



Word jij onze **administratief
medewerker onthaal?**

**Wees het aanspreekpunt
voor onze stad.**

**Selectieprocedure tot
aanwerving van een**

**Administratief
medewerker onthaal
(C1-C3)**

	Selectieprocedure via aanwerving van een Administratief medewerker onthaal (C1-C3) in contractueel verband (voltijds)
---	---

INLICHTINGENBROCHURE

Stad en OCMW Nieuwpoort gaan volop voor de verdere professionalisering van de stadsdiensten en zijn op zoek naar nieuwe werkrachten die mee willen bouwen aan een stad in volle verandering en vernieuwing. Ben je geboeid door de werking van een openbaar bestuur, werk je graag mee aan een optimale dienstverlening voor onze bewoners en sta je open om de beleidslijnen van onze kuststad mee uit te denken? Dan ben jij de kandidaat die we zoeken!

1. Inhoud

1. Inhoud	2
2. Functiebeschrijving	3
3. Voorwaarden om deel te nemen	7
4. Inhoud en verloop van de selectieproeven	7
5. Reserve	8
6. Aanwerving	8
7. Salaris	8
8. Hoe solliciteren ?	9
9. Beoordeling van de kandidaturen	9

2. Functiebeschrijving

Doel van het team

De dienst onthaal staat in voor de maximale toegankelijkheid van de stedelijke dienstverlening voor elke burger, tweedeverblijver en bezoeker en fungeert als eerste aanspreekpunt van de Stad. De dienst streeft er bovendien naar om het publiek op een klantvriendelijke, correcte en efficiënte manier te informeren en verder te helpen zodat een kwaliteitsvolle dienstverlening en klanttevredenheid wordt gewaarborgd. Hierbij staat een goede kennis van de stedelijke werking, producten en lopende projecten centraal. De dienst onthaal zorgt voor een duidelijke profilering van de Stad als professionele organisatie.

Doel van de functie

De onthaalmedewerker vormt, als het eerste aanspreekpunt, het gezicht van Stad Nieuwpoort. Daarnaast staat de medewerker in voor een nauwgezette en kwalitatieve administratieve ondersteuning van de dienst. De onthaalmedewerker verstrekt op een professionele en adequate wijze de nodige informatie met betrekking tot eerstelijnsvragen en levert veelgevraagde producten af. De onthaalmedewerker springt flexibel in waar nodig en staat burgers en medewerkers van Stad en OCMW Nieuwpoort klantgericht te woord. Daarnaast kan de onthaalmedewerker taken op een zelfstandige manier uitvoeren en houdt deze zijn/haar kennis van de stedelijke materie actueel en op punt. Daarenboven speelt de onthaalmedewerker een actieve rol in het ondersteunen van de verdere uitbouw van de multikanale dienstverlening.

Plaats in het organogram

Werkt onder leiding van en rapporteert aan het diensthoofd Onthaal.

Kernresultaten

1 Onthaal balie

Instaan voor een klantvriendelijk onthaal aan de balie.

Doel: optimaal informeren en/of doorverwijzen van de diverse actoren

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- instaan voor een klantvriendelijk en –gericht onthaal aan de balie
- klantvriendelijke te woord staan en verschaffen van de juiste informatie aan de burgers
- verlenen van algemeen advies en voorzien van info over aanbod van Stad Nieuwpoort (producten, activiteiten, dienstverlening etc.)
- ter beschikking stellen van gedrukte infokanalen (brochures, flyers, aanvraagformulieren, ...)
- registreren en correct verwerken, doorverwijzen of afhandelen van binnenkomende vragen of informatie (meldingen en klachten, afspraken inplannen met deskundigen, ...)
- (digitaal) afleveren van stukken, producten en documenten
- instaan voor de bediening van de telefoon en de telefonische permanentie

2 Algemene administratieve handelingen

Uitvoeren van administratieve handelingen.

