

ADMINISTRATIEF MEDEWERKER CENTRALE TELEFONIE EN ONTHAAL

Als administratief medewerker centrale telefonie en onthaal vorm je de stem en het gezicht van de dienstverlening. Je staat in voor een kwalitatief en klantgericht onthaal aan de telefoon, balie en digitaal. Je stelt gerichte vragen en helpt de klant op een menselijke en zakelijke manier. Je begeleidt de burger doorheen een veelheid aan informatie en laat complexe vragen vlot doorstromen in de organisatie. Je staat daarnaast ook in voor het uitvoeren van administratieve taken in functie van de dienst.

Wat zijn jouw verantwoordelijkheden?

- De burger merkt aan je open houding, levendige stem en professioneel taalgebruik dat je vlot aanspreekbaar bent, zowel telefonisch, digitaal als face-to-face. Dit lukt ook als de omstandigheden moeilijker zijn, bijvoorbeeld bij grote drukte of een softwarepanne.
- Telefonische service is een stevig onderdeel van je job. Je luistert actief, detecteert en analyseert vlot de vraag van de klant in de zoektocht naar een oplossing. Met je stem uit je ook empathie en interesse.
- Je bent hulpvaardig en begeleidt klanten die het wat moeilijker hebben, bijvoorbeeld met het gebruik van het ticketsysteem of het Thuisloket op de website.
- Je speelt een sleutelrol in het correct registreren, analyseren en verwerken van eerste- en tweedelijnsmeldingen.
- Je kent de stadsorganisatie van “A tot Z” en toont belangstelling voor alle activiteiten die de stad ontplooit. Zo ontwikkel je een uitgebreide kennis van de dienstverlening om de klant zoveel als mogelijk zelf een correct antwoord te kunnen bieden, of efficiënt door te verwijzen. Je deelt deze cruciale informatie met je collega’s.
- Je verwerkt je administratieve taken vlot en leeft de afspraken correct na. Je behandelt documenten van klanten met de gepaste discretie.
- Je anticipeert op problemen, formuleert verbetervoorstellen aan je collega’s en leidinggevende. Daarna ga je hiermee actief aan de slag om zo de dienstverlening te optimaliseren (vb. ondersteuning van vrijwilligerswerk, optimalisatie van het meldpunt, digitalisering van processen,...).
- Je levert een actieve bijdrage aan de werking en sfeer van het team, steeds met het nodige respect voor je collega’s. Waar nodig bied je spontaan hulp aan.

Belangrijk voor deze functie:

- Je hebt een hart voor de klant, bent vlot en je kan tegen een stootje als de omstandigheden eens niet mee zitten.
- **Idealiter zoeken we voltijds versterking (gemiddeld 38 uur per week). Een 4/5^{de} tewerkstelling is bespreekbaar maar een vaste vrije (halve) dag kan niet gegarandeerd worden omwille van de dienstverlening.** Tijdens de weekdagen wordt permanentie voorzien van 9u tot 17u, m.u.v. tussen 12u30 en 13u30. Op maandagavond is het (onthaal van het) stadhuis open tot 19u en op zaterdagvoormiddag tot 12u30. De dienstverlening wordt met het team in beurtrol en volgens een planning (zo veel mogelijk op voorhand) verzekerd.
- Je kan goed overweg met Microsoft Office toepassingen (Word, Excel, Outlook) en kan je door jouw goede algemene digitale vaardigheden vlot inwerken in specifieke software van de dienst.

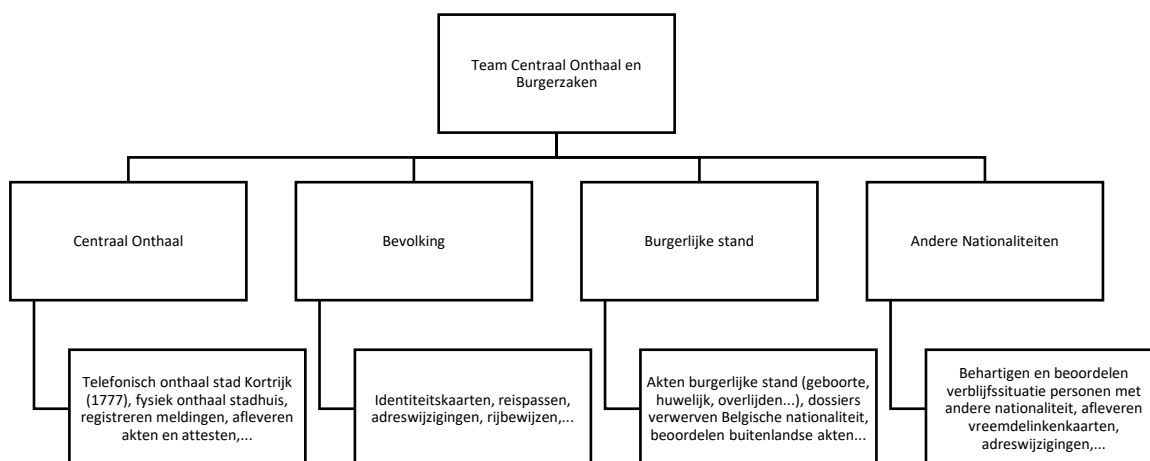
In welk team kom je terecht?

