

Coördinator stadsonthaal B4-5

Rapporteert aan	Directeur beleven
Geeft leiding aan	Medewerker(s) onthaal Medewerker(s) themaloket burger Expert vreemdelingenzaken
Doel van de functie De coördinator stadsonthaal staat in voor het realiseren van een geïntegreerd breed onthaal op een uniforme wijze over de verschillende onthalen heen. Burgers kunnen er terecht met al hun vragen, ook met de vragen die niet voor ons bedoeld zijn. De coördinator stadonthaal draagt bij aan het toegankelijk maken van onze dienstverlening. Klantentevredenheid wordt bereikt door op vragen rond leven in Morsel te anticiperen, ze te onderzoeken en/of op te lossen op een heldere en klantvriendelijke manier. De coördinator zorgt ervoor dat het stadsonthaal een ambassadeursrol opneemt door het uitdragen van een positieve beeldvorming over het lokaal bestuur.	
DNA-toets Je DNA dient te matchen met dat van het lokaal bestuur Morsel. Daarom verwachten we dat je professioneel, open, creatief, resultaatgericht en klantvriendelijk bent. Je moet meegaan in het groeiverhaal en er samen met je collega's voor zorgen dat we als organisatie niet blijven stilstaan. We verwachten van onze medewerkers een maximale betrokkenheid en grote dosis eigenaarschap over het eigen takenpakket.	Resultaten : <ul style="list-style-type: none">• Je handelt met aandacht voor de doelstellingen en de belangen van de organisatie.• Je voelt je verbonden met het lokaal bestuur en je opdrachten of rol.• Je gaat ervoor om taken uit te voeren en verantwoordelijkheid op te nemen.• Je vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij interne en externe contacten.• Je toont maatschappelijke dienstbaarheid of public service gezindheid• Je werkt mee aan een positieve beeldvorming van de organisatie.• Je staat open voor nieuwe opvattingen, meningen en ervaringen van mensen• Je bent eerlijk en transparant in wat je doet.• Je kan overweg met diverse opdrachten en plotse veranderingen• Je speelt in op onverwachte of dringende zaken en gaat snel over tot actie• Je bent bereid nieuwe zaken te leren en mee te groeien met veranderingen• Je werkt polyvalent mee aan diverse opdrachten binnen de eigen dienst en eventueel andere dienst
Kennis en kunde	

Dit is het geheel van relevante kennis, vaardigheden en ervaring – hoe dan ook verkregen om een functie naar behoren uit te oefenen. De coördinator stadonthaal beschikt over praktische en theoretische kennis met betrekking tot het eigen vakgebied. Het denk- en werkniveau bevindt zich op bachelorniveau.

Overzicht en inzicht in relevante wetgeving

Resultaten:

- Je bezit praktische en theoretische kennis met betrekking tot het eigen vakgebied en moet inzicht hebben inzake de raakvlakken met andere disciplines.
- Je hebt een denk- en werkniveau op bachelorniveau met praktische en theoretische kennis over het vakdomein

Complexiteit

De complexiteit van het denkproces en dus de mate waarin oplossingen voor de problematieken binnen de functie gekend of beschikbaar zijn, dan wel dat de oplossingen zelf ontwikkeld moeten worden is gemiddeld. Je treedt op als escalatieniveau voor het team en neemt de meer complexe problemen voor jouw rekening.

Mee-bepalen, toetsen en bijsturen van de strategische visie van de cluster BELEVEN zodat de realisatie van het beleid optimaal ondersteund wordt

Resultaten:

- Je bereidt beleidsvoorstellen voor voor de beleidsorganen en het managementteam op basis van indicatoren, wetenschappelijk onderzoek en maatschappelijke evoluties
- Je bepaalt mee de ken- en stuurgetallen, kwantitatieve en kwalitatieve meetcriteria voor de dienstverlening van de eigen dienst
- Je formuleert spontaan beleidsadviezen en geeft inhoud aan de beleidsnota's
- Je brengt nieuwe beleidsitems aan
- Je voert op regelmatige tijdstippen een evaluatie uit van het gevoerde beleid van de eigen dienst met het oog op vernieuwing/optimalisering van de werking
- Je analyseert relevante signalen uit het werkveld

Autonomie

Dit is de mate waarin de functie het vermogen tot zelfstandig handelen en de aanspreekbaarheid op de gevolgen vereist. De autonomie van de coördinator stadonthaal is ruim.

<p>Instaan voor de dagelijkse coördinatie van de activiteiten en het toezien op een kwalitatieve uitvoering van uitvoerende taken.</p>	<p>Resultaten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je behandelt problemen door middel van het analyseren en interpreteren van situaties en het ontwikkelen van oplossingen (interpolerende probleembehandeling) • Doelstellingen zijn mede voorbereid en vastgesteld • Je neemt innoverende initiatieven binnen een ruim kader • Je bepaalt de eigen werkprioriteiten in functie van de doelstellingen • De controle op je eigen werkzaamheden is ingebouwd in de werkprocedures • Je werk wordt beoordeeld op het eindresultaat
<p>Impact De impact heeft te maken met de door de functiehouder daadwerkelijk uit te oefenen invloed op gedefinieerde eindresultaten. De toegevoegde waarde van de functie situeert zich in het direct aansturen van het inhoudelijk begeleiden van een team. Fouten hebben duidelijke consequenties op vlak van tijds-, geld- of imagoverlies voor klanten of bewoners. De coördinator stadsonthaal heeft een grote impact.</p>	
<p>Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat de medewerkers goed geïnformeerd en betrokken zijn</p>	<p>Resultaten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je organiseert een team- en multidisciplinair overleg • Je zorgt ervoor dat iedere medewerker over alle informatie beschikt die hij/zij nodig heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren • Je zorgt ervoor dat de medewerkers goed weten waarvoor het lokaal bestuur staat • Je rapporteert aan jouw leidinggevende in verband met de werking van de (sub)dienst, de uitvoering van de beleidsdoelstellingen, de voortgang van projecten, activiteiten,... • Je verzorgt een open en transparante communicatie (top-down en bottom-up) tussen de overlegfora
<p>Oog hebben voor en rekening houden met de (sociale) noden van iedere klant met het oog op het creëren van een</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Je zorgt ervoor dat je naar de klant luistert • Je speelt in op specifieke vragen en noden binnen de grenzen van klantvriendelijkheid

dienstbare en zorgzame sfeer	
<p>Leiding geven Het sturen van medewerkers die hiërarchisch direct of indirect ondergeschikt zijn via formele gezagsverhouding. De coördinator stadonthaal geeft leiding aan een relatief homogene groep van uitvoerende medewerkers.</p>	
<p>Coachen en begeleiden van de medewerkers zodat de (sub)dienst beschikt over gemotiveerde en competente medewerkers</p>	<p>Resultaten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je zorgt voor een duidelijke formulering van taken, rollen, opdrachten, verantwoordelijkheden • Je stimuleert medewerkers tot het ontwikkelen van nieuwe ideeën en tot het inzetten en ontwikkelen van hun competentie • Je werkt mee aan het creëren van een lerende organisatie • Je begeleidt medewerkers door middel van coachingsgesprekken en constructieve feedback • Je neemt verantwoordelijkheid op voor de medewerkers • Je helpt medewerker(s) bij het uitvoeren van (moeilijke) taken • Je helpt bij het oplossen van conflicten indien nodig • Je zorgt mee voor het creëren van een draagvlak bij veranderingen • Je versterkt de samenhang en de goede sfeer binnen de dienst en moedigt collegialiteit aan