

# Onthaalmedewerkers dienstencentra

**(C1-C3 – 19/38 contract onbepaalde duur + langdurige  
vervangingsopdrachten – werfreserve 3 jaar)**

## Functie:

Je wordt tewerkgesteld binnen de Ieperse dienstencentra. Je bent een professioneel aanspreekpunt voor bezoekers en staat in voor de uitvoering van uiteenlopende administratieve taken, zowel front- als backoffice. Je ondersteunt op die manier de activiteiten en dienstverlening, en draagt bij aan de uitvoering van de missie en visie van het Zorgnetwerk Ieper. Deze is gericht op het opsporen en ondersteunen van senioren en andere kwetsbare doelgroepen met een beginnend zorgprofiel. Samen met de maatschappelijk werkers vorm je een flexibel team dat de levenskwaliteit van jullie brede doelgroep actief ondersteunt.

## Profiel:

- Je bent een administratieve duizendpoot en communicatief sterk.
- Je haalt energie en voldoening uit talrijke contacten met een diversiteit aan bezoekers.
- Je bent (minimaal) in het bezit van een diploma hoger secundair onderwijs.
- Een basis grafische kennis en/of voeling met het beheer van websites en social media is een pluspunt

## Aanbod:

Je komt terecht in een uitdagende en gezinsvriendelijke organisatie met een maatschappelijk relevante opdracht. Je komt in dienst met een halftijds contract van onbepaalde duur (19/38) en/of een langdurig vervangingscontract (19/38), bij voorkeur te combineren.

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

## Interesse?

Bezorg dan **uiterlijk op 18 februari 2020** je motivatiebrief, vergezeld van een uitgebreid curriculum vitae, een recent uittreksel uit het strafregister én een kopie van je diploma hoger secundair onderwijs:

- **per post verstuurd** aan de personeelsdienst, Auris, **Ter Waarde 1, 8900 Ieper**
- **OF tegen ontvangstbewijs aan een medewerker van de personeelsdienst**, op hetzelfde adres
- **OF via e-mail** naar [wervingen@ieper.be](mailto:wervingen@ieper.be) (tegen ontvangstbevestiging).

De postdatum of de datum van het ontvangstbewijs gelden als bewijs.

Een preselectie is mogelijk op basis van cv's en motivatiebrieven van zodra er meer dan 10 kandidaten solliciteren.

Het **schriftelijk examen** gaat door op **maandagavond 02 maart 2020 om 18u00**. Kandidaten die hiervoor slagen kunnen deelnemen aan de **sollicitatiegesprekken** op **maandag 16 maart 2020**.

# 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 (art. 596.2 – activiteiten met minderjarigen). 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. Met uitzondering van de functies van gemeentesecretaris en financieel beheerder die voorbehouden zijn voor Belgen staan alle statutaire functies open voor de onderdanen van de EU-lidstaten, lidstaten van de Europese Economische Ruimte (EER) en de Zwitserse Bondsstaat, die op grond van de Belgische wetgeving toegang hebben tot het wettige verblijf in België en een algemeen geldende toegang hebben tot de Belgische arbeidsmarkt.

*(Dit zijn per 1 januari 2007: België, Cyprus, Duitsland, Denemarken, Finland, Frankrijk, Griekenland, Ierland, IJsland, Italië, Liechtenstein, Luxemburg, Malta, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Portugal, Spanje, Verenigd Koninkrijk, Zweden of de Zwitserse Bondsstaat.)*

§2. 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 die geldt voor het niveau C. Dit wil zeggen een diploma hoger secundair onderwijs kunnen voorleggen.

## 3. Aanwervingsprocedure

Aan elke aanwerving gaat een selectieprocedure vooraf.

De kandidaten leveren bij indiening van hun kandidatuur het bewijs dat ze voldoen aan de algemene toelatingsvoorwaarden en aan de aanwervingsvoorwaarden.

Het college van burgemeester en schepenen 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

