

VACATURE Medewerker klantencontactcentrum

Voltijds / Contractuele functie van onbepaalde duur

- Niveau C1-C3
- 1 openstaande functie + werfreserve van 2 jaar
- Voorwaarde: diploma secundair onderwijs

→ Info en solliciteren: www.lier.be
Solliciteer ten laatste op 10 september 2024

Wie zijn we?

Bij stad en OCMW Lier werken meer dan 600 medewerkers elke dag aan een bruisende, mooie en sociale stad. Samen zorgen we ervoor dat het in Lier goed leven, wonen en werken is. We hechten veel belang aan kwaliteitsvolle dienstverlening.

Een job bij #teamstadlier betekent een goede werk-privébalans, veel afwisseling en maatschappelijke impact. Maar met plezier op kop, want we genieten ook graag van ontspannende activiteiten met collega's. Dankzij de centrale ligging bereik je Lier vlot met fiets, bus, trein en zelfs kano.

Wil jij ook iets betekenen voor de Lierenaars? Wij zijn benieuwd naar jouw talenten en competenties. Bij stad en OCMW Lier maken we geen onderscheid op basis van leeftijd, geslacht, origine, seksuele geaardheid of geloof.

Kijk voor meer info op www.lier.be.

The infographic is set against a light gray background. On the left, the number '650' is written in large red font, with 'medewerkers' in smaller black text below it. Below this is a red icon of two hands shaking. To the right of the icon, the text 'Stad en OCMW Lier = 1 organisatie' is written, with a large red '1' and the hashtag '#teamstadlier' in red below it. A red line connects the '650' to a speech bubble on the right. Inside the speech bubble, the text 'Ons doel:' is followed by 'Samen klantvriendelijke dienstverlening verzorgen voor 37.000 inwoners, bezoekers, werknemers, ondernemers, ...'. Below the speech bubble is a red icon of two hands raised. At the bottom left, the text 'Wij werken aan een stad waar het goed is om te leven, wonen, werken en vertoeven' is written. Below this text are five red icons: a heart, a piggy bank, a person with a plus sign, a bicycle, and a building.

650
medewerkers

Stad en OCMW Lier =
1 organisatie
#teamstadlier

Wij werken aan een stad waar het goed is om te
leven, wonen, werken en vertoeven

Ons doel:
Samen klantvriendelijke
dienstverlening verzorgen
voor 37.000 inwoners,
bezoekers, werknemers,
ondernemers, ...

Werkplek

Stadskantoor Lier
Dungelhoeffsite
Paradeplein 2, bus 1
2500 Lier

Het stadskantoor bevindt zich op 5 minuten wandelen van het station van Lier.

