

voltijds contractueel

TEAMVERANTWOORDELIJKE KLANTENCONTACTCENTER

(dienst klantencontacten)

B1-B2-B3

Ze zijn ondertussen met 81.357, de inwoners van onze stad. En het is voor hen dat we het doen!

Bewoners, bezoekers en bedrijven elke dag verwelkomen met een vriendelijke glimlach, verder helpen en wegwijs maken. Ervoor zorgen dat ze de juiste informatie krijgen door op een klantgerichte manier mee te denken en stil te staan bij de vraag achter de vraag... Dat is wat ons energie geeft!

Wij zijn als klantencontactcenter het eerste aanspreekpunt en het gezicht van onze stad. Bij ons kan je terecht met allerlei vragen voor allerhande producten of diensten. Wil je meer informatie over je gft-container? Heb je ergens een steen zien los liggen in het voetpad? Of wil je weten wanneer en hoe je best je rijbewijs komt aanvragen? Geen vraag is ons teveel.

Om onze werking verder uit te bouwen zijn we op zoek naar een toffe, enthousiaste collega. Iemand die het team niet alleen kan coachen en begeleiden, maar er ook voor kan zorgen dat ze elke dag met een grote glimlach naar het werk komen.

Wat de job inhoudt

Als teamverantwoordelijke ondersteun je jouw team in de dagelijkse werking (planning, opvolging,...). Met je uitstekende people management skills laat je hen groeien. Je zorgt ervoor dat ze samen voor het zelfde doel gaan en zorgt ervoor dat de samenwerking met de andere diensten vlot verloopt.

Je bezorgt tijdig de nodige informatie en bent vlot in communicatie. Je monitort de resultaten en de kwaliteit van de dienstverlening, stuurt bij waar nodig en werkt zelf mee in de verschillende rollen.

Haal je er voldoening uit wanneer klanten tevreden naar buiten wandelen? Ben je een bezige bij die geen problemen ziet maar uitdagingen en oplossingen, een enthousiaste coach die inzet op samenwerking? Dan ben jij de geschikte kandidaat voor onze vacature voor teamverantwoordelijke klantencontactcenter.

Data selectie

- Deel 1: capaciteitsproef – online (voor kandidaten die niet in het bezit zijn van een bachelor diploma), wordt verstuurd op woensdag 7 juni 2023 , invullen tegen donderdag 8 juni 2023 voor 12u00.
- Deel 2: een thuisopdracht – wordt verstuurd via mail op vrijdag 9 juni 2023 en moet terug ingediend moet zijn tegen ten laatste maandag 12 juni 2023 voor 8u00.
- Deel 3: persoonlijkheidsvragenlijsten – online – timing wordt later meegedeeld.
- Laatste deel: het gestructureerd gedragsgericht interview, dit gaat door tijdens de kantooruren, data worden later doorgegeven.

De definitieve examenplanning wordt door de jury opgemaakt.

Wie we zoeken

Profiel

Coach – hands-on – oplossingsgericht – enthousiast - communicatief

Algemene voorwaarden

Op woensdag 31 mei 2023 voldoe je aan alle voorwaarden gesteld in het rechtspositiebesluit (inclusief de taalwetgeving):

- Je bent tot het wettig verblijf in België en tot de Belgische arbeidsmarkt toegelaten of leerplichtig in België (voor contractuele aanstelling)
- je bent van onberispelijk gedrag
- je geniet de burgerlijke en politieke rechten
- je bent lichamelijk geschikt voor de functie (geneeskundig onderzoek -op moment van aanstelling- door de medische dienst verbonden aan het stadsbestuur).
- je bent in het bezit van een bachelor diploma of daarmee gelijkgesteld onderwijs of slagen voor een capaciteitsproef die onderzoekt of de kandidaat in staat is te functioneren op het niveau waarin de functie is gesitueerd. De test wordt afgenomen door een gekwalificeerde selector
- je slaagt voor de selectieproeven.

