

infobrochure

**Selectieprocedure
voor de functie van**

Dossierbeheerder toerisme

**1 x voltijds en 1 x deeltijds (30,4u/38u)
C1-C3, contractueel**

met aanleg wervingsreserve.



MAASEIK
het watermerk



maaseik.be/vacatures



**Maaseik is de stad aan het
water, waar natuur, historiek
en creativiteit samenvloeien.**

**Wil je bijdragen aan een
inspirerend Maaseik? Wil je
meewerken aan een duurzame
verbinding binnen onze stad?**

**Dan ben jij de nieuwe
enthousiaste collega
die wij zoeken!**



Inhoud

1.	Werken bij Stad Maaseik	4
2.	Functiebeschrijving	4
3.	Onze troeven.....	5
4.	Functievereisten.....	5
5.	Kom je in aanmerking?	11
	* Diplomavorwaarden voor deze functie:	12
6.	Welke proeven mag je verwachten?	12
7.	Hoeveel ga je verdienen?	13
8.	Hoe kan je solliciteren?	13
9.	Bijkomende informatie	14
10.	Organisatiestructuur.....	15



1. Werken bij Stad Maaseik

Werken bij Stad en OCMW Maaseik betekent deel uitmaken van een team met veel energie en liefde voor de stad. Hier werk je actief mee aan de toekomst van deze historische stad. Je zet je samen met de collega's proactief in om een stad op mensenmaat, een stad waar het aangenaam wonen, werken en ontspannen is verder vorm te geven. Daarnaast biedt Stad Maaseik je de flexibiliteit en stimulans om je eigen pad uit te stippelen en het maximale uit jezelf te halen in een omgeving waar het tof samenwerken is met goede arbeidsvoorwaarden.

2. Functiebeschrijving

Graadnaam: Dossierbeheerder

Functienaam: Dossierbeheerder toerisme

Functionele loopbaan: C1-C3

Entiteit: Stad Maaseik

Cluster: Vrijetijdseconomie

Dienst: Toerisme

HOOFDDOEL VAN DE FUNCTIE

Als dossierbeheerder toerisme ben je het eerste aanspreekpunt voor bezoekers die Maaseik willen ontdekken. Als natuurlijke verbinder weet je de bezoekers te informeren, adviseren en inspireren, met als doel Maaseik te positioneren als dé unieke toeristische bestemming in Limburg. Maaseik biedt een kleurrijke geschiedenis, Limburgse gastvrijheid en adembenemende natuur, die samen een constante bron van inspiratie vormen.

Je speelt een cruciale rol in het vormgeven van het toerismebeleid, in lijn met de bredere strategische visie van de stad Maaseik. Vanuit een eigentijdse visie op toerisme, recreatie en publiekswerking neem je diverse initiatieven om het toerisme in en naar Maaseik te stimuleren.

In je rol ben je verantwoordelijk voor een breed scala aan taken, waaronder:

- Actieve bijdrage aan de toeristische productontwikkeling.
- Organisatie en coördinatie van publieksevenementen en activiteiten met toeristisch karakter.
- Begeleiding en opvolging van de toeristische gidsenwerking.
- Promotie van toeristische producten.
- Verzorging van het eerstelijnsonthaal aan de infobalie.
- Het uitbreiden en vernieuwen van het toeristische aanbod door middel van kwaliteitsopvolging en het monitoren van het bestaande aanbod.

Met jouw enthousiasme en inzet zorg je ervoor dat Maaseik zich steeds meer profileert als een topbestemming voor gasten.



PLAATS IN HET ORGANOGRAM

De stad en het OCMW Maaseik hebben een geïntegreerde organisatiestructuur.

Je staat onder leiding van de deskundige toerisme en volgt instructies op om tot een optimaal resultaat te komen.