Je komt terecht in het team Centraal Onthaal en Burgerzaken onder leiding van de coördinator. Team Centraal Onthaal en Burgerzaken bevindt zich in het stadhuis en bestaat uit twee deelteams: team burgerzaken (28 medewerkers) en team centraal onthaal (8 medewerkers). Deze teams werken nauw samen in het aanbieden van een zo klantvriendelijk mogelijke dienstverlening en zetten voortdurend in op een doorgedreven digitalisering, vernieuwing, vereenvoudiging en verbetering van processen. Het invoeren van het digitaal thuisloket en het stadhuis op afspraak zijn hier voorbeelden van.

Als openbaar bestuur is dienstverlening de corebusiness van Kortrijk en hierin willen we het verschil maken om zo de meest klantvriendelijke stad van Vlaanderen te worden. We gaan voor de meest snelle en slimme dienstverlening, waarbij we aandacht hebben voor onze klanten, die we op een uiterst klantvriendelijke manier willen helpen en te woord staan.

We willen werken via een **multi-kanaalstrategie** waarbij we zoveel mogelijk digitaal aanleveren, maar hebben ook oog voor mensen die dat niet kunnen. Het centraal onthaal moet de draaischijf en de spil worden van onze klantgerichte dienstverlening, zowel t.a.v. de externe als de interne klant en moet dat laten doorstromen in de volledige organisatie.

Team Centraal Onthaal bestaat uit 8 medewerkers en heet iedereen welkom aan de 'voordeur' van onze stadsorganisatie. **Onze missie: duizend en één vragen behandelen in een kwaliteitsvolle en klantgerichte communicatie met de burger.** We ondersteunen burgers zowel telefonisch met het gratis nummer 1777, digitaal, als aan de onthaalbalie. Mensen die hun weg niet vinden doorheen de stedelijke dienstverlening krijgen een helpende hand. We zijn ook het Meldpunt van de stad. We informeren, registreren & adviseren, afhankelijk van de vraag en de burger in kwestie. We zorgen voor een vlotte doorstroom door de organisatie in de zoektocht naar een oplossing. Aan de onthaalbalie ondersteunen we burgers ook administratief met aktes, attesten, toelatingen en formulieren.



Wat mag je van ons verwachten?

Wij voorzien een contract van onbepaalde duur op C1-C3-niveau. Wat bieden we nog meer?

- We houden rekening met relevante ervaring uit je voorbije loopbaan (maximum 18 jaar). Anciënniteit uit de openbare sector kan je onbeperkt meenemen. Heb je enkel ervaring opgedaan in de privésector of als zelfstandige, dan zal jouw brutoloon bij opstart minstens € 2.396,43 en maximaal € 3.802,45 bedragen, afhankelijk van het aantal jaar relevante beroepservaring. De volledige loonschalen kan je [hier](#) raadplegen.
- Een mooi verlofpakket en een flexibel uurrooster.
- Een aantrekkelijke eindejaarspremie.
- Maaltijdcheques (€7,50).
- Een mobiliteitsplan op maat met fietsvergoeding (€0,36 per km), gratis openbaar vervoer voor woon-werkverkeer, de kans om voordelig te fietsen via ons fietsleaseprogramma en een gratis abonnement voor Mobit deelfietsen.
- Een gratis hospitalisatieverzekering met gunsttarief voor je partner en kinderen en een groepsverzekering (tweede pensioenpijler) die voor je toekomst zorgt.
- Gratis aansluiting bij [GSD-V](#).
- Een fijne werkomgeving waar welzijn en werkgeeluk voorop staan met ontwikkelingskansen en personeelsactiviteiten.

Aan welke voorwaarden moet je voldoen?

- Je bent in het bezit van een diploma hoger secundair onderwijs. Let op, je kan enkel een job aangeboden krijgen als je ons later ook effectief het getuigschrift bezorgt.

OF

Je bent niet in het bezit van een diploma hoger secundair onderwijs maar slaagt voor een niveau- en capaciteitstest.

