

Lokaal bestuur Nijlen is op zoek naar:



1 klantenmedewerker, (m/v/x), afdeling onthaal en dienstverlening, niveau C in voltijds contractueel dienstverband voor 37,5/37,5 uur per week met een arbeidsovereenkomst van bepaalde duur van 6 maanden.

Korte functieomschrijving

Als klantenmedewerker verwelkom jij onze klanten en bezoekers, zowel aan de onthaalbalie als aan de telefoon. Je maakt deel uit van team onthaal en dienstverlening dat steeds op een klantvriendelijke en kwaliteitsvolle manier ten dienste staat van onze Nijlense inwoners.

Postverwerking, het behandelen van de mailbox, de administratieve en logistieke ondersteuning van de andere interne teams, maken deel uit van je dagdagelijkse takenpakket.

Toelatings- en aanwervingsvoorwaarden:

- De burgerlijke en politieke rechten genieten en een gedrag vertonen dat in overeenstemming is met de eisen van de functie.
- Medisch geschikt zijn voor de uit te oefenen functie.
- Voldoen aan de vereiste betreffende taalkennis.
- Slagen voor de selectieprocedure.

Diplomavereiste

Een diploma van het secundair onderwijs of daarmee gelijkgesteld onderwijs.

Aanbod:

- werken in een dynamische organisatie met een open en levendige sfeer
- ruimte voor persoonlijke ontwikkeling en het volgen van opleidingen op jouw maat
- de nodige vrijheid om je job uit te voeren
- een geïndexeerde brutomaandwedge van minimum 2356,57 euro, aangevuld met een, fietsvergoeding en maaltijdcheques van € 7,50 (eigen bijdrage van €1,09)
- het aanbod van de sociale voordelen van de GDSD-V en de voordelen van de PLUS-pas
- tweede pensioenpijler
- mogelijkheid om tot maximum 15 jaar relevante ervaring uit de privésector mee te laten tellen voor het bepalen van je anciënniteit. Tevens tellen alle prestaties in de openbare sector mee.

De selectieprocedure bestaat uit een gestructureerd interview, dit zal plaatsvinden op:

Donderdag 29 augustus 2024 in de voormiddag, in de raadzaal van het gemeentehuis, Kerkstraat 4, 2560 Nijlen.

Het exacte uur zal later worden meegedeeld.

Solliciteren

Kandidaturen voor deze functie kunnen tot en met 23 augustus 2024 ingediend worden op volgende manieren: Door een sollicitatiebrief, samen met uw cv, kopie van uw diploma en uittreksel uit het strafregister (max 2 maanden oud), het uittreksel strafregister zal onmiddellijk na inzage vernietigd worden:

- per post te versturen t.a.v. team personeel, Kerkstraat 4, 2560 Nijlen
- persoonlijk te overhandigen tegen ontvangstbewijs
- te mailen naar personeel@nijlen.be

De volledige functiebeschrijving voor deze functie kan u hieronder vinden. Voor meer informatie over deze functie kan u terecht bij het team personeel, 03 410 02 84, personeel@nijlen.be

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Klantenmedewerker
Afdeling – Dienst	Onthaal en dienstverlening
Functiefamilie	Klantenmedewerker
Niveau	C
Graad	C1-C3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Afdeling Onthaal en dienstverlening
Leiding krijgen van	Afdelingshoofd Onthaal en dienstverlening
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie

Als klantenmedewerker verwelkom jij onze klanten en bezoekers, zowel aan de onthaalbalie als aan de telefoon.

Je maakt deel uit van team onthaal en dienstverlening dat steeds op een klantvriendelijke en kwaliteitsvolle manier ten dienste staat van onze Nijlense inwoners.

Postverwerking, het behandelen van de mailbox, de administratieve en logistieke ondersteuning van de andere interne teams, maken deel uit van je dagdagelijkse takenpakket.

4. Kernresultaatsgebieden

1. Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een optimale samenwerking en klantgerichte dienstverlening

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- *Constructief deelnemen aan het werkoverleg*
- *Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of evenement,...*
- *Formuleren van suggesties of aanbrengen van verbeter initiatieven die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening*
- *Signaleren van onregelmatigheden, defecten, klachten,... die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben*

2. Informeren, helpen en begeleiden van de klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- *Onthalen van de klant op een vriendelijke en gepaste manier*
- *Geven van inlichtingen*
- *Doorverwijzen van de klant indien nodig*

- Uitleg geven omtrent de procedure
- Meedenken naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures
- Opvolgen van de informatie die de klant opvraagt

3. Realiseren van een collegiale samenwerking

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Fungeren als aanspreekpunt
- Helpen en begeleiden van collega's, bvb. bij het uitvoeren van (moeilijke) opdrachten
- Geven van duidelijke uitleg aan collega's

4. Instaan voor het beheren en autonoom afhandelen van dossiers in het kader van de toepassing van (een beperkte reglementering of een duidelijk afgebakend kennisdomein).