PLAATS VAN TEWERKSTELLING

Dienst Toerisme
Markt 45
3680 Maaseik

3. Onze troeven

Stad Maaseik heeft aandacht voor welzijn op en naast het werk. We stimuleren medewerkers om hun loopbaan in eigen handen te nemen door middel van:

- Een boeiende lokale job waar jouw talent elke dag het verschil maakt.
- Een goede werk-privébalans.
- Een moderne, duurzame en flexibele werkomgeving die investeert in digitale oplossingen.
- Een kans om jezelf te ontplooien en je loopbaan mee vorm te geven.
- Een competitief loon, aangevuld met extra legale voordelen zoals maaltijdcheques, fietsvergoeding en allerlei voordelen.
- Een gunstige verlofregeling.

4. Functievereisten

RESULTAATGEBIEDEN

Klantgericht onthaal en productverkoop

- Je biedt een gastgerichte ontvangst, verstrekt accurate en relevante informatie, inspireert de bezoeker en beantwoordt zijn of haar vragen.

Dit omvat onder meer volgende concrete taken:

- Je staat in voor het toeristisch eerstelijnsonthaal aan de infobalie, waarbij je bezoekers informeert, vragen beantwoordt, doorverwijst en toeristische items in de regio toelicht.
- Je ondersteunt de backoffice bij het online en telefonisch onthaal en zorgt mee voor een klantvriendelijke en vlotte dienstverlening.



- Je promoot het bestaande toeristische aanbod, beheert reservaties en verstrekt toeristische en algemene informatie over Maaseik, de regio, activiteiten en stadsdiensten – telkens afgestemd op de noden van de bezoeker.
- Je bent verantwoordelijk voor het winkelbeheer binnen de dienst toerisme:
 - Je verzorgt bestellingen van folders, gidsen, boeken, kaarten, originele souvenirs en streekproducten.
 - Je waakt erover dat de belevings- en informatieruimtes aan de balie steeds actueel en aantrekkelijk blijven.

Administratieve taken en ondersteuning

- Je zorgt voor een nauwkeurige en tijdige uitvoering van administratieve taken, waardoor je bijdraagt aan een efficiënte werking van de dienst toerisme.
- Je bereidt projecten administratief zorgvuldig voor, voert ze uit en volgt ze op.

Dit omvat onder meer volgende concrete taken:

- Je begeleidt stagiairs en vrijwilligers binnen de dienst en ondersteunt hen in hun leertraject.
- Je neemt deel aan overlegmomenten, vergaderingen en werksessies ter bevordering van:
 - de ontwikkeling van gezamenlijke programma's en activiteiten;
 - de promotie van de regio en/of de provincie Limburg als vakantiebestemming;
 - de optimalisatie van de eigen dienst en andere gemeentelijke (cultuur/toeristische) diensten.
- Je staat in voor het opstellen van vergaderverslagen en rapporten in functie van interne en externe communicatie.
- Je neemt deel aan studiedagen en vormingsmomenten om de eigen deskundigheid te verruimen.
- Je staat in voor het inhoudelijk en operationeel opstellen, beheren en opvolgen van dossiers.
- Je voert diverse financiële taken uit in het kader van de werking van de dienst.
- Je verwerkt inkomende en uitgaande post volgens de geldende procedures.
- Je stelt promotieteksten en informatieve communicatie op naar diverse doelgroepen.
- Je ondersteunt collega's van uiteenlopende diensten in een brede waaier aan contexten.
- Je staat in voor het naleven en toepassen van geldende veiligheids- en gezondheidsvoorschriften.



Organiseren en promoten van evenementen, projecten en activiteiten / Productpromotie en -ontwikkeling

- Je ontwikkelt en organiseert een breed scala aan toeristische producten, programma's, rondleidingen, publicaties, evenementen en activiteiten die onder de verantwoordelijkheid van de dienst toerisme vallen.