Selectieprogramma

Overeenkomstig de bepalingen van de rechtspositieregeling is het **selectieprogramma** als volgt

- a) Een niveau- of capaciteitstest die onderzoekt of de kandidaat in staat is te functioneren op het niveau waarin de functie is gesitueerd. De test wordt afgenomen door een gekwalificeerde selector. (voor kandidaten die niet voldoen aan de diploma voorwaarden)
- b) een gestructureerd gedragsgericht interview waarin wordt gepeild naar de motivatie en specifieke interesse voor het werkteerrein en waarin wordt nagegaan in hoeverre de vaardigheden en/of de ervaring van de kandidaat beantwoorden aan de vooropgestelde competenties en taken. Desgevallend kan er teruggekoppeld worden naar overige selectieonderdelen.
- c) overige selectieonderdelen (1 of meerdere) kunnen bestaan uit:
 - praktische proeven en/of schriftelijke proeven
 - gestandaardiseerde / geautomatiseerde selectietools (o.a. assessments, cognitieve vaardigheidstesten, persoonlijkheidsvragenlijsten, profielanalyses...). Deze zijn eliminerend indien afgenomen door een extern bureau of door intern gekwalificeerde selectoren.

De definitieve examenplanning wordt door de jury opgemaakt.

Voor elk onderdeel moeten de kandidaten 50 % van de punten behalen en moet ten minste de helft van de competenties uit het competentieprofiel worden getest. In totaal moeten de kandidaten gemiddeld 60 % van de punten behalen.

Wat we bieden

Je wordt aangesteld in contractueel dienstverband.

Je krijgt een contract voor 10 maanden. Na deze 10 maanden krijg je, na gunstige evaluatie, een contract van onbepaalde duur aangeboden (behalve in geval van vervangingscontract).

- aantrekkelijk salaris, maaltijdcheques ter waarde van 8 euro (per geleverde 7u.36 prestaties), ecocheques, jaarlijkse cadeaubon, fietsvergoeding, hospitalisatieverzekering en terugbetaling abonnement openbaar vervoer
- aangepaste vorming en een functionele loopbaan
- boeiende job in een aangename werksfeer en in eigen regio
- interessante verlofregeling
- mogelijkheid tot telewerk (in overleg met leidinggevende)
- relevante ervaring in een soortgelijke functie in de privésector of als zelfstandige kan voor maximum 12 jaar geldelijke anciënniteit kan worden meegenomen
- minimum maandloon (volgens index januari 2023):
 - met 0 jaar anciënniteit: 2.913,19 EUR bruto
 - met 12 jaar anciënniteit: 3.383,16 EUR bruto
 - loonsimulatie is mogelijk via wedden@sint-niklaas.be

Er wordt een wervingsreserve (voltijds/deeltijds contractueel) aangelegd met een geldigheidsduur van 2 jaar en met een bindende rangschikking van de geslaagde kandidaten in volgorde van de behaalde punten of scores. Er is geen voorrangsregeling van kracht: de eerst gerangschikte kandidaat wordt aangesteld.

Interesse?

Schrijf je in tot en met **woensdag 31 mei 2023** op <https://www.jobsolutions.be/register/15835-24> . Geef je inschrijvingsformulier ingevuld af met een kopie van je diploma + cv en motivatiebrief tijdens de openingsuren aan de balie personeel in de stadswinkel van het stadsbestuur of stuur het op t.a.v. algemeen directeur, Grote Markt 1 te 9100 Sint-Niklaas.

Voor meer inlichtingen kan je terecht op de dienst HR,
E vacatures@sint-niklaas.be of **T** 03 778 31 25.

**Wil je weten hoe de stad omgaat met je persoonsgegevens?
Dat lees je op www.sint-niklaas.be/privacy**

Stad en OCMW Sint-Niklaas vinden je kwaliteiten belangrijker dan je leeftijd, geslacht, seksuele voorkeur of afkomst.

