

**Stad en OCMW Ieper werven aan:**

**Onthaalmedewerker musea  
aanleg werfreserve – C1-C3**

**FUNCTIE:**

Als onthaalmedewerker wordt je ingezet aan de onthaalbalies van het In Flanders Fields Museum en het Yper Museum. Je bent een professioneel aanspreekpunt voor bezoekers uit binnen- en buitenland en helpt met andere administratieve opdrachten zoals groepsreservaties, mails,... Je staat mee in voor de ticketverkoop en houdt toezicht bij de permanente en tijdelijke tentoonstellingen van de musea. Je helpt mee in de shop van het bezoekerscentrum.

**PROFIEL:**

- Je hebt sterke administratieve vaardigheden
- Je bent een vlotte prater die klantvriendelijkheid vooropstelt
- Weekendwerk is voor jou geen probleem
- Je bent (minimaal) in het bezit van een diploma hoger secundair onderwijs of daarmee gelijkgesteld

**AANBOD:**

Je komt terecht in een uitdagende en gezinsvriendelijke organisatie met een maatschappelijk relevante opdracht. Je wordt opgenomen in de werfreserve voor de functie van onthaalmedewerker musea en dit voor de totale duur van 3 jaar.

Bruto maandloon bij opstart (afhankelijk van eerdere beroepservaring) tussen € 2.258,22 en € 2.649,87 met als extra's:

- maaltijdcheques (€ 7,44/dag)
- fietsvergoeding
- hospitalisatie- en groepsverzekering
- opleidingsmogelijkheden
- minstens 30 verlofdagen
- fietslease
- ...

**INTERESSE?**

Solliciteren kan tot en met **zondag 03 december 2023** via het daarvoor voorziene formulier.

De selectieprocedure zal bestaan uit 2 delen:

1. Schriftelijke proef op **donderdag 07 december 2023**
2. Mondelinge proef op **dinsdag 19 december 2023**

Meer info over deze vacature of selectieprocedure via de personeelsdienst van Stad Ieper: [wervingen@ieper.be](mailto:wervingen@ieper.be) of 057 451 850.

# Toelatings- en aanwervingsvoorwaarden

## 1. Algemene toelatingsvoorwaarden

Om toegang te hebben tot een functie bij het gemeentebestuur, moeten de kandidaten:

- 1° een gedrag vertonen dat in overeenstemming is met de eisen van de functie waarvoor ze solliciteren. Het passend gedrag wordt getoetst aan de hand van een **uittreksel uit het gemeentelijk strafregister dat niet ouder mag zijn dan 2 maanden**. Als daarop een ongunstige vermelding voorkomt, mag de kandidaat daarvoor een schriftelijke toelichting voorleggen.
- 2° de burgerlijke en politieke rechten genieten.
- 3° medisch geschikt zijn voor de uit te oefenen functie, in overeenstemming met de wetgeving betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk. De medische geschiktheid van de kandidaat moet vaststaan vóór de effectieve tewerkstelling bij de gemeente.
- 4° nationaliteit:  
§1. Alle contractuele functies zijn toegankelijk voor kandidaten die wettig in België verblijven en op de Belgische arbeidsmarkt zijn toegelaten.

## 2. Algemene aanwervingsvoorwaarden

Om in aanmerking te komen voor aanwerving, moeten de kandidaten:

- 1° voldoen aan de vereiste over de taalkennis opgelegd door de wetten op het gebruik der talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966. Als een kandidaat zijn diploma niet in het Nederlandstalige onderwijs heeft behaald, is alleen SELOR bevoegd om de taalkennis vast te stellen.
- 2° slagen voor de selectieprocedure.
- 3° voldoen aan de diplomavereiste voor deze functie.

## 3. Selectieprocedure

Aan elke aanwerving gaat een selectieprocedure vooraf.