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Je staat in voor het ontwikkelen, uitwerken en coördineren van toeristische producten, programma's, rondleidingen, publicaties, evenementen en activiteiten, gericht op diverse doelgroepen.
 - Formuleren van conceptideeën en concrete doelstellingen.
 - (Waar nodig) organiseren van try-outs.
 - Praktische organisatie en implementatie: draaiboek opstellen, materialen aankopen, voorstellen inzake vormgeving uitwerken, etc.
 - Evalueren en bijsturen in samenwerking met interne en externe partners.
- Je onderhoudt en vernieuwt het toeristische aanbod continu:
 - Zelfstandig initiatieven nemen om de kwaliteit van het aanbod te waarborgen.
 - Actief op zoek gaan naar verruiming en vernieuwing.
 - Inspelen op actuele ontwikkelingen en trends in de toeristische sector en in publiekswerking.
- Je staat in voor het opbouwen en onderhouden van een sterk netwerk binnen de toeristische sector en de vrijetijdseconomie:
 - Vertegenwoordiging van de dienst in relevante (netwerk)organisaties en overlegstructuren.
 - Deelname aan lokale, regionale, nationale en internationale samenwerkingsverbanden.
 - Samenwerking opzetten met geschikte partners voor de uitwerking van nieuwe initiatieven.
- Je volgt de gidsenwerking op en ondersteunt waar nodig:
 - Bijwonen en opvolgen van gidsenvergaderingen.
 - Uitwerken van geleide programma's.
 - Organiseren van opleidingsmomenten en ondersteuning van gidsen in hun werking.
- Je ontwikkelt een visie op een eigentijdse toeristische werking en vertaalt dit naar praktijkgerichte acties.
- Je staat in voor promotie en communicatie:
 - Verzorging van de promotie van toeristische projecten, evenementen en activiteiten.
 - Uitvoeren van een dynamisch communicatiebeleid gericht op inwoners en toeristen.
 - Informatiedoorstroming naar en tussen toeristische partners.



- (Samen met collega's) beheren en actualiseren van de toeristische website.
- Je staat in voor de logiesbemiddeling op lokaal en regionaal niveau en volgt de kwaliteit van het toeristische aanbod op.

INTERNE COMMUNICATIE

Je zorgt voor een open en transparante interne communicatie naar medewerkers, leidinggevendenden, andere diensten en het beleid, zodat iedereen over de nodige informatie beschikt om zijn of haar taken optimaal uit te voeren. Je volgt interne overlegmomenten actief op met het oog op het verzamelen van ideeën, het geven en ontvangen van feedback, het informeren van collega's, en het organiseren en evalueren van acties. Daarbij draag je actief bij aan een positieve teamgeest en een goede onderlinge verstandhouding, waarbij transparantie en samenwerking centraal staan.

WETGEVING EN REGELGEVING

Je houdt je voortdurend op de hoogte van de ontwikkelingen rondom de wetgeving en regelgeving van belang voor de dienst en implementeert deze binnen de eigen dienst om zo de procedures, werking en kennis actueel te houden.

COMPETENTIES

Je beheerst de volgende competenties of bent bereid ze te ontwikkelen:

Generieke competenties

Klantgerichtheid	
Wil anderen helpen en dienen. Richt aandacht op het kennen van en beantwoorden aan de noden van interne en externe klanten. Neemt klachten en problemen ernstig en zoekt naar oplossingen die verwachtingen overtreffen.	Je reageert vriendelijk en correct op vragen van klanten en je houdt in acties en beslissingen rekening met de behoeften van de klant. Je bent in staat om kalmte te bewaren ten overstaan van een moeilijke klant.
Mondelinge communicatie	
Spreken in een taal zodat het publiek, tot wie ze gericht is, de boodschap begrijpt.	Je zorgt voor een heldere mondelinge communicatie in twee richtingen en je gaat



	regelmatig na of de boodschap ook ontvangen en begrepen werd.
--	---

Schriftelijke communicatie

Op een gestructureerde wijze en in begrijpbare en grammaticaal correcte taal, ideeën of meningen op schrift zetten, zodat de doelgroep ze begrijpt.	Je communiceert schriftelijk op een klare en heldere wijze en je hanteert een correcte spelling en grammatica. Je stelt eenduidige documenten op, beknopt, goed gestructureerd en ter zake en in een taal aangepast aan het doelpubliek.
---	--

