

INFORMATIENOTA

Diensthooft onthaal

Algemeen

Over welke vacature gaat het?

De lokale besturen Melle en Merelbeke organiseren een combinatie van een bevorderingsprocedure en een procedure voor interne personeelsmobiliteit voor de functie 'diensthooft onthaal' (A1a-A2a-A3a). We zoeken een voltijdse medewerker (38 uren per week). Je wordt in dienst genomen op basis van een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd.

De vacature wordt ingevuld via fusiemobiliteit.

Wat is fusiemobiliteit?

In het kader van de fusie wordt bij voorrang toepassing gemaakt van fusiemobiliteit, zodat personeelsleden van de beide besturen kunnen deelnemen aan deze (interne) selectieprocedure.

Vanaf 2025 groeit onze organisatie verder in het kader van de fusie tussen de gemeenten Melle en Merelbeke. We verwachten dus nog veel groeimogelijkheden op de verschillende diensten in de nabije toekomst.

Waarvoor staan we?

- **Ambitieuus**

De organisatie en de personeelsleden zijn ambitieus. We kijken vooruit en streven naar uitmuntendheid. We spelen proactief in op nieuwe tendensen en veranderende behoeften van onze burgers. We evolueren mee met de maatschappelijke context.

- **Professioneel**

De organisatie en de personeelsleden zijn professioneel. We staan voor kwaliteit en streven naar een klantgerichte dienstverlening. We werken op maat van onze interne en externe klanten. We investeren in de dienstverlening.

- **Respectvol**

De organisatie en de personeelsleden zijn respectvol. We handelen vanuit een wederzijds respect voor elkaar en geven waardering. We staan open voor feedback van elkaar en van onze burgers.

- **Verbonden**

De organisatie en de personeelsleden zijn verbonden. We werken transparant en communiceren open en eerlijk. We creëren een organisatie die personeelsleden en burgers ondersteunt en faciliteert. We zorgen voor een positieve werksfeer.

Functie

Welke functie oefen je uit?

De dienst Onthaal (M-info) is het eerste contactpunt voor vragen van inwoners en maakt hen, zowel digitaal, telefonisch als persoonlijk, wegwijs door de dienstverlening van het lokaal bestuur. Op die manier vormt het de motor om een klantgerichte werking te realiseren. Door aandacht te hebben voor de noden van elke inwoner (vb. door extra ondersteuning bij digitale dienstverlening) en extra aandacht voor bijzondere gebeurtenissen (vb. geboortes, jubilarissen, huldigingen, ontvangst van nieuwe inwoners...) zorgt de dienst voor een tikkeltje extra waar mogelijk.

Als diensthoofd onthaal sta je in voor het aansturen van een team medewerkers die moeten instaan voor de goede werking van het onthaal. Dat houdt in:

- Opzetten en bewaken van een duidelijk dienstverleningsconcept over alle diensten heen.
- Opzetten van vernieuwingen en optimalisaties om de klantgerichtheid van de dienstverlening van het lokaal bestuur te vergroten.
- Een vlotte klantgeleiding in functie van de loketwerking en vergaderingen in het gemeentehuis.
- Het uitbouwen en de dagelijkse coördinatie van een snelloket waar eenvoudige producten van het lokaal bestuur zonder afspraak worden aangeboden.
- Ondersteuning bij de vlotte en uniforme ontsluiting van digitale dienstverlening, zowel via de website als door het ondersteunen van inwoners.
- Coördinatie van het centraal telefoonnummer en de achterliggende telefonische dienstverlening.
- Beantwoorden van mails via het centrale mailadres.
- Ondersteuning bij de opvolging en terugkoppeling van meldingen.
- Ondersteuning bij protocollaire en andere evenementen.
- Bewaken van de tevredenheid bij de bezoekers en interne diensten.

Je komt terecht in een professioneel en gedreven team met een toffe werksfeer.

Je werkt onder de leiding van en rapporteert aan het afdelingshoofd.

