



LIEVØGEM
ZIET HET ZITTEN

SELECTIEPROCEDURE ONTHAALMEDEWERKER TIJDELIJKE OPDRACHT INFORMATIEBUNDEL KANDIDATEN



Informatiebundel

Onthaalmedewerker C1-C2-C3 (19/38)

1. Vacature

Lokaal bestuur Lievegem streeft naar een optimale dienstverlening voor haar inwoners. Om dit te realiseren zoekt het bestuur enthousiaste en dynamische medewerkers.

Het bestuur organiseert een verkorte selectieprocedure voor de functie van onthaalmedewerker.

2. Inhoud van de job

Als onthaalmedewerker sta je mee in voor de uitbouw van het team onthaal tot een professioneel en klantgericht onthaal, waarbij de klant centraal staat.

Je ontvangt klanten op een correcte, vriendelijke en respectvolle manier aan de balie of aan de telefoon.

Je helpt hen waar mogelijk onmiddellijk verder, verstrekt hen de juiste informatie of verwijst hen door naar de juiste medewerker.

Je bent het eerste aanspreekpunt voor de klanten van het lokaal bestuur Lievegem.

Door jouw houding draag je bij tot een positief en klantgericht imago van het lokaal bestuur.

Daarnaast sta je in voor diverse administratieve taken binnen het team onthaal en verstrek je administratieve en logistieke ondersteuning aan andere teams.

Je beschikt ook over de volgende kennis of vaardigheden:

- Digitale vaardigheden. Je hebt een goede kennis van MS Office 365 toepassingen en kan je snel inwerken in nieuwe softwarepakketten eigen aan de dienst.
- Inzicht hebben in de mogelijkheden en de algemene evolutie van ICT

Meer informatie over het functie- en competentieprofiel vind je terug in de functiebeschrijving.

3. Aan welke voorwaarden moet je voldoen?

- In het bezit zijn van een diploma hoger secundair onderwijs of daarmee gelijkgesteld
- Voldoen aan de vereiste over de taalkennis
- Slagen voor de selectieprocedure
- Het hebben van een rijbewijs B is een pluspunt

4. Wat bieden wij jou?

- Een inhoudelijk boeiende job met veel verantwoordelijkheid.
- Een halftijdse contractuele aanstelling van bepaalde duur (19/38) – weddeschaal niveau C
 - o 0 jaar ervaring – bruto maandwedde = € 1.261,88, netto maandwedde = € 1.191,53
 - o 5 jaar ervaring – bruto maandwedde = € 1.416,63, netto maandwedde = € 1.285,01
 - o 10 jaar ervaring – bruto maandwedde = € 1.522,74, netto maandwedde = € 1.351,32

- Beroepservaring in de privésector of als zelfstandige wordt tot maximum 10 jaar meegenomen voor de toekenning van periodieke salarisverhogingen (geldelijke anciënniteit), op voorwaarde dat ze relevant is voor de uitoefening van de functie. Diensten die gepresteerd werden bij een andere overheid dan het bestuur, worden onbeperkt in aanmerking genomen.
- Extralegale voordelen: maaltijdcheques met een waarde van 10 euro per gewerkte dag, ecocheques met een waarde van 200 euro per jaar, gratis hospitalisatieverzekering, fietsvergoeding, aansluiting bij de sociale dienst (GSD-V) met tal van voordelen (premies, financiële tussenkomsten, kortingskaart PlusPas), aanvullend pensioen (3% van het pensioengevend jaarloon)
- Mogelijkheid tot vorming en opleiding
- Interessante verlofregeling (35 werkdagen voor een voltijdse tewerkstelling)

5. Hoe solliciteren?

Solliciteren kan **tot en met 15.02.2026** via <https://www.jobsolutions.be/register/27600-52>

Wij vragen:

- Een kopie van jouw diploma
- Jouw cv
- Een motivatiebrief

Problemen met solliciteren? Neem dan contact op met team personeel; personeel@lievegem.be
Meer informatie over de inhoud van de functie kan je opvragen via vacatures@lievegem.be of bel naar 09 396 23 00.

Voor personen met een beperking kan op hun verzoek hinderpalen die verbonden zijn met de handicap door redelijke aanpassingen verholpen worden, zodat zij aan de selectieproeven kunnen deelnemen.

Functie- en competentieprofiel

Onthaalmedewerker (19/38)

tijdelijke opdracht van 1 jaar (met kans op verlenging)

A. Algemene info

Graad (functietitel): **Onthaalmedewerker**
Functionele loopbaan: C1 – C2 – C3
Team: onthaal

B. Doel van de functie

Als onthaalmedewerker sta je mee in voor de uitbouw van het team onthaal tot een professioneel en klantgericht onthaal, waarbij de klant centraal staat. Je ontvangt klanten op een correcte, vriendelijke en respectvolle manier aan de balie of aan de telefoon. Je helpt hen waar mogelijk onmiddellijk verder, verstrekt hen de juiste informatie of verwijst hen door naar de juiste medewerker.

Je bent het eerste aanspreekpunt voor de klanten van het lokaal bestuur Lievegem.

Door jouw houding draag je bij tot een positief en klantgericht imago van het lokaal bestuur.

Daarnaast sta je in voor diverse administratieve taken binnen het team onthaal en verstrek je administratieve en logistieke ondersteuning aan andere teams.

C. Plaats in de organisatie

Je rapporteert aan en werkt onder de leiding van de teamleider onthaal.

D. Takenpakket

Deze lijst is indicatief.

Instaan voor een professioneel en klantvriendelijk onthaal en efficiënte dienstverlening aan interne of externe klanten, rekening houdend met een grote diversiteit bij de klanten.

