

infobrochure

**Selectieprocedure
voor de functie van**

Coördinator KCC

**Voltijds, tijdelijk
Met mogelijkheid tot
contract onbepaalde duur.**



MAASEIK
het watermerk



maaseik.be/vacatures



Maaseik is de stad aan het water, waar natuur, historiek en creativiteit samenvloeien.

Wil je bijdragen aan een inspirerend Maaseik? Wil je meewerken aan een duurzame verbinding binnen onze stad?

Dan ben jij de nieuwe enthousiaste collega die wij zoeken!



Inhoudsopgave

1. Werken bij stad Maaseik	4
2. Functiebeschrijving.....	4
3. Onze troeven	5
4. Functievereisten	5
5. Kom je in aanmerking?.....	10
6. Welke proeven mag je verwachten?	11
7. Hoeveel ga je verdienen?.....	11
8. Hoe kan je solliciteren?	12
9. Bijkomende informatie	12
10. Organisatiestructuur	13



1. Werken bij stad Maaseik

Werken bij stad Maaseik betekent deel uitmaken van een team met veel energie en liefde voor de stad. Hier werk je actief mee aan de toekomst van onze historische stad. Je zet je samen met je collega's proactief in om een stad op mensenmaat, een stad waar het aangenaam wonen, werken en ontspannen is verder vorm te geven. Daarnaast biedt stad Maaseik je de flexibiliteit en stimulans om je eigen pad uit te stippelen en het maximale uit jezelf te halen in een omgeving waar het tof samenwerken is met goede arbeidsvoorwaarden.

2. Functiebeschrijving

Graadnaam: Coördinator

Functienaam: Coördinator klantencontact

Functionele loopbaan: C4-C5

Entiteit: Stad

Cluster: Mens

Dienst: Burgerzaken & KC

HOOFDDOEL VAN DE FUNCTIE

Als meewerkend coördinator klantencontact sta je enerzijds in voor de leiding en het coachen van het team binnen het klantencontactcenter vanuit een inhoudelijke deskundigheid, teneinde de vooropgestelde doelstellingen van de dienst te realiseren en anderzijds sta je mee ingepland aan de balie en aan de telefoon. Je staat in voor een adequate, klantgerichte en klantvriendelijke dienstverlening.

Je stuurt zowel het klantencontactcenter aan als de werking van de snelbalie's.

Je geeft rechtstreeks leiding aan 5 personen.

Er wordt van de coördinator een grote mate van flexibiliteit en zelfstandigheid verwacht zodat de dienstverlening optimaal ingevuld kan worden.

PLAATS IN HET ORGANOGRAM

De stad en het OCMW Maaseik hebben een geïntegreerde organisatiestructuur.

Je staat onder leiding van de algemeen directeur en stemt de inhoudelijke krijtlijnen van de werking af.

PLAATS VAN TEWERKSTELLING

Administratief centrum Maaseik
Lekkerstraat 10
3680 Maaseik



3. Onze troeven

Stad Maaseik heeft aandacht voor welzijn op en naast het werk. We stimuleren medewerkers om hun loopbaan in eigen handen te nemen door middel van:

- Een boeiende lokale job waar jouw talent elke dag het verschil maakt.
- Een goede werk-privébalans, dicht bij huis.
- Een moderne, duurzame en flexibele werkomgeving die investeert in digitale oplossingen.
- Een kans om jezelf te ontplooien en je loopbaan mee vorm te geven.
- Een competitief loon, aangevuld met extra legale voordelen zoals maaltijdcheques, fietsvergoeding en allerlei voordelen.
- Een gunstige verlofregeling.