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

5. Resultaat van de selectie

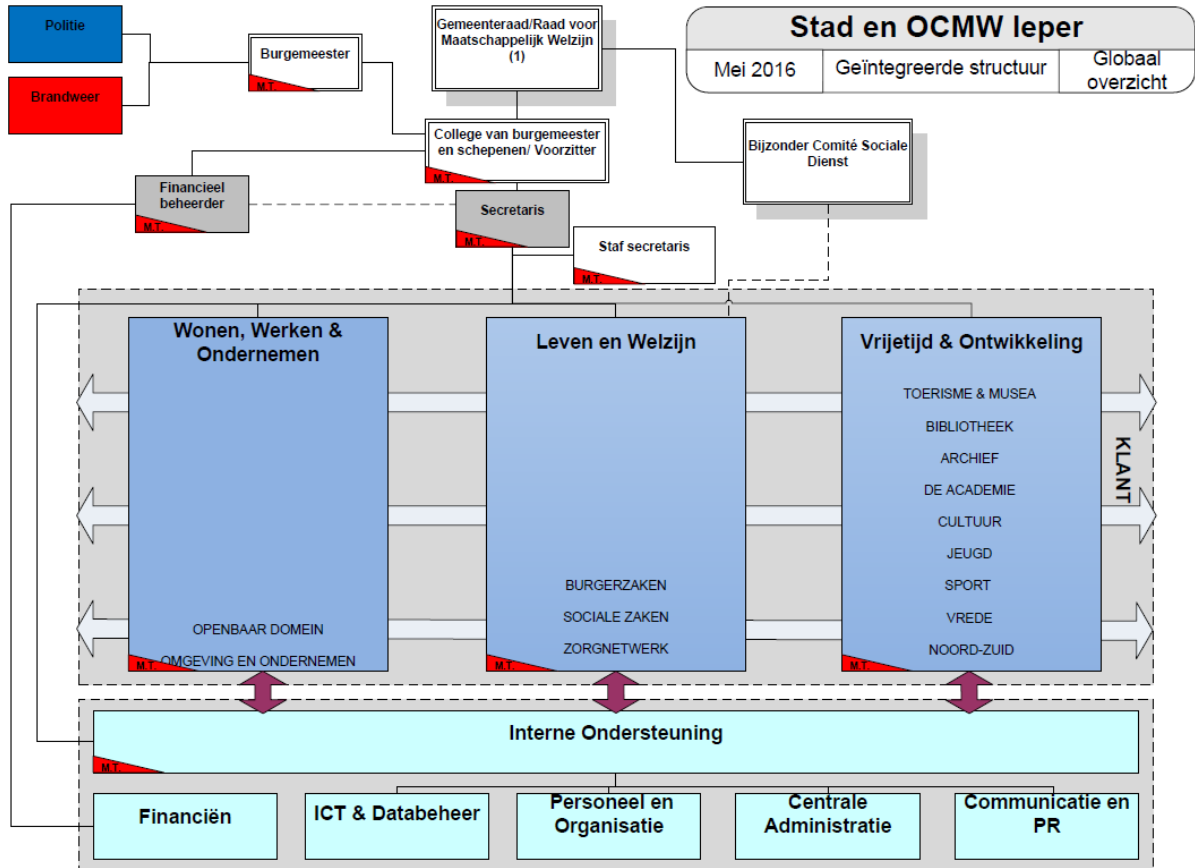
Om als geslaagd aanzien te worden dient de kandidaat 50 % per selectietechniek en 60 % op het totaal van de selectie te behalen.

Om toegelaten te worden tot de volgende selectietechniek dient de kandidaat geslaagd te zijn voor de voorafgaande selectietechniek(en).