- Bij een concreet jobaanbod, vragen wij ook een uittreksel uit het strafregister. Dit dient blanco te zijn.

Ben je een interne kandidaat?

Ben je al aan de slag bij de stad Kortrijk of het OCMW Kortrijk op D-niveau, in een contract van onbepaalde duur, met minstens 1 jaar niveauanciënniteit in een lokaal bestuur? Dan kan je ook deelnemen aan deze procedure.

Hoe verloopt de selectieprocedure?

Screening CV

Aan de hand van bovenstaande toelatingsvoorwaarden gaan we na of je al dan niet kan deelnemen aan deze selectieprocedure. Daarnaast maken we op 29 september **een preselectie op basis van je relevante ervaring en motivatie**. Dit gebeurt op basis van je CV, motivatiebrief en het kandidatenformulier dat je bij registratie invult. Besteed hier dus voldoende aandacht aan bij het indienen van je kandidatuur.

Geselecteerde kandidaten die niet in het bezit zijn van diploma hoger secundair onderwijs worden uitgenodigd voor een door ons aangeleverde online niveau- en capaciteitstest. Deze test scoort op leervermogen, analytische denkvermogen en inzicht. Deze wordt ten laatste op maandagavond 29 september uitgestuurd en kan je vervullen tot en met 1 oktober 2025. Slaag je voor deze niveau- en capaciteitstest, dan word je uitgenodigd voor de selectieprocedure. **Geselecteerde kandidaten die in het bezit zijn van het gevraagde diploma, worden vrijgesteld van deze niveau- en capaciteitstest.**

Deel 1: Online testen

Via drie computertesten die je van thuis uit kan maken, meten we jouw logisch redeneervermogen en administratieve vaardigheden (Bijvoorbeeld: begrijpend lezen, abstract redeneren, nauwkeurigheid...). Deze ronde is eliminerend, je moet voor twee van de drie online testen slagen om door te stromen naar het tweede deel.

Timing (onder voorbehoud): (ten laatste) op donderdag(avond) **2 oktober 2025** ontvang je per mail een uitnodiging met een link naar de online testen. Alle testen moeten **voor 5 oktober 2025 om 23u59** afgewerkt zijn.

Deel 2: Digitaal speedinterview via Microsoft Teams

Tijdens een kort digitaal gesprek (van 15 minuten) kunnen we alvast kort kennismaken. Verwacht je niet aan een klassiek sollicitatiegesprek; tijdens het speedinterview peilen we vooral naar je motivatie, je jobinzicht en jouw verwachtingen en je relevante ervaring. Kandidaten die de jury alvast op deze aspecten kunnen overtuigen, worden uitgenodigd voor deel 2. Deze ronde is eliminerend.

Timing: Het digitaal speedinterview gaat **onder voorbehoud** door op **9 en/of 15 oktober 2025**. We maken de planning pas op na de eerste ronde. Alle interviews zijn op afspraak.

Deel 3: Korte opdracht en interview met de jury

Voor we je eindelijk kunnen ontmoeten, krijg je even de tijd om hier ter plaatse een praktijkgerichte opdracht voor te bereiden. Tijdens het aansluitend interview bevragen we je over deze case en gaan we ook graag dieper in op jouw competenties en wat jou typeert als persoon. Ter voorbereiding van het interview met de jury ontvang je voordien een korte online persoonlijkheidstest.

Deze ronde is eliminerend. Het minimum resultaat om als geslaagd beschouwd te worden bij de afsluiting van de selectieprocedure is 60/100.

Timing (onder voorbehoud): Het competentiegericht interview zal **onder voorbehoud** doorgaan op **20 en/of 22 oktober 2025**. We maken de planning pas op na de tweede ronde. Alle interviews zijn op afspraak.

Wervingsreserve (of bevorderingsreserve)

Alle geslaagde kandidaten worden opgenomen op een wervingsreserve voor functies bij Stad en OCMW Kortrijk die binnen de functiefamilie van administratief medewerker vallen. Deze wervingsreserve is minstens twee jaar geldig, met mogelijkheid tot verlenging. Hieruit wordt in eerste instantie één kandidaat aangesteld voor deze vacature, maar deze wervingsreserve kan ook gebruikt om snel te kunnen inspelen op een eventuele bijkomende nood aan personeel inzet in de toekomst. Bijvoorbeeld voor tijdelijke invullingen (vervanging ziektes, zwangerschapsvervangingen...), maar evengoed voor eventuele bijkomende aanstellingen van onbepaalde duur binnen onze organisatie.

Welke competenties meten we?