Functie

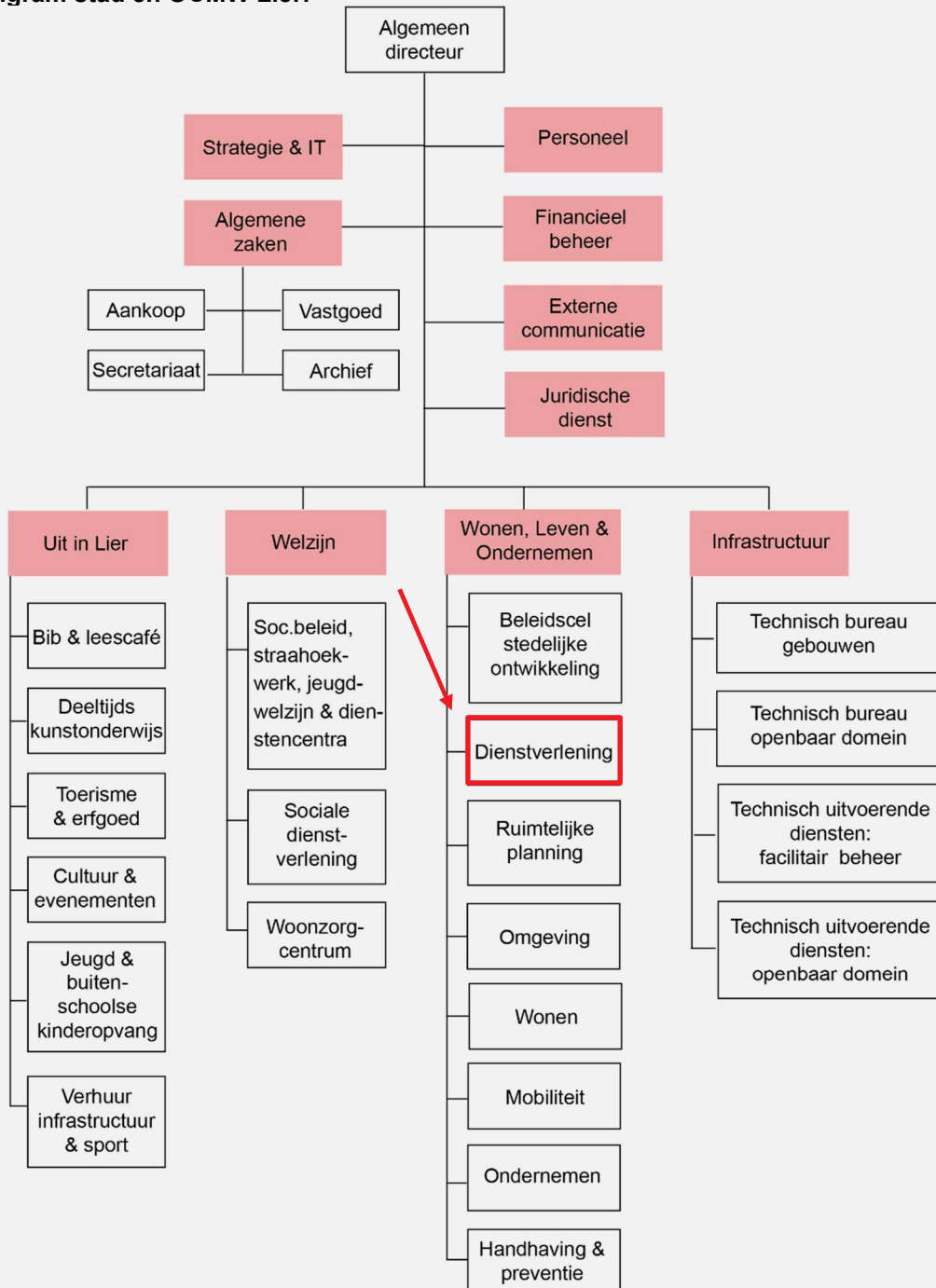
Jouw plaats in onze organisatie

Departement: Wonen, Leven & Ondernemen

Team: Dienstverlening

Je rapporteert aan: Teamleider klantencontactcentrum

Organigram stad en OCMW Lier:



De job in het kort

Ben jij het nieuwe eerste aanspreekpunt voor onze bezoekers? Draag je klantgerichtheid en goede dienstverlening hoog in het vaandel? We zoeken een medewerker die wordt ingezet aan de onthaalbalie van het stadskantoor, het Sociaal Infopunt en het telefonisch contactcenter.

Aan de onthaalbalie ontvang je de bezoekers van de Dungelhoeffsite. In deze rol ben je, samen met je collega's, het gezicht van de stad en het OCMW. Door je oplossingsgerichte houding kan je vragen correct beantwoorden, klanten adviseren en hen eventueel doorverwijzen naar de juiste dienst. Telefonisch en via e-mail sta je de burgers vriendelijk te woord en help je hen gericht verder. Ook complexere zaken kunnen we aan jou overlaten.

Aan het Sociaal Infopunt ontvang je klanten van het Sociaal Huis en help je hen verder met hun specifieke hulpvragen. Je neemt documenten aan, begeleidt de klanten in het maken van afspraken en verwijst hen eventueel door naar de gepaste organisaties in het Lierse welzijnsveld.

In de back-office werk je dossiers verder af. Je volgt hierbij de opgelegde procedures maar gaat ook actief op zoek naar eventuele verbeteringen en efficiëntiewinsten in de processen. Ook hier werk je steeds aan een optimale dienstverlening aan onze klanten. Je vindt de grote afwisseling aan taken en diversiteit aan producten een leuke uitdaging en bent stressbestendig. Op die manier draag je bij aan een kwalitatieve dienstverlening aan de burgers van Lier.

Op maandag is het stadskantoor langer open, je werkt die dag tot 19 uur. De uren van de avondopening kan je recupereren op een ander moment in de week.

Takenpakket

Resultaatsgebied 1

Dienstverlening:

- Klanten op een vlotte en vriendelijke wijze onthalen zowel telefonisch als aan de onthaalbalie en de loketten.
- Steeds vriendelijk, gepast en correct de vragen van de klant beantwoorden.
- De klant op een vlotte en begrijpbare wijze informeren en adviseren, zowel mondeling als schriftelijk.
- Er dient steeds een correct mondeling taalgebruik te worden gehanteerd zowel aan het onthaal, loket als telefonisch.
- In eerste lijn opnemen en behandelen van inkomende telefoons op het centrale telefoonnummer van het stadskantoor.
- Voorzien in snelle, correcte en zo volledig mogelijke telefonische dienstverlening met zo weinig mogelijk doorverwijzingen en hercontactnames.
- Verwerken en inplannen van telefonische afspraken voor frontoffice.
- Eerstelijns infoverstrekking aan de onthaalbalie i.v.m. producten en diensten van de stad.
- Correcte afhandeling van afhaal- en verkoopproducten.
- Registreren van klachten en meldingen.
- Afspraken inboeken voor klanten.
- Alle bezoekers klantgericht doorverwijzen naar de juiste wachtzone, vergaderzaal of andere organisatie.
- Verzorgen van een correcte, volledige, klantvriendelijke en klantgerichte dienstverlening aan de loketten.
- Goed beheer van de kassamodule.

Resultaatsgebied 2

Dossieropvolging:

- Het verwerven en onderhouden van voldoende kennis van de toegewezen producten binnen het beleidsdomein.

