

JURIST & INTERNE KLACHTENCOÖRDINATOR

Ben jij een jurist die juridische expertise wil combineren met maatschappelijke impact? In deze veelzijdige functie neem je een dubbele rol op binnen Stad en OCMW Kortrijk.

Eenzijds ondersteun je als jurist het beleid, het management en de verschillende diensten van de organisatie, met een bijzondere focus op het OCMW en het Bijzonder Comité voor Sociale Dienst. Je zorgt ervoor dat beslissingen juridisch onderbouwd zijn, biedt advies bij uiteenlopende vraagstukken en helpt juridische risico's voorkomen.

Anderzijds vervul je de rol van interne klachtencoördinator. Je behandelt klachten van burgers op een objectieve en neutrale manier, onderzoekt dossiers zorgvuldig en formuleert aanbevelingen die bijdragen aan een kwaliteitsvolle en klantgerichte dienstverlening.

Je verdeelt je tijd ongeveer gelijk tussen juridische advisering en de interne klachtencoördinatie. Zo combineer je juridische expertise, bemiddeling en beleidsadvies in een functie waarin je een directe impact hebt op zowel de organisatie als haar inwoners.

Wat zijn jouw verantwoordelijkheden?

Als jurist en verantwoordelijke voor de interne klachtencoördinatie ben je een belangrijke sparringpartner voor bestuur, management, collega's en burgers. Je combineert diepgaande juridische expertise met een sterk gevoel voor dienstverlening en bemiddeling. Daarbij waak je over de juridische kwaliteit van beslissingen, ondersteun je collega's met advies en draag je bij aan een organisatie die leert uit klachten en signalen.

Je neemt onder andere volgende verantwoordelijkheden op:

Algemeen

- Je bouwt expertise op en uit rond juridische vraagstukken, klachtenbehandeling en bemiddeling.
- Je werkt mee aan de verdere ontwikkeling en optimalisatie van de dienstverlening binnen jouw domeinen.
- Je volgt dossiers, projecten en beleidsinitiatieven nauwgezet op en garandeert een kwaliteitsvolle dienstverlening.
- Je blijft op de hoogte van nieuwe wetgeving, evoluties en tendensen en vertaalt deze naar de praktijk van het lokaal bestuur.
- Je bent een aanspreekpunt voor collega's, bestuur en externe partners en biedt gepast advies en ondersteuning.
- Je deelt actief kennis binnen de organisatie via overlegmomenten, infosessies en begeleiding van collega's.
- Je detecteert verbeterkansen, evalueert bestaande werkwijzen en formuleert voorstellen om de dienstverlening verder te versterken.
- Je vertegenwoordigt de organisatie in overlegstructuren en bouwt relevante interne en externe netwerken uit.

Jurist

- Je bent verantwoordelijk voor de juridische ondersteuning, in het bijzonder van het OCMW en het Bijzonder Comité voor Sociale Dienst.
- Je behandelt de juridische vragen m.b.t. het Bijzonder Comité voor Sociale Dienst, die zowel betrekking kunnen hebben op procedure als op inhoud en die zowel door de leden van het Bijzonder Comité voor

Sociale Dienst kunnen gesteld worden als door de administratie (team ondersteuning samenleven) en de maatschappelijk assistenten die dossiers voorleggen aan het Bijzonder Comité voor Sociale Dienst.

- Je bewaakt de kwaliteit van de besluiten van het Bijzonder Comité voor Sociale Dienst. Bijzondere aandacht dient daarbij te gaan naar de motivering vooral wanneer er afgeweken wordt van het sociaal verslag.
- Je ontwikkelt een systeem en reikt handvaten aan aan de administratie (team ondersteuning samenleven) en de maatschappelijk assistenten om goede sociale verslagen op te maken en om aan goede dossieropbouw te doen.
- Je anticipeert op juridische problemen binnen de organisatie en waar nodig zoek je creatief naar oplossingen om ook in de toekomst gelijkaardige problemen te voorkomen.
- Je behandelt de beroepen bij de rechtbank tegen de beslissingen van het Bijzonder Comité voor Sociale Dienst, samen met een andere interne jurist of een extern aangestelde advocaat. Vanuit de gerechtelijke uitspraken formuleer je aanbevelingen, als daar aanleiding toe is.
- Je adviseert het beleid en de interne diensten op juridisch vlak in een – ook voor niet-juristen - verstaanbare taal. Je wijst hen op het bestaan van bepaalde wetgeving en je licht het belang van de naleving ervan toe. Je onderzoekt problematieken op vraag van een orgaan of dienst. Je licht je standpunt toe en je geeft duidelijk aan wat wel en wat zeker niet kan. Je adviseert in het bijzonder het OCMW en de maatschappelijk assistenten i.v.m. juridische vragen waarmee zij in hun werking geconfronteerd worden. Gezien deze vragen van uiteenlopende aard zijn, zoals erfrecht, rechten & plichten maatschappelijk assistenten, oproeping in verzoening voor het vredege-recht, ... stel je je flexibel op wat de juridische materie betreft.

