



COÖRDINATOR DIENSTVERLENING DIENST COMMUNICATIE

Tijdelijk - voltijds – contractueel (B1-B3)

Bepaalde duur: zo snel mogelijke indiensttreding – tot 30 september 2027

Jobinhoud

Het ontwikkelen van een expertrol/regisseursrol voor het loket- en onthaalbeleid. De visie op dienstverlening realiseren, opvolgen en bewaken. De verantwoordelijkheid dragen en waken over de realisatie van de dienstverleningsprincipes binnen het bestuur.

De volledige functiekaart vind je verder in dit document.

Plaats van tewerkstelling

Administratief Centrum Evergem, Fortune De Kokerlaan 11, 9940 Evergem

Uurrooster

	glijtijd	stamtijd	glijtijd	stamtijd	glijtijd
Ma	07.00-08.45	08.45-11.45	11.45-18.00		
Di	07.00-08.45	08.45-11.45	11.45-14.00	14.00-16.30	16.30-20.00
Woe	07.00-08.45	08.45-11.45	11.45-14.00	14.00-16.30	16.30-18.00
Do	07.00-08.45	08.45-11.45	11.45-18.00		
Vr	07.00-08.45	08.45-11.45	11.45-18.00		

NORMTIJDEN

	per dag	voormiddag	namiddag	
Ma	7 u	4 u	3 u	
Di	10 u	4 u	3 u	3 u
Woe	7 u	4 u	3 u	
Do	7 u	4 u	3 u	
Vr	7 u	4 u	3 u	
Totaal	38 u			

Voorwaarden om te kunnen deelnemen aan de selectieprocedure

- Je bent in het bezit van een **bachelordiploma** of daarmee gelijkgesteld onderwijs.
- Je bent in het bezit van een rijbewijs B

- Aan de hand van een uittreksel uit het strafregister (algemeen model) toon je aan dat je een **gedrag hebt dat overeenstemt met de job**. Als op het uittreksel ongunstige vermeldingen staan, mag je hierover schriftelijk meer uitleg geven. **Het uittreksel uit het strafregister mag niet ouder zijn dan één maand, op het moment van de aanstelling.**

Voorwaarden om aangesteld te worden

- Je slaagt voor de volledige selectieprocedure en je behaalde de hoogste score.
- Je geniet de burgerlijke en politieke rechten.
- Je voldoet aan de vereiste over de taalkennis.¹

Selectieprocedure

UIT WELKE DELEN BESTAAT DE PROCEDURE?

Selectieprocedure

- **Preselectie (eliminerend)**
Indien er 10 kandidaten of meer zijn ingeschreven zal een preselectie worden georganiseerd op basis van CV en motivatiebrief.
- **Mondelinge proef**
 - we toetsen of jouw profiel overeenstemt met de specifieke inhoudelijke vereisten van de functie.
 - de geselecteerde competenties worden grondig bevraagd en kunnen gemeten worden via het geven van een presentatie op basis van een schriftelijke voorbereiding of op basis van een ter plaatse voor te bereiden probleemsituatie of praktijkgeval.

Behaal je minstens 60% voor de mondelinge proef en ben je hoogst gerangschikt, dan word jouw aanstelling voorgelegd.

Hoe verloopt de selectieprocedure?

Je kan je kandidaat stellen voor de job tot en met 30 juli 2026.

Je kandidatuur wordt na de kandidaatstelling beoordeeld:

- Is je kandidatuur niet geldig, dan ontvang je een e-mail met de reden van weigering.
- Is je kandidatuur geldig dan ontvang je per e-mail een uitnodiging voor de eerste selectieproef.

Het resultaat van de selectieprocedure is bindend. De kandidaten worden gerangschikt volgens hun behaalde score.

- Slaag je als eerste voor de volledige selectieprocedure? Dan werven we jou aan.
- Slaag je, maar werven we jou niet aan? Dan kom je in de wervingsreserve. Deze is 1 jaar geldig.

WANNEER VINDEN DE SELECTIEPROEVEN PLAATS?

- Mondelinge proef: **5 augustus 2026**, AC Evergem, Fortune de Kokerlaan 11, 9940 Evergem

De uitnodigingen voor de mondelinge proef worden verstuurd op 3 augustus.

Wat mag je verwachten?

