

MEEWERKEND VERANTWOORDELIJKE CENTRAAL ONTHAAL

Kortrijk als werkgever

Elke dag zet je je samen met meer dan 1800 collega's van stad en OCMW in voor dé Kortrijkzaan. Ons aanbod qua dienstverlening is zeer divers, denk maar aan sport, cultuur, burgerzaken, kinderopvang, thuiszorg, sociale tewerkstelling, onderwijs, integratie, stadsontwikkeling, huisvuilophaling, groen, parkeerbeleid, armoedebestrijding, schuldhulpverlening, evenementen, economie, wegenwerken, woonzorgcentra... De uitdagingen voor de diensten en de medewerkers zijn dan ook groot en evolueren voortdurend. Samen zorgen we ervoor dat het aanbod afgestemd is op de wensen en behoeften van de inwoners van stad Kortrijk, samen maken we van Kortrijk de beste stad van Vlaanderen.

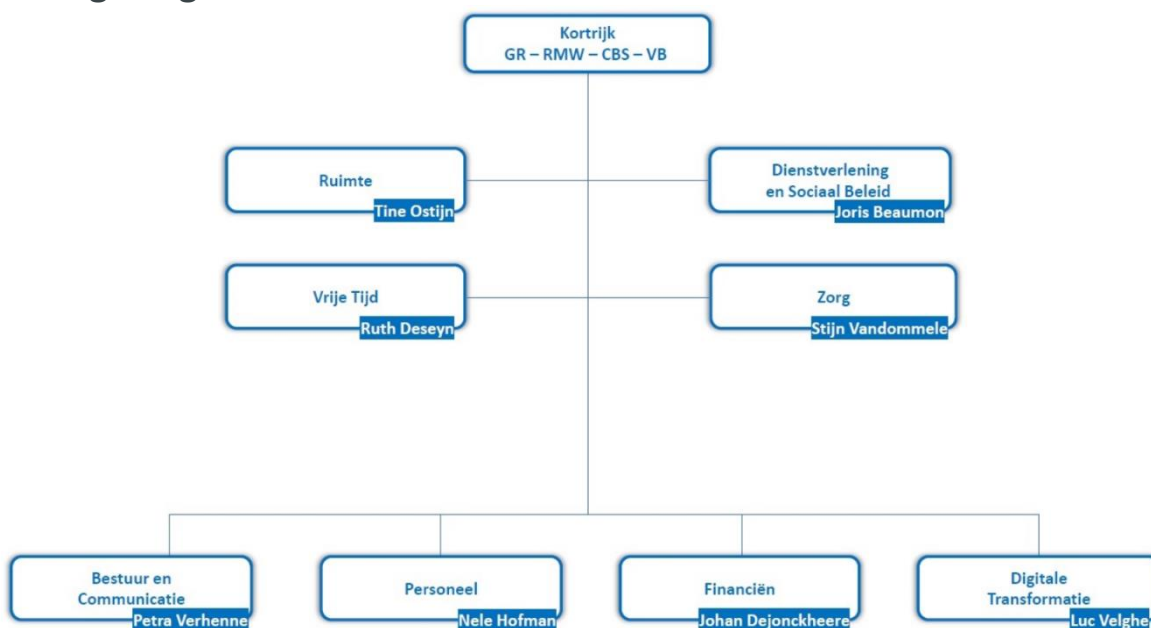
Visie

Kortrijk kiest voor **op-en-top klanttevredenheid** dankzij snelle en slimme dienstverlening. Kortrijk is een stad **waar iedereen meetelt**. Kortrijk is **trendsetter in Vlaanderen** vanuit sterke partnerships en dankzij de inzet van medewerkers met een **zeg-en-doe-mentaliteit**. En dat weerspiegelt zich in onze waarden.

Waarden

Onze waarden en bedrijfscultuur spelen een cruciale rol in ons verhaal. We vinden het belangrijk dat elke medewerker de Kortrijkse waarden uitdraagt. Ben je ondernemend? Heb je respect voor andere meningen? Durf je open communiceren? En ben je een echte teamplayer. Dan zal je je helemaal kunnen vinden in onze filosofie. [Kom meer te weten over onze missie en waarden.](#)

Het organogram



Functiegegevens

Formele Functiebenaming:	Coördinator centraal onthaal
Directie:	Dienstverlening en Sociaal Beleid
Team:	Centraal Onthaal en Burgerzaken
Loonschaal:	B1-B3
Rapporteert aan:	Teamverantwoordelijke Centraal Onthaal en Burgerzaken

In welk team kom je terecht?

