

**1fte klantenadviseur dienstverlening, (m/v/x), afdeling onthaal en dienstverlening**, niveau B in voltijds contractueel dienstverband voor 37,5/37,5 uur per week met een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur.

Er wordt een wervingsreserve aangelegd van één jaar.

### Korte functieomschrijving

Als klantenadviseur kom je terecht bij team dienstverlening meer bepaald team omgeving. Team omgeving is verantwoordelijk voor de procedurele opvolging van omgevingsvergunningaanvragen. Als klantenadviseur ben jij in dit team eigenaar van de procesopvolging van omgevingsvergunningen van A tot Z . Je begeleidt de klant in eerste instantie in een voortraject, je duidt hem op de te volgen procedure en je bent eigenaar van het juridische proces. Je vraagt de noodzakelijke interne en externe adviezen en bundelt de totaliteit in een voorstel van beslissing dat je met ondersteuning van de omgevingsambtenaar voorbereid. Je weet bestaande beleidsplannen hierin te vertalen. Je neemt een dienstverlenende rol op en zet de klant centraal.

Om dit te kunnen realiseren zal je je moeten inwerken in de specifieke regelgeving en de complexe materie moeten eigen maken. Kennis verwerven en geïntegreerd denken en toepassen is een continue aandachtspunt in deze functie.

Je werkt zeer nauw samen met je teamgenoten en de omgevingsambtenaren.

Werk je graag mee aan de ruimtelijke ordening binnen de gemeente en begeleid en adviseer je graag onze burger in hun woondroom.

Is het doorgronden van complexere wetgeving, strikt opvolgen van procedures en planlezen op jou maat geschreven?

### Vaardigheden:

- Klantgericht
- Dienstverlenende rol
- Meedenken met de burger, je neemt de burger/aanvrager mee in het ganse proces van zijn omgevingsdossier
- Inwerken in wetgeving - materie van de omgevingsvergunningen
- Planlezen is meegenomen
- Adviezen formuleren
- Beleid vertalen/omzetten
- Samenwerken met teamgenoten

Ben jij onze collega die we zoeken en heb je interesse? Stel je dan zeker kandidaat.

### 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.

### Diplomavereniste:

Je bent in het bezit van een diploma dat in aanmerking komt voor een functie op B niveau, ofwel een bachelordiploma, ofwel een diploma van het hoger onderwijs van één cyclus 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 2883,19 euro, aangevuld met een fietsvergoeding en maaltijdcheques van € 7,50 (eigen bijdrage van €1,09)
- gratis hospitalisatieverzekering, het aanbod van de sociale voordelen van de GSD-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 schriftelijke en mondelinge proef.

Het schriftelijk examen zal plaatsvinden op:

Vrijdag 14 april 2023 om 9u30, in de raadzaal van het gemeentehuis, Kerkstraat 4, 2560 Nijlen

Het mondeling examen zal plaatsvinden op:

Vrijdag 21 april 2023, in zaal Kliever van het gemeentehuis, Kerkstraat 4, 2560 Nijlen

Het uur van het mondeling examen zal later meegedeeld worden.

Om geslaagd te zijn voor het examen moet een kandidaat 50% van de punten behalen op elk gedeelte afzonderlijk en 60% op het geheel van het examen.

## Solliciteren

Kandidaturen voor deze functie kunnen tot en met 13 april 2023 ingediend worden op volgende manieren:

Door een sollicitatiebrief, samen met uw cv, kopie diploma en een uittreksel uit het strafregister (max 2 maand oud), het uittreksel strafregister wordt na inzage onmiddellijk vernietigd:

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

De volledige functiebeschrijving voor deze functie kan u in bijlage vinden.

Voor meer informatie over deze functie kan u terecht bij team personeel, 03 410 02 84 of [personeel@nijlen.be](mailto:personeel@nijlen.be)

## Funcctie- en competentieprofiel

### 1. Identificatiegegevens

Funcietitel	Klantenadviseur
Afdeling – Dienst	Afdeling onthaal en dienstverlening
Funciefamilie	Klantenadviseurs
Niveau	B
Graad	B1 – B3

### 2. Positionering in het organogram

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

### 3. Doel van de functie

Als klantenadviseur kom je terecht bij team dienstverlening meer bepaald team omgeving. Team omgeving is verantwoordelijk voor de procedurele opvolging van omgevingsvergunningsaanvragen. Als klantenadviseur ben jij in dit team eigenaar van de procesopvolging van omgevingsvergunningen van A tot Z. Je begeleidt de klant in eerste instantie in een voortraject, je duidt hem op de te volgen procedure en je bent eigenaar van het juridische proces. Je vraagt de noodzakelijke interne en externe adviezen en bundelt de totaliteit in een voorstel van beslissing dat je met ondersteuning van de omgevingsambtenaar voorbereid. Je weet bestaande beleidsplannen hierin te vertalen. Je neemt een dienstverlenende rol op en zet de klant centraal.

