

## Stad en OCMW Ieper starten de procedures van interne en externe personeelsmobiliteit op met oog op de aanstelling van een:

# Onthaalmedewerker

(deeltijds contract onbepaalde duur – 28,5/38 – C1-C3 – werfreserve van 3 jaar)

### **FUNCTIE:**

Als onthaalmedewerker ben je een professioneel en klantvriendelijk aanspreekpunt voor burgers en interne/externe klanten die met de meest uiteenlopende vragen het algemene informatie- en contactpunt van Stad Ieper contacteren. Je staat in voor het onthaal, de eerstelijnsdienstverlening en een correcte doorverwijzing van burgers en interne/externe klanten die het administratief centrum Auris bezoeken of contacteren. Daarnaast verzorg je ook de telefonie en postregistratie. Je handelt mails, reservaties en afspraken op een kwaliteitsvolle manier af en werkt zowel front- als backoffice.

### **PROFIEL:**

- Je beschikt over uitstekende administratieve, digitale en communicatieve vaardigheden.
- Je bent klantvriendelijk en stressbestendig.
- Je haalt energie en voldoening uit contacten met een diversiteit aan burgers.
- Je bent bereid en beschikbaar om regelmatig op zaterdagvoormiddag te werken.
- Je bent minstens in het bezit van een diploma hoger secundair onderwijs.
- Je voldoet aan de voorwaarden om deel te nemen aan de procedure van interne en externe personeelsmobiliteit:
  - Je beschikt op heden over een graad van niveau C1-C3.
  - Je hebt minstens 2 jaar anciënniteit in een graad van niveau C.
  - Je bent via een volwaardige aanwervingsprocedure aangesteld bij Stad/OCMW Ieper of AGB Vauban.
  - Je beschikt over een gunstig evaluatieresultaat voor de laatste evaluatie.

### **AANBOD:**

Je komt terecht in een uitdagende en gezinsvriendelijke organisatie met een maatschappelijk relevante opdracht. Je komt in dienst als onthaalmedewerker op de dienst Communicatie & Onthaal met een deeltijds contract van onbepaalde duur (28,5/38). Verloning in graad C1-C3 met als extra's: maaltijdcheques, fietsvergoeding, hospitalisatie- en groepsverzekering, opleidingsmogelijkheden,...

### **INTERESSE?**

**Bezorg dan uiterlijk op vrijdag 2 april 2021 om 16u00 je curriculum vitae en motivatiebrief, samen met een kopie van je diploma én een recent uittreksel uit het strafregister (< 2 maanden, model 595: algemeen model):**

- via mail naar [wervingen@ieper.be](mailto:wervingen@ieper.be) (tegen ontvangstbevestiging)
- OF via afgifte aan een medewerker van de personeelsdienst, tegen ontvangstbewijs (AC Auris, Ter Waarde 1, 8900 Ieper) en na afspraak tijdens de kantooruren.

De datum van het ontvangstbewijs geldt als bewijs.

**Er is een vrijstelling van de schriftelijke proef.** Vervolgens bestaat de selectieprocedure uit:

- een **praktische proef (digitale vaardigheden)** op **maandagavond 26 april 2021**
- een **mondelijke proef (sollicitatiegesprek)** waarvan de exacte datum ruim op voorhand wordt meegedeeld.

Meer info via [wervingen@ieper.be](mailto:wervingen@ieper.be) of 057/451 852

# 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 **recent uittreksel uit het gemeentelijk strafregister (model 595: algemeen model), 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 die geldt voor het niveau waarin de vacante functie gesitueerd is (in dit geval minstens diploma hoger secundair onderwijs).
- 4° Je voldoet aan de voorwaarden om deel te nemen aan de procedure van interne en externe personeelsmobiliteit:
  - o Je beschikt op heden over een graad van niveau C1-C3.
  - o Je hebt minstens 2 jaar anciënniteit in een graad van niveau C.
  - o Je bent via een volwaardige aanwervingsprocedure aangesteld bij Stad/OCMW Ieper of AGB Vauban.
  - o Je beschikt over een gunstig evaluatieresultaat voor de laatste evaluatie.