Doel: administratieve ondersteuning bieden aan de dienst

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- uitvoeren van diverse administratieve taken in opdracht van de leidinggevende
- ondersteunen bij de dagelijkse organisatie van de teams
- tijdig opstarten, zorgvuldig toepassen en opvolgen van de diverse administratieve procedures
- voorbereiden, opvolgen en/of afwerken van dossiers door middel van het verzamelen van informatie en materieel om het dossier te vervolledigen
- toezien op de correcte en tijdige afhandeling van briefwisseling, mails en telefonische vragen
- up-to-date houden van de stedelijke productencatalogus
- up-to-date houden van het intern informatiesysteem waarin relevante informatie op een duidelijk en overzichtelijke manier gestructureerd wordt
- anticiperen op de informatienoden van het publiek en voor de informatievergaring een beroep doen op de eigen stadsdiensten en andere relevante actoren

3 Interne ondersteuning

Collega's ondersteunen bij de uitvoering van de taken.

Doel: meewerken aan een vlotte interne werking

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- overnemen van taken van collega's van de eigen dienst bij afwezigheid of tijdelijke werktoename
- ondersteunen van andere diensten bij afwezigheid of een tijdelijke werktoename
- bijspringen voor gelijkaardige taken op andere diensten
- meedenken aan oplossingen wanneer zich een probleem stelt op de dienst

4 Digitale dienstverlening

Instaan voor de ondersteuning van de diverse digitale dienstverleningskanalen.

Doel: actief meewerken aan de digitale dienstverlening zodat de multikanale dienstverlening efficiënt en optimaal gebruikt kan worden door alle actoren

Dit omvat onder meer volgende concrete taken:

- behandelen van vragen, klachten of technische problemen die gebruikers ondervinden bij het gebruik van digitale kanalen van Stad Nieuwpoort
- verlenen van technische ondersteuning aan burgers bij het gebruik van digitale diensten en tools
- geven van uitleg aan burgers om hen stapsgewijs door het proces van nieuwe of bestaande digitale diensten te begeleiden

5 Communicatie

Instaan voor een open communicatie naar de burgers, medewerkers van Stad en OCMW Nieuwpoort, externe partners en het bestuur.

Doel: zorgen dat iedereen toegang heeft tot de informatie die noodzakelijk is om zijn taak optimaal te kunnen realiseren.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- instaan voor een vlot en professioneel contact met collega's van de eigen dienst en daarbuiten
- signaleren van noden, behoeften en tekorten vastgesteld tijdens het werken met de diverse diensten en medewerkers
- actief deelnemen aan intern en extern overleg
- beantwoorden van binnenkomende vragen vanuit de diverse kanalen, hierover de nodige opmerkingen te formuleren en door te verwijzen indien nodig
- in staan voor een vlot, beleefd en vriendelijk contact met de burger zowel mondeling als schriftelijk

Verruimende bepaling: op vraag van de directe leidinggevende of de algemeen directeur ondersteunende taken van de eigen dienst of van andere gemeentelijke diensten verrichten.

Gedragcompetenties

Omgaan met informatie	Nauwgezetheid: Consistent en effectief omgaan met detailinformatie, met aandacht voor details opdrachten afwerken. Nauwkeurig voorbereiden, uitvoeren, afwerken, opvolgen en bijsturen van een taak.
Omgaan met taken	Zelfstandig werken: Zelfstandig een taak tot een goed einde kunnen brengen, zonder ondersteuning of toezicht van anderen. Verantwoordelijkheid opnemen zonder daartoe aangespoord te worden. Mondelinge en schriftelijke communicatie: Meningen, ideeën en ingewikkelde zaken in een begrijpelijke taal, aangepast aan de ontvanger, mondeling en schriftelijk kunnen overbrengen. Een aantrekkelijk en motiverend mondeling en schriftelijk taalgebruik hanteren en zorg dragen voor een goed communicatieklimaat.