- Kennis hebben van de wetgeving, reglementen en interne afspraken of deze gericht kunnen opzoeken om deze correct te kunnen toepassen binnen het beleidsdomein.
- Notie bezitten van de producten van de andere beleidsdomeinen binnen het team of departement.
- Ontvangen en controleren van aanvragen en documenten.
- Opmaken, aanpassen en opvolgen van interne documenten en dossiers.
- Afleveren van de juiste getuigschriften, attesten en documenten.
- Het correct behandelen van in- en uitgaande correspondentie waaronder briefwisseling, mails,...
- Correct verrichten en bijhouden van de nodige registratie en statistische gegevens.
- Informatie verstrekken aan interne en externe klanten.
- Afhandelen van dossiers van klanten aan de loketten.
- Het zelfstandig plannen en uitvoeren van de toegekende taken.
- Duurzaam omgaan met de ter beschikking gestelde middelen bij de uitvoering van de taken.

Resultaatsgebied 3

Administratie:

- Bijdragen tot een efficiënte werking en uitstraling van het team, het departement en de organisatie.
- Actief meewerken in het team en andere collega's informeren en ondersteunen.
- Zelfstandig oplossingen formuleren voor het voorkomen van klachten.
- Afstemmen van de werkzaamheden binnen het beleidsdomein met deze van de andere beleidsdomeinen.

Resultaatsgebied 4

Advies:

- Actief meewerken aan de werkgroepen en werkoverleg binnen het team door kennis over te dragen, door te adviseren i.v.m. de optimalisering van de werking van het team en de klantgerichte dienstverlening.

Competenties

Welke competenties verwachten we van jou?

Algemene eigenschappen:

- Collegialiteit en samenwerking
- Flexibiliteit
- Kwaliteit en nauwgezetheid
- Klantgerichtheid
- Organisatiebetrokkenheid
- Integriteit

Specifieke competenties voor de job:

- Empathie
- Goede mondelinge communicatie
- Veranderingsbereid
- Stressbestendig
- Resultaatgericht

Voorwaarden

- Je bezit een diploma hoger secundair onderwijs of daarmee gelijkgesteld onderwijs
- Je begrijpt, spreekt en schrijft goed Nederlands

Wat mag je verwachten?

Voltijds contract van onbepaalde duur.

Weddeschaal C1-C3:

- Basiswedde in trap 0: 2.349,46 euro bruto/maand
- Basiswedde in de 10de weddetrap: 2.860,96 euro bruto/maand
- Beide bedragen te verhogen met haardgeld of standplaatstoelage naargelang de gezinstoestand

Werkervaring bij de overheid wordt integraal meegerekend voor de bepaling van de anciënniteit; beroepservaring in de privésector voor maximum 10 jaar.

Extra voordelen:

- Maaltijdcheques van 8 euro
- Volledige terugbetaling openbaar vervoer
- Fietsvergoeding van 0,35 euro per km
- Fietsleasing
- 35 dagen vakantie (indien je voltijds werkt)
- 14 wettelijke feestdagen
- Gratis hospitalisatieverzekering
- Gratis tandzorgverzekering
- Interessant aanvullend pensioen
- Sociale premie voor geboorte, huwelijk, ...
- Glijdende werkuren
- Smartphone en abonnement
- Levenslang leren dankzij extra opleidingen
- Personeelskorting bij bepaalde diensten (o.a. kinderopvang Kadec, ...)
- Gratis sportfaciliteiten
- Personeelsactiviteiten (jaarlijks personeelsfeest, nieuwjaarsreceptie, teambuilding, afterwork, eetfestijnen, ...)

Selectieprocedure

Je ontvangt via e-mail een **thuisopdracht** die je digitaal bezorgt tegen een bepaalde deadline. Als er meer dan 50 kandidaten zijn, wordt er een preselectieproef gekoppeld aan de thuisopdracht.

Indien je slaagt voor de thuisopdracht nodigen we je uit voor een **gesprek met de jury**. We bespreken je motivatie, kennis, competenties en interesse voor de job. Ter voorbereiding van het gesprek, vul je thuis een online persoonlijkheidsvragenlijst in. Die vragenlijst is adviserend voor de jury.

Wanneer slaag je?

- Om geslaagd te zijn moet je 50% van de punten behalen op de thuisopdracht, 50% op het selectiegesprek en 60% op het geheel van deze twee delen.
- De geslaagde kandidaten worden gerangschikt naar resultaat. Wie eerst gerangschikt is en slaagde voor de thuisopdracht en het selectiegesprek, wordt aangesteld. De overige kandidaten komen voor twee jaar terecht in een werfreserve en kunnen later eventueel nog gecontacteerd worden.

Hoe solliciteren?

Sta je te popelen om ons team te versterken? Solliciteer **uiterlijk op 10 september 2024** via het online formulier op www.lier.be. Vergeet niet je CV, sollicitatiebrief en een kopie van je diploma op te laden.

Ga naar het sollicitatieformulier

Voor meer informatie kan je terecht bij Bart Maes, departement personeel, via tel. 03 491 67 99 of via jobs@lier.be.