- **Klantgerichtheid:** Je denkt actief mee, speelt in op vragen en wensen van interne en externe klant en volgt ze op
- **Samenwerken:** Je werkt op eigen initiatief dagelijks met je collega's in het team samen, bouwt actief mee aan een goede groepsfeer en stimuleert anderen tot samenwerken.
- **Resultaatgerichtheid:** Je werkt gericht en actief om vooropgestelde doelen te bereiken.
- **Wendbaarheid:** Je staat open voor veranderingen in je verantwoordelijkheden of takenpakket, team of werkplek.
- **Plannen en organiseren:** Je plant opdrachten en taken op korte en middellange termijn in volgens de afgesproken prioriteiten, rekening houdend met de beschikbare tijd en middelen.
- **Communiceren:** Je kan helder communiceren in twee richtingen, met aandacht voor de doelgroep en situatie.
- **Kwaliteitsvol werken:** Je onderneemt acties om de kwaliteit van het werk te verbeteren.
- **Empathisch handelen:** Je houdt rekening met door anderen geuite gevoelens, behoeften, gedachten, verwachtingen en wensen.

Heb je vragen?

Je vindt een pak informatie over solliciteren bij Kortrijk, loon en voordelen, tips om je voor te bereiden op een selectiegesprek... bij de [veelgestelde vragen](#).

Niet gevonden wat je zocht? Neem dan contact op met Charlotte Goddeeris, de selectieverantwoordelijke voor deze procedure, via vacatures@kortrijk.be of 056 27 85 03.

Kortrijk als werkgever

Elke dag zet je je samen met meer dan 1800 collega's van stad en OCMW in voor dé Kortrijkzaan. Ons aanbod qua dienstverlening is zeer divers, denk maar aan sport, cultuur, burgerzaken, kinderopvang, thuiszorg, sociale tewerkstelling, onderwijs, integratie, stadsontwikkeling, huisvuilophaling, groen, parkeerbeleid, armoedebestrijding, schuldhulpverlening, evenementen, economie, wegenwerken, woonzorgcentra... De uitdagingen voor de diensten en de medewerkers zijn dan ook groot en evolueren voortdurend. Samen zorgen we ervoor dat het aanbod afgestemd is op de wensen en behoeften van de inwoners van stad Kortrijk.

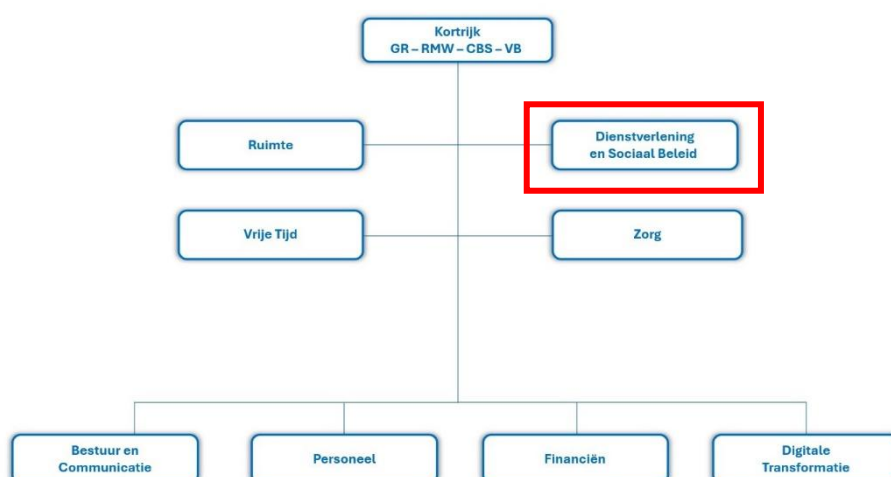
Visie

Kortrijk kiest voor **op-en-top klanttevredenheid** dankzij snelle en slimme dienstverlening. Kortrijk is een stad **waar iedereen meetelt**. Kortrijk is **trendsetter in Vlaanderen** vanuit sterke partnerships en dankzij de inzet van medewerkers met een **zeg-en-doe-mentaliteit**. En dat weerspiegelt zich in onze waarden.

Waarden

Onze waarden en bedrijfscultuur spelen een cruciale rol in ons verhaal. We vinden het belangrijk dat elke medewerker de Kortrijkse waarden uitdraagt. Ben je ondernemend? Heb je respect voor andere meningen? Durf je open communiceren? En ben je een echte teamplayer. Dan zal je je helemaal kunnen vinden in onze filosofie. [Kom meer te weten over onze missie en waarden.](#)

Het organogram



[Ontdek het volledige organogram.](#)