

## Stad en OCMW werven aan:

# Helpdeskmedewerker IT (C1-C3)

(voltijds contract onbepaalde duur – 38/38 – werfreserve van 3 jaar)

### FUNCTIE:

Je bent het eerste aanspreekpunt voor IT-meldingen (aanvragen, defecten, ...) van alle stedelijke diensten (en enkele partnerorganisaties). Als helpdeskmedewerker zorg je voor een vlotte registratie en behandelingen van de meldingen. Je zet jouw kennis van IT in om ondersteuning te bieden aan de lopende taken en projecten op de dienst en zorgt voor een vlotte installatie en onderhoud van de courante software en hardware. Naast deze taken ben je ook verantwoordelijk voor het opnemen van een aantal administratieve taken zoals ondersteuning van de aankoopadministratie en het uitschrijven van handleidingen en procedures voor de eindgebruiker.

### PROFIEL:

- Je hebt interesse/affiniteit met IT
- Je hebt een basiskennis van Office, Active Directory en Windows, en je bent bereid om je hierin blijvend bij te scholen.
- Je hebt goede communicatieve en digitale vaardigheden
- Je durft initiatief en verantwoordelijkheid nemen, ook in onvertrouwde en stressvolle situaties
- Je kan analytisch en probleemoplossend denken
- Je beschikt over een rijbewijs B

### AANBOD:

Je komt terecht in een uitdagende en gezinsvriendelijke organisatie met een maatschappelijk relevante opdracht. Je komt in dienst met een voltijds contract van onbepaalde duur (38/38).

Verloning in graad C1-C3 met als extra's: maaltijdcheques, fietsvergoeding, hospitalisatie- en groepsverzekering, opleidingsmogelijkheden, ...

Relevante beroepservaring komt volledig in aanmerking voor overdracht anciënniteit.

### INTERESSE?

Bezorg dan uiterlijk op 8 november 2021 via [wervingen@ieper.be](mailto:wervingen@ieper.be) :

- Je **motivatiebrief + curriculum vitae**
- Een recent **uittreksel uit het strafregister** (< 2 maanden, model 595: algemeen model)
- Een **kopie van je hoogst behaalde diploma**. Voor kandidaten die niet beschikken over een diploma van het hoger secundair onderwijs wordt een **capaciteitstest** georganiseerd op **16 november 2021**.

De datum van ontvangstbevestiging geldt als bewijs.

Een **preselectie o.b.v. CV en motivatiebrief is mogelijk** zodra er meer dan 10 kandidaten solliciteren. De selectieprocedure zal bestaan uit een **schriftelijke proef met een praktisch gedeelte** en een **mondelijke proef**. Data zullen ruim op voorhand gecommuniceerd worden.

Meer info over de selectieprocedure via [wervingen@ieper.be](mailto:wervingen@ieper.be) of 057/451 859.

# 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 (= minimaal diploma hoger secundair onderwijs), of, indien zij niet beschikken over het vereiste diploma, ofwel:
  - a. slagen voor een niveau- of capaciteitstest.
  - b. beschikken over een op de functie afgestemd ervaringsbewijs, uitgereikt overeenkomstig de Vlaamse regelgeving over de titels van beroepsbekwaamheid.
  - c. beschikken over een op de functie afgestemd attest van een beroepsopleiding gevolgd bij een door de Vlaamse Regering erkende instelling van beroepsopleiding.

## 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.

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

## 4. Selectietechnieken

De kandidaten die tot de selectieprocedure worden toegelaten moeten slagen in een examen bestaande uit een schriftelijk gedeelte én een mondeling gedeelte.