Interne klachtencoördinator

- Je staat in voor de ontvangst, registratie en eerste beoordeling van klachten en signalen.
 - Je registreert klachten zorgvuldig en bewaakt de volledigheid van de gegevens.
 - Je maakt het onderscheid tussen informatievraag, melding, klacht en tweedelijnsklacht.
 - Je beoordeelt ontvankelijkheid, bevoegdheid en het aangewezen vervolgtrajact.
 - Je informeert de burger helder over procedure, verwachtingen en timing.
- Je voert een objectief en zorgvuldig klachtenonderzoek.
 - Je analyseert dossiers, regelgeving, communicatie en eerdere stappen in de behandeling.
 - Je past hoor en wederhoor toe en betreft de noodzakelijke interne diensten.
 - Je weegt feiten, procedures, redelijkheid en behoorlijk bestuur op een evenwichtige manier af.
 - Je formuleert heldere, gemotiveerde conclusies en voorstellen tot afhandeling.
- Je bemiddelt tussen burger en organisatie waar dit zinvol en mogelijk is.
 - Je faciliteert dialoog tussen burger en betrokken dienst.
 - Je verduidelijkt misverstanden en zoekt naar werkbare oplossingen of herstelacties.
 - Je legt afspraken en resultaten van bemiddeling correct vast.
 - Je bewaakt daarbij je neutrale en objectieve positie.
- Je rapporteert over klachten, trends en structurele knelpunten.
 - Je brengt terugkerende patronen, risico's en oorzaken van klachten in kaart.
 - Je bereidt periodieke rapportering en het jaarverslag voor.
 - Je formuleert aanbevelingen voor diensten, management en bestuur.
 - Je volgt op of aanbevelingen leiden tot concrete verbeteracties.

- Je ondersteunt organisatiebrede verbetering van dienstverlening.
 - Je vertaalt individuele dossiers naar leerpunten voor processen, communicatie en klantgerichtheid.
 - Je werkt samen met diensten om verbeteracties haalbaar en proportioneel te maken.
 - Je sensibiliseert rond correcte klachtenbehandeling, heldere communicatie en rechtszekere dienstverlening.
 - Je draagt bij aan een cultuur waarin klachten worden gezien als waardevolle informatie.
- Je bewaakt de samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst.
 - Je zorgt voor correcte doorverwijzing en dossieroverdracht wanneer externe tweedelijnsbehandeling aan de orde is.
 - Je organiseert informatie-uitwisseling op een vertrouwelijke en zorgvuldige manier.
 - Je volgt externe aanbevelingen op en vertaalt relevante leerpunten naar de organisatie.
 - Je bewaakt de rolafbakening tussen interne klachtenbehandeling en externe ombudsbehandeling.

In welk team kom je terecht?

Je komt terecht in de ondersteunende directie Bestuur en communicatie, meer bepaald in subteam juridische zaken van het team Bestuurs- en Juridische zaken. Het team bestaat 3 verschillende deelteams: bestuurszaken, juridische zaken en GAS.

Bestuurszaken ondersteunt de plaatselijke politieke organen en de interne diensten van Stad en OCMW om tot efficiënte besluitvormingsprocessen te komen die resulteren in kwalitatieve, vlot consulteerbare notulen. Daarnaast zorgt dit subteam ervoor dat de stromen van inkomende en uitgaande briefwisseling op een efficiënte manier georganiseerd worden. Bestuurszaken beheert ook alle bestuursmandaten namens Stad en OCMW in de nevenstructuren en maakt een vlotte opvolging van de vergaderingen van deze structuren mogelijk.

Juridische zaken verleent juridische adviezen waarin verschillende risico's en scenario's tegen elkaar worden afgewogen. Dit subteam denkt op een creatieve manier mee om tot de gewenste en meest ideale oplossing te komen. Hun adviezen stellen de organisatie in staat om goed gemotiveerde en juridisch correcte beslissingen te nemen. Juridische zaken vertaalt de afspraken, samenwerkingen en beslissingen in kwalitatieve juridische documenten.

Subteam GAS helpt mee aan het bestrijden van storende, maatschappelijk laakbare vormen van overlast en ondersteunt zo de Stad en andere aangesloten gemeenten in hun overlastbeleid. Vanuit dit oogpunt zorgt het team voor de correcte, accurate en tijdige procedurele verwerking van de dossiers die volgen uit de vaststelling van overtredingen.