**De kandidaten leveren bij indiening van hun kandidatuur het bewijs dat ze voldoen aan de algemene toelatings- en aanwervingsvoorwaarden. Onvolledige kandidaturen komen niet in aanmerking.**

De aanstellende overheid beoordeelt de geldigheid van de voorgelegde bewijzen. Op basis van die beoordeling wordt beslist welke kandidaten definitief tot de selectieprocedure worden toegelaten. De kandidaten die geweigerd worden, worden daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht met vermelding van de reden voor de weigering.

Voor de deelname aan de selectieprocedure volstaat een kopie of een gewoon afschrift voor de vereiste bewijzen.

Eensluidend verklaarde afschriften worden alleen gevraagd aan de kandidaten die geslaagd zijn voor de selectie.

## 4. Selectietechnieken

Indien de omvang van het aantal kandidaten dermate de organisatie van de selectie bemoeilijkt, kan de aanstellende overheid beslissen om een preselectie te houden op basis van cv en motivatiebrief van zodra er meer dan 10 kandidaten zijn.

De kandidaten moeten slagen in een examen bestaande uit een schriftelijk en/of praktische gedeelte en een mondeling gedeelte.

## 5. Resultaat van de selectie

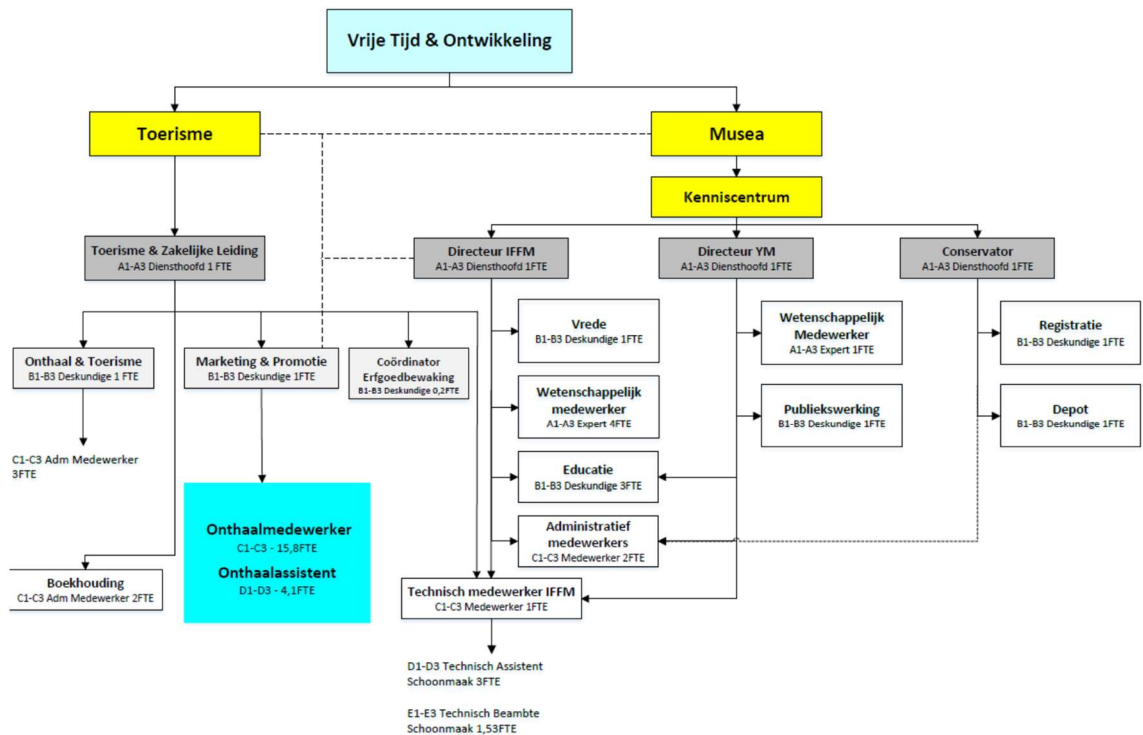
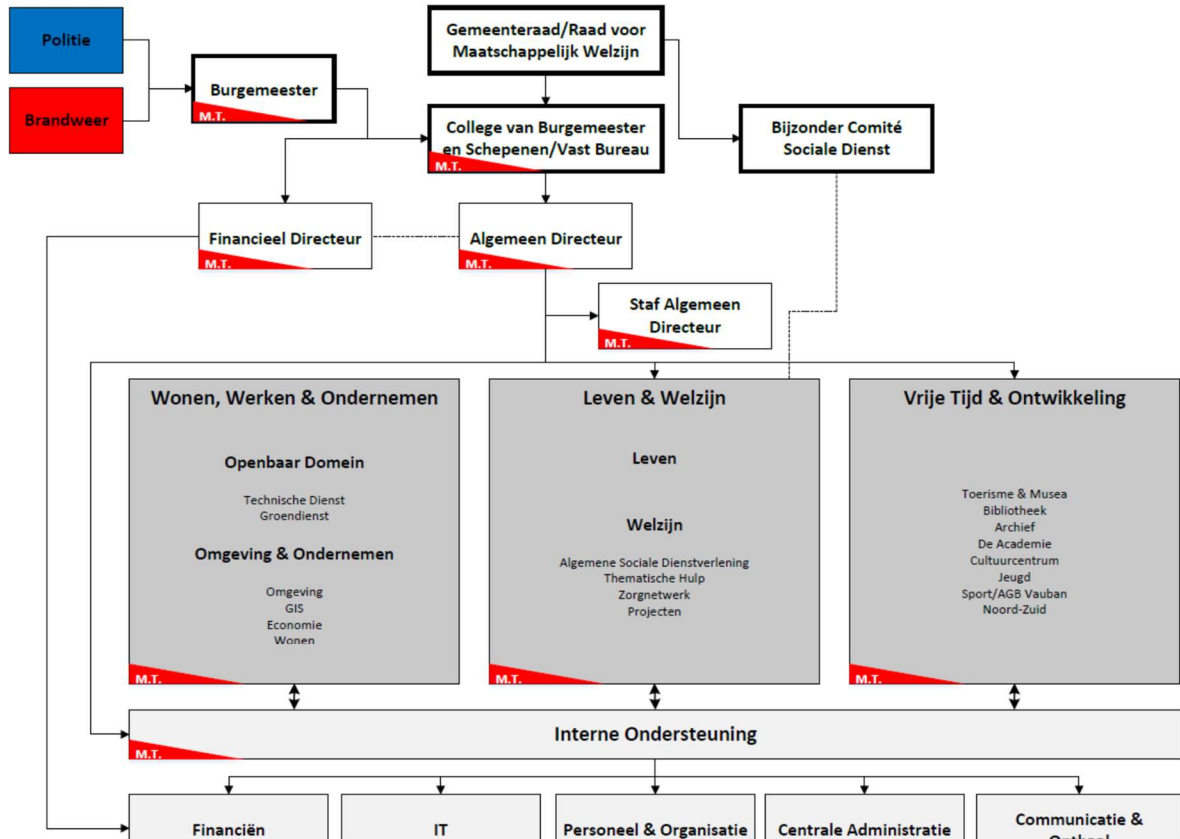
Om als geslaagd aanzien te worden dient de kandidaat 50% per selectietechniek en 60% op het totaal van de selectie te behalen.

Om toegelaten te worden tot de volgende selectietechniek dient de kandidaat geslaagd te zijn op de voorafgaande selectietechniek.

# Functiebeschrijving

## 1. Organisatie

Je werkt voor de dienst Toerisme, het IFFM (In Flanders Fields Museum) en het Yper Museum (YM).  
Je rapporteert aan de stafmedewerkers en het diensthoofd Toerisme & Zakelijke Leiding Musea.