Wat zijn onze kerncompetenties?

Je voldoet aan de volgende competenties:

- Klantgericht handelen

Je benadert klanten (intern en extern) proactief en zorgt voor een optimale ondersteuning bij het verlenen van service, rekening houdende met de behoeften van de klant.

- Oplossingsgericht werken

Je vindt oplossingen voor de toegewezen taken en kan gepast omgaan met onverwachte wendingen.

- Omgaan met verandering

Je stelt je flexibel op en kijkt met een positieve houding tegen verandering aan.

Wat zijn de functiecompetenties?

Je voldoet aan de volgende competenties die specifiek gelden voor je functie:

- Medewerkers gedifferentieerd aansturen

Je stuurt medewerkers aan volgens taakmaturiteit, waarbij het competentieniveau van medewerkers correct wordt ingeschat.

- Medewerkers coachen

Je geeft systematisch feedback over de geleverde prestaties van medewerkers om maximale performantie te bereiken.

- Positief beïnvloeden

Je oefent een positieve invloed uit op anderen en bezit goed ontwikkelde onderhandelingsvaardigheden.

- Overtuigen

Je onderbouwt standpunten en spreekt anderen aan op basis van argumenten en persoonlijke uitstraling.

- Conceptueel denken

Je redeneert abstract en overstijgt het operationele werkterrein in de organisatie of de afdeling.

- Processen vormgeven

Je ontwikkelt processen binnen specifieke beleidsdomeinen.

- Veranderingsbereid zijn

Je introduceert en begeleidt veranderingen in de organisatie of de afdeling en kan omgaan met weerstand tegen die veranderingen.

- Verantwoordelijkheid nemen

Je voelt je verantwoordelijk voor het realiseren van de doelstellingen binnen de afdeling of dienst.

Voorwaarden

Kunnen personeelsleden van beide besturen deelnemen?

De personeelsleden van gemeente en OCMW Melle en van gemeente en OCMW Merelbeke kunnen deelnemen aan deze (interne) selectieprocedure.

Ofwel:

- neem je deel aan de bevorderingsprocedure, indien je bent aangesteld in het niveau B en aan de voorwaarden voldoet.
- neem je deel aan de procedure voor interne personeelsmobiliteit, indien je bent aangesteld in de graad A1a-A2a-A3a en aan de voorwaarden voldoet.

Voldoe je aan onze bevorderingsvoorwaarden?

Om te kunnen deelnemen aan een bevorderingsprocedure komen de volgende personeelsleden in aanmerking:

- een statutair personeelslid dat aan de bevorderingsvoorwaarden voldoet, ongeacht de administratieve stand
- een contractueel personeelslid dat aan de bevorderingsvoorwaarden voldoet als dit personeelslid is aangesteld na een reguliere aanwervings- en selectieprocedure

Om in aanmerking te komen voor een bevordering voldoe je ook aan de volgende voorwaarden:

- een **minimale niveauanciënniteit van twee jaar in het niveau B** hebben
- geen ongunstig evaluatieresultaat hebben gekregen voor de evaluatie
- slagen voor de selectieprocedure

Voldoe je aan onze mobiliteitsvoorwaarden?

Om te kunnen deelnemen aan een procedure voor interne personeelsmobiliteit komen de volgende personeelsleden in aanmerking:

- een statutair personeelslid dat aan de mobiliteitsvoorwaarden voldoet, ongeacht de administratieve stand
- een contractueel personeelslid dat aan de mobiliteitsvoorwaarden voldoet als dit personeelslid is aangesteld na een reguliere aanwervings- en selectieprocedure

Om in aanmerking te komen voor een interne personeelsmobiliteit voldoe je ook aan de volgende voorwaarden:

- een **minimale graadanciënniteit van twee jaar in het niveau A** hebben

- geen ongunstig evaluatieresultaat hebben gekregen voor de evaluatie
- slagen voor de selectieprocedure

Selectieprocedure

Hoe selecteren we de juiste kandidaat?