Je komt terecht in het team Centraal Onthaal en Burgerzaken onder leiding van de teamverantwoordelijke. Dit breder team maakt deel uit van de directie Dienstverlening en Sociaal Beleid (zie bovenstaand organogram). Deze directie biedt diverse, essentiële vormen van (sociale) dienstverlening aan. Ze staat daarbij in al haar facetten ten dienste van de klant en haalt het onderste uit de kan om elke klant optimaal en kwaliteitsvol hulp te bieden, te adviseren en te ondersteunen.

Team Centraal Onthaal en Burgerzaken bevindt zich in het stadhuis en bestaat uit twee deelteams: team burgerzaken (28 medewerkers) en team centraal onthaal (8 medewerkers). Deze teams werken nauw samen in het aanbieden van een zo klantvriendelijk mogelijke dienstverlening en zetten voortdurend in op een doorgedreven digitalisering, vernieuwing, vereenvoudiging en verbetering van processen. Het invoeren van het digitaal thuisloket en het stadhuis op afspraak zijn hier voorbeelden van.

Wat is de missie van team Centraal Onthaal?

Als openbaar bestuur is dienstverlening de corebusiness van Kortrijk en hierin willen we het verschil maken om zo de meest klantvriendelijke stad van Vlaanderen te worden. We gaan voor de meest snelle en slimme dienstverlening, waarbij we aandacht hebben voor onze klanten, die we op een uiterst klantvriendelijke manier willen helpen en te woord staan.

We willen werken via een **multi-kanaalstrategie** waarbij we zoveel mogelijk digitaal aanleveren, maar hebben ook oog voor mensen die dat niet kunnen. Het centraal onthaal moet de draaischijf en de spil worden van onze klantgerichte dienstverlening, zowel t.a.v. de externe als de interne klant en moet dat laten doorstromen in de volledige organisatie.

Team Centraal Onthaal bestaat uit 8 medewerkers en heet iedereen welkom aan de 'voordeur' van onze stadsorganisatie. **Onze missie: duizend en één vragen behandelen in een kwaliteitsvolle en klantgerichte communicatie met de burger.** We ondersteunen burgers zowel telefonisch met het gratis nummer 1777, digitaal, als aan de onthaalbalie. Mensen die hun weg niet vinden doorheen de stedelijke dienstverlening krijgen een helpende hand. We zijn ook het Meldpunt van de stad. We informeren, registreren & adviseren, afhankelijk van de vraag en de burger in kwestie. We zorgen voor een vlotte doorstroom door de organisatie in de zoektocht naar een oplossing. Aan de onthaalbalie ondersteunen we burgers ook administratief met aktes, attesten, toelatingen en formulieren.

Wat is het doel van de functie?

Als meewerkend verantwoordelijke geef je leiding aan team centraal onthaal, bestaande uit 8 medewerkers, die de stem en het eerste gezicht van de dienstverlening zijn. Je bent samen met hen verantwoordelijk voor een kwalitatief, warm en klantgericht onthaal dat vraaggericht, innovatief, proactief en aangepast aan elke Kortrijkzaan is.

Je werkt mee aan het onthaal (zowel front- als backoffice) en coördineert de dagelijkse werking. Je coacht en begeleidt je medewerkers in het behandelen, uitvoeren en opvolgen van hun taken en garandeert zo een steeds vernieuwende, klantgerichte dienstverlening. Daarnaast ben je zelf expert in de materie, ondersteun je je teamverantwoordelijke ook inhoudelijk binnen bepaalde dossiers en projecten en zorg je voor een goede opvolging en kennisdeling in het team. Je staat eveneens in voor het beheer van werkmiddelen en administratieve taken die verbonden zijn aan de werking van je team.

Wat is de visie op leiderschap?

Als leidinggevende binnen onze organisatie combineer je een **resultaatgerichte aanpak** met een **mensgerichte houding**.

Je promoot het beleid van de organisatie bij je medewerkers, je maakt de ambities helder en benadrukt de rol van iedereen in het realiseren van de doelstellingen. Je toont daarbij zelf een groot engagement en een sterke betrokkenheid bij de organisatie. Je formuleert een duidelijke visie en plan van aanpak binnen je werkdomein. Je zet kwaliteit in de dienstverlening voorop, op maat van de klant. In jouw manier van werken zit ondernemerschap, zin voor innovatie en een zeg-en-doe mentaliteit. Je zet in op samenwerking met je medewerkers en collega's, en op sterke partnerships, binnen en buiten de organisatie.

