

KANSEN
LEVEN
VERTROUWEN
RUIMTE
EEN BAND
SCHEP PLEZIER
NOG EEN BOLLETJE
OP
KLAARHEID
EEN LUCHTJE
DIE DROI

Informatiebundel
Helpdeskmedewerker IT
C4-C5

1. Functieprofiel

Doel van de functie

- De helpdeskmedewerker IT herstelt, onderhoudt en installeert informatica en bureautica-uitrusting (materiaal, software, netwerken, ...). Hij/zij maakt deel uit van het ICT-ondersteuningsteam en biedt in eerste lijn technische ondersteuning aan de gebruikers (ter plaatse en telefonisch).

Profiel

- Je hebt een algemene en brede kennis van ICT, eerder dan een gespecialiseerde kennis in één bepaald domein.
- Je lost zo snel mogelijk de IT-problemen van de medewerkers van het bestuur op. Je kan goed omgaan met stress en het brede takenpakket van een dienst IT schrikt jou niet af.
- Je bent in staat om op een zelfstandige manier problemen op te lossen.
- Je bent sociaal, vlot en assertief.
- Je bent een teamspeler. Je streeft ernaar de interne klant zo goed mogelijk verder te helpen. Je hebt goed contact met de collega's, jouw teamlead en de beleidsverantwoordelijken. Je kan op klantvriendelijke manier zowel mondeling als schriftelijk communiceren.
- Op technisch vlak ben je vertrouwd met de Windows besturingssystemen, netwerk - en communicatietechnologieën, Microsoft365, Active Directory, DHCP en DNS, firewall, Teams Telefonie, Microsoft Office 365 producten, relationele databases, , VMWare, back-up oplossingen,...
- De klassieke office-tools (Word, Excel, Sharepoint, Outlook, Powerpoint,...) hebben nog weinig geheimen voor jou.
- Je bent vertrouwd met VMware servers, Windows Server besturingssystemen en het dagelijks beheer van serverinfrastructuur.
- Je hebt noties van de wet op de privacy, de GDPR en informatieveiligheid in het algemeen.
- Je bent bereid om bij te scholen waar nodig.

Kerntaken

- Als helpdeskmedewerker IT ben je samen met je collega's verantwoordelijk voor een snelle en correcte afhandeling van gebruikersvragen van collega's.
- Je beantwoordt vragen van collega's op een verzorgde en klantvriendelijke manier en verwijst door naar de juiste persoon waar nodig.
- Je staat in voor de first-line en/of second-line helpdesk, waar je hulp biedt per telefoon, per e-mail of 'van op afstand'.
- Bij indiensttreding van een nieuwe collega zorg je voor alle nodige ICT-tools voor een vlotte opstart (nieuwe computer gebruiksklaar maken, user account aanmaken,...).
- Je zorgt ervoor dat de gebruikers/collega's voldoende opgeleid zijn om vlot te kunnen werken met de computer en diverse softwarepakketten.
- Je bent samen met je collega's verantwoordelijk voor het dagelijks onderhoud van de diverse computersystemen, de updates en upgrades van systemen & toepassingen voor archivering en back-ups. Dit alles met als doel een maximale beschikbaarheid van de computersystemen voor de gebruikers te garanderen.
- Je doet de opvolging en het beheer van bijhorende netwerkstructuren (switchen, routers, firewalls, access points, UPS-en, etc).
- Je voert basistaken uit op de serveromgeving (patches installeren, VM's aanmaken, basis scripting).

Team in de kijker

Met zo'n 300 collega's staan we 365 dagen per jaar met veel werkgoesting klaar voor inwoners, verblijvers en bezoekers van De Panne. Om je een blik achter de schermen te bieden, zetten we in De Panne Leeft telkens een team in de spotlight.

Benieuwd naar het team waarin je terecht komt? TEAM IT stond reeds in de kijker. Je kan het boeiend artikel met getuigenissen en leuke foto's lezen op [onze website](#).



