



INFOBROCHURE

Klachtenbehandelaar (A1a-A2a)

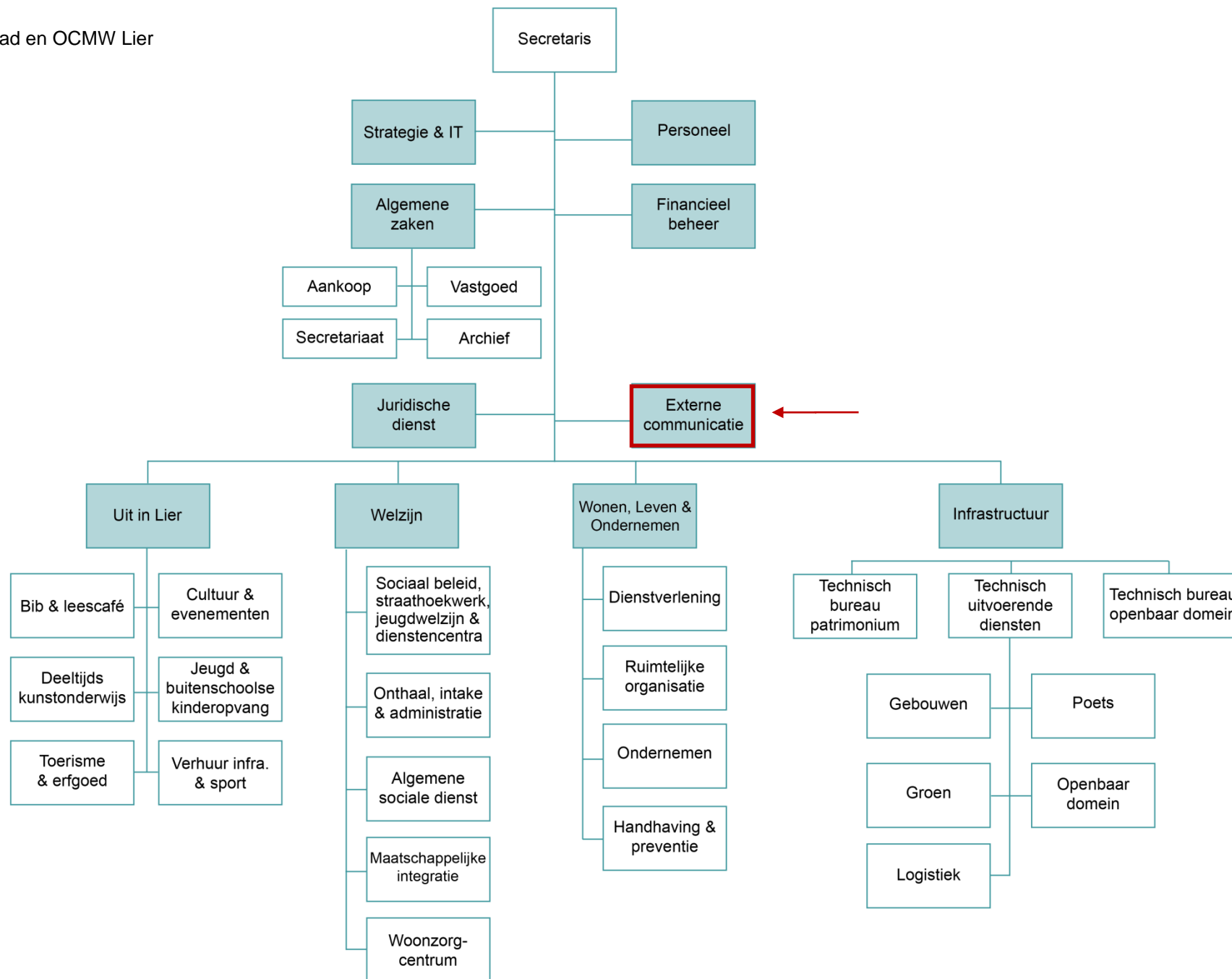
Halftijdse, contractuele functie
A1a-A2a

Masterdiploma vereist

Selectieprocedure met het oog op een onmiddellijke aanstelling en met aanleg van een werfreserve van 2 jaar

Solliciteren uiterlijk op: 17 september 2017

Organigram Stad en OCMW Lier



A. Korte voorstelling

Bij stad en OCMW Lier zetten meer dan 600 enthousiaste medewerkers zich elke dag in voor een klantvriendelijke dienstverlening. Lier staat bekend als een gezellige, bruisende stad waar het voor elke inwoner en werknemer goed is om te leven, wonen en werken. Wat dacht je van een terrasje op het Zimmerplein, joggen langs de Kleine Nete of shoppen in de historische straten?