Omgaan met mensen	Klantgerichtheid: De aandacht richten op het kennen en beantwoorden van de wensen en behoeften van (interne & externe) klanten, en de dienstverlening hierop afstemmen. Ernstig nemen van klachten en problemen en zoeken naar oplossingen die de verwachtingen overtreffen. Teamwerk en samenwerking: Willen deel uitmaken van een team en samenwerking boven competitiviteit stellen. Samen met anderen de activiteiten op een gemeenschappelijk doel richten en inzetten op een goede onderlinge sfeer en groepsgevoel.
Omgaan met omgeving	Organisatiebewustzijn: Begrijpen van de informele structuren en de machtsrelaties binnen de organisatie en er op een adequate manier op inspelen. Invloeden en gevolgen van eigen beslissingen of acties op andere onderdelen van de organisatie inzien. In staat zijn om het effect in te schatten van nieuwe gebeurtenissen.
Omgaan met eigen functioneren	Flexibiliteit: Opvangen van problemen of plotse veranderingen in de omgeving, taken, verantwoordelijkheden of mensen door zich aan te passen. De mogelijkheid om zich snel aan te passen en om effectief te werken in diverse situaties en met diverse personen of groepen. Stressbestendigheid Kunnen omgaan met spanningen, obstakels en frustraties in de werksituatie. Kalm en efficiënt blijven presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag, teleurstelling of tegenwerking door eigen emoties te controleren. De eigen sterke kanten, zwakheden en begrenzingen kennen en deze niet overschatten of onderschatten. Constructief reageren op kritiek.

Technische competenties

- Digitale vaardigheden**

De technische competenties die gericht zijn op het kennen en gebruiken van de computer, multimedia en software als werk- en gebruiksmiddel in het dagelijks functioneren. Het gaat om de standaardproducten (tekstverwerking, rekenbladen, presentaties, databases), nieuwe media (teams, OneNote, sociale media, google, ...) en de gespecialiseerde producten of software eigen aan de functie.
- Wetgeving en regelgeving**

De technische competenties met betrekking tot de kennis van de wetgeving en regelgeving, noodzakelijk in het uitoefenen van de functie.

- **Werking en werkmiddelen**

De technische competenties die noodzakelijk zijn om optimaal en correct te functioneren in zijn dagelijkse werkzaamheden; het zijn de basisregels rond processen, werkmethodes, en –methodieken en werkmiddelen.

- **Kennis van andere talen**

De medewerker beschikt over voldoende kennis van andere talen, zowel schriftelijk als mondeling, om zijn verantwoordelijkheden uit te voeren: Voldoende talenkennis van Frans, Engels en ook noties Duits (Nieuwpoort is een erkend toeristisch centrum).

De resultaatsgebieden en de competenties kunnen veranderen in functie van de noden en de ontwikkeling van de organisatie.

3. Voorwaarden om deel te nemen

Algemene toelatingsvoorwaarden (= elke kandidaat moet hieraan voldoen):

Om in aanmerking te komen voor deze functie moet je:

1. Een gedrag vertonen dat in overeenstemming is met de eisen van de functie waarvoor je solliciteert. Dit wordt getoetst aan de hand van een uittreksel uit het strafregister. Als daarop een ongunstige vermelding voorkomt, mag je daarover 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 het personeelslid bij de uitvoering van hun werk. Dit moet nagegaan worden voor de effectieve tewerkstelling;
4. Uit lijst selecteren wat nodig is: verwijderen indien niet van toepassing

Algemene en bijzondere aanwervingsvoorwaarden :

1. Voldoen aan de vereiste over de taalkennis opgelegd door de wetten op het gebruik der talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966;
2. In het bezit zijn van een diploma van het secundair onderwijs of daarmee gelijkgesteld onderwijs;
3. Slagen voor een selectieprocedure.

4. Inhoud en verloop van de selectieproeven

De selectieproeven bestaan uit:

Deel 1: Schriftelijke proef

Omvat de specifieke beschrijving van één of meer situaties of praktijkgevallen die verband houden met de dienst. De wetgeving of specifieke kennis met betrekking tot de functie kan hierin worden verwerkt. Gebaseerd op de kennisvereisten die in het functieprofiel en de taakomschrijving werden bepaald. Kan de specifieke beschrijving omvatten van één of meer situaties of praktijkgevallen die verband houden met de dienst. De wetgeving of specifieke kennis met betrekking tot de functie kan hierin worden verwerkt.