## 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 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 selectieprocedure bevat twee selectietechnieken: een praktisch gedeelte (digitale vaardigheden) én een mondeling gedeelte (sollicitatiegesprek/gestructureerd interview), waarbij telkens getoetst wordt of de kandidaat voldoet aan de competentievereisten van de vacante functie.

#### **5. Resultaat van de selectie**

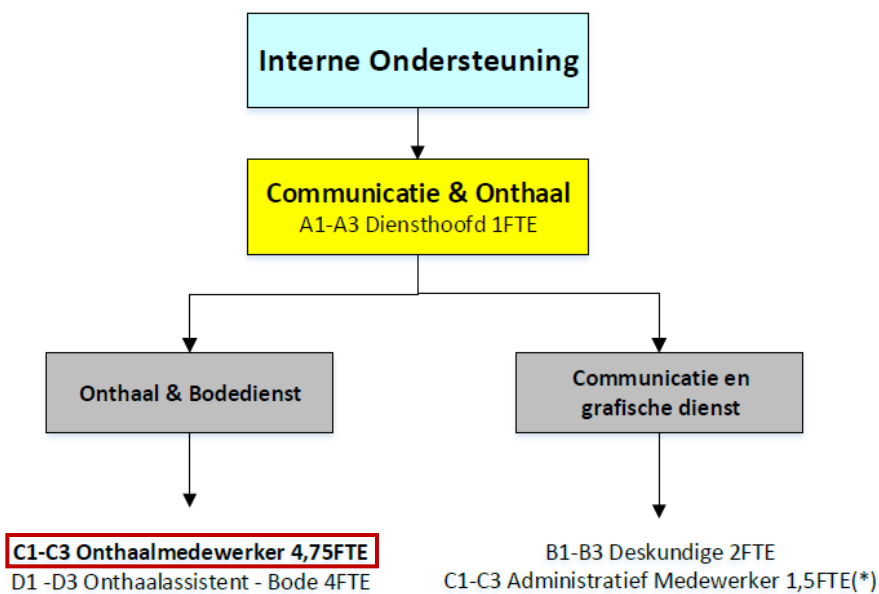
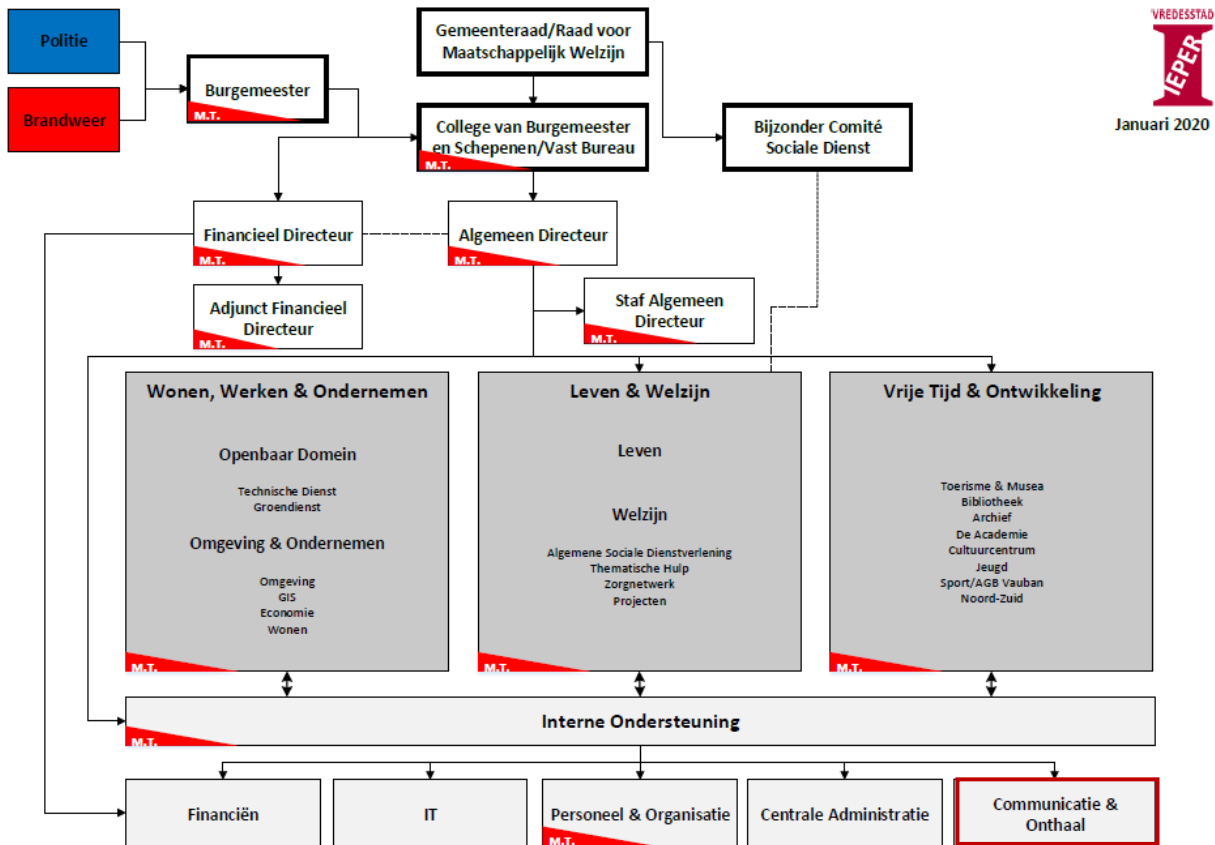
Om als geslaagd aanzien te worden dient de kandidaat 50% per selectietechniek en 60% op het totaal van de selectie te behalen.