4. Functievereisten

RESULTAATGEBIEDEN

- **Je staat in voor de rechtstreekse aansturing en coaching van de medewerkers van het klantencontactcenter.**

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- Je ondersteunt de medewerkers bij de uitvoering van hun dagdagelijkse werkzaamheden door hen met raad en daad bij te staan.
- Je treedt op als coachend leidinggevende door te motiveren en te stimuleren tot zelfstandig werken en het nemen van initiatieven.
- Je zorgt voor de (individuele) personeelsaansturing van de directe medewerkers o.a. door feedback-, evaluatie- en ontwikkelingsgesprekken te voeren.
- Je zorgt voor een heldere en praktijkgerichte vertaalslag van de teamdoelstellingen naar elke medewerker.
- Je staat in voor het objectiveren en opvolgen van personeelsbehoeften binnen het klantencontactcenter.
- Je informeert de medewerkers over de werking, lopende projecten, ... van andere diensten binnen het openbaar bestuur.

- **Je staat in voor een goede organisatie van het klantencontactcenter en een optimale planning.**

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- Je organiseert en coördineert werkoverleg en werkplanning met als doel een optimale en klantgerichte dienstverlening te garanderen.



- Je zorgt voor de teamplanning en optimale bezetting in lijn met de klantennoden en organisatiebehoeften.
- Je maakt afspraken met medewerkers over de taaktoewijzing en -verdeling binnen het klantencontactcenter.
- Je organiseert en plant afstemmingsmomenten en kennisoverdracht tussen de verschillende diensten binnen de organisatie en het klantencontactcenter.
- **Je zet in op interne en externe contacten in functie van een goede werking van de dienst en optimale dienstverlening.**

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- Je staat in voor het opbouwen en onderhouden van functionele relaties/samenwerkingsverbanden (burgers, verschillende diensten binnen het openbaar bestuur, ...) om een goede informatie-uitwisseling te verzekeren.
- Je onderhoudt de communicatie en wisselt informatie uit voor het vlot verloop van de werkzaamheden en de samenwerking.
- Je neemt actief deel aan stuur- en werkgroepen in moderniserings- en digitaliseringsprojecten met het oog op het effectiever en efficiënter maken van de werking en dienstverlening.
- **Je draagt zorg voor de implementatie en evaluatie van werkprocessen van de dienst in functie van kwaliteitsvolle dienstverlening.**

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- Je evalueert de werkingsprocessen en procedures en stuurt deze zo nodig bij in samenspraak met de algemeen directeur.
- Je initieert verbeteringsprojecten en zoekt naar mogelijkheden, inspiratie, vernieuwing om de dienstverlening steeds te optimaliseren.
- Je neemt nieuwe initiatieven om de dienstverlening sneller, soepeler, eenvoudiger, ... te laten verlopen in samenspraak met de algemeen directeur.
- Je staat in voor het opzetten en onderhouden van systemen om de kwaliteit van de dienstverlening te verzekeren.
- Je houdt voeling met de wensen en behoeften van klanten en past de dienstverlening hierop aan.
- Je signaleert terugkerende klachten, opmerkingen of vragen met betrekking tot de dienstverlening.
- Je waakt over de kwaliteit van de dienstverlening bij zowel het fysiek onthaal, telefonisch klantencontactcenter en de snelbalie.
- **Je voert vakspecifieke taken uit.**

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:



- Je verzamelt alle nodige relevante informatie vanuit de verschillende diensten binnen het openbaar bestuur dat nodig is om de burgers aan het onthaal en snelbalie of telefonisch zo optimaal mogelijk verder te helpen.
- Je houdt jezelf continu op de hoogte van de evoluties binnen de verschillende diensten en je houdt je kennis up-to-date in functie van nieuwe ontwikkelingen.
- Je levert informatie met betrekking tot de werkwijze van het klantencontactcenter aan andere diensten binnen het openbaar bestuur.
- Je staat in voor het adviseren van oplossingen aangaande problematieken die zich stellen tijdens het eerste contact met de burgers aan het onthaal, snelbalie en/of telefonisch klantencontactcenter.

COMMUNICATIE

Interne contacten

- Je staat dagelijks in contact met de collega's van de dienst betreffende de werking, aansturing, coaching, informatie-uitwisseling, dossierbehandeling en werkafspraken.
- Je staat in contact met de algemeen directeur met het oog op het afstemmen van de strategische visie op dienstverlening en inzake concrete dienstverleningsprojecten en -initiatieven.
- Je staat in contact met de diensthoofden, deskundigen, collega's betreffende afstemming in het kader van klantgerichte dienstverlening.