Je houdt ervan om met je medewerkers te praten en hen regelmatig feedback te geven over hun prestaties. Je biedt ruimte voor ieders mening en bewaakt dat er binnen het team respectvol met elkaar wordt omgegaan. Je gelooft in de talenten van je medewerkers en stimuleert hen om deze verder te ontwikkelen. Je doet dit door hen te inspireren, te motiveren en waar nodig ook te begeleiden. Je hebt aandacht voor iedereen, je toont waardering voor sterke resultaten en zorgt ervoor dat wie het moeilijk heeft, niet achterblijft. Je communiceert duidelijk tegenover je medewerkers, je toont veel vertrouwen en je neemt je verantwoordelijkheid om bij te sturen wanneer dat nodig is.

Wat zijn jouw verantwoordelijkheden?

Je realiseert de doelstellingen van het beleid en zet in op een efficiënte en kwaliteitsvolle dienstverlening.

- Je werkt mee aan een vooruitstrevend beleid en ondersteunt de uitrol hiervan op een operationeel niveau. Je werkt mee aan de reorganisatie of bijsturing van de dagdagelijkse werking om tot een efficiënte en performante dienstverlening te komen en zoekt hiertoe organisatiebreed samenwerking.
- Je bent verantwoordelijk voor de kwaliteitsvolle realisatie van de klantgerichte dienstverlening van team centraal onthaal, zowel t.a.v. de externe als interne klant. Je hebt hierbij zeker oog voor digitalisering, vereenvoudiging en verbetering van processen.
- Je bent het aanspreekpunt voor de organisatie, de burgers en de medewerkers bij problemen. Indien nodig kom je tussen bij conflicten met klanten en neem je een bemiddelende rol op in klachtendossiers. Je signaleert pijnpunten aan je leidinggevende en doet voorstellen ter verbetering.

Je coördineert de werking van het team en werkt actief mee aan het onthaal (zowel front- als backoffice).

- Je staat in voor de goede werking van jouw team en coördineert de activiteiten. Je organiseert en volgt de werking van jouw dienst op, zowel op inhoudelijk als organisatorisch vlak.
 - Je bent verantwoordelijk voor de dagelijkse werkplanning van team centraal onthaal. Je verdeelt de taken en zorgt voor een efficiënte personeelsbezetting. Je zoekt naar oplossingen bij bezettingsproblemen, zoals afwezigheden bij ziekte, opname verlof, bijkomende taken, ... en garandeert de basisdienstverlening. Je bent zelf flexibel om binnen de specifieke openingsuren van de dienst de werking op te volgen.
 - Je controleert de uitvoering van de taken van de medewerkers. Je gaat na of opdrachten correct en efficiënt gebeuren volgens de afspraken en zorgt waar nodig voor duidelijke afspraken indien deze ontbreken.
 - Je neemt administratieve taken op zoals de documenten i.v.m. personeelszaken, de opvolging van meldingen, bestellingen, werkingsmiddelen, etc.
- Samen met je collega's begeleid je de klant zowel, telefonisch, digitaal als aan de balie van het stadhuis doorheen een veelheid aan informatie. Je zorgt ervoor dat de klant zich uniek voelt en snel, adequaat en klantgericht geholpen wordt. Vragen en informatie laat je vlot doorstromen in de volledige organisatie. Het team verzorgt de eerste lijn voor alle diensten van de stad en helpt de interne diensten waar mogelijk. Met ondersteuning van het team data informeer en adviseer je teams en het beleid (bvb. over de doorlooptijd en afhandeling van meldingen).
- Je zorgt ervoor dat de medewerkers van jouw team als hecht team én 1 samenwerkend geheel functioneren. Je organiseert daartoe overleg, faciliteert en stimuleert de teamwerking, en de interne communicatie.
- Je zorgt voor een vlotte communicatie met het team Burgerzaken en je leidinggevende. Je bent steeds in staat te rapporteren over de vooruitgang van bepaalde opdrachten en het overzicht van de planning.

Je geeft leiding aan je medewerkers.