De Panne is een Baanbrekende Werkgever

Hier sta jij zelf aan het roer van je carrière. Het is al even dat het bestuur inzet op een **efficiënte, moderne en aantrekkelijke organisatie**. Voor ons vertaalt 'Baanbrekende werkgever' zich zowel in duurzame mobiliteit voor medewerkers, maar ook en vooral in een mensgericht personeelsbeleid:

- Leiderschap als hefboom voor het welzijn van medewerkers
- Ondersteuning voor teams
- Beleid voor en door medewerkers



2. Competenties

We verwachten de volgende competenties van jou in deze functie:

Flexibiliteit: Je past jouw aanpak of gedrag aan als de concrete situatie dat vereist

- Je schakelt gemakkelijk tussen verschillende werkzaamheden
- Je handelt doelmatig en effectief bij tijdsdruk, wijzigende prioriteiten, nieuwe gegevens, dringende vragen of behoeften
- Je bent bereid taken uit te voeren die niet tot het normale pakket behoren, als de omstandigheden dat vereisen
- Je zoekt tijdig een alternatieve oplossing of aanpak als blijkt dat de gekozen aanpak niet geschikt is
- Je staat open voor andere werkwijzen en bent bereid jouw aanpak bij te stellen

Samenwerken: Je informeert, pleegt overleg en werkt mee

- Je stemt jouw inbreng/prioriteiten/aanpak af op de behoeften van de groep
- Je deelt kennis, informatie en ervaringen en vraagt anderen naar hun mening
- Je biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder jouw opdracht
- Je houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid van mensen
- Je draagt bij aan een positieve werksfeer en teamgeest (toont enthousiasme, geeft complimenten, ...)

Klantgerichtheid: Je reageert vriendelijk, adequaat en correct op vragen van belanghebbenden

- Je helpt anderen op een beleefde en vriendelijke wijze voort
- Je neemt vragen van klanten (intern en extern) ernstig en reageert er gepast op
- Je onderneemt concrete acties om de problemen en klachten van klanten op een adequate manier op te lossen
- Je zet je in om, rekening houdend met de bestaande procedures en planning, de wensen en behoeften van belanghebbenden te vervullen en zelfs te overtreffen
- Je gaat na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening

Plannen en organiseren: Je plant en organiseert jouw werk effectief

- Je brengt orde, structuur en regelmaat aan in de uit te voeren werkzaamheden en verkrijgt zo overzicht
- Je legt doelen, prioriteiten en tijdsbesteding vast
- Je houdt in jouw planning rekening met de begrippen dringend en belangrijk
- Je gaat systematisch en stapsgewijs te werk
- Je controleert de voortgang van jouw werk en stuurt bij wanneer nodig

3. Waarden

Ons bestuur heeft 5 kernwaarden die ertoe doen! Deze waarden zitten in de genen van onze organisatie en helpen ons om onze missie te verwezenlijken. Het zijn idealen die we waarderen en waar we trots op zijn.



De klant is VIP

Wat we doen, doen we in functie van de klant (*inwoners, tweede verblijvers, toeristen, andere diensten, collega's,...*). We streven ernaar onze dienstverlening, producten en processen af te stemmen op de behoeftes en de wensen van de klant. Op die manier wordt de klant onze beste ambassadeur.



Vertrouwen – autonomie

Onze medewerkers kunnen op elkaar rekenen. We geloven in de expertise en de professionaliteit van onze medewerkers. Zij voeren de taken die zij toegewezen krijgen autonoom uit in een open kader. Feedback van de collega's helpt ze hierin vooruit. We hebben er alle vertrouwen in dat we samen ons doel bereiken.



Samenwerking

We streven eenzelfde doel na en we trekken allemaal samen aan dezelfde kar. We blijven niet op ons eilandje zitten maar gaan na hoe we andere collega's en diensten kunnen helpen, los van eigen doel. Door deze samenwerking leren we van elkaar. We bouwen op elkaars sterktes om als organisatie vooruit te gaan.



Resultaatsgerichtheid of engagement

Onze medewerkers zitten vol werkgoesting en passie en nemen hun verantwoordelijkheid op. Ze kiezen met volle overtuiging om te werken voor De Panne. Als het moet steken ze een tandje bij om toch dat gewenste resultaat te behalen. Onze mensen nemen initiatief en pakken projecten aan op een bevoogen en betrokken manier.



Continue verbetering

Elke dag beter worden, daar streven we naar. Wat goed gaat, houden we, wat beter kan, veranderen we. We willen continu blijven groeien: als persoon, als team én als organisatie. We durven ons hierbij in vraag te stellen, bij te scholen en te falen. Hierdoor leren we bij en kunnen we bijsturen waar nodig.

4. Hoe selecteren wij?

Voor deze functie wordt een wervingsreserve aangelegd die een looptijd heeft van 24 maanden.

De selectieprocedure bestaat uit volgende onderdelen:

1. Het schriftelijk gedeelte op 20 mei 2025 om 9u in het gemeentehuis.

In dit gedeelte kan wetgeving bevestigd worden, kan een schrijfproef voorzien worden, kan een informaticatest voorzien worden, kunnen casestudies gebruikt worden, ...