Om dit te kunnen realiseren zal je je moeten inwerken in de specifieke regelgeving en de complexe materie moeten eigen maken. Kennis verwerven en geïntegreerd denken en toepassen is een continue aandachtspunt in deze functie.

Je werkt zeer nauw samen met je teamgenoten en de omgevingsambtenaren.

### 4. Kernresultaatsgebieden

#### 1. Voorbereiden, plannen, uitvoeren, opvolgen en bijsturen van de strategische en operationele planning zodat de beleidsdoelstellingen gerealiseerd worden

*Dit omvat ondermeer volgende taken :*

- o Op basis van indicatoren, wetenschappelijk onderzoek en maatschappelijke evoluties, beleidsvoorstellen voorbereiden voor de beleidsorganen*
- o Bepalen van ken- en stuurgetallen, kwantitatieve en kwalitatieve meetcriteria voor de dienstverlening*
- o Regelmatig aftoetsen van de strategische visie aan de realiteit en aanpassen waar nodig*
- o Aanbrengen van nieuwe beleidsitems*
- o Op regelmatige tijdstippen een evaluatie opstellen met het oog op vernieuwing/optimalisering van de werking en het gevoerde beleid*

## **2. Uitwerken van beleidsvoorstellen en adviezen zodat de beleidsdoelstellingen van de (sub)dienst/afdeling gerealiseerd worden**

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Analyseren van relevante signalen uit het werkveld (cultuurraad, vrijwilligers, ...)
- Beleidsvoorbereidende dossiers en nota's opmaken voor de beleidsverantwoordelijken
- Spontaan beleidsadviezen formuleren en inhoud geven aan de beleidsnota's
- Evalueren van de effecten van het gevoerde beleid

## **3. Coördineren van de werking van projecten met het oog op een efficiënte en effectieve dienstverlening**

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Vertalen van strategie en beleid naar concrete doelstellingen, acties...
- Zorgen voor de aan- en bijsturing van processen en projecten
- Bewaken en opvolgen van de voortgang van projecten, activiteiten... en indien nodig acties nemen om bij te sturen
- Waken over een effectieve en efficiënte aanpak van het project
- Organiseren en leiden van vergaderingen met medewerkers naar aanleiding van de uitwerking van een specifiek dossier of behandeling van een probleem of knelpunt
- Afstemmen van systemen, procedures, middelen, tijd en mensen
- Instaan voor budgetbeheer en -controle van het project in functie van een financieel gezond beleid
- Werken met vrijwilligers binnen projecten waar nodig

## **4. Ontwikkelen en stimuleren van samenwerkingsverbanden en instaan voor de vertegenwoordiging van de afdeling met het oog op een optimale externe communicatie**

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Stimuleren en ontwikkelen van samenwerkingsverbanden met het OCMW, buurgemeenten...
- Deelnemen aan diverse werkgroepen buiten het gemeentebestuur
- Fungeren, op vlak van de werkdomeinen als contactpersoon naar toezichthoudende overheid en andere openbare besturen, particuliere instellingen of organisaties

## **5. Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat de medewerkers goed geïnformeerd en betrokken zijn**

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Organiseren van een werkoverleg of een overleg naar aanleiding van een specifiek project of evenement
- Ervoor zorgen dat iedere medewerker over alle informatie beschikt die hij/zij nodig heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren
- Rapporteren aan de leidinggevende/verantwoordelijke(n) in verband met de werking van de (sub)dienst, de uitvoering van de beleidsdoelstellingen, de voortgang van projecten, activiteiten,...
- Verzorgen van top-down en bottom-up communicatie tussen de overlegfora (bvb. werkoverleg en diensthooftoverleg)

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

Dit omvat ondermeer volgende taken :

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

- Afleveren van de vereiste documenten
- Opvolgen van de informatie die de klant opvraagt

## **7. 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

## **8. Ontwikkelen, (laten) implementeren en opvolgen van de organisatie van interne controleprocedures en kwaliteitsprojecten teneinde doelgerichte en kwaliteitsvolle diensten en producten af te leveren.**

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Toezien op een effectieve en efficiënte dienstverlening
- Implementeren en opvolgen van kwaliteitszorg