## 2. Missie, visie & doelstelling van de organisatie

Stad en OCMW leper streven naar een hoogstaande dienstverlening op maat van onze burgers, bedrijven en bezoekers, en dit op alle beleidsdomeinen die aan onze organisatie zijn toevertrouwd. Samen gaan we voluit voor een warme, sociale stad waar het aangenaam leven is in een groene omgeving, en waar jong en oud zich thuis voelen. We richten de blik resoluut op de toekomst zonder ons rijke verleden uit het oog te verliezen. We gaan verantwoordelijk en respectvol om met elkaar en duurzaam met de middelen die ons worden aangereikt. Op die manier willen we verder uitgroeien tot een levendige, bruisende stad die alle ruimte geeft aan creatieve en innovatieve ideeën. Een stad waar we allemaal fier op kunnen zijn.

## 3. Taak van de dienst

De dienst Toerisme en Musea staat enerzijds in voor het beheer van de dienst Toerisme en anderzijds voor de uitbouw, het wetenschappelijk, financieel en zakelijk beheer van het In Flanders Fields Museum, het Yper Museum, het kenniscentrum en het bezoekerscentrum.

De dienst verzorgt onder andere het onthaal van bezoekers en ticketing, marketing en promotie, boekhouding en reservaties. In het bezoekerscentrum baat de dienst een shop uit en wordt een permanente streektentoonstelling onderhouden en ontwikkeld. Naast deze opdrachten behoort het verzamelen, bewaren, bestuderen en tentoonstellen van (kunst)patrimonium en eigendommen van onze instellingen eveneens tot de belangrijkste taken van de dienst.

De dienst treedt ook op als (mede)organisator van toeristische manifestaties en plechtigheden, bij de ontwikkeling van toeristische producten, het samenstellen van arrangementen voor groepen en individuen en het aantrekken, begeleiden van binnen- en buitenlandse pers en toeristische promotie.

## 4. Functie-inhoud

- ✓ Je wordt ingezet aan de onthaalbalies van het In Flanders Fields Museum, het Yper Museum:
  - Je bent een aanspreekpunt voor bezoekers uit binnen- en buitenland en staat hen bij met de nodige informatie over de musea.
  - Je staat Nederlands-, Engels- en Franstalige bezoekers vriendelijk en vlot te woord. Occasioneel ook Duitstaligen.
  - Naast de mondelinge communicatie kun je op termijn ook ingeschakeld worden voor het beantwoorden van schriftelijke vragen (via e-mail) of andere administratieve opdrachten zoals bijvoorbeeld de administratie van groepsreservaties.
- ✓ Je staat mee in voor de ticketverkoop en houdt toezicht bij de permanente en tijdelijke tentoonstellingen van de musea;
  - Je ontvangt en beheert inkomgelden in nauw overleg met de boekhoudkundige.
  - Je werkt mee aan bezoekersonderzoeken (afnemen enquêtes, tellingen, enz....)
  - Je controleert de fysieke toestand van de museumgebouwen en tentoonstellingen en signaleert onregelmatigheden.
- ✓ Je werkt mee in de shop van het bezoekerscentrum:
  - Je houdt er toezicht en staat in voor de verkoop van producten, het aanvullen van rekken, inrichten van etalagekasten.
- ✓ Je wordt ingeschakeld tijdens het weekend. Je werkt 1 weekend op 2.

Op basis van interne en externe evoluties kunnen aan dit takenpakket op termijn nieuwe taken toevertrouwd worden. Hiervoor wordt de nodige vorming aangereikt.

## 5. Competenties

### Algemene competenties

✓ **Voortdurend verbeteren:**

**Je hebt een grondige vakkennis, werkt resultaatgericht en kwaliteitsvol. Je bent bereid om continu bij te leren.**

- Je onderneemt de nodige acties om de gewenste/vooropgestelde resultaten te bereiken en leeft de kwaliteitsnormen na.
- Je bent kritisch ingesteld, doet voorstellen en signaleert problemen (zowel over de eigen taak als over de eigen organisatie).
- Je kan omgaan met feedback en leert uit fouten. Je geeft niet op bij tegenslagen.
- Je leert nieuwe taken aan en integreert nieuwe kennis/informatie in het eigen werkveld.