- Een geïndexeerde minimum bruto maandwedde van ten minste:
 - 3153,24 euro voor een voltijdse functie – B1 trap 0
 De maandwedde is afhankelijk van je eventuele anciënniteit.
 Anciënniteit:
 Maximum 6 jaar relevante ervaring uit de privé sector of uit een zelfstandige activiteit.
 Ervaring uit de openbare sector telt onbeperkt mee, ongeacht of ze relevant is voor de functie.
Je levert zelf het bewijs van je ervaring.
 Voorbeeld:
 Bruto maandwedde met 6 jaar anciënniteit: 3423,83 euro voor een voltijdse functie – B1 trap 6

¹ Wetten op het gebruik der talen in bestuurszaken gecoördineerd op 18 juli 1966.

- Maaltijdcheques van 10,00 euro per volledige gewerkte dag (waarvan 8,91 euro door de werkgever en 1,09 euro door de werknemer)
- Ecocheques (200 euro op jaarbasis bij voltijdse prestaties)
- Gratis hospitalisatieverzekering (basisformule)
- Tweede pensioenpijler (3%)
- Vergoeding openbaar vervoer voor het woon-werkverkeer (gedeeltelijke terugbetaling abonnementen)
- Fietsvergoeding woon-werkverkeer (36 cent/km)
- Aantrekkelijke verlofregeling (30 dagen vakantie voor een voltijds personeelslid mits een volledig voltijds vakantiedienstjaar gewerkt)
- Mogelijkheid tot telewerk (vanaf 3 maanden in dienst, maximaal 4 dagen per maand voor een voltijds personeelslid)
- Vorming, training en opleiding

Hoe kan je solliciteren?

Je kan je kandidaat stellen voor de job tot en met **30 juli 2026**. Indien je voldoet aan de aanwervingsvoorwaarden, dan word je per e-mail uitgenodigd voor de sollicitatiegesprekken.

Solliciteren kan door het online sollicitatieformulier in te vullen via www.evergem.be/jobs. Naast het invullen van het sollicitatieformulier laad je nog volgende documenten op:

- jouw CV
- jouw motivatiebrief
- een kopie van jouw rijbewijs B (voor- en achterkant)
- een kopie van jouw bachelordiploma
- het uittreksel uit het strafregister (algemeen model)

Onvolledige kandidaturen of kandidaturen die we niet op tijd ontvangen, aanvaarden we niet.



FUNCTIEKAART

Coördinator dienstverlening

Opgemaakt op 08/07/2026

Goedgekeurd in het dagelijks personeelsbeheer op 08/07/2026

Hoofddoel van de functie

Het ontwikkelen van een expertrol/regisseursrol voor het loket- en onthaalbeleid. De visie op dienstverlening realiseren, opvolgen en bewaken. De verantwoordelijkheid dragen en waken over de realisatie van de dienstverleningsprincipes binnen het bestuur.

Plaats in het organogram

Je rapporteert aan het diensthoofd communicatie.

Als deze verhinderd is rapporteer je aan de algemeen directeur.

Rang

De functie situeert zich in de rang Bv (B1-B3).

Graad

De functie situeert zich in de graad stafmedewerker / coördinator.

Evaluatoren

Enige evaluator : diensthoofd communicatie.

Als deze verhinderd is: algemeen directeur.

Functie-inhoud

Resultaatgebied 1: Coördineren van de operationele werking van Evergem Info

Toegevoegde waarde:

- Instaan voor een goed werkend en georganiseerd team dat zorgt voor een kwalitatieve en vlotte dienstverlening naar de klant.

Ten behoeve van:

- Intern: college, gemeenteraad, collega's van de diensten
- Extern: alle partners, bedrijven, collega's van andere besturen

Kerntaken:

- Coördineren van de interne organisatie en dagelijkse werking in afstemming met het diensthoofd
- Doelstellingen uitleggen en werkinstructies en -procedures opstellen en integreren
- De toegekende middelen beheren en verantwoorden
- Duidelijke richtlijnen geven, rekening houdend met de competenties en talenten
- De uitvoering van de opdrachten opvolgen en indien nodig bijsturen
- Veranderingsprocessen meehelpen doorvoeren
- Opvolgen van de werklust en indien nodig de prioriteiten bijstellen
- Organiseren van een optimale interne en externe communicatie
- Evalueren en bijsturen van huidige werking van de dienst
- Op de hoogte zijn van ontwikkelingen in het vakgebied om deze eventueel te integreren in de werking

Resultaatgebied 2: Coördineren en begeleiden van projecten in het kader van dienstverlening

Toegevoegde waarde:

- Instaan voor een goed werkend en georganiseerd team dat zorgt voor een kwalitatieve en vlotte dienstverlening naar de klant.