Externe contacten

- Je staat in contact met andere gemeentebesturen betreffende informatie-uitwisseling en samenwerking.
- Je staat in voor gerichte contacten met leveranciers betreffende specifieke softwaretoepassingen.
- Je staat in voor gerichte contacten met klanten betreffende specifieke dossiers of bij klachten/problemen.

WETGEVING EN REGELGEVING

Je houdt je voortdurend op de hoogte van de ontwikkelingen rondom de wetgeving en regelgeving van belang voor de dienst en implementeert deze binnen de eigen dienst om zo de procedures, werking en kennis actueel te houden.

COMPETENTIES

Je beheerst de volgende competenties of bent bereid ze te ontwikkelen:



Klantgerichtheid	
Wil anderen helpen en dienen. Richt aandacht op het kennen van en beantwoorden aan de noden van interne en externe klanten. Neemt klachten en problemen ernstig en zoekt naar oplossingen die verwachtingen overtreffen.	Je reageert vriendelijk en correct op vragen van klanten en je houdt in acties en beslissingen rekening met de behoeften van de klant. Je bent in staat om de kalmte te bewaren ten overstaan van een moeilijke klant. Je gaat zelf op zoek naar mogelijkheden om de dienstverlening te verbeteren en stimuleert collega's om de klantgerichtheid voortdurend in vraag te stellen.

Mondelinge communicatie	
Spreeken in een taal zodat het publiek, tot wie ze gericht is, de boodschap begrijpt.	Je bouwt je betoog op een gerichte en constructieve wijze op, past je woordenschat en spreektempo aan de doelgroep aan en gaat adequaat om met onaangepaste reacties.

Schriftelijke communicatie	
Op een gestructureerde wijze en in begrijpbare en grammaticaal correcte taal, ideeën of meningen op schrift zetten, zodat de doelgroep ze begrijpt.	Je maakt een heldere, correcte en leesbare synthese van een complexe situatie en je hebt een aantrekkelijke en motiverende schrijfstijl, aansluitend bij het referentiekader van de bestemming.

Teamwork en samenwerking	
Toont een echte intentie tot constructief samenwerken met anderen, tot deel willen uitmaken van een team en tot het betrekken van anderen. Samenwerking gaat boven competitiviteit en separate werking.	Je vraagt naar visie en ideeën van anderen om te komen tot gezamenlijke besluiten en plannen en stemt de eigen inbreng af op noden van de groep.



Technische competenties

Eigen software	
Kunnen werken met de software die specifiek bedoeld is voor de eigen functie van de medewerker.	Je kan vlot werken met de basisfuncties van de software.

Procedures, werking en middelen	
De werking van de dienst kennen en achtergrondkennis van eigen werkmiddelen.	Je kent de procedures of de werking van de materialen van de dienst in detail. Je kan procedures en de werking van de dienst in hun context plaatsen, doet voorstellen tot verbetering en kan kennis overbrengen naar anderen.

Wetgeving eigen aan de functie	
Op de hoogte zijn van de wetgeving die belangrijk is voor het uitoefenen van de functie.	Je hebt een uitgebreide en gedetailleerde kennis van wetgeving, kent de knelpunten en uitdagingen en bent op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen.

Gemeentelijke organisatie	
De werking van de gemeente kennen.	Je kent de taken van een gemeente en je kent in grote lijnen de functies van algemeen directeur, financieel directeur, het college en de gemeenteraad.

Gedragcompetenties

Besluitvaardigheid	
Zich eenduidig uitspreken voor een bepaald standpunt of voor een bepaalde actie, ondanks onvolledige kennis van de te volgen alternatieven en/of hun risico's	Je kan een situatie inschatten en de juiste acties ondernemen, je ziet dat je over voldoende informatie beschikt.