✓ **Klantgericht:**

**Je onderneemt op een (klant)vriendelijke manier de nodige acties.**

- Je helpt klanten en bezoekers op een vriendelijke en gepaste wijze, bent luisterbereid en aanspreekbaar en respecteert vertrouwelijke en persoonlijke informatie.
- Je blijft beleefd bij opmerkingen of klachten. Je bent empathisch, maar toch correct.
- Je houdt rekening met de behoeften en vragen van de klant om zo de meest geschikte oplossing te bieden, zelfs wanneer die vragen en problemen minder voor de hand liggen.

✓ **Samenwerken:**

**Je werkt met anderen aan een gemeenschappelijk doel/project.**

- Je bent collegiaal. Je helpt anderen spontaan waar nodig en geeft de informatie die voor anderen belangrijk is, tijdig door.
- Je laat het eigen standpunt gemakkelijk los als hiermee het gezamenlijk doel is gediend. Je vraagt de mening van anderen bij het maken van plannen.
- Je probeert een goede sfeer te creëren en de samenwerking binnen het team te stimuleren.

✓ **Betrouwbaar:**

**Je handelt consequent en correct. Je maakt verantwoord gebruik van middelen en houdt je aan de afspraken.**

- Je kan goed functioneren binnen het vooropgesteld takenpakket, je handelt correct en respecteert normen en regels ook zonder toezicht.
- Je handelt conform de waarden en doelstellingen van de organisatie, ook als er geen duidelijke regelgeving voor bestaat.
- Men kan op jou rekenen, je vertoont voorbeeldgedrag.
- Je zoekt geen eigen voordeel en komt uit voor eigen nalatigheden en fouten.

✓ **Betrokken:**

**Je wil je job zo goed mogelijk uitoefenen, neemt verantwoordelijkheid op en stelt je loyaal op.**

- Je bent geïnteresseerd in de organisatie en zorgt voor loyale uitvoering van de beslissingen.
- Je levert een consequente bijdrage tot een positieve beeldvorming (imago) van de werkgever.
- Je draagt de standpunten (visie) van de organisatie uit, zowel bij medewerkers als extern.
- Je neemt initiatief.

✓ **Veranderingsgezind:**

**Je bent flexibel bij nieuwe evoluties en staat open voor nieuwe dingen.**

- Je hebt aandacht voor de omgeving en de nieuwe evoluties die zich voordoen.
- Je kan op een vlotte manier inspelen op wijzigende plannings, tendensen, je denkt na over veranderingen en onthaalt deze positief.
- Je kan zelf met een nieuw plan van aanpak komen en dit voorstellen.

## **Functiespecifieke competenties**

### ✓ **Zelfstandig:**

**Je kan zonder veel hulp de juiste keuzes maken, prioriteiten stellen en tot een resultaat komen.**

- Je hebt een degelijke kennis op het gebied van overheidsopdrachten of je bent bereid deze te verwerven.
- Je verricht taken zonder hulp van anderen en probeert op eigen kracht probleemsituaties op te lossen.
- Je zoekt spontaan naar een efficiënt en effectief gebruik van tijd en middelen.
- Je hebt een grote verantwoordelijkheidszin.

### ✓ **Flexibel:**

**Je kan je snel aanpassen aan wisselende gebeurtenissen. Je blijft doelmatig handelen door je gedrag aan te passen aan wisselende omstandigheden.**

- Je stelt je flexibel op en past je aan in geval van organisatorische veranderingen.
- Je bent bereid om in te springen waar nodig (avond- en weekendwerk).
- Je kan deadlines nastreven en hebt respect voor termijnen.
- Je bent stressbestendig en past je aan indien nodig om zo de resultaten te behalen.