

INFORMATIENOTA

Allround medewerker front- en backoffice onthaal en loketwerking

Algemeen

Over welke vacature gaat het?

De lokale besturen Merelbeke en Melle organiseren een aanwervingsprocedure voor de functie 'allround medewerker front- en backoffice onthaal en loketwerking' (C1-C2-C3).

We zoeken een voltijdse (38 uren per week) of deeltijdse (19 uren of 30,4 uren per week) medewerker. Je wordt in dienst genomen op basis van een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd.

Organisatie

Wie zijn we?

Ben je op zoek naar een boeiende job in het hartje van de provincie Oost-Vlaanderen? Dan ben je bij het lokaal bestuur van Merelbeke en Melle aan het juiste adres! Team Merelbeke en Melle bestaan uit enthousiaste medewerkers die zich elk in hun vakgebied inzetten voor de gemeente: het gemeentehuis, het sociaal huis, het welzijnshuis, de bibliotheek, het cultuurhuis, het jeugdcentrum, het sportcentrum en verschillende scholen.

Vanaf 2025 zal onze organisatie nog groeien in kader van onze fusiegemeente Merelbeke-Melle. Je start na deze selectieprocedure bij de nieuwe gemeente Merelbeke-Melle.

Waarvoor staan we?

We streven vier organisatiewaarden na:

- **Ambitieuus**

We zijn ambitieus. We kijken vooruit en streven naar uitmuntendheid. We spelen proactief in op nieuwe tendensen en veranderende behoeften van onze burgers. We evolueren mee met de maatschappelijke context.

- **Professioneel**

We zijn professioneel. We staan voor kwaliteit en streven naar een klantgerichte dienstverlening. We werken op maat van onze interne en externe klanten. We investeren in de dienstverlening.

- **Respectvol**

We zijn respectvol. We handelen vanuit een wederzijds respect voor elkaar en geven waardering. We staan open voor feedback van elkaar en van onze burgers.

- **Verbonden**

We zijn verbonden. We werken transparant en communiceren open en eerlijk. We creëren een organisatie die personeelsleden en burgers ondersteunt en faciliteert. We zorgen voor een positieve werksfeer.

Functie

Welke functie oefen je uit?

Je staat in voor de dienstverlening aan inwoners van Merelbeke-Melle aan het onthaal en/of de loketten van de diensten van het lokaal bestuur en de administratieve verwerking van deze (aan)vragen door:

- Je staat de mensen vlot te woord en maakt ze wegwijs doorheen de dienst en het lokaal bestuur en dit zowel elektronisch, telefonisch als fysiek.

- Je ondersteunt de inwoners bij het formuleren en registreren van hun (aan)vragen.
- Je beheert de contacten van de dienst in het loket en je zorgt voor de correcte doorstroming en administratieve verwerking in de backoffice.
- Je behandelt en begeleidt vragen van klanten aan het onthaal en het loket. De meest voorkomende vragen volg je zelfstandig op en je zorgt, indien nodig, voor een vlotte afstemming wanneer de inbreng van andere collega's of diensten noodzakelijk is.
- Je bewaakt de voortgang van de processen en de kwaliteit van de bovenvermelde dienstverlening en rapporteert daarover aan het diensthoofd.
- Je ondersteunt bij administratieve taken. Je verdiept je in de materie van de dienst, na interne of externe vorming.

Je werkt onder de leiding van en rapporteert aan het diensthoofd van de betrokken dienst.

Wat zijn onze kerncompetenties?

We hanteren drie competenties die gelden voor iedereen:

- Klantgericht handelen

Je benadert klanten (intern en extern) proactief en zorgt voor een optimale ondersteuning bij het verlenen van service, rekening houdende met de behoeften van de klant.

- Oplossingsgericht werken

Je vindt oplossingen voor de toegewezen taken en kan gepast omgaan met onverwachte wendingen.

- Omgaan met verandering

Je stelt je flexibel op en kijkt met een positieve houding tegen verandering aan.

Wat zijn de functiecompetenties?

Je voldoet aan de volgende competenties:

- Effectief communiceren

Je brengt een boodschap gestructureerd over naar een groep en adviseert vanuit de eigen expertise.

- Integreren en synthetiseren

Je trekt de juiste conclusies door het samenvatten en integreren van data, waarbij ook alternatieven worden gegenereerd.

- Plannen en organiseren

Je werkt overzichtelijke plannen uit volgens de juiste prioriteiten en middelen.

- Besluitvaardig optreden

Je neemt weloverwogen beslissingen en durft knopen doorhakken op basis van onvolledige informatie.

- Kwalitatief handelen

Je zorgt voor kwaliteit bij het uitvoeren van taken en laat organisatiebelangen primeren op persoonlijke belangen.

Voorwaarden

Voldoe je aan onze toelatingsvoorwaarden?

Je voldoet aan enkele voorwaarden:

- een passend gedrag vertonen (we toetsen dit aan de hand van een uittreksel uit het strafregister)

- medisch geschikt zijn voor het uitoefenen van de functie

Let wel: indien op het uittreksel uit het strafregister een ongunstige vermelding voorkomt, mag je een schriftelijke toelichting voorleggen.

Voldoe je aan de aanwervingsvoorwaarden?