<https://www.sint-niklaas.be/onze-dienstverlening/werken-en-ondernemen/werken-bij-stad-en-ocmw>

Ik solliciteer voor de functie van:

**TEAMVERANTWOORDELIJKE KLANTENCONTACTCENTER
(B1-B2-B3)**

Voor een voltijdse aanstelling in contractueel dienstverband.

Er wordt een **wervingsreserve (voltijds/deeltijds contractueel)** aangelegd met een geldigheidsduur van **2 jaar**.

Voeg bij dit inschrijvingsformulier een curriculum vitae + kopie diploma + motivatiebrief.

De inschrijving is pas geldig is van zodra alle gevraagde documenten zijn binnengebracht.

PERSOONLIJKE GEGEVENS

Naam

Voornaam:.....

Straat :Nr.

Postcode :Woonplaats :

Geboorteplaats:

Telefoonnummer/GSM:.....

E-mail:

Rijksregisternummer:.....

Nationaliteit :

Rijbewijs:.....

Alle verdere correspondentie aangaande deze procedure verloopt via mail.

Ik wil de correspondentie per post ontvangen.*

* Aankruisen indien gewenst

handtekening

datum

.....

.....

Wil je weten hoe de stad omgaat met je persoonsgegevens? Dat lees je op www.sint-niklaas.be/privacy

Door ondertekening van dit document geef je aan kennis te hebben genomen van alle voorwaarden waaraan je voor deze functie moet voldoen. Deze voorwaarden vind je terug in de infobundel van de vacature.

Je online inschrijving of dit formulier moet ten laatste op **woensdag 31 mei 2023** ingediend worden.

Schrijf je in via <https://www.jobsolutions.be/register/15835-24>

Of geef tijdens de openingsuren af aan de balie personeel in de stadswinkel van het stadsbestuur.

of stuur het op naar:

t.a.v. algemeen directeur, Grote Markt 1 te 9100 Sint-Niklaas.

Functiebeschrijving
Teamverantwoordelijke klantencontactcenter

1. ORGANISATIEGEGEVENS

FUNCTIETITEL: teamverantwoordelijke

FUNCTIEFAMILIE: leidinggevend

CLUSTER: dienstverlening

AFDELING: klanten

DIENST/TEAM: dienst klantencontacten

WEDDENSCHAAL: B1-2-3

2. PLAATS IN DE ORGANISATIE

DIRECTE LEIDINGGEVENDE (1e evaluator): Diensthoofd klantencontacten

HOGERE LEIDINGGEVENDE (2e evaluator): Clustermanager dienstverlening

3. TAKEN (max. 3-5 hoofdtaken; max. 5-8 deeltaken)

3.1 Leiding geven aan de medewerkers van het team

1. Functionerings- en evaluatiegesprekken voeren
2. Aansturen en motiveren van medewerkers om hen te stimuleren tot optimale prestaties, betrokkenheid en verdere ontwikkeling
3. Medewerkers begeleiden en coachen
4. Signaleren van vormingsbehoeften binnen het team

3.2 Plannen, organiseren en coördineren van de werkzaamheden binnen het team

1. Coördineren en toezien op de werkzaamheden binnen het team
2. Instaan voor de taakverdeling binnen het team
3. Coördineren, opvolgen en bijsturen van de dagelijkse planning en de taken van de medewerkers van het team
4. Verzorgen van de interne communicatie binnen het team om zo een goede informatiedoorstroming en een maximale afstemming te waarborgen.
5. Organiseren van het intern overleg binnen het team
6. Regelmatig rapporteren aan het diensthoofd

3.3 Bewaken van de kwaliteit

1. Meewerken aan de beschrijving van processen binnen het team en meewerken aan de optimalisatie ervan
2. Monitoren van cijfergegevens rond bezoeken, afspraken, telefonische dienstverlening,...
3. Voorstellen doen ter verbetering van de werking van het team
4. Toezien op de kwaliteit van de dienstverlening binnen het team
5. De correcte toepassing van reglementen, procedures en normen bewaken

3.4 Diversen

De aanstellende overheid kan andere taken opleggen afhankelijk van de vereisten van de diensten om de continuïteit van de dienstverlening te verzekeren. De medewerker draagt zo bij tot de verwezenlijking van de beleidsdoelstellingen. Hij of zij levert op deze manier een bijdrage aan een optimale dienstverlening aan interne en externe klanten en aan een vlotte en efficiënte werking van de dienst.