## **9. Instaan voor de praktische organisatie van projecten, manifestaties, colloquia, evenementen of andere bijeenkomsten.**

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Inwinnen van informatie
- Uitvoeren van onderzoek, bvb. op vlak van reglementering, of detecteren van behoeften bij klanten
- Opmaken van plannings/draaiboeken en initiëren en opvolgen van samenwerking met anderen
- Uitvoeren van allerlei formaliteiten of procedures
- Verzorgen van allerhande communicatie, zowel voor als tijdens het project of het evenement (intern, leveranciers,...)
- Reserveren van accommodaties, materiaal en materieel
- Bewaken van de voortgang van het project of het evenement
- Evalueren van uitgevoerde projecten

## **10. 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

## **11. Indien de werking en dienstverlening dit vereisen kunnen bijkomende taken en verantwoordelijkheden opgenomen worden**

## **5. Gedragscompetenties**

### **Kerncompetenties**

Integriteit (2: discreet handelen)

- Neemt verantwoordelijkheid voor eigen werk en komt open uit voor fouten
- Gaat zorgvuldig en discreet om met gevoelige en 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 (3: 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 (2: 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 (3: creëren van samenwerkingsverbanden met en tussen andere afdelingen)

- Werkt actief aan het creëren van een vertrouwenband met andere afdelingen
- Creëert structuren om de samenwerking met andere afdelingen te verbeteren
- Creëert een draagvlak voor problemen of beslissingen die de eigen afdeling overschrijden
- Draagt samenwerking als een belangrijke waarde uit en spreekt anderen hierop aan

### **Essentiële competenties**

Adviseren (3: complexe analyse maken, bevorderen van het omgevingsbewustzijn, kennis produceren)

- Ziet grote lijnen, tilt vragen op een hoger abstractieniveau
- Brengt complexe zaken, soms tegenstrijdige informatie, tot de kern terug
- Kadert advies in een lange termijn beleid
- Ondersteunt en stimuleert anderen om informatie en adviezen uit te wisselen

Plannen en organiseren (niveau 2: structuur aanbrengen in eigen werk en dat van anderen, coördineren)

- Brengt structuur aan in eigen werk en dat van anderen: plant taken en projecten
- Bepaalt objectieven en prioriteiten (korte / midlange termijn)
- Past de planning aan indien veranderende omstandigheden dit eisen, ook voor anderen
- Zet mensen en middelen op de best mogelijke manier in
- Plant meetmomenten in om te toetsen of prestaties/resultaten voldoen aan de verwachtingen en stuurt bij indien nodig
- Verzekert continuïteit van het werk en behoudt overzicht

Kwaliteitsvol werken (3: streven naar continue kwaliteitsverbetering, anderen hiertoe stimuleren, kwaliteitsborging)

- Ontwikkelt en benoemt kwaliteitscriteria
- Stimuleert de kwaliteitsvolle uitvoering van taken en projecten en volgt de (tussentijdse) resultaten op
- Stelt de geleverde kwaliteit regelmatig ter discussie en spreekt anderen aan op de kwaliteit van het geleverde werk
- Stimuleert verbeteringsvoorstellen

### **Belangrijke competenties**

Ondernemen (2: je handelt verbeteringsgericht en vernieuwend en ondersteunt anderen)

- Onderzoekt behoeften en neemt acties om de dienstverlening te optimaliseren
- Ziet nieuwe toepassingsmogelijkheden voor bestaande instrumenten
- Betrekt personen (binnen of buiten de eigen dienst) die te maken zullen hebben met de gevolgen van de verandering
- Stimuleert en ondersteunt anderen om verbeteringsgericht en / of vernieuwend te werken

Onderhandelen (2: onderhandelen in complexe situaties, verenigen van belangen)

- Weerlegt de mening of bezwaren van anderen door middel van argumenten
- Brengt uiteenlopende visies, behoeften en standpunten samen
- Zoekt actief naar gemeenschappelijke belangen
- Hanteert argumenten die zoveel mogelijk aansluiten bij de belangen van de ander

Resultaatsgericht werken (3: sturen op resultaat, anderen ondersteunen)

- Formuleert uitdagende doelstellingen die een impact hebben op de wekring van anderen (ook buiten de afdeling)
- Maakt afspraken met alle betrokkenen om de gestelde doelstellingen te bereiken
- Realiseert verbeteringen in werkzaamheden en randvoorwaarden, zowel binnen als buiten het eigen werkgebied
- Ondersteunt anderen en neemt obstakels weg voor anderen