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

# Functiebeschrijving

## 1. Plaats in het organogram

Je werkt in het administratief centrum Auris op het algemene informatie- en contactpunt van Stad en OCMW Ieper. Je rapporteert aan het diensthoofd Communicatie & Onthaal.



## 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

Het onthaal in het Administratief Centrum Auris is het lokaal informatiepunt tussen het brede publiek en de diensten van Stad en OCMW Ieper. Het is het eerste aanspreek- en contactpunt dat burgers, klanten en collega's op een laagdrempelige en klantvriendelijke wijze wegwijs maakt in de diensten van onze dienstverlening. De dienst omvat het fysiek, telefonisch en digitaal onthaal, de snelbalie, alsook het beheer en de afhandeling van post- en klantenregistratie, zalenbeheer en diverse administratieve taken.

## 4. Functie-inhoud

- ✓ Je bent een professioneel en klantvriendelijk aanspreekpunt voor burgers en interne/externe klanten die met de meest uiteenlopende vragen het algemene informatie- en contactpunt van Stad Ieper contacteren:
  - Je staat in voor het onthaal, de eerstelijnsdienstverlening en een correcte doorverwijzing van burgers en interne/externe klanten die het Administratief Centrum Auris bezoeken of contacteren.
  - Je verzorgt de telefonie en postregistratie en handelt mails, reservaties en afspraken op een kwaliteitsvolle manier af.
  - Je werkt zowel front- als backoffice.
  - Je bent zeer nauwkeurig bij het ontvangen, behandelen en beantwoorden van vragen en dossiers.
  - Je geeft op een heldere en klantvriendelijke manier uitleg bij vragen en helpt, indien nodig, om vragen te identificeren.
  - Bij het ontvangen van klachten of misnoegde bezoekers blijf je steeds beleefd en correct.
  - Om een kwaliteitsvolle dienstverlening aan de snelbalie te garanderen, werk je je steeds met succes in in steeds veranderende materie en wetgeving.
  - Je maakt dagdagelijks op efficiënte wijze gebruik van specifieke softwarepakketten in een hoofdzakelijk digitale omgeving.

## 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 courante Office-toepassingen en werkt je met succes in in specifieke softwaretoepassingen.
  - 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 en wetgeving aan en integreert deze nieuwe kennis/informatie in het eigen werkveld.

- ✓ **Klantgericht:**  
**Je onderneemt op een klantvriendelijke manier de nodige acties.**
  - Je helpt burgers en interne/externe klanten op een vriendelijke en gepaste wijze. Je bent luisterbereid en aanspreekbaar. 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 burger/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 vooropgestelde 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 en 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 een 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 plannen en 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**

- ✓ **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
  - Je kan deadlines nastreven en je hebt respect voor termijnen.
  - Je bent stressbestendig en past je aan om zo de nodige resultaten te behalen.