

Operationeel leidinggevende Onthaal - Logistiek - Administratie - Financiën Zwin Natuur Park



Standplaats	Zwin Natuur Park - 8300 Knokke-Heist
Niveau	A1-3
Sectie	Onthaal - Logistiek - Administratie - Financiën
Dienst	Zwin Natuur park
Functiefamilie	Operationeel leidinggevende
Functietitel	Operationeel leidinggevende
Statuut	Contract onbepaalde duur (voor de aanwerving) - met behoud van statuut (voor de bevordering en de interne mobiliteit)
Tewerkstellingsbreuk	Voltijds (38u/week)



PLAATS IN DE ORGANISATIE

Het Zwin Natuur Park, een internationaal bekend natuurbelevingspark en beschermd getijdengebied, verwelkomt als internationale luchthaven voor vogels jaarlijks zo'n 100.000 bezoekers. Het park combineert natuurbehoud met recreatie en educatie en werkt nauw samen met diverse partners, waaronder provinciale diensten, het Agentschap Natuur en Bos, Westtoer en de gemeente Knokke-Heist. Het natuurpark wil bezoekers inspireren om de schoonheid en waarde van natuur te ontdekken en te beschermen.

Als sectiehoofd van Onthaal, Logistiek, Administratie en Financiën (OLAF) speel ik een centrale rol in de dagelijkse werking van het park. Ik ondersteun de realisatie van de visie en strategie van het Zwin Natuur Park en draag bij aan een klantgerichte en efficiënte dienstverlening. Ik werk nauw samen met het volledige Zwinteam, dat bestaat uit twee secties (OLAF en Productontwikkeling en educatie) en de staf.

Als mensgerichte leidinggevende binnen OLAF speel ik een belangrijke rol in het coachen, begeleiden en motiveren van mijn team. Ik geef leiding aan 9 vaste en 3 tijdelijke medewerkers, fungeer als schakel tussen frontoffice, backoffice en provinciale partners en vervang de directeur bij afwezigheid.

Flexibiliteit en teamgeest zijn essentieel in mijn functie. Waar nodig spring ik bij en neem ik tijdelijke extra verantwoordelijkheden op wanneer de werking dat vereist.



DOEL VAN DE FUNCTIE

Als operationeel leidinggevende zorg ik voor de coördinatie, kwaliteitsbewaking en optimalisatie van alle processen binnen de sectie OLAF om zo een vlot, efficiënt en klantgericht werkende organisatie te garanderen. Ik speel een cruciale rol in het realiseren van een hoogwaardige bezoekersbeleving, een correcte financiële werking, een sterke administratieve ondersteuning en een professioneel logistiek beheer.

Mijn bijdrage heeft zowel een individuele impact (planning, opvolging, aansturing) als een maatschappelijke bijdrage, door het ondersteunen van een toegankelijk, inclusief en kwaliteitsvol Zwin Natuur Park.

Verantwoordelijkheid voor de klant

Ik zorg voor een professionele, klantgerichte service door:

- bezoekersstromen, ticketing en onthaalprocessen te optimaliseren
- samen met de shopverantwoordelijken de Zwinshop efficiënt te beheren
- bezoekers correct te informeren en op te volgen

- een hoge kwaliteit van dienstverlening te garanderen via duidelijke processen en een sterke teamwerking
 - in te zetten op een sterke interne communicatie tussen de verschillende secties en medewerkers in het Zwin
- Ik hanteer een mensgerichte leiderschapsstijl, met aandacht voor open communicatie, welzijn, ontwikkeling en teamwork.

Ik creëer een veilige en ondersteunende werkomgeving waarin medewerkers groeien, verantwoordelijkheid opnemen en zich gewaardeerd voelen.

Verantwoordelijkheid voor innovatie

Ik ontwikkel en implementeer werkprocessen, ondersteun digitale innovaties (ticketing, planning, evaluaties, rapportering, AI) en draag actief bij aan het vernieuwingsproject van het Zwin Natuur Park (nieuwe permanente expo, herinrichting onthaal, vernieuwd huttenparcours en ticketingsysteem).

Ik stimuleer een cultuur van lean werken, procesoptimalisatie en continue verbetering.

Verantwoordelijkheid voor middelen

Ik ben verantwoordelijk voor een correcte financiële keten:

- opvolgen van kasbeheer en geldophaling, als kasontvanger
- toezien op een goede verwerking van in- en uitgaande facturatie, inclusief gidsenfacturatie
- analyseren van gegevens in Mercurius en voorbereiden van financiële rapportage en bijdragen aan het businessplan

Ik beheer bijkomend contracten, overeenkomsten, logistieke systemen en volg het gebouwenbeheer op. In deze maak ik kostenbewuste keuzes.

Verantwoordelijkheid voor planning en coördinatie

Ik plan en coördineer de dagelijkse werking van de sectie OLAF en bewaak de opvolging van technische interventies, logistieke ondersteuning, administratieve processen en front- en backofficewerking.

Ik zorg voor een heldere interne communicatie, een efficiënte organisatie van taken en een optimale inzet van medewerkers.