Teamwork en samenwerking

Toont een echte intentie tot constructief samenwerken met anderen, tot deel willen uitmaken van een team en tot het betrekken van anderen. Samenwerking gaat boven competitiviteit en separate werking.	Je biedt spontaan hulp aan als een collega in problemen zit, je spreekt op een positieve wijze over anderen en je houdt roddels tegen. Je vraagt naar visie en ideeën van anderen om te komen tot gezamenlijke besluiten, plannen en stemt de eigen inbreng af op de noden van de groep. Je informeert anderen, je houdt hen op de hoogte en je deelt alle relevante informatie en je bespreekt meningsverschillen met collega's op sensitieve wijze.
---	--

Funcitiespecifieke competenties

Technische competenties

Eigen software	
Kunnen werken met de software die specifiek bedoeld is voor de eigen functie van de medewerker.	Je kan vlot werken met de basisfuncties van de software.



Procedures, werking en middelen	
De werking van de dienst kennen en achtergrondkennis van eigen werkmiddelen.	Je kent de procedures of de werking van de materialen van de dienst in detail.

Gemeentelijke organisatie	
De werking van de gemeente kennen.	Je weet wat de taken zijn van een gemeente en je kent in grote lijnen de functies van algemeen directeur, financieel directeur, het college en de gemeenteraad.

Gedragcompetenties

Kwaliteit en accuraatheid	
Uit eigen beweging een taak tot in de kleinste details verzorgen, gericht op het reduceren van onduidelijkheid, op het behouden en/of verhogen van orde en structuur in de werkomgeving.	Je verzorgt een taak tot in de kleinste details, je levert verzorgd werk af en je voert de gemaakte afspraken en opgelegde taken uit.

Polyvalentie en flexibiliteit	
De mogelijkheid om zich aan te passen en om effectief te werken in diverse situaties en met diverse personen of groepen. Kan zich aanpassen aan gewijzigde situaties en nieuwe vereisten.	Je verandert de planning in functie van nieuwe prioriteiten. Je gebruikt glijdende uren in functie van de noden van het werk. Je bent bereid taken te doen die niet tot het normale takenpakket behoren.

Integriteit	
Handelen vanuit de codes van algemeen aanvaarde sociale en ethische normen, zoals betrouwbaarheid, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie.	Je bent in staat om het vertrouwelijke karakter van gegevens te begrijpen en ernaar te handelen. Je handelt correct en respectvol ten aanzien van je omgeving en van de bestaande regels en afspraken.



Resultaatgerichtheid	
Gerichtheid op het afleveren van goed werk, het streven naar excellente standaards. Het kan hierbij gaan om streven naar verbetering, halen van een objectieve maatstaf, competitiviteit of innovatie.	Je wil goed werk afleveren en je kan inschatten, welke opdrachten dringend en belangrijk zijn. Je organiseert je zo, dat je overzicht over de situatie bewaart en dat er een balans is tussen de geïnvesteerde tijd, de geleverde prestaties en de behaalde kwaliteit.

Stressbestendigheid	
Wanneer men geconfronteerd wordt met stress, tegenstand of vijandigheid van anderen, toch in staat zijn, zijn emoties onder controle te houden. Kalm en efficiënt blijven onder druk.	Je blijft kalm en je raakt niet in verwarring bij druk door tijd, situaties of mensen en je blijft effectief functioneren bij onzekerheden of wijzigende omstandigheden.

Deze functiebeschrijving is niet beperkend en kan steeds worden aangepast aan nieuwe evoluties of organisatorische accenten binnen stad/OCMW Maaseik.

5. Kom je in aanmerking?

Voor deze functie gelden een aantal algemene toelatings- en aanwervingsvoorwaarden.

Om toegang te hebben tot een functie bij het stads- en/of OCMW-bestuur, moet de kandidaat:

- 1° een gedrag vertonen dat in overeenstemming is met de eisen van de functie waarvoor hij/zij solliciteert;
- 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.

Om in aanmerking te komen voor aanwerving, moet de kandidaat:

- 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° slagen voor de selectieprocedure.



