een erkenning van jouw anciënniteit in categorie B4-5, contacteer team Personeel voor een loonsimulatie.
 - een interessant pakket van extralegale voordelen;
 - fietsvergoeding, vergoeding openbaar vervoer,
 - maaltijdcheques,
 - gratis hospitalisatieverzekering,
 - minstens 32 jaarlijkse verlofdagen,
 - 14 betaalde feestdagen;
 - eindejaarstoelage;
 - tweede pensioenpijler,
 - smartphone,
 - fietslease,
 - afwisselend aanbod voor opleiding en ontwikkeling,
 - gelijke kansen voor iedereen: we selecteren op kwaliteiten ongeacht leeftijd, geslacht, afkomst, beperking...
- samen werken én ontspannen: we leren elkaar beter kennen tijdens teambuildings, personeelsfeest of andere toffe activiteiten, een leuke werkplek in OostCampus: een architecturaal pareltje met een zonnige binnentuin (perfect voor gezellige lunches).

Ben je geïnteresseerd om ons team te versterken?

- Solliciteer **tegen uiterlijk 22 januari 2025** via het sollicitatieformulier.
- Voeg een uitgebreid cv, een motivatiebrief en een kopie van je diploma toe.

- De selectieprocedure bestaat uit:
 - speeddate (als preselectie),
 - een schriftelijke proef,
 - een jurygesprek,
 - een assessment.

Elke proef is eliminerend.

De proeven worden georganiseerd op 29 januari, 2 en 3 februari 2025.



Wil je graag nog meer info? Je kan contact opnemen met team Medewerker via selecties@oostkamp.be of tel 050 819 830.