Plannen en organiseren	
Structuur aanbrengen in tijd en ruimte, prioriteiten stellen bij het aanpakken van problemen.	Je plant je eigen werk en dat van anderen effectief. Je coördineert acties, tijd en middelen.

Initiatief	
Uit eigen beweging acties voorstellen en/of ondernemen.	Je neemt op eigen initiatief acties om problemen op te lossen en vernieuwingen aan te brengen.

Leiding geven	
Voelt zich goed in de rol van een leider van een team. Kan anderen inspireren en motiveren vanuit een visie en leiderschap.	Je zorgt dat de rollen en de opdracht van de teamleden duidelijk geformuleerd zijn en behandelt alle teamleden fair en correct. Je zorgt dat het team over de nodige middelen beschikt om het doel te bereiken en onderneemt het nodige om de productiviteit en moreel van het team te verhogen.

Deze functiebeschrijving is niet beperkend en kan steeds worden aangepast aan nieuwe evoluties of organisatorische accenten binnen stad/OCMW Maaseik.

5. Kom je in aanmerking?

Voor deze functie gelden een aantal algemene toelatings- en aanwervingsvoorwaarden. Om toegang te hebben tot een functie bij het Stads- en/of OCMW-bestuur, moet de kandidaat:

- 1° een gedrag vertonen dat in overeenstemming is met de eisen van de functie waarvoor hij/zij solliciteert;
- 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 de werknemers bij de uitvoering van hun werk.

Om in aanmerking te komen voor aanwerving, moet de kandidaat:

- 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° slagen voor de selectieprocedure;
- 3° voldoen aan de diplomavereisten die gelden voor het niveau waarin de functie gesitueerd is en in voorkomend geval voldoen aan de diplomavereiste opgelegd krachtens een reglementering van de hogere overheid.



*** Diplomavorwaarden voor deze functie:**

Je bent in het bezit van een diploma van het secundair onderwijs of daarmee gelijkgesteld onderwijs.

6. Welke proeven mag je verwachten?

Een eerste selectie gebeurt op basis van de aanwervings- en diplomavorwaarden.

Als je aan de voorwaarden voldoet, word je uitgenodigd voor een gestructureerd interview. Je ontvangt deze uitnodiging (met vermelding van locatie, data en uren) per telefoon of e-mail.

Tijdens dit interview zal er gepeild worden naar je motivatie, je persoonlijkheid, je interesses, je werkervaring, specifieke vakkennis/vereisten van deze functie en interesse voor het werkterrein. Er wordt van jou verwacht dat je je vooraf informeert over de inhoud van deze functie door de functiebeschrijving grondig te bestuderen.

De selectiecommissie zal een rangschikking opmaken en hierbij een “gunstig” of “ongunstig” advies geven.

Je zal op de hoogte gebracht worden van het resultaat. Je kan, indien gewenst, feedback bekomen.

Gestructureerd interview:

Dit zal plaatsvinden in het Administratief Centrum Maaseik, Lekkerstraat 10, 3680 Maaseik. De juiste datum en het juiste uur zullen per mail worden meegedeeld.

De selectieprocedure resulteert in een rangschikking van de geslaagde kandidaten op basis van hun eindresultaat.

7. Hoeveel ga je verdienen?

De bezoldiging gebeurt op basis van de salarisschaal C4-C5.

Het voltijds bruto maandloon bedraagt minimum 3280,72 euro en maximum 5181,94 euro. (op basis van de huidige index 2,1223)

Je maandloon is afhankelijk van je persoonlijke (gezins-)situatie.

Je kan een aanvraag doen bij de dienst personeel & organisatie voor de berekening van je maandloon.



8. Hoe kan je solliciteren?

Registreer je via navolgende link: <https://www.jobsolutions.be/register/25257-37>

Deze link vind je ook terug op de vacaturepagina op de website van stad Maaseik.

Een **geldige kandidatuur** bestaat uit:

- motivatiebrief
- cv
- kopie van je diploma
- een geldig uittreksel uit het strafregister **model 1**

Solliciteren voor deze functie kan tot uiterlijk 1 juli 2025.