Ten behoeve van:

- Intern: de onthaalmedewerkers, college, gemeenteraad, collega's van de diensten
- Extern: alle partners, bedrijven, collega's van andere besturen

Kerntaken:

- Uitvoeren van behoeftenonderzoek en maken van analyses
- Inventariseren van dienstverleningsproblemen
- Studies opstellen, nieuwe ideeën aanbrengen en het opvolgen van evoluties
- Uitwerken van nieuwe dienstverleningsconcepten
- Uitwerken van een uniforme werking van de verschillende loketten

Resultaatgebied 3: Coördineren en uitwerken van een organisatiebreed beleid op gebied van dienstverlening

Toegevoegde waarde:

- Uitwerken en uitbouwen van een hedendaagse dienstverlening.

Ten behoeve van:

- Intern: college, gemeenteraad, collega's van de diensten
- Extern: alle partners, bedrijven, collega's van andere besturen

Kerntaken:

- Direct aanspreekpunt voor alle zaken die met dienstverlening te maken hebben
- Voorstellen m.b.t. een efficiënte dienstverlening formuleren

- Meewerken aan de beleidsvoorbereiding en strategie van de dienstverlening
- Onderzoeken van klanttevredenheid
- Rapporteren van relevante gegevens
- Fungeren als applicatieverantwoordelijke voor dienstoverschrijdende software voor organisatiebrede dienstverlening
- Opvolgen van dienstverlening trends

Resultaatsgebied 4: De administratieve medewerkers van Evergem Info motiveren en begeleiden bij hun activiteiten en hun ontwikkeling

Toegevoegde waarde:

- Bijdragen aan het mentaal welzijn, het optimaal ontwikkelen, inzetten en ontplooiën van de competenties van de verschillende personeelsleden binnen de dienst.

Ten behoeve van:

- Intern: college, gemeenteraad, collega's van de diensten
- Extern: alle partners, bedrijven, collega's van andere besturen

Kerntaken:

- Duidelijke doelstellingen en verwachtingen formuleren
- De personeelsleden motiveren, ondersteunen en stimuleren tot optimale prestaties en betrokkenheid;
- Voorzien van en het waken over het onthaal en inwerking van nieuwe personeelsleden;
- Functie-, plannings-, functionerings- en evaluatiegesprekken voeren in het kader van de evaluatiecyclus;
- De autonomie van de teams en de medewerkers bevorderen;
- Toezien op arbeidsveilige arbeidsomstandigheden
- Een positieve teamgeest en -sfeer stimuleren
- De constructieve dialoog en de samenwerking tussen de diensten en teams stimuleren en ingrijpen bij problemen of conflicten;
- De ontwikkeling en groei van personeelsleden stimuleren door opleidingsbehoeften en competentieontwikkeling te detecteren en evalueren en een opleidingsplan implementeren;
- Bevorderen van de betrokkenheid van medewerkers bij veranderingen;
- Ondersteunen van en luisteren naar de behoeften van de medewerkers.

Competenties

Klantgerichtheid

Je hebt oog voor de wensen en behoeften van de interne en/of externe klant en handelt hiernaar. Je anticipeert op de behoeften van de klanten en realiseert een kwaliteitsvolle dienstverlening.

- Je leeft je in de situatie van klanten in.
- Je stelt je dienstverlenend op voor iedereen (interne klantgerichtheid).
- Je toont voorbeeldgedrag inzake kwaliteitsvolle dienstverlening naar de klant.
- Je neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten.
- Je streeft naar klanttevredenheid.
- Je hebt bij het nemen van beslissingen steeds de klant en de context in het achterhoofd.

Initiatief

Je onderkent kansen en stelt uit eigen beweging acties voor en/of onderneemt spontaan acties.

- Je komt uit eigen beweging tot actie.
- Je onderneemt iets om de voortgang te versnellen.
- Je doet spontaan voorstellen om het werk te verbeteren.
- Je start zelf een nieuwe taak op als het werk klaar is of vraagt naar een nieuwe opdracht.