## 5. Resultaat van de selectie

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

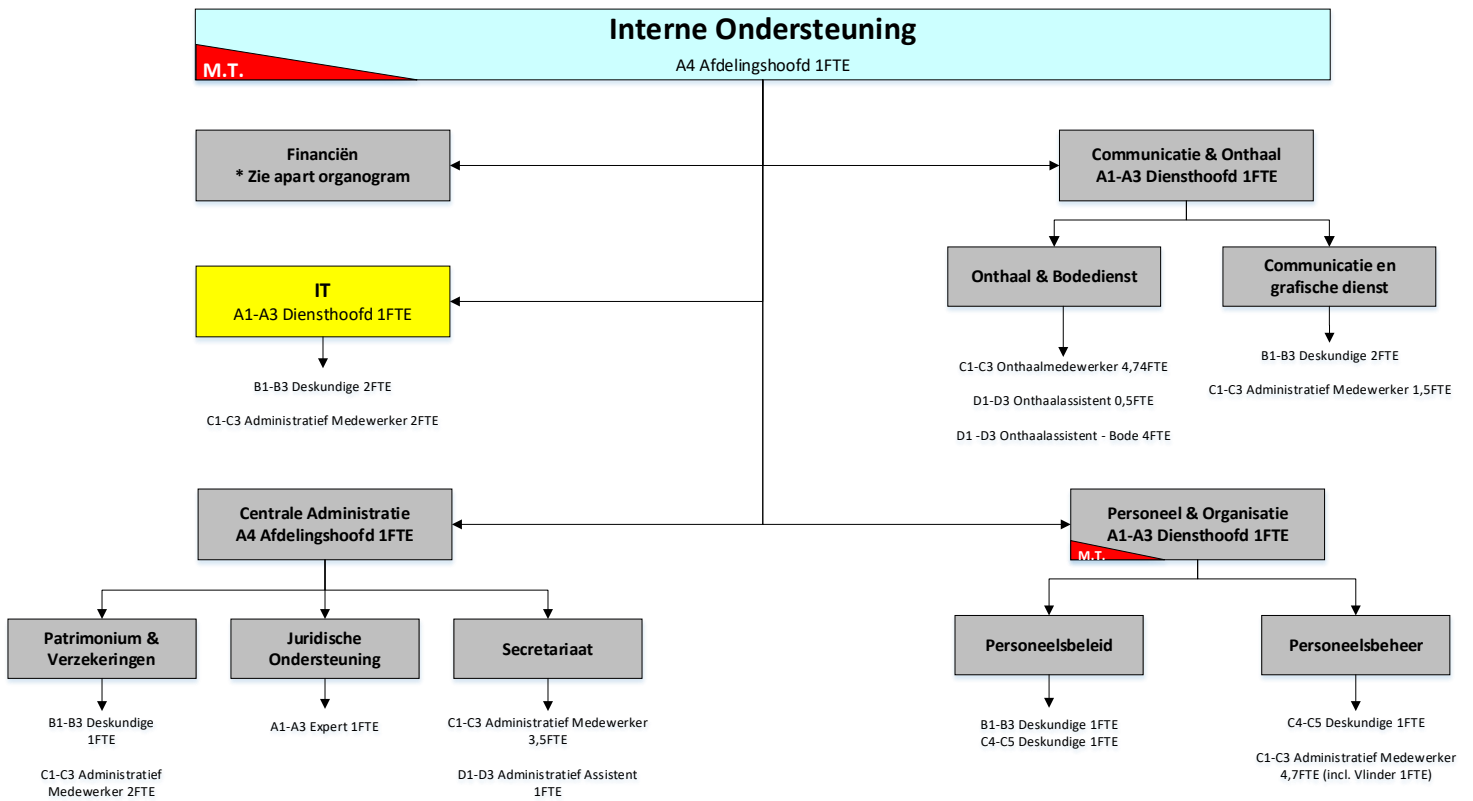
# Functiebeschrijving

## 1. Organisatie

Je werkt voor de IT-dienst en rapporteert rechtstreeks aan het diensthoofd. Je komt terecht in een klein team. Samen ondersteunen jullie ongeveer 500 gebruikers op verschillende locaties in een (voornamelijk) Windows-omgeving. Jullie beheren een 50-tal servers waarvan het merendeel is gevirtualiseerd.

Als helpdesk medewerker word je het eerste aanspreekpunt voor IT-meldingen (aanvragen, problemen, defecten, informatievragen). Je zal in contact komen met nagenoeg alle stedelijke diensten (en partnerorganisaties) met zeer uiteenlopende IT-behoefte.

Maart 2021



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

Stad en OCMW Ieper 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 IT-dienst is verantwoordelijk voor een kwalitatieve, interne IT-dienstverlening. De dienst beheert de volledige IT-infrastructuur en garandeert een hoge beschikbaarheid van toestellen, connectiviteit, applicaties en data. De dienst adviseert over hoe IT kan worden ingezet om beleids- en organisatorische doelstellingen te halen.

## 4. Functie inhoud

Je bent het eerste aanspreekpunt bij IT-gerelateerde problemen en dit voor de gehele organisatie en diverse partnerorganisaties. Je biedt een ondersteunende rol naar jouw collega's toe en dit op verscheidene domeinen:

- Meldingen registreren en behandelen
- Installatie en onderhoud van software en hardware
- Ondersteuning van de IT-dienst bij diverse taken en projecten
- Indien nodig ondersteuning bieden bij het systeem- en netwerkbeheer
- Uitschrijven van richtlijnen, handleidingen en procedures
- Up-to-date houden van de interne kennisdatabank
- Ondersteuning aankoopadministratie: leveringen controleren, inventarisering, ...

## 5. Competenties

### Algemene competenties:

#### **Voortdurend verbeteren:**

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

- Je kan vlot overweg met courante Office-toepassingen, Active Directory en werk je je met succes in in specifieke softwaretoepassingen.
- Je kan en wil continu nieuwe taken aanleren. Je integreert deze nieuwe kennis/informatie ook in je eigen praktijk.
- Je neemt initiatief om de gewenste/vooropgestelde resultaten te bereiken en leeft de kwaliteitsnormen na.
- Je kan omgaan met feedback en leert uit fouten. Je geeft niet op bij tegenslagen.
- Je bent kritisch ingesteld, doet voorstellen en signaleert problemen (zowel over de eigen taak als over de eigen organisatie).

**Klantgericht:**

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

- Je helpt klanten op een vriendelijke en gepaste wijze.
- Je bent luisterbereid en aanspreekbaar, en je 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.
- Je hebt extra aandacht voor informatieveiligheid en privacy.

**Betrokkenheid:**

**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 van de werkgever.
- Je draagt de standpunten (visie) van de organisatie uit, bij medewerkers maar ook extern.
- Je neemt initiatief.

**Veranderingsgezind:**

**Je past je flexibel aan aan 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 plannen, tendensen. Je denkt na over veranderingen en onthaalt deze positief.
- Je kan zelf met een nieuw plan van aanpak komen en dit voorstellen.

## **Functie specifieke competenties**

### **Flexibiliteit:**

**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 kan deadlines nastreven, je hebt respect voor termijnen.
- Je bent stressbestendig en past je aan indien nodig om de resultaten te behalen.
- Je bent bereid en in staat om ook buiten de kantooruren te werken wanneer de dienstorganisatie dit vraagt.