De algemeen directeur kan een provisie ter beschikking stellen aan bepaalde personeelsleden voor het doen van kleine uitgaven. Daarnaast kan de algemeen directeur bepaalde personeelsleden belasten met de inning van geringe dagontvangsten. De verantwoordelijkheden rond deze taken zijn vastgelegd in het kasreglement vastgesteld door de gemeenteraad en OCMW-raad op 21 juni 2019. De aangeduide personeelsleden kunnen de aan hen toevertrouwde bevoegdheden niet weigeren. Dit geeft geen recht op enige bijkomende vergoeding.

4. FUNCTIEVEREISTEN

4.1 KENNIS

1. Kennis over algemene managementtechnieken
2. Algemene kennis over de werking van stad en ocmw
3. PC-toepassingen (MS-office, vakgerelateerde software,...)
5. Regelgeving volgens vakgebied
6. Vakkennis

4.2.KERNCOMPETENTIES

1. **SAMENWERKINGSGERICHT ZIJN (niveau 2)**

Een actieve bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat of aan het oplossen van problemen of conflicten, ook wanneer de samenwerking een onderwerp betreft dat niet direct van eigen belang is.

2. **ACTIEGERICHT ZIJN (niveau 2)**

Zich telkens opnieuw aangesproken voelen om met een open geest en uit eigen beweging zaken aan te pakken.

3. **KLANTGERICHT ZIJN (niveau 2)**

Zich open en luisterbereid opstellen ten aanzien van interne en externe klanten en inspelen op hun gevoeligheden, behoeften en wensen.

4.3.FAMILIECOMPETENTIES

1. OVERTUIGEN (niveau 2)

Instemming verkrijgen van anderen via goede argumenten, gepaste beïnvloedingsmethodes en autoriteit.

2. RESULTAATGERICHT HANDELEN (niveau 2)

Gericht zijn op het concretiseren van doelen en het realiseren van resultaten conform het tijdsplan en de afspraken.

3. COACHEN EN ONTWIKKELEN (niveau 2)

Medewerkers begeleiden tot optimale prestaties, groei in hun functie en de verruiming van hun loopbaankansen.

4.4.FUNCTIESPECIFIEKE COMPETENTIES

1. LUISTEREN (niveau 3)

Zich bereid tonen en in staat zijn om (non)-verbale boodschappen van anderen op te nemen en te begrijpen.

2. BESLISSEN (niveau 2)

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.

3. PLANNEN EN ORGANISEREN (niveau 1)

Structuur aanbrengen in tijd en ruimte en prioriteiten stellen bij het aanpakken van problemen.

4. RICHTING GEVEN (niveau 2)

Medewerkers aansturen zodanig dat zij hun doelstellingen kunnen realiseren.

EXTRA INFO IN VERBAND MET DE WERVINGS- EN BEVORDERINGSRESERVE

Na elke selectie kan er een wervings- en bevorderingsreserve voor de betreffende functie of graad worden aangelegd. Voor procedures die gelijktijdig via werving als bevordering werden opgestart is de reserve twee jaar geldig, dit is verlengbaar voor maximum één jaar.

Voor functies waarvoor enkel een bevorderingsprocedure werd georganiseerd wordt een bevorderingsreserve aangelegd voor de duur van drie jaar. De geldigheidsduur is verlengbaar, maximum met twee jaar.

De geldigheidsduur van de wervings- en bevorderingsreserve vangt aan op de datum van de vaststelling van de reserve door de aanstellende overheid, in de eerst mogelijke zitting na afsluiten van het proces-verbaal.