2. Psychotechnisch gedeelte online

In dit gedeelte vragen we jou een online persoonlijkheidsvragenlijst in te vullen.

3. Het mondeling gedeelte

In dit selectieonderdeel worden jouw communicatievaardigheden, motivatie, kennis, maturiteit en overeenstemming met het gewenste profiel nagegaan aan de hand van een interview met een selectiecommissie.

5. Wij bieden

een aantrekkelijke **verloning** volgens barema C4-C5 bij een aantrekkelijke werkgever.

- Een voltijds contract van onbepaalde duur;
- Mogelijkheid tot het meenemen van relevante dienstjaren uit de privésector of als zelfstandige tot 15 jaar voor de geldelijke anciënniteit;
- Tewerkstelling bij openbare diensten worden volledig meegenomen voor de geldelijke en schaalanciënniteit;
- Er wordt een werfreserve aangelegd voor de duur van 2 jaar;
- Maaltijdcheques van 6 euro per gewerkte dag;
- Eindejaarspremie;

een **goede bescherming**

- Mogelijkheid om aan te sluiten bij een hospitalisatieverzekering;
- Aanvullende tweede pensioenpijler (3 %);
- Een aansluiting bij de sociale dienst GSD-V met tal van voordelen en de kortingskaart; Pluspas: www.gsd-v.be;

een vlotte **mobilititeit**

- gratis parkeren in de groene zone in De Panne;
- een stevige fietsvergoeding voor de sportieve fietser of volledige tussenkomst in het abonnement openbaar vervoer (kan gecombineerd worden als het traject deels met de

- fiets en deels met het openbaar vervoer wordt afgelegd;
- mogelijkheid om een fietslease af te sluiten aan fiscaal gunstige voorwaarden;
- gebruik van dienstwagens of elektrische fietsen bij werkverplaatsingen;
- per team zijn er diverse badges ter beschikking voor de deelfietsen;

welzijn

- flexibel uurrooster volgens de afspraken binnen de dienst;
- mogelijkheid tot telewerk met een telewerkvergoeding;
- in het kader van plaats- en tijdsonafhankelijk werken worden de nodige IT-werkmiddelen voorzien (smartphone met abonnement en laptop);
- fruit op het werk;
- sport@work;
- een gunstige vakantieregeling : 35 verlofdagen + 14 feestdagen;
- 2 vertrouwenspersonen, een preventieadviseur en een preventieadviseur psychosociale specten;
- een fijne werkomgeving met leuke groepsactiviteiten tijdens het jaar;
- en ... een tof team dat je met open armen zal ontvangen;

voordelen verbonden aan jouw ontwikkeling

- een ruim opleidingsaanbod;
- mogelijkheid tot opleiding tot vrijwillige brandweerman of –vrouw;
- loopbaanmogelijkheden worden gestimuleerd;
- je komt terecht in een organisatie waar je je volop kan en mag ontwikkelen, zodat je samen met ons lokaal bestuur kan groeien;

6. Voorwaarden

Algemene aanwervingsvoorwaarden:

- Je vertoont een gedrag dat in overeenstemming is met de eisen van de functie waarvoor je solliciteert; (*)
- Je geniet de burgerlijke en politieke rechten;
- Je bent medisch geschikt voor de uit te oefenen functie, dit in overeenstemming met de wetgeving betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk;
- Je voldoet in voorkomend geval aan de nationaliteitsvereiste.

* Het passend gedrag vermeld in punt 1, wordt getoetst aan de hand van een uittreksel uit het strafregister. Als daarop een ongunstige vermelding voorkomt, mag je daarover een schriftelijke toelichting voorleggen op het moment dat je je kandidaat stelt voor het examen.

Specifieke aanwervingsvoorwaarden:

Je beschikt over minstens een diploma hoger secundair onderwijs, bij voorkeur in een IT-richting.



7. Kandidaatstelling – info

Twijfel je of maak je graag eerst kennis met de werkomgeving en onze cultuur vooraleer je solliciteert ? Dat kan. Neem dan contact op met ons en we zorgen voor een vrijblijvende afspraak met  of .

Volledig overtuigd? Stel je uiterlijk 14 mei 2025 kandidaat via www.depanne.be/vacatures .

Voor alle bijkomende inlichtingen kan je terecht bij :

TEAM HR – Zeelaan 21 - 8660 De Panne

058-42 97 70 - sollicitaties@depanne.be