Plannen en organiseren

Je kunt een planning opmaken, waarin je rekening houdt met tijd en plaats. Je kan hoofdzaken onderscheiden van bijzaken.

- Je plant acties en projecten, je bepaalt objectieven en prioriteiten.

- Je stemt systemen, procedures, middelen, tijd en mensen op elkaar af.
- Je houdt rekening met zaken die op lange termijn spelen.
- Je past je planning aan indien veranderende omstandigheden die eisen.
- Je plant meetmomenten in om te toetsen of prestaties/resultaten voldoen aan de verwachtingen en stuurt bij indien nodig.
- Je verzekert continuïteit en behoudt overzicht.

Samenwerken

Je werkt samen met collega's dienstoverschrijdend aan gemeenschappelijke en/of opeenvolgende opdrachten en bouwt actief mee aan een goede werkafspraken en groepssfeer om het gezamenlijk resultaat te bereiken.

- Je overlegt en maakt afspraken met collega's binnen en buiten de dienst om tot een gezamenlijk resultaat te komen.
- Je leeft de gemaakte afspraken met leidinggevend en collega's na. Je helpt anderen.
- Je stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang.
- Je stelt je positief op, gaat constructief om met voorstellen en opmerkingen van je medewerkers en/of collega's uit andere diensten.
- Je gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid en ideeën.
- Je zoekt mee naar oplossingen bij conflicten.
- Je maakt duidelijke afspraken met je collega's omtrent de voorbereiding, uitvoering en opvolging van je opdrachten.

Flexibiliteit

Je past je gedrag en handelingswijzen aan in functie van de situaties waarin je je bevindt omdat je een bepaald doel wil bereiken.

- Je verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken.
- Je kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen.
- Je herkent weerstand en gaat hier gepast mee om.
- Je werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af.
- Je toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen.

Leidinggeven

Je stuurt je medewerkers aan, je ontwikkelt hen en motiveert hen zodat ze hun doelstellingen en die van de dienst op een correcte manier kunnen realiseren, zowel individueel als in teamverband.

- Je zorgt voor een duidelijke formulering van de opdrachten, verwachtingen en rollen van de medewerkers.
- Je volgt je medewerkers op door een gepast begeleidings- en controlesysteem en stuurt bij indien de prestaties ondermaats zijn.
- Je staat open voor vragen van medewerkers en hebt voeling met wat er bij de medewerkers leeft.
- Je komt op voor behoeften en verwachtingen van medewerkers.
- Je stimuleert medewerkers hun competenties in te zetten en te vergroten.
- Je voorkomt conflicten of helpt indien nodig om ze op te lossen.
- Je versterkt de samenhang en de goede sfeer in een team.
- Je leidt je team naar een gezamenlijk resultaat.
- Je past je leiderschapstijl aan naargelang de situatie.

Visie ontwikkelen

Je kan de dagelijkse praktijk overstijgen en eigen ideeën uitwerken voor de toekomst, je kan feiten bekijken vanop een afstand en ze in een ruimere context en langetermijnperspectief plaatsen.

- Je neemt afstand van de dagelijkse problemen.
- Je neemt tijd om vooruit te denken.
- Je overziet grote gehelen en vereenvoudigt complexe situaties.
- Je ziet trends of verbanden met andere situaties of evoluties.
- Je richt je op de hoofdlijnen en langere termijn.
- Je kan strategieën op een heldere manier voorstellen.

Mondeling communiceren

Je kan een mondelinge boodschap zodanig overbrengen dat het publiek, voor wie de boodschap bedoeld is deze begrijpt

- Je formuleert de boodschap helder en duidelijk.
- Je houdt een samenhangend betoog.
- Je sluit de boodschap aan op de behoeften van toehoorders en gaat in op reacties.
- Je kan de aandacht vasthouden, zowel in groep als ten opzichte van één persoon.
- Je vraagt door op gegeven informatie.
- Je toetst als de boodschap goed, correct en volledig is overgekomen.
- Je brengt structuur aan en geeft houvast.
- Je gaat strategisch om met argumenten.

Deze functiekaart is niet beperkend en kan worden aangepast aan nieuwe evoluties of organisatorische wijzigingen binnen het bestuur.