OPDRACHTEN

- Vertalen van de tactische doelstellingen van de dienst naar operationele doelstellingen voor de sectie met als doel een duidelijke structuur voor de sectie te garanderen.
- Plannen, verrichten en opvolgen van de activiteiten, projecten en middelen van de sectie, in functie van de prioriteiten en noden en de bekwaamheden van elk, en hierover rapporteren met als doel een efficiënte, coherente dienstverlening te voorzien.
- Optimaliseren en ontwikkelen van instrumenten en werkmethodes met als doel een effectief werkkader te verzekeren.
- Begeleiden, motiveren, evalueren en ontwikkelen van zijn/haar medewerkers met als doel de competenties, vaardigheden en knowhow optimaal te benutten en te ontwikkelen en als een goed functionerend sectie te werken.
- Deelnemen in de activiteiten van de sectie met als doel inhoudelijk bij te dragen en samen te garanderen dat alle opdrachten gerealiseerd worden conform de doelstellingen.
- Vanuit de praktijk input leveren voor het beleid van de dienst met als doel bij te dragen tot een uitvoerbaar beleid dat afgestemd is op reële noden en mogelijkheden.
- Verzorgen van interne en externe communicatie alsook leggen van professionele contacten met als doel informatie op een vlotte manier uit te wisselen en de sectie optimaal te vertegenwoordigen.
- Uitvoeren van het beleid van de werkgever met betrekking tot het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk en bijdragen tot een veilige en gezonde werkomgeving en naar beste vermogen zorg dragen voor de eigen veiligheid en gezondheid en deze van de medewerkers.



GEDRAGSCOMPETENTIES



Integreren

Leggen van verbanden tussen verschillende informatiebronnen, bedenken van alternatieven en uitwerken van syntheses en conclusies.

- Gegevens integreren
- Alternatieven genereren
- Conclusies trekken



Beslissen

Nemen van beslissingen volgens operationele richtlijnen en initiëren van acties.

- Beslissingen nemen
- Acties initiëren



Motiveren

Aansturen, begeleiden en motiveren van medewerkers die heterogene activiteiten verrichten.

- Erkennen
- Leiderschapsstijl aanpassen
- Delegeren



Klantgericht optreden

In kaart brengen van de noden van interne/ externe klanten en leveren van een optimale dienstverlening.

- Klanten begeleiden
- Klantencontacten onderhouden
- Servicegericht handelen



Inzet tonen

Blijven doorzetten en leveren van kwaliteitsvol werk, ondanks tegenwerking, druk of andere moeilijkheden.

- Betrokkenheid en motivatie tonen
- Kwaliteitsbewust handelen
- Doorzetten



Objectieven behalen

Generen van resultaten binnen de voorgestelde termijn en nemen van verantwoordelijkheid voor de eigen prestaties.

- Scorend vermogen tonen
- Resultaatgerichtheid tonen
- Verantwoordelijkheid opnemen binnen het eigen domein



VAKTECHNISCHE COMPETENTIES



- Beschikken over organisatietalent, analytisch en gestructureerd zijn
- Meedenken en ook open staan voor ideeën van anderen
- Sterke communicatieve vaardigheden bezitten
- Een echte people manager zijn



- Inzicht hebben in logistieke werkprocessen en gebouwenbeheer
- Begrip hebben van bezoekersmanagement en klantenservice



- Bereid zijn om op korte termijn kennis van financiële processen, kasbeheer, facturatie en Mercurius te verwerven



BIJKOMENDE INFORMATIE

- Occasionele beschikbaarheid 's avonds en in het weekend
- Regelmatige verplaatsingen in dienstverband

DEELNAMEVOORWAARDEN

Voor de aanwerving	Op de uiterste inschrijvingsdatum: • in het bezit zijn van een masterdiploma • in het bezit zijn van een rijbewijs B
Voor de bevordering	Vast aangesteld statutair personeelslid zijn of contractueel personeelslid zijn en aan de volgende criteria beantwoorden: • Aangesteld zijn na 31 december 2008 na een aanwerving- en selectieprocedure als vermeld in Titel 3 – hoofdstuk II, afdeling II en III en de inwerktijd beëindigd hebben • Aangesteld zijn voor 31 december 2008 na een externe bekendmaking van de vacature en een gelijkwaardige selectieprocedure als van toepassing op vacatures in statutaire betrekkingen • Een gunstig evaluatieresultaat gekregen hebben voor de laatste evaluatie Op de uiterste inschrijvingsdatum 4 jaar niveauanciënniteit tellen in niveau B of C Op de uiterste inschrijvingsdatum beschikken over een rijbewijs B
Voor de interne mobiliteit	Vast aangesteld statutair personeelslid bij de provincie die aan de voorwaarden voldoen, ongeacht hun administratieve toestand. Contractueel personeelslid bij de provincie die aan de voorwaarden voldoen, als ze aan een van de volgende criteria beantwoorden: • aangesteld zijn na 31 december 2008 na een aanwerving- en selectieprocedure als vermeld in Titel 3 – hoofdstuk II, afdeling II en III en het starterstraject beëindigd hebben • aangesteld zijn voor 31 december 2008 na een externe bekendmaking van de vacature en een gelijkwaardige selectieprocedure als van toepassing op vacatures in statutaire betrekkingen • geen ongunstig evaluatieresultaat gekregen hebben voor de laatste individuele evaluatie Op de uiterste inschrijvingsdatum één jaar graadanciënniteit tellen in een graad gelijk of hoger dan de graad van de vacante betrekking. Op de uiterste inschrijvingsdatum in het bezit zijn van een rijbewijs B.