Je voldoet aan enkele voorwaarden:

- in het bezit zijn van een diploma secundair onderwijs (of gelijkgesteld)
- slagen voor de selectieprocedure

Selectie

Is er een preselectie?

Als meer dan 25 kandidaten worden toegelaten tot de selectieprocedure, worden verkennende gesprekken voorzien. Alleen de 15 meest geschikte kandidaten worden toegelaten tot het verdere verloop van de selectieprocedure. De verkennende gesprekken worden niet in aanmerking genomen voor het beoordelen en het eindresultaat van de selectieproeven.

Hoe selecteren we de juiste kandidaat?

De selectieproeven toetsen de geschiktheid van de kandidaten en resulteren in een vergelijkende selectie, waarbij de kandidaten worden gerangschikt in een bindende volgorde volgens het behaalde selectieresultaat.

De volgende selectietechnieken worden gebruikt:

- Schriftelijk gedeelte (op 50 punten)
Dit gedeelte bestaat uit een proef die de kennisvereisten toetst die in de functiebeschrijving werden bepaald. De informaticakennis en -vaardigheden kunnen hierin worden verwerkt.
- Mondeling gedeelte (op 50 punten)
Dit gedeelte bestaat uit een mondelinge proef: deze selectietechniek beoogt de evaluatie van de overeenstemming van het profiel van een kandidaat met de vereiste competenties op basis van de functiebeschrijving, alsook van de motivatie, de persoonlijkheid, de werkervaring, de vakkennis en de interesse voor het werkterrein. De geselecteerde competenties worden grondig bevraagd.

Timing

Hoe kan je solliciteren?

Je kan je kandidaat stellen op www.merelbeke.be/vacatures.

De termijn voor indiening van je kandidaatstelling, met inbegrip van alle bewijzen, loopt tot en met **woensdag 8 januari 2025**.

Indien je de bewijsstukken niet levert vóór afsluiting van de inschrijvingstermijn, kan je niet deelnemen aan de selectieprocedure. Indien je je uittreksel uit het strafregister tijdig hebt aangevraagd, maar nog niet in je bezit hebt, vragen we je om een bewijs van de aanvraag te bezorgen.

Na je inschrijving beoordelen we de geldigheid van je kandidaatstelling, waardoor je al dan niet wordt toegelaten tot de selectieprocedure.

Wanneer vindt de selectie plaats?

- De verkennende gesprekken vinden plaats op **vrijdag 24 januari 2025** (op afspraak). Indien er veel kandidaten zijn, kunnen de verkennende gesprekken ook plaatsvinden op **maandag 27 januari 2025** (op afspraak).
- De schriftelijke proef is een thuisopdracht die wordt verstuurd op **vrijdag 31 januari 2025**.
- De mondelinge proef vindt plaats op **donderdag 20 februari 2025** (op afspraak). Indien er veel kandidaten zijn, kan er een selectiedag toegevoegd worden op **vrijdag 21 februari 2025** (op afspraak).

Hoe communiceren we nadien?

Na afloop van de selectieprocedure word je zo snel mogelijk op de hoogte gebracht van het resultaat: ofwel via de dienst HR, ofwel via een extern selectiebureau.

Voor meer info en feedback over je selectieresultaten kan je contact opnemen met de voorzitter van de selectiecommissie. Op verzoek verlenen we ook inzage tot je selectieresultaten.

Voorzien we een wervingsreserve?

Als je geslaagd bent voor de selectieproeven word je automatisch opgenomen in de wervingsreserve.

Wat bieden we?

Wat verdien je?

Je wordt betaald in overeenstemming met de salarisschaal van de functionele loopbaan die is verbonden aan de volgende graad: C1-C2-C3 (geïndexeerd bruto-maandsalaris: min. 2.258,22 euro – max. 4.133,13 euro).

Een simulatie op aanvraag is mogelijk.

Welke voordelen krijg je nog?

We bieden de volgende voordelen aan:

- vakantiegeld en eindejaarstoelage
- tweede pensioenpijler (3%)
- maaltijdcheques (8 euro per dag, waarvan 1,09 euro persoonlijke bijdrage)
- fietsleasing
- fietsvergoeding (0,35 euro per kilometer) of vergoeding voor kosten woon-werkverkeer (uitsluitend openbaar vervoer, 100% via derdebetalersregeling)
- gratis hospitalisatieverzekering
- allerlei premies, tussenkomsten in medische kosten en andere voordelen (zie: www.gsd-v.be)
- interessante verlofregeling: o.a. 35 jaarlijkse vakantiedagen, 14 feestdagen, mogelijkheden voor prestatievermindering

-
- andere: o.a. gebruik van gemeentelijke sportinfrastructuur, jaarlijks griepvaccin

Meer info

Bij wie kan je terecht?

Voor meer informatie over de selectieprocedure:

- Nathalie Claus (dienst HR, Merelbeke), 09 210 33 03, hr@merelbeke.be

Voor meer informatie over de functie-inhoud:

- Beau Roelandt (diensthoofd burgerzaken, Melle), 09 210 08 13, beau.roelandt@melle.be
- Peter Dendooven (afdelingshoofd mens en welzijn, Merelbeke), 0479 95 21 96, peter.dendooven@merelbeke.be