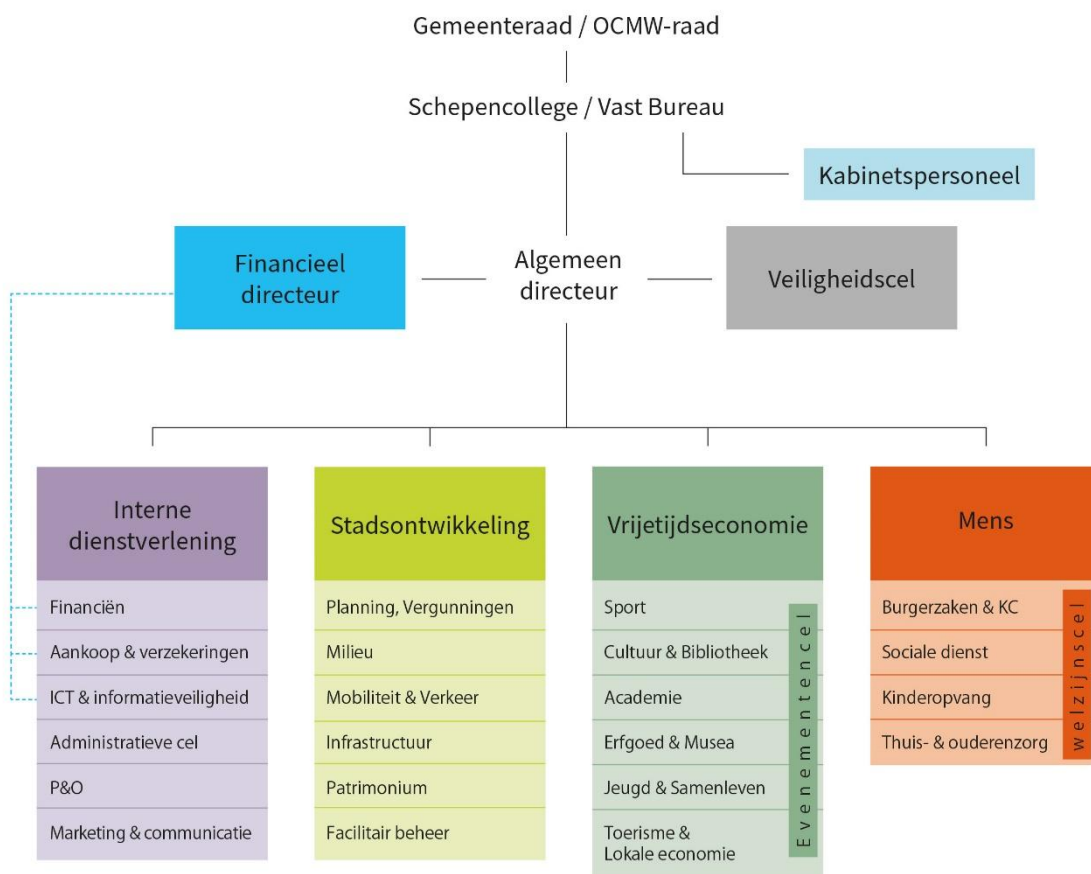
9. Bijkomende informatie

Heb je nog vragen over deze functie dan kan je bellen naar de dienst P&O op het nummer 089/560 560 of stuur een e-mail naar sollicitaties@maaseik.be .

Stad Maaseik
Lekkerstraat 10
3680 Maaseik



10. Organisatiestructuur



Samenstelling MAT
Algemeen directeur Financieel directeur Beleidscoördinator Financieel Coördinator Personeelsmanager Projectmanager vrijetijdseconomie Diensthoofd omgeving Diensthoofd infrastructuur en patrimonium Burgemeester (waarnemer)