Alle geslaagde of geschikt bevonden kandidaten die niet onmiddellijk worden aangesteld, worden in de wervings- en bevorderingsreserve opgenomen. Bij een vergelijkende selectieprocedure worden de kandidaten in de wervings- en bevorderingsreserve gerangschikt in volgorde van hun resultaat.

De aanstellende overheid kan steeds beslissen tot het organiseren van een nieuwe wervings- en bevorderingsreserve doch er kan niet uit de nieuwe reserve worden gerekruteerd zolang er voor dezelfde functie of graad nog kandidaten opgenomen zijn in een daarvoor nog geldige wervings- en bevorderingsreserve.

Na een vergelijkende selectie wordt telkens de eerst gerangschikte kandidaat van de wervings- en bevorderingsreserve het eerst geraadpleegd om de vacature te vervullen.

Een schriftelijk geraadpleegde kandidaat kan een aangeboden betrekking voor een statutaire functie of een contractuele functie van onbepaalde duur, met een regime (vol- of deeltijds) zoals in de oorspronkelijke wervings- en bevorderingsoproep werd omschreven, schriftelijk weigeren zonder zijn plaats in de wervings- en bevorderingsreserve te verliezen, op voorwaarde dat hij zijn kandidatuur naar aanleiding van de weigering binnen de vastgestelde termijn bevestigt. Voor wervings- en bevorderingsprocedures die gelijktijdig werden opgestart kan de kandidaat éénmaal weigeren, voor bevorderingsprocedures is dit twee maal.

Bij een tweede weigering van een aangeboden betrekking voor een statutaire functie of een contractuele functie van onbepaalde duur, wordt de kandidaat automatisch uit de wervings- en bevorderingsreserve geschrapt. Hij wordt daarvan op de hoogte gebracht.

Kandidaten die een negatieve evaluatie krijgen na een tijdelijke tewerkstelling van minstens 6 maanden in een functie waarvoor de wervingsreserve is aangelegd, worden geschrapt uit deze wervingsreserve.

Kandidaten die niet gekozen worden, behouden hun plaats op de wervings- en bevorderingsreserve voor de volledige duur ervan, tenzij ze zelf te kennen geven van elke aanstelling af te zien.

WIJ STAAN OPEN VOOR PERSONEN MET EEN ARBEIDSHANDICAP

Samen met je kandidatuur stuur je ons als bijlage een kopie van erkenning en welke redelijke aanpassingen volgens jou nodig zijn. Het stadsbestuur zal op haar beurt, op basis van jouw aanvraag, onderzoeken welke redelijke aanpassingen kunnen doorgevoerd worden.

Indien je je in een van onderstaande situaties bevindt, gelieve dit aan te kruisen.

- Je bent ingeschreven bij het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, voorheen het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap;
- Je bent erkend door de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding als persoon met een handicap;
- Je komt in aanmerking voor een inkomensvervangende tegemoetkoming of voor een integratietegemoetkoming, die verstrekt wordt aan personen met een handicap op basis van de wet van 27 februari 1987 houdende tegemoetkomingen aan personen met een handicap;
- Je bent in het bezit van een attest dat uitgereikt is door de algemene directie Personen met een Handicap van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid voor het verstrekken van sociale en fiscale voordelen;
- Je bent slachtoffer van een arbeidsongeval of van een beroepsziekte en kan een bewijs voorleggen van een blijvende arbeidsongeschiktheid van ten minste 66 %, uitgereikt door het Fonds voor Arbeidsongevallen, door het Fonds voor Beroepsziekten of door zijn rechtsoptvolger de Administratieve Gezondheidsdienst in het kader van de wet van 3 juli 1967 betreffende de preventie van de schadevergoeding voor arbeidsongevallen, voor ongevallen op de weg naar en van het werk en voor beroepsziekten in de overheidssector;
- Jouw hoogste getuigschrift of diploma heb je behaald in het buitengewoon secundair onderwijs.