Om geslaagd te zijn voor dit onderdeel dient de kandidaat 50% van het totaal te behalen.

Deel 2: Mondelinge proef

Deze selectietechniek beoogt de evaluatie van de overeenstemming van het profiel van de kandidaat met de specifieke vereisten van de functie, evenals van zijn motivatie, van zijn persoonlijkheid, eventuele werkervaring, vakkennis en van zijn interesse voor het werkterrein. De geselecteerde competenties worden grondig bevraagd.

Om geslaagd te zijn voor dit onderdeel dient de kandidaat 50% van het totaal te behalen.

Om in totaliteit als geslaagd te worden beschouwd, dient de kandidaat 60% te behalen van de punten op de verschillende onderdelen samen.

Data (onder voorbehoud)

Schriftelijke proef: dinsdag 10 juni 2025 (voormiddag)

Mondelinge proef: donderdag 19 juni 2025

Na het beëindigen van de volledige procedure kan je, indien gewenst, feedback bekomen.

5. Reserve

Een wervingsreserve wordt aangelegd voor twee jaar.

6. Aanwerving

Je wordt aangeworven met een contract van onbepaalde duur.

7. Salaris

De bezoldiging gebeurt op basis van de salarisschaal C1-C3

Beroepservaring wordt onbeperkt in aanmerking genomen voor de toekenning van de schaalanciënniteit, op voorwaarde dat ze relevant is voor de uitoefening van de functie.

De relevantie van de beroepservaring wordt beoordeeld op basis van een vergelijking van die ervaring met de voorwaarden en met het functieprofiel voor de functie waarin het personeelslid aangesteld wordt.

Een voorlopige raming van jouw (netto)loon kan je opvragen via personeelsdienst@nieuwpoort.be. Geef mee: burgerlijke staat, aantal kinderen ten laste, eigen inschatting van het aantal jaar relevante anciënniteit via gedetailleerd overzicht. De loonsimulatie gebeurt op basis van een verklaring op eer en verbindt het bestuur niet tot het toekennen van de anciënniteit.

Extralegale voordelen

- Maaltijdcheques van 8 EUR waarvan je zelf 1,09 EUR bijdraagt
- Gratis hospitalisatieverzekering
- Fietsvergoeding van 0,35 EUR per km
- Mogelijkheid tot fietslease
- 2^{de} pensioenpijler voor contractuelen
- Terugbetaling treinabonnement en abonnement De Lijn voor woon-werkverkeer
- Smartphone indien noodzakelijk voor functie
- Ruime opleidingsmogelijkheden

- Aansluiting bij de sociale dienst GSD-V met tal van voordelen en de kortingskaart PlusPas
- Vakantie: 32 dagen op jaarbasis
- extra verlof bij dienstanciënniteit:
 - > 5 jaar ononderbroken anciënniteit: +1 dag;
 - >15 jaar ononderbroken anciënniteit: +1 dag;
 - > 25 jaar ononderbroken anciënniteit: +2 dagen;
 - > 30 jaar ononderbroken anciënniteit: + 2 dagen.

8. Hoe solliciteren ?

We verwachten jouw kandidatuur **uiterlijk 25 mei 2025**, via onze website www.nieuwpoort.be/jobs. Een volledige kandidatuur bevat je cv, motivatiebrief en een recent uittreksel uit het strafregister (max. 3 maanden oud).

Meer inlichtingen kan je opvragen bij de personeelsdienst via mail naar personeelsdienst@nieuwpoort.be.

9. Beoordeling van de kandidaturen

Het college van burgemeester en schepenen beoordeelt na de uiterste inschrijvingsdatum de geldigheid van de kandidaturen. Indien je niet voldoet aan de opgesomde voorwaarden, word je uitgesloten van deelname aan de selectieproeven. De reden van uitsluiting wordt je elektronisch meegedeeld.