*** Diplomavorwaarden voor deze functie:**

Je bent in het bezit van een diploma van het secundair onderwijs of daarmee gelijkgesteld onderwijs.

Als dossierbeheerder toerisme verwachten wij enige flexibiliteit. Avond- en weekendwerk behoren toe aan de functie.

6. Welke proeven mag je verwachten?

Een eerste selectie gebeurt op basis van de aanwervings- en diplomavorwaarden.

De kandidaat wordt uitgenodigd voor een schriftelijke proef en een mondelinge proef. Hij/zij ontvangt deze uitnodiging (met vermelding van locatie, data en uren) via mail.

De selectieprocedure bestaat uit:

Deel 1: Schriftelijke proef

Tijdens de schriftelijke proef zal er gepeild worden naar parate kennis, functiegerichte begrippen, wetgeving en/of casestudie(s) gerelateerd aan de dienst/functie.

De schriftelijke proef wordt verbeterd door de selectiecommissie.

Om geslaagd te zijn voor de schriftelijke proef dient de kandidaat 50% van het totaal te behalen.

Deel 2: Mondelinge proef

Tijdens de mondelinge proef zal de selectiecommissie peilen naar de motivatie van de kandidaat, zijn/haar persoonlijkheid, interesses, werkervaring, specifieke vakkennis/vereisten van deze functie en interesse voor het werkterrein. Tijdens deze proef kan er ook teruggekomen worden op de schriftelijke proef.

Om geslaagd te zijn voor de mondelinge proef dient de kandidaat 50% van het totaal te behalen.

Wanneer ben je geslaagd?

Om in totaliteit geslaagd te zijn, dient de kandidaat 60% van de punten te behalen op de schriftelijke en mondelinge proef.

De selectieprocedure resulteert in een rangschikking van de geslaagde kandidaten op basis van hun eindresultaat.



Data (onder voorbehoud!)

Schriftelijke proef:

De schriftelijke proef zal plaatsvinden op **DINSDAG 3 JUNI 2025** in het Administratief Centrum Maaseik, Lekkerstraat 10 te 3680 Maaseik (locatie onder voorbehoud).
Je zal hiervoor een uitnodiging ontvangen via mail.

Mondelinge proef:

Indien je geslaagd bent voor de schriftelijke proef, mag je deelnemen aan de mondelinge proef.

Die zal plaatsvinden op **MAANDAG 16 JUNI 2025** in het Administratief Centrum Maaseik, Lekkerstraat 10 te 3680 Maaseik.

Je zal hiervoor een uitnodiging ontvangen via mail.

De aanwezigheid bij deze proeven dient steeds te worden bevestigd via mail aan sollicitaties@maaseik.be

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

Wervingsreserve

Er wordt een wervingsreserve aangelegd met een geldigheidsduur van twee jaar.

7. Hoeveel ga je verdienen?

De bezoldiging gebeurt op basis van de salarisschaal C1-C3.

Het voltijds bruto maandloon bedraagt minimum 2396,43 euro en maximum 4386,08 euro.
(op basis van de huidige index 2,1223)

Je maandloon is afhankelijk van je persoonlijke (gezins-)situatie.

Je kan een aanvraag doen bij de dienst personeel & organisatie voor de berekening van je maandloon.

8. Hoe kan je solliciteren?

Registreer je via volgende link: <https://www.jobsolutions.be/register/24821-86>

Deze link vind je ook terug op de vacaturepagina op de website van stad Maaseik.

Een **geldige kandidatuur** bestaat uit:

- motivatiebrief
- cv
- kopie diploma
- een geldig uittreksel uit het strafregister **model 1**

Solliciteren voor deze functie kan tot uiterlijk 20 MEI 2025 .