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Onderzoek uitvoeren op basis van de reglementering
- Opvolgen van alle procedures in het kader van het dossier
- Inwinnen van informatie noodzakelijk voor de afhandeling
- Verzamelen en invullen van noodzakelijke documenten
- Rapporteren over de stand van zaken aan alle betrokkenen (mondeling of schriftelijk, bvb. collegedossiers)
- Controleren en klasseren van afgewerkte dossiers

5. Instaan voor allerlei administratieve, praktische of logistieke taken zodat de werking van de dienst optimaal ondersteund wordt

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Verzorgen van allerlei schriftelijke communicatie (brieven, mailings,...)
- Reserveren van zalen, zorgen voor catering
- Bestellen van materiaal
- Nazien, bvb. van documenten, formulieren, facturen,...

5. Gedragscompetenties

Kerncompetentie

Integriteit

Discreet handelen

- Neemt verantwoordelijkheid voor eigen werk en komt open uit voor fouten
- Gaat zorgvuldig en discreet om met gevoelige of vertrouwelijke informatie
- Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- Toont voorbeeldgedrag in respect, eerlijkheid en betrouwbaarheid

Inzet

- Werkt met enthousiasme en gedrevenheid
- Stelt zich positief op
- Neemt het werk ter harte
- Durft verantwoordelijkheid te nemen
- Zet door, ook wanneer het moeilijker gaat of bij tegenslagen

Klantgerichtheid

Actief meedenken, inspelen op vragen van de klant

- Leeft zich in de situatie van klanten
- Speelt in op vragen van klanten en houdt zich aan de regels of afspraken
- Denkt spontaan mee met de klant
- Zoekt naar oplossingen bij problemen
- Neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten

Samenwerken

Meewerken en helpen

- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Helpt anderen
- Deelt informatie en kennis met anderen
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering

Essentiële competentie

Initiatief

Je onderneemt acties en je neemt verantwoordelijkheid op binnen je eigen takenpakket

- Je ziet werk liggen en je komt uit eigen beweging tot actie
- Je start zelf een nieuwe taak op als het werk klaar is of vraagt naar een nieuwe taak
- Je signaleert problemen
- Je onderneemt iets om de voortgang van het werk te versnellen
- Je vraagt spontaan bijkomende informatie om je werk zo efficiënt mogelijk te kunnen uitvoeren.

Nauwgezetheid

- Werkt aandachtig geconcentreerd
- Controleert secuur de kwaliteit van het werk
- Heeft oog voor detail

Zelfstandig werken

Je regelt je eigen werk

- Je brengt structuur aan in je eigen werk
- Je onderneemt pogingen om een onbekend probleem op te lossen vooraleer extra hulp in te roepen (steeds binnen de eigen bevoegdheden)
- Je kan ook langere tijd zonder opdrachten en externe controle
- Je neemt verantwoordelijkheid voor de eigen taken en opdrachten

Belangrijke competentie

Flexibiliteit

Acties of gedrag aanpassen aan wijzigende omstandigheden

- Is bereid om andere taken op te nemen
- Springt, als dit nodig is, bij op een andere werkplek
- Is bereid om extra inspanningen te leveren

Schriftelijk communiceren

Een boodschap structureren, communicatie aanpassen aan doelgroep en situatie

- Schrijft teksten in een duidelijke structuur en logische opbouw
- Gebruikt een stijl die aangepast is aan de situatie (zakelijk, informatief,...)
- Past taalgebruik aan de doelgroep aan

Stressbestendigheid

Stress van anderen, langdurig of regelmatig verhoogde druk

- Blijft resultaat – en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Gaat constructief om met kritiek van anderen en blijft bereid om bij te sturen
- Behoudt bij confrontaties of in crisismomenten een correcte en tactvolle houding
- Brengt bij tijdsdruk prioriteiten aan en blijft doelgericht werken
- Presteert goed onder regelmatig terugkerende tijdsdruk, tegenslag en moeilijke omstandigheden