Wat mag je van ons verwachten?

Wij voorzien **een contract van onbepaalde duur op A1a-A3a-niveau**. Wat bieden we nog meer?

- We houden rekening met relevante ervaring uit je voorbije loopbaan (maximum 18 jaar). Anciënniteit uit de openbare sector kan je onbeperkt meenemen. Jouw loon zal bij opstart minstens € 3941,56 en maximaal € 6485,08 bedragen (op basis van een voltijdse prestatiebreuk), afhankelijk van het aantal jaar relevante beroepservaring. De volledige loonschalen kan je [hier](#) raadplegen.
- Een mooi verlofpakket en een flexibel uurrooster met mogelijkheid tot telewerken

- Een aantrekkelijke eindejaarspremie.
- Maaltijdcheques (€7,50).
- Een mobiliteitsplan op maat met fietsvergoeding (€0,37 per km), gratis openbaar vervoer voor woon-werkverkeer en de kans om voordelig te fietsen via ons fietsleaseprogramma.
- Een gratis hospitalisatieverzekering met gunsttarief voor je partner en kinderen en een groepsverzekering (tweede pensioenpijler) die voor je toekomst zorgt.
- Gratis aansluiting bij [GSD-V](#).
- Een fijne werkomgeving waar welzijn en werkgeluk voorop staan met ontwikkelingskansen en personeelsactiviteiten.

Aan welke voorwaarden moet je voldoen?

Ben je een externe kandidaat?

- Je bent in het bezit van een masterdiploma in de rechten.

Ben je een interne kandidaat?

Ook als interne kandidaat dien je voor deze functie in het bezit te zijn van een masterdiploma in de rechten. Daarnaast heb je:

- een contract van onbepaalde duur met minstens 12 maand dienstanciënniteit en je bent niet lager ingeschaald dan A-niveau bij Stad of OCMW Kortrijk.
- OF
- een contract van onbepaalde duur en minstens 1 jaar niveau- anciënniteit op B-niveau (bij Kortrijk of in een ander bestuur verworven).

Naast het vereiste diploma is ervaring met juridische advisering, proceduredossiers, klachtenbehandeling of bemiddeling een belangrijke meerwaarde om deze functie succesvol op te nemen.

Hoe verloopt de selectieprocedure?

Screening CV

Aan de hand van bovenstaande toelatingsvoorwaarden gaan we na of je al dan niet kan deelnemen aan deze selectieprocedure. Daarnaast maken we een **preselectie op basis van relevante ervaring en motivatie**. Dit gebeurt op basis van je CV, motivatiebrief en het kandidatenformulier dat je bij registratie invult. Besteed hier dus voldoende aandacht aan bij het indienen van je kandidatuur.

Timing: onder voorbehoud vanaf 22 oktober

Deel 1: Speedinterview

Tijdens een speedinterview (digitaal gesprek van 15 minuten via Microsoft Teams) bevragen we je motivatie, ervaring en je jobbeeld. Resultaat: Deze ronde is eliminerend. Je moet geslaagd zijn om toegelaten te worden tot het volgende selectiegedeelte.

Timing: onder voorbehoud op 28 oktober, na afspraak

Deel 2: Gecombineerde proef

Voor de gecombineerde proef maak je ter plaatse een voorbereidende opdracht. Je antwoorden kan je vervolgens voorleggen aan de jury, die dit verder zal bevragen om inzicht te krijgen in je aanpak als jurist en interne klachtencoördinator. Tijdens het jurygesprek gaan we ook verder in op je inzicht in de job, kennis, ervaring, competenties, persoonlijkheid en motivatie. Er wordt afgetoetst of er een potentiële match is met de job, het team en de organisatie. Ter voorbereiding van het interview ontvang je ook een online persoonlijkheidstest. Deze ronde is eliminerend. Het minimale resultaat om als geslaagd beschouwd te worden is 60/100.

Timing: onder voorbehoud op 18 november, na afspraak

Wervingsreserve (of bevorderingsreserve)

Alle geslaagde kandidaten worden opgenomen op een wervingsreserve voor de functie van Expert Bestuurs- en Juridische zaken bij Stad en OCMW Kortrijk. Deze wervingsreserve is minstens twee jaar geldig, met mogelijkheid tot verlenging. We zoeken nu in eerste instantie een nieuwe collega voor deze rol als jurist en interne klachtencoördinator, maar deze wervingsreserve kan in de toekomst ook gebruikt worden om snel te kunnen inspelen op een eventuele bijkomende nood aan (juridische) expertprofielen in de toekomst.

Welke competenties meten we?