De kandidaten die ten onrechte aan de procedure mochten deelgenomen hebben, kunnen in geen geval toelaatbaar worden verklaard.

De beoordeling van de kandidaturen gebeurt op maandag 5 januari 2026, pas dan volgt nieuws over het schriftelijk gedeelte van 7 januari 2026.



SELECTIEPROGRAMMA

DEEL 1 - Schriftelijk gedeelte

Woensdag 7 januari 2026

Vragen en/of casestudy met het oog op het toetsen van de basisdoelstellingen/vaktechnische competenties opgesomd in de functiebeschrijving.

De beoordeling van de kandidaturen gebeurt op maandag 5 januari 2026, pas dan volgt nieuws over het schriftelijk gedeelte van 7 januari 2026.

DEEL 2 - Adviserend assessment

Donderdag 15 en/of vrijdag 16 januari 2026

Dit assessment beoogt de evaluatie van de voor de functie vereiste vaardigheden en attitudes.

De beoordeling biedt bijkomende informatie bij het mondeling gedeelte.

DEEL 3 - Mondeling gedeelte

Donderdag 22 januari 2026

Dit mondeling gesprek heeft onder meer tot doel om op basis van het ingediende curriculum vitae en de functiebeschrijving, de geschiktheid van de kandidaat voor de functie te toetsen, de vereiste kennis, en zijn/haar persoonlijkheid en voorkomen na te gaan.

Alle kandidaten worden onderworpen aan dezelfde proeven. Bij deel 1 en deel 3 van het selectieprogramma is 60% vereist om te slagen.



INDIENSTROEPING

De kandidaten die de vereiste minima bereiken worden gerangschikt op een werfreserve, die één jaar geldig is (te rekenen vanaf de datum van het proces-verbaal). De reserve kan maximaal twee maal met één jaar worden verlengd.

Is het totaal aantal punten gelijk, dan krijgen de kandidaten die het hoogste aantal punten bekomen hebben voor het laatste gedeelte voorrang. Subsidiair krijgt de oudste voorrang.

Deze reserve kan ook gebruikt worden voor een tijdelijke functie of gelijkaardige invullingen.

- **Voor de externe aanwerving:**

Bij een externe aanwerving bedraagt de duur van het starterstraject twaalf maanden.

- **Voor de bevordering:**

Bij een bevordering bedraagt de duur van het starterstraject twaalf maanden.

- **Voor de interne mobiliteit:**

Bij interne personeelsmobiliteit is er geen starterstraject voorzien en is de aanstelling onmiddellijk definitief.

ONS AANBOD

De jaarlijkse bezoldiging van een operationeel leidinggevende (A1-3) gaat van 46.372,26 euro tot 72.158,20 euro (salarisschaal A1, index inbegrepen).

Beschik je reeds over relevante ervaring voor deze functie? Dan is het mogelijk om erkenning te verkrijgen van jouw anciënniteit. Ook een gezonde work-life balance is belangrijk bij ons en daarom bieden wij een flexibel uurrooster en de mogelijkheid tot thuiswerk.

Daarnaast is er ook een interessant pakket aan extralegale voordelen:

 Maaltijdcheques (€ 8/dag)	 Vakantiegeld
 35 jaarlijkse vakantiedagen	 Eindejaarstoelage
 Hospitalisatieverzekering	 Tweede pensioenspijler
 Gratis openbaar vervoer voor woon- en werkverkeer	 Fietsvergoeding
 Uitgebreide opleidingsmogelijkheden	 Sportaanbod
 Mogelijkheid tot fietslease	

INFOMOMENT & INSCHRIJVING

Infomoment

Heb je nog vragen over deze vacature?

Neem dan zeker deel aan het infomoment op **maandag 15 december 2025 om 12u15** via Teams.

Hiervoor stuur je gewoon een mail naar vacatures@west-vlaanderen.be en wij bezorgen jou de link voor de vergadering.

Inschrijving

Je kan geldig inschrijven voor deze selectie tot en met **4 januari 2026** via de link die vermeld staat bij de vacature.

EXTRA INFORMATIE

Bijkomende inlichtingen kunt u bekomen bij mevrouw Nathalie Colpaert

T 0499 59 32 04 - E vacatures@west-vlaanderen.be

Uitgebreide informatie over de extra legale voordelen en algemene toelaatbaarheidsvereisten vindt u op <http://www.west-vlaanderen.be/vacatures/veelgesteldevrage/Paginas/default.aspx>