Als regionale, centraal gelegen stad, bereik je Lier vlot met fiets, bus, en trein. Een fietsvergoeding en de volledige terugbetaling van openbaar vervoer maken duurzame verplaatsingen extra aantrekkelijk voor werknemers. Een job bij stad en OCMW Lier biedt je stabiliteit en een goede balans tussen werk en privé. Zo hebben de meeste diensten glijdende werktijden en geniet je van een aantrekkelijke verlofregeling. Binnen de organisatie kan je regelmatig deelnemen aan ontspannende activiteiten met collega's.

Bij stad en OCMW Lier kom je steeds terecht in een afwisselende, uitdagende job met verantwoordelijkheid. Je staat elke dag in contact met mensen in een maatschappelijk waardevolle functie.

We staan beslist open voor een grote verscheidenheid en selecteren enkel aan de hand van kwaliteiten. Er wordt geen onderscheid gemaakt op basis van leeftijd, geslacht, afkomst, cultuur, seksuele geaardheid of geloof.

Het stadsbestuur en het OCMW van Lier werken al een tijdje samen onder een gemeenschappelijke secretaris. Verschillende teams smolten samen in een nieuwe structuur. Geleidelijk worden ook alle processen gestroomlijnd zodat we evolueren naar één organisatie.

Meer informatie over stad en OCMW Lier vind je op www.lier.be en www.sociaalhuislier.be.



B. Functie

De job in het kort

Leven, werken of vertoeven in een stad met meer dan 35.000 inwoners. Soms geeft dit aanleiding tot klachten. Een inwoner die oordeelt van het kastje naar de muur gestuurd te zijn, een bezoeker die zich onheus behandeld voelt.

Als klachtenbehandelaar organiseer en coördineer je een efficiënt klachtenmanagement. Je zorgt voor de registratie en opvolging van de klachten die de stad bereiken. Je bemiddelt waar nodig en streeft naar een optimale afhandeling of oplossing van de klacht. We kunnen ook leren uit klachten. Het is dan ook jouw taak om te bekijken of er verbetervoorstellen mogelijk zijn.

Plaats in de organisatie

Departement: Externe Communicatie

Rapporteert aan: Departementshoofd Externe Communicatie

Evaluatoren

1e evaluator : Departementshoofd Externe Communicatie

2e evaluator : Secretaris

Takenpakket

RESULTAATGEBIED 1: EFFICIËNT KLACHTENMANAGEMENT

Doel: Bijdragen aan een optimale dienstverlening door de organisatie en coördinatie van een efficiënt klachtenmanagement naar aanleiding van klachten van inwoners en derden die de stad bereiken

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Op een neutrale manier klachten en problemen van inwoners, diensten of derden over de stedelijke werking, de diensten of individuele ambtenaren in ontvangst nemen, registreren, coördineren en opvolgen. Indien vereist behelst dit tevens het nemen van initiatief tot en/of het verlenen van medewerking aan het uitwerken van oplossingen en bemiddelen.
- Opvolgen en indien nodig actualiseren of bijwerken van de procedure voor klachtenbehandeling, inclusief (jaarlijkse) rapportage aan de gemeenteraad.
- Op basis van de kennis rond ontvangen klachten waar nodig verbetervoorstellen formuleren tot verbetering van de werking van de stedelijke organisatie.
- Klachtenmanagement gebeurt in nauw overleg met andere departementen/teams en consulent meldingen.
- Klachtenmanagement behelst zowel de behandeling van klachten over de stedelijke werking als de werking van OCMW.

RESULTAATGEBIED 2: ONDERSTEUNING VAN HET TEAM

Doel: Back-up en ondersteuning van consulent meldingen

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Nauwe samenwerking met en back up van de consulent meldingen.
- Ondersteuning van de consulent meldingen bij de verdere uitbouw van een optimaal meldingssysteem.

RESULTAATGEBIED 3: ADVISEREN & ONDERSTEUNEN

Doel: Adviseren en ondersteunen van het departementshoofd om bij te dragen aan de departementsdoelstellingen.

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Rapporteren van de stand van zaken van taken en opdrachten en belangrijke wijzigingen aan het departementshoofd.
- Constructief meewerken binnen de dienst externe communicatie om de werking verder te optimaliseren.
- Uitbouw van constructieve samenwerking met medewerkers van andere teams/departementen teneinde het beleid rond klachtenbehandeling optimaal te kunnen uitvoeren.
- Onmiddellijk melden van problemen die de uitvoering van taken in het gedrang brengen.
- Kritisch evalueren van eigen resultaten in functie van verbetering.
- Doen van verbetervoorstellen binnen het departement.
- Op peil houden van kennis/expertise in verband met het werkveld.