- **Klantgerichtheid:** Je werkt proactief aan een klantgerichte dienstverlening en stimuleert anderen om klantgericht te werken.
- **Samenwerken:** Je werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat, ook buiten het team, de dienst of directie.
- **Resultaatgerichtheid:** Je werkt doelgericht en stuurt anderen aan om doelen te bereiken.
- **Wendbaarheid:** Je stelt bestaande procedures/werkwijze spontaan in vraag en ziet nieuwe mogelijkheden.
- **Visie:** Je denkt conceptueel en ruimer dan je eigen discipline.
- **Adviseren:** Je geeft organisatie breed, strategisch advies.
- **Communicatie:** Je maakt gebruik van een aantrekkelijke, motiverende schrijfstijl en draagt bij tot een goed communicatieklimaat.
- **Analyseren:** Je ziet - terugkerende - patronen, oorzakelijke verbanden en relevante linken in informatie.

Heb je vragen?

Je vindt een pak informatie over solliciteren bij Kortrijk, loon en voordelen, tips om je voor te bereiden op een selectiegesprek... bij de [veelgestelde vragen](#).

Niet gevonden wat je zocht? Neem dan contact op met Charlotte Goddeeris, de selectieverantwoordelijke voor deze procedure, via vacatures@kortrijk.be of 056 27 85 03.

Kortrijk als werkgever

Elke dag zet je je samen met meer dan 1800 collega's van stad en OCMW in voor dé Kortrijkzaan. Ons aanbod qua dienstverlening is zeer divers, denk maar aan sport, cultuur, burgerzaken, kinderopvang, thuiszorg, sociale tewerkstelling, onderwijs, integratie, stadsontwikkeling, huisvuilophaling, groen, parkeerbeleid, armoedebestrijding, schuldhulpverlening, evenementen, economie, wegenwerken, woonzorgcentra... De uitdagingen voor de diensten en de medewerkers zijn dan ook groot en evolueren voortdurend. Samen zorgen we ervoor dat het aanbod afgestemd is op de wensen en behoeften van de inwoners van stad Kortrijk.

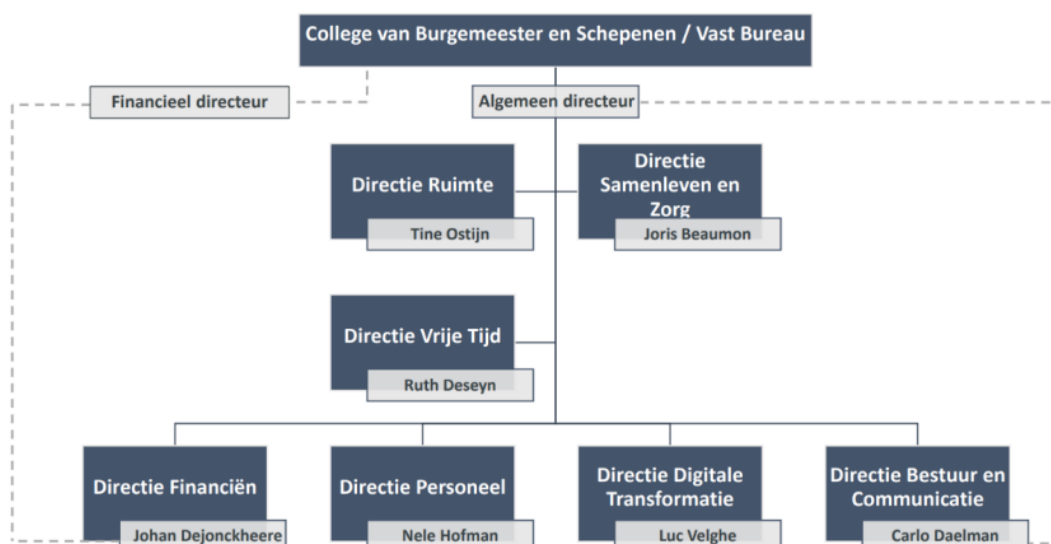
Visie

Kortrijk kiest voor **op-en-top klanttevredenheid** dankzij snelle en slimme dienstverlening. Kortrijk is een stad **waar iedereen meetelt**. Kortrijk is **trendsetter in Vlaanderen** vanuit sterke partnerships en dankzij de inzet van medewerkers met een **zeg-en-doe-mentaliteit**. En dat weerspiegelt zich in onze waarden.

Waarden

Onze waarden en bedrijfscultuur spelen een cruciale rol in ons verhaal. We vinden het belangrijk dat elke medewerker de Kortrijkse waarden uitdraagt. Ben je ondernemend? Heb je respect voor andere meningen? Durf je open communiceren? En ben je een echte teamplayer. Dan zal je je helemaal kunnen vinden in onze filosofie. [Kom meer te weten over onze missie en waarden.](#)

Het organogram



Wil je meer weten? Het volledig organogram vind je [hier](#).