9. Bijkomende informatie

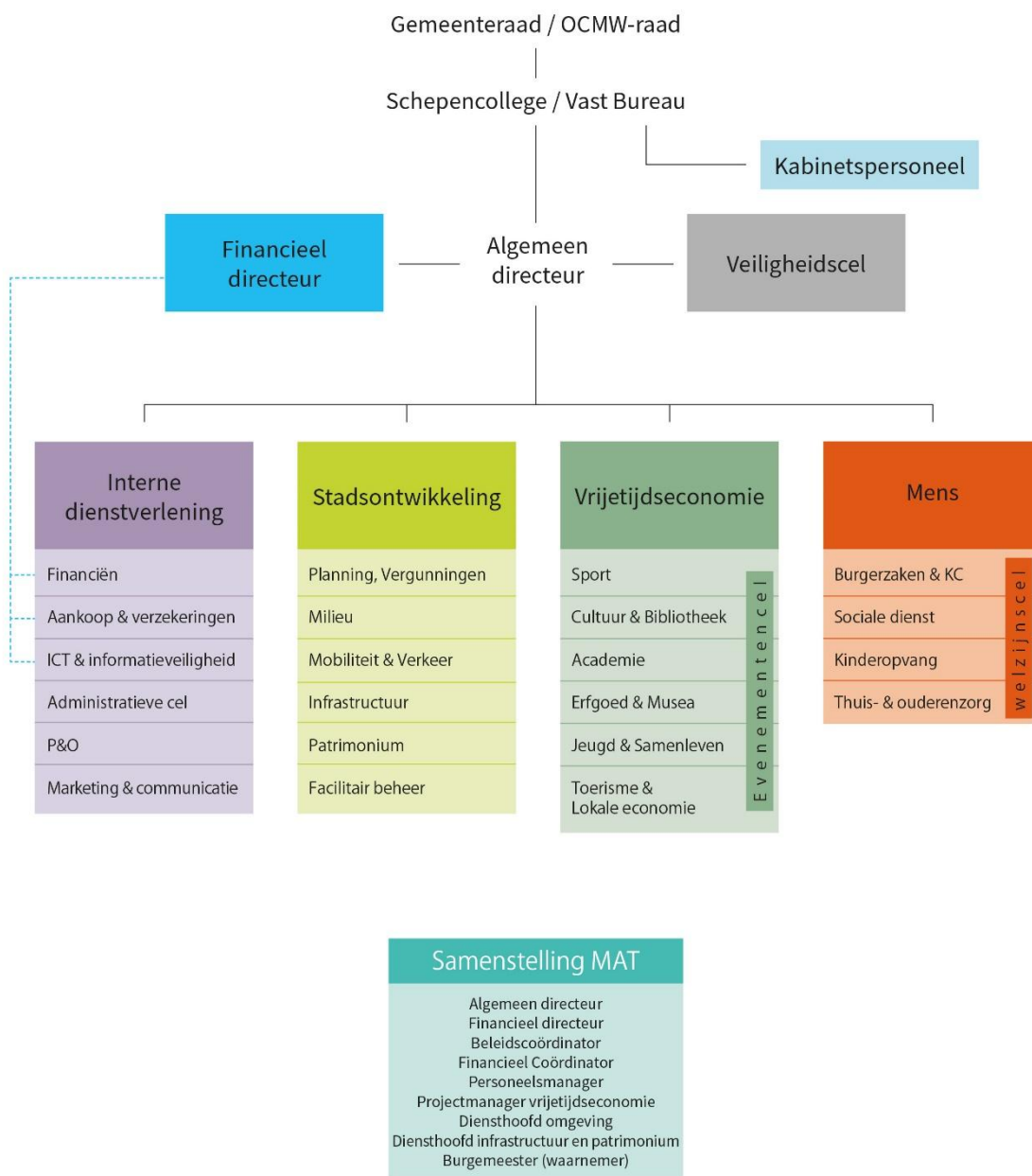
Heb je nog vragen over deze functie dan kan je bellen naar de dienst P&O op het nummer 089/560 560 of stuur een e-mail naar sollicitaties@maaseik.be.

Stad Maaseik
Lekkerstraat 10
3680 Maaseik

Opgelet: Als dossierbeheerder toerisme verwachten wij enige flexibiliteit. Avond- en weekendwerk behoren toe aan de functie.



10. Organisatiestructuur



VRIJETIJDSECONOMIE

Algemeen
directeur