- Je geeft leiding aan jouw medewerkers, coacht en motiveert hen volgens de principes van de visie en het personeelsbeleid van stad Kortrijk, waar we gaan voor een evenwicht en combinatie van een resultaats- en mensgerichte aanpak.
- In samenwerking met HR zorg je ervoor dat de talenten van je medewerkers tot hun recht komen. Dit betekent onder meer dat je hen regelmatig feedback geeft over hun functioneren. Waar nodig maak je duidelijke afspraken over verbeterpunten of durf je bij te sturen. Je adviseert je medewerkers en eventueel begeleid je hen ook bij hun dagelijkse werkzaamheden. Je besteedt veel aandacht aan communicatie en creëert op die manier betrokken en geïnformeerde medewerkers.

Je zet je schouders onder de projecten binnen je eigen team of binnen de organisatie.

- Je werkt mee aan de uitvoering van de strategische doelstellingen van je directie en je zorgt ervoor dat ze binnen jouw team vertaald en gedragen worden. Je volgt beleidsbeslissingen op en past de werking aan.
- Op basis van jouw expertise, kritische analyse van werkprocessen en signalen die je oppikt uit het werkveld, suggereer je proactief verbetervoorstellen om de werking en de dienstverlening verder te optimaliseren. Je werkt deze verbetervoorstellen indien nodig uit en implementeert ze op de werkvloer.

Je voert voorbereidende analyses uit, toetst de haalbaarheid van projecten af en staat in voor het bewaken van de doelstellingen.

- Je ondersteunt het team, de directie of de organisatie bij bepaalde projecten waar jij en / of je team een meerwaarde kunnen bieden. Je durft verder kijken dan je eigen team en stimuleert je medewerkers om zich ook flexibel in te zetten als de organisatie daar om vraagt. (bv. de organisatie van de verkiezingen, onverwachte nieuwe noden, tijdelijk verschuiven om een ander team uit de nood te helpen, ...).

Je ontwikkelt je eigen expertise en dat van jouw team.

- Je stelt je expertise ten dienste van wie er belang bij heeft, zodat de goede werking van jouw team gegarandeerd blijft, ook in het geval van veranderende situaties en behoeften.
- Je bent steeds bereid om bijscholing te volgen om op de hoogte te zijn van trends binnen je werkveld. Je neemt hierin ook zelf het initiatief.
- Als aanspreekpunt voor team centraal onthaal onderhoud je contacten met diverse teams en (externe) organisaties met het oog op het uitbouwen van jouw expertise en van een netwerk.
- Je staat open voor vernieuwing en verandering. Je ondersteunt je leidinggevende tijdens de implementatie van nieuwe afspraken en denkt actief mee rond de praktische uitvoering ervan. Je durft zaken in vraag stellen en stelt je op als een constructieve, flexibele meedenker.

Belangrijk voor deze functie:

- Je bent gericht op vernieuwing, een teamplayer en stelt efficiëntie en klantgerichtheid voorop. Organiseren, optimaliseren en vooruit denken zit je in het bloed.
- Je hebt een hart voor de klant, je kan tegen een stootje als de omstandigheden eens niet mee zitten en bent in staat om beslissingen i.v.m. de werking te nemen op basis van soms onvolledige informatie.
- Je kan vlot overweg met digitale toepassingen.
- De dienstverlening wordt met het team in beurtrol en volgens een planning verzekerd. Tijdens de weekdagen wordt permanentie voorzien van 9u tot 17u. Op maandag is het (onthaal van het) stadhuis open tot 19u en op zaterdagvoormiddag tot 12u30 (beurtrol 1/4). Je werkt gemiddeld 38 uur per week.

Welke competenties meten we?

- **Klantgerichtheid:** Je denkt actief mee, speelt in op vragen en wensen van interne en externe klant en volgt ze op.
- **Samenwerken:** Je werkt op eigen initiatief dagelijks met je collega's in het team samen, bouwt actief mee aan een goede groeps sfeer en stimuleert anderen tot samenwerken.
- **Resultaatgerichtheid:** Je werkt doelgericht, voor jezelf en voor de anderen binnen het team.
- **Wendbaarheid:** Je stelt bestaande situaties spontaan in vraag en ziet nieuwe opportuniteiten.
- **Plannen en organiseren:** Je coördineert acties, tijd en middelen op middellange termijn, voor jezelf, je team of collega's.
- **Leiding geven:** Functioneel leidinggeven. Je stuurt je team taakgericht aan op korte termijn.
- **Communiceren:** Je kan helder communiceren in twee richtingen, met aandacht voor de doelgroep en situatie.

- **Adviseren:** Je geeft gericht advies op basis van je eigen expertise en knowhow.
- **Kwaliteitsvol werken:** Je onderneemt acties om de kwaliteit van het werk te verbeteren.