Competenties

GEDRAGSCOMPETENTIES

Kerncompetenties	Gradatie
Collegialiteit en samenwerking	3
Flexibiliteit	3
Kwaliteit en nauwgezetheid	3
Klantgerichtheid	3
Loyauteit (organisatiebetrokkenheid)	3
Integriteit	3

Extra competenties	Gradatie
Analytisch denken	3
Schriftelijke communicatie	3
Veranderingsbereidheid	3
Initiatief	3
Resultaatgerichtheid	3

Gradaties:

1. Basisgedrag vertonen binnen een afgebakende context als de situatie of omgeving daartoe directe aanleiding geeft.
2. Zelfstandig en op eigen initiatief het effectieve gedrag vertonen zowel in eenvoudige als eerder complexe situaties.
3. Anderen binnen de eigen werkomgeving en de gehele organisatie tot effectief gedrag stimuleren of inspireren door het scheppen van randvoorwaarden en het vertonen van voorbeeldgedrag.

TECHNISCHE COMPETENTIES

Competentie	Gradatie
PC-vaardigheden:	
Algemene PC-vaardigheden	2
Tekstverwerking (Word)	2
Rekenbladen (Excel)	2
Presentaties (Powerpoint)	2
PIM (Personal Information Manager)(Outlook)	2
Software eigen aan de functie	3
Wetgeving en regelgeving:	
Wetgeving en regelgeving m.b.t. de organisatie	2
Wetgeving en regelgeving m.b.t. de functie	3
Werking en werkmiddelen:	
Werking van de organisatie	3
Werkmiddelen en werkmethoedieken	2
Procedures en procesbeheer	3
Projectmatig werken	3
Management:	
Strategisch beleid	1
Financieel beheer en –beleid	1
Communicatiebeheer	2

Gradaties:

1. Elementaire kennis: het personeelslid kent de basisprincipes en kan ze toepassen (basiskennis).
2. Voldoende kennis: meer gedetailleerde kennis van principes in het specifieke domein, waardoor het personeelslid deze maximaal kan toepassen (professionele kennis).
3. Grondige kennis: het personeelslid is thuis in het vakdomein, op een hoog niveau, zodanig dat hij volledig zelfstandig kan functioneren en collega's kan ondersteunen in deze materie.

C. Formele vereisten

Houder zijn van een masterdiploma

E. Aanbod

Halftijdse, contractuele functie

Weddeschaal A1a – A2a

Basiswedde in trap 0: 1.523,49 euro bruto/maand

Basiswedde in de 10^{de} weddetrap: 1.886,06 euro bruto/maand

Beide bedragen te verhogen met haardgeld of standplaatstoelage naargelang de gezinstoestand.

Werkervaring bij de overheid wordt integraal meegerekend voor de bepaling van de anciënniteit; relevante beroepservaring in de privésector voor maximum 10 jaar.

Het salaris wordt aangevuld met heel wat interessante voordelen:

- Maaltijdcheques van 6 euro
- Volledige terugbetaling van het openbaar vervoer
- Fietsvergoeding
- Hospitalisatieverzekering
- Glijdende werktijden
- 35 halve dagen vakantie

D. Selectieprocedure

De selectieprocedure bestaat uit 3 delen.

- Om geslaagd te zijn moet de kandidaat 50% van de punten behalen op schriftelijk, 50% op het mondeling selectiegedeelte en 60% op het geheel van deze 2 delen van de selectie.
- De kandidaat neemt deel aan een psychotechnische proef. Deze wordt gevalideerd nadat de kandidaat geslaagd is op het schriftelijk gedeelte. De psychotechnische proef is adviserend voor de selectiecommissie.
- De geslaagde kandidaten worden gerangschikt naar resultaat.

De persoon die eerst gerangschikt is, nadat hij geslaagd is in het schriftelijk en het mondeling gedeelte wordt aangesteld.

Er kan een preselectieproef plaatsvinden vanaf het moment dat er meer dan 50 kandidaten zijn.

Deel 1: Schriftelijk gedeelte (30/60 te behalen)

De kandidaat wordt geconfronteerd met de beschrijving van één of meer situaties en/of praktijkonderwerpen die verband houden met de functie en waarbij een aantal competenties worden getoetst. De wetgeving of specifieke kennis m.b.t. de functie kan hierin worden verwerkt. De kandidaat werkt een oplossing uit, om deze aan de hand van een verslag/nota weer te geven.

Deel 2: Psychotechnische proef (adviserend voor de selectiecommissie)

De psychotechnische proef bestaat uit een persoonlijkheidsvragenlijst.

Deel 3: Mondeling gedeelte (20/40 te behalen)

Er vindt een gesprek plaats met de selectiecommissie, bestaande uit meerdere juryleden. In het gesprek wordt het profiel van de kandidaat getoetst met de specifieke vereisten van de functie. De motivatie, persoonlijkheid, werkervaring, vakkennis en de interesse voor het werkterrein worden besproken. Ook de competenties worden in het gesprek grondig bevraagd.

F. Hoe solliciteren?

Heb je interesse voor deze functie? Bezorg dan je cv, motivatiebrief en een kopie van je diploma uiterlijk op 17 september 2017 via jobs@lier.be.

Voor meer informatie kan je terecht bij Carine Vanderauwera, departement personeel, tel. 03 491 61 21 of via jobs@lier.be.