# Functiebeschrijving

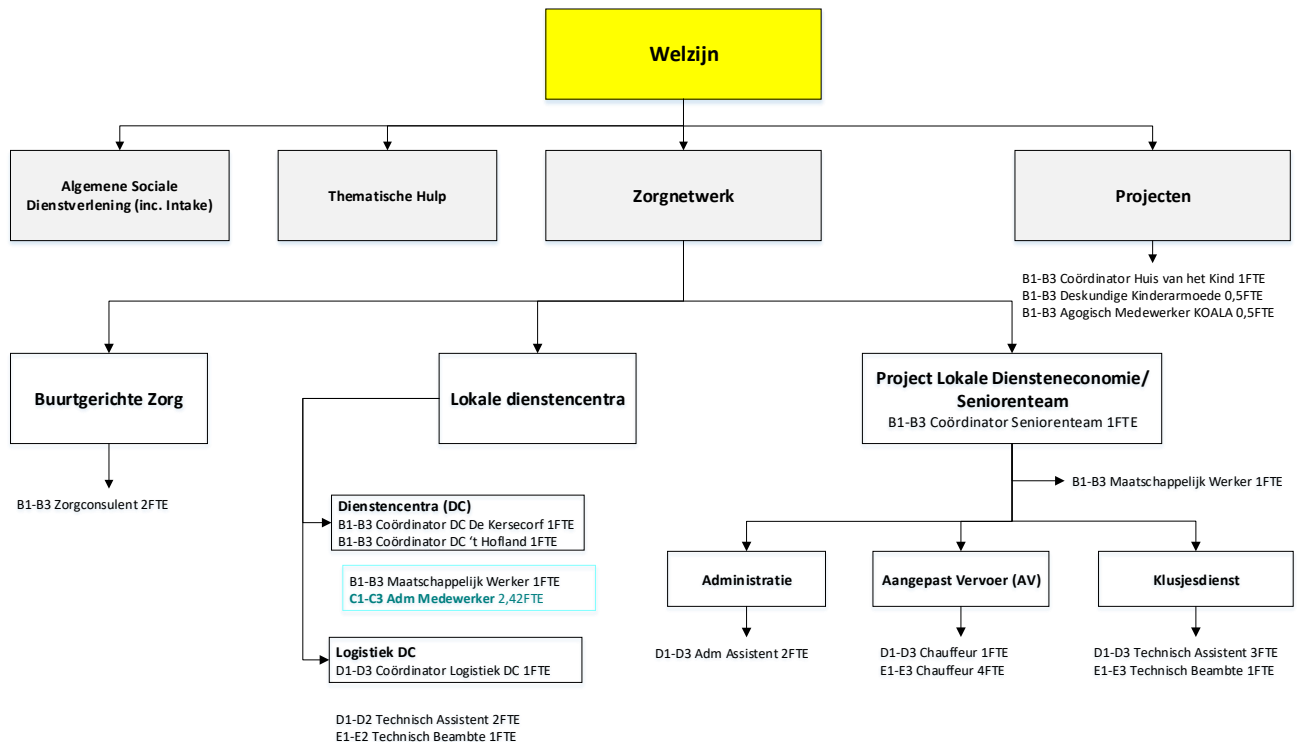
## 1. Organisatie

Je werkt op de afdeling Leven en Welzijn, specifiek voor de dienstencentra van het Zorgnetwerk. Je rapporteert aan de coördinatoren van beide dienstencentra.



(1) artikel 95 OCMW-decreet: de voorzitter van de raad voor maatschappelijk welzijn maakt met raadgevende stem deel uit van het managementteam.

(1) Artikel 96 Gemeentedecreet: De burgemeester, of in voorkomend geval de schepenen door hem aangeduid, maakt met raadgevende stem deel uit van het managementteam.



D1-D2 Technisch Assistent 2FTE  
E1-E2 Technisch Beambte 1FTE

## **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 Welzijn verzekert de maatschappelijke dienstverlening die elke leperling in staat stelt om een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid. De dienst bevordert de maatschappelijke integratie van cliënten en dit volgens de meest aangepaste methoden van het maatschappelijk werk.

Met het Zorgnetwerk wil Stad en OCMW leper een antwoord bieden op de onvervulde noden van de meest kwetsbare groepen in onze stad (ouderen, alleenstaanden en mensen in kansarmoede). De ondersteuning is gericht op het faciliteren en stimuleren van zorg in de eigen vertrouwde woning en woonomgeving.

## **4. Functie inhoud**

Je bent een administratieve spilfiguur op de dienst:

- Je staat in voor de schriftelijke, telefonische en mondelinge communicatie vanuit de dienst. Je communiceert hierbij duidelijk en correct, zowel naar klanten, collega's als naar leidinggevenden en/of bestuursleden.
- Je bent zeer nauwkeurig bij het ontvangen, behandelen en beantwoorden van vragen en dossiers.
- Na een inlooperperiode word je mee verantwoordelijk voor de administratieve verwerking en opvolging van specifieke vragen en dossiers. Je doet dit via specifieke softwarepakketten in een hoofdzakelijk digitale omgeving.

Je bent als baliemedewerker een aanspreekpunt voor burgers. Je helpt hun vragen te identificeren en te beantwoorden:

- Je helpt burgers en klanten op een vriendelijke en professionele wijze, zelfs in stressvolle situaties.
- Je geeft op een heldere, klantvriendelijke manier duiding bij vragen en dossiers waarvoor men op de dienst komt aankloppen.
- Je verwijst bezoekers met complexe vragen doelgericht door naar de bevoegde collega's, partners of (externe) instanties.
- Bij het ontvangen van klachten of misnoegde bezoekers, blijf je beleefd en correct.
- Je bewaakt de orde en netheid aan het loket en zorgt dat de burger hier op een aangename manier wordt ontvangen.

Ook back-office neem je een aantal administratieve taken voor je rekening. Deze kunnen o.a. bestaan uit:

- Het registreren en verwerken van uiteenlopende administratieve gegevens, al dan niet in specifieke software-toepassingen
- Het opvolgen van communicatie met andere diensten, organisaties of leveranciers,...
- Het ontwerpen van affiches en flyers voor verschillende activiteiten. Je koppelt hierbij een basis grafische kennis aan je vaardigheid om kort en toegankelijk te schrijven.
- Het opvolgen van communicatie via website, elektronische nieuwsbrief en/of sociale media

## 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 omgaan met Office, in het bijzonder Word, Excel en Outlook.
- Je kan vlot, zelfstandig en op correcte wijze een brief en een verslag opstellen.
- 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 eigen werkveld.

#### **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.

**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 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 plannings, 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.