Aan welke voorwaarden moet je voldoen?

Ben je een externe kandidaat?

- Je hebt een **bachelor diploma** of een diploma dat toegang geeft tot niveau B en **minstens 4 jaar relevante beroepservaring** (bijvoorbeeld als leidinggevende, coördinator van een project, (informeel) verantwoordelijke of aanspreekpunt voor de dagelijkse werking zoals het opmaken van de dagelijkse planning, uurroosters, personeelszaken,...).
- Je hebt **geen bachelor diploma** maar **wel minstens 4 jaar relevante beroepservaring** (bijvoorbeeld als leidinggevende, coördinator van een project, (informeel) verantwoordelijke of aanspreekpunt voor de dagelijkse werking zoals het opmaken van de dagelijkse planning, uurroosters, personeelszaken,...) **en slaagt voor een niveau- en capaciteitstest.**

Ben je een interne kandidaat?

- Je hebt een contract onbepaalde duur en minstens 12 maand graadanciënniteit op B-niveau bij de stad of het OCMW.
- Je hebt minstens 4 jaar niveau anciënniteit op C-niveau (bij Kortrijk of in een ander bestuur verworven) of minstens 4 jaar niveau anciënniteit op D4/5-niveau (bij Kortrijk of in een ander bestuur verworven) én 6 jaar dienstanciënniteit bij de stad of het OCMW.

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. Kandidaten die voldoen aan deze toelatingsvoorwaarden maar geen bachelor diploma hebben dienen te slagen voor een online niveau- en capaciteitstest alvorens deel te kunnen nemen.

Deel 1: Korte mondelinge proef (speedinterview)

Tijdens een digitale speedinterview via Microsoft Teams word je kort (max. 15 minuten) bevraagd rond het inzicht in de job, je kennis, ervaring, persoonlijkheid en motivatie.

Deze ronde is eliminerend. Enkel de 7 geslaagde kandidaten met de hoogste scores gaan door naar deel 2 van de selectieprocedure.

Timing: onder voorbehoud op 1 (en/of 2) september

Deel 2: Case en interview

Voorafgaand aan het interview krijg je een case die je ter plaatse voorbereidt. Deze opdracht wordt aansluitend voorgesteld aan de jury, aangevuld met een leidinggevend rollenspel. Verder word je tijdens het interview ook bevraagd rond je inzicht in de job, kennis, ervaring, persoonlijkheid en motivatie.



Het minimale resultaat om als geslaagd beschouwd te worden voor dit selectiegedeelte en deze selectieprocedure is 60/100.

Timing: 7 september 2022.

Wervingsreserve (of bevorderingsreserve)

Alle geslaagde kandidaten worden opgenomen in een wervingsreserve voor de functie van meewerkend verantwoordelijke centraal onthaal die minstens twee jaar geldig is, met mogelijkheid tot verlenging. Hieruit wordt één kandidaat aangesteld, maar deze wervingsreserve wordt ook gebruikt om snel te kunnen inspelen op een eventuele bijkomende nood aan personele inzet in de toekomst. We putten uit deze wervingsreserve voor tijdelijke invullingen (vervanging ziektes, zwangerschapsvervangingen...), maar evengoed voor permanente aanstellingen van onbepaalde duur.

Wat mag je van ons verwachten?

- Een contract van onbepaalde duur op B-niveau.
- Maaltijdcheques van 7,00 euro.
- Een gratis hospitalisatieverzekering met gunsttarief voor partner en kinderen.
- Gratis aansluiting bij [GSD-V](#).
- Gratis openbaar vervoer voor woon-werkverkeer.
- Fietsvergoeding.
- Eindejaarspremie.
- Groepsverzekering (tweede pensioenpijler).
- Een mooi verlofpakket (33 tot 35 dagen) en een flexibel uurrooster.
- Naast anciënniteit vanuit de openbare sector of onderwijs, kan ook relevante ervaring uit de privésector of als zelfstandige meegerekend worden met een maximum van 18 jaar.
- Een loopbaan met ontwikkelingskansen en nieuwe uitdagingen.

Ontdek waarom het zo fijn is om voor Kortrijk te werken op werkenbijkortrijk.be of [lees de veelgestelde vragen](#).

Heb je vragen?

Voor meer informatie kan je contact opnemen met Charlotte Goddeeris, de selectieverantwoordelijke voor deze procedure, via vacatures@kortrijk.be.