De selectieproeven toetsen je geschiktheid en resulteren in een vergelijkende selectie, waarbij kandidaten worden gerangschikt in een bindende volgorde volgens het behaalde selectieresultaat.

De volgende selectietechnieken worden gebruikt:

- **Schriftelijk gedeelte – thuisopdracht (op 50 punten)**

Dit gedeelte bestaat uit een competentieproef waarbij de kandidaat wordt geconfronteerd met een probleemsituatie over de inhoudelijke en organisatorische werking van de dienst, die zich tijdens het latere uitoefenen van de functie kan voordoen. De kandidaat tracht een oplossing uit te werken, waarbij de vereiste competenties op basis van de functiebeschrijving worden getoetst.

- **Mondeling gedeelte (op 50 punten)**

Deze selectietechniek beoogt de evaluatie van de overeenstemming van je profiel met de vereiste competenties op basis van het competentieprofiel, alsook van de motivatie, de persoonlijkheid, de werkervaring, de vakkennis en de interesse voor het werkkterrein.

Organiseren we een preselectie?

Er wordt geen preselectieproef georganiseerd.

Timing

Hoe kan je solliciteren?

Je kan je kandidaat stellen via <https://www.jobsolutions.be/register/21900-75>

De termijn voor indiening van je kandidaatstelling, met inbegrip van alle bewijzen, loopt **tot en met 18 oktober 2024**.

Na je inschrijving beoordeelt het lokaal bestuur de geldigheid van je kandidaatstelling, waardoor je al dan niet wordt toegelaten tot de selectieprocedure.

Wanneer vindt de selectie plaats?

Van zodra je werd toegelaten tot de selectieprocedure, word je uitgenodigd voor de selectieproef.

Hoe communiceren we nadien?

Na afloop van de selectieprocedure word je zo snel mogelijk op de hoogte gebracht van het resultaat.

Voor meer informatie en feedback over je selectieresultaten kan je nadien contact opnemen met de voorzitter van de selectiecommissie. Op je verzoek kan inzage worden verleend tot de selectieresultaten.

Voorzien we een wervingsreserve?

Als je geslaagd bent voor de selectieproeven word je automatisch opgenomen in de wervingsreserve.

Verloning

Welk salaris ontvang je?

Je wordt betaald in overeenstemming met de salarisschaal van de functionele loopbaan die is verbonden aan de volgende graad: A1a-A2a-A3a (geïndexeerd bruto-maandsalaris: min. 3.641,48 euro – max. 6.408,01 euro).

Een simulatie op aanvraag is mogelijk.

Welke voordelen krijg je nog?

Naast het salaris heb je recht op de volgende voordelen:

- vakantiegeld en eindejaarstoelage
- tweede pensioenpijler (3%)
- maaltijdcheques (8 euro per dag, waarvan 1,09 euro persoonlijke bijdrage)
- fietsleasing
- fietsvergoeding (0,35 euro per kilometer) of vergoeding kosten woon-werkverkeer met openbaar vervoer
- gratis hospitalisatieverzekering
- allerlei premies, tussenkomsten in medische kosten en andere voordelen (zie: www.gsd-v.be)
- interessante verlofregeling: o.a. 30 jaarlijkse vakantiedagen, 14 feestdagen, mogelijkheden voor prestatievermindering
- andere: o.a. gebruik van gemeentelijke sportinfrastructuur, jaarlijks griepvaccin, voldoende opleidingsmogelijkheden

Meer info

Bij wie kan je terecht?

Voor meer informatie over de selectieprocedure:

- Nathalie Claus (dienst HR, Merelbeke), 09 210 33 03, hr@merelbeke.be
- Geertrui De Coensel (personeelsdienst, Melle), 09 210 07 22, personeelsdienst@melle.be

Voor meer informatie over de functie-inhoud:

- Peter Dendooven (afdelingshoofd mens en welzijn, Merelbeke), 0479 95 21 96, peter.dendooven@merelbeke.be