MENS

Algemeen
directeur

Beleidscoördinator

2.3 Burgerzaken & KC	Zorg
- Diensthooft B4-B5 (statutair: 1) - Deskundige B1-B3 (contractueel: 1) - Expert C4-C5 (contractueel: 1,8) - Coördinator KC C4-C5 (contractueel: 1) - Dossierbeheerder C1-C3 (contractueel: 6,2)	- Directeur Zorg IFIC schaal 18 (statutair: 1) - Beleidsmedewerker B1-B3 (contractueel: 1)
Uitdovende functie Dossierbeheerder C1-C3 (contractueel: 1,8)	Thuiszorgdiensten - Maatschappelijk werker B1-B3 (contractueel: 1,55) - Deskundige ouderen B1-B3 (contractueel: 1) - Dossierbeheerder C1-C3 (contractueel: 0,75) - Verzorgende (salarisschaal verzorgende) (contractueel: 21,25) - Poetschulp aanvullende thuiszorg (salarisschaal logistiek personeel in erkende dienst thuiszorg) (contractueel: 0,5)
Sociale Dienst	Dagverzorgingscentrum
- Diensthooft A1a-A3a (contractueel: 1) - Jurist A1a-A3a (contractueel: 0,8) - Maatschappelijk werkers B1-B3 (contractueel: 14) - Kinderarmoedecoördinator B1-B3 (contractueel: 1) - Dossierbeheerder C1-C3 (contractueel: 2,5)	- Diensthooft BV5 (statutair: 1) - Kine IFIC-schaal 15 (contractueel: 0,3) - Gebrevetteerd verpleegkundige IFIC schaal 14B (contractueel: 0,8) - Zorgkundige IFIC schaal 11 of aangepaste schaal 11 (contractueel: 2,3)
Uitdovende functie Dossierbeheerder C1-C3 (contractueel: 0,5)	Woonzorgcentrum - Hoofdverpleegkundige IFIC schaal 17 (contractueel: 3) - Kine IFIC schaal 15 (statutair: 0,5 en contractueel: 1,25) - Gegradueerd verpleegkundige IFIC schaal 14 (contractueel: 5) - Gegradueerd ergotherapeut IFIC schaal 14 (contractueel: 1,75) - Referentiepersoon dementie BV1-BV3 (contractueel: 0,5) - Coördinator wonen en leven IFIC schaal 14 (contractueel: 1) - Medewerker Intake B1-B3 (contractueel: 0,5) - Gebrevetteerd verpleegkundige IFIC schaal 14B (contractueel: 14) - Facilitair coördinator leefgroep en keuken IFIC schaal 15 (contractueel: 1) - Begeleider wonen en leven IFIC schaal 12 (contractueel: 1,25) - Dossierbeheerder C1-C3 (contractueel: 1,7) - Zorgkundige IFIC schaal 11 of aangepaste schaal 11 (statutair: 1 en contractueel: 32) - Facilitair medewerker leefgroep en keuken IFIC schaal 4 (contractueel: 14) - Facilitair medewerker onderhoud IFIC schaal 4 (contractueel: 10) - Assistent techneer IFIC schaal 5 (contractueel: 1)
Kinderopvang	Uitdovende functie
- Diensthooft B4-B5 (statutair: 1) - Coördinator B1-B3 (contractueel: 2,2) - Pedagogisch coach B1-B3 (contractueel: 0,34) - Dossierbeheerder C1-C3 (contractueel: 1) - Kinderbegeleider buitenschoolse (salarisschaal kinderbegeleider) (contractueel: 11) - Kinderbegeleider Hopsa (salarisschaal kinderbegeleider) (contractueel: 12,67)	- Directeur B6-B7 (contractueel: 1) - Diensthooft thuiszorgdiensten B4-B5 (statutair: 1) - Technieker IFIC schaal 6 (contractueel: 1) - Gebrevetteerd verpleegkundige C3-C4 - Gegradueerd verpleegkundige BV1-BV3 - Gegradueerd verpleegkundige IFIC schaal 14 (statutair: 1) - Gebrevetteerd verpleegkundige IFIC schaal 14 B (statutair: 4,2) - Gegradueerd ergotherapeut BV1-BV3 - Animatrice C1-C3 - verzorgende gezinszorg C1-C2 - zorgkundige C1-C2