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Je bent de drijvende kracht op het team mee uit te bouwen tot een professioneel en klantgericht onthaal.
- Je benadert de klant steeds op een vriendelijke en klantgericht manier, ook bij lange wachtrijen of lastige klanten.
- Je hanteert een hoffelijk taalgebruik in overeenkomst met de huisstijl.
- Je bent een kwaliteitsbewaker van de telefonische flows binnen de organisatie en streeft naar een efficiënte communicatie om een professioneel telefonisch onthaal van klanten te realiseren.

- Je zoekt de nodige informatie op (bij collega's, bij je teamleider, op het internet of/en bij andere teams en instanties) bij vragen waarop je niet direct een antwoord hebt.
- Je gebruikt de juiste bronnen en zoekstrategieën om door te verwijzen naar andere organisaties of contactpersonen wanneer de klant naar inhoudelijke info vraagt die niet behoort tot de dienstverlening van het lokaal bestuur.
- Verzorgen van de snelbalie waar de inwoners terecht kunnen voor het afhalen of indienen van documenten, een afspraak maken, info geven, e.a.
- Inboeken van afspraken en hulp bieden aan klanten die problemen ondervinden bij het digitaal inplannen van afspraken en reservaties.
- Instaan voor het kassabeheer van het loket.
- Indien de werking en de dienstverlening dit vereisen kunnen bijkomende taken en verantwoordelijkheden opgenomen worden. Bieden van administratieve ondersteuning van andere teams bv. archivering, kleine administratieve taken,...

Instaan voor een klantvriendelijke onthaalruimte

- Je draagt zorg voor de netheid van de onthaalruimte en het meubilair en signaleert zo nodig problemen. Op die manier optimaliseer je de klantbeleving van de inwoners.
- Je zorgt ervoor dat de openingsuren zichtbaar uithangen
- Je zorgt ervoor dat folders/informatiedragers up-to-date zijn,...

Meewerken aan een efficiënt interne werking van het team teneinde te komen tot een optimale samenwerking en klantgerichte dienstverlening.

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Je expertise ter beschikking stellen van de collega's
- Je brengt in samenspraak met de coördinator onthaal verbeterpunten aan om de samenwerking met de andere teams te optimaliseren.
- Je neemt constructief deel aan het teamoverleg en leeft teamafspraken na
- Je rapporteert aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of evenement,...
- Je geeft suggesties of brengt verbeter initiatieven aan die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening.
- Je signaleert onregelmatigheden, defecten, klachten,... die al dan niet met de eigen taakuitvoering te maken hebben.
- In alle omstandigheden klantvriendelijk en professioneel blijven

Het op punt houden van de kennis / expertise zodat men steeds beschikt over de laatste juist informatie en / of gegevens. Dit om een optimale dienstverlening te kunnen garanderen aan de klant.

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Je houdt je kennis / expertise binnen je eigen werkdomein op punt zodat je steeds accurate informatie en/of gegevens hebt om een optimale dienstverlening te leveren.
- Je gebruikt de juiste bronnen en je houdt de relevante achtergrondinformatie systematisch bij zodat je ze makkelijk kan raadplegen
- Je houdt je kennis/expertise binnen je eigen werkdomein op punt zodat je steeds accurate informatie en/of gegevens hebt om een optimale dienstverlening te leveren.
- Verantwoord omgaan met cash geld
- De kasverrichtingen en de bijhorende stukken controleren, de boekhouding van de kassa opvolgen en toezien op het verloop van de geldstromen
- Periodieke rapportering over de eigen kassa
- (Vermoeden van) fraude melden

Communicatievaardigheden mondeling en schriftelijk

Beschikken over de nodige communicatievaardigheden, gesprekstechnieken.

Mondelinge communicatie:

- Je praat vlot, helder en in verstaanbare taal en aangepast aan je doelgroep (volume, articulatie, tempo)
- Je gaat na of je boodschap goed is ontvangen of begrepen werd
- Je geeft de ruimte aan de klant om vragen te stellen

Schriftelijke communicatie:

- Je beantwoordt schriftelijke of e-mailaanvragen volgens de huisstijl van het lokaal bestuur en binnen de gestelde deadlines.
- Je schrijft beknopt in begrijpbare en grammaticaal correcte taal met een duidelijke structuur
- Je gebruikt een taal die aangepast is aan de situatie (formeel, informatief)

Archivering

Papieren en digitale stukken correct archiveren om te zorgen voor een vlotte toegang tot de informatie in de toekomst.

Dit omvat onder meer volgende taken:

- De richtlijnen van de archivaris opvolgen
- Ervoor zorgen dat dossiers gemakkelijk kunnen teruggevonden worden
- De stukken ordelijk en volgens een logische structuur archiveren

Computervaardigheden

Vlot kunnen werken met de software van het team
Kennis van PC-gebruik (Outlook, Word, Excel,...)

Wet- en regelgeving

Op de hoogte blijven van wijzigende wet- en regelgeving die van belang zijn voor het team of de organisatie. Deze wet- en regelgeving vlot kunnen opzoeken en correct kunnen interpreteren en toepassen.

De interne regels (bv. rechtspositieregeling, arbeidsreglement, deontologische code en personeelsnota's) respecteren.

E. Visie – waarden van Lievegem - kerncompetenties

Lokaal bestuur Lievegem is ambitieus en wenst werk te maken van een warm en toekomstgericht lokaal bestuur.

De mens staat centraal, we streven naar een cultuur van waardering en verbondenheid gericht op samenwerken en open communicatie.

Lievegem heeft oog voor de toekomst door te investeren in digitalisering en efficiëntie. Zo bekomen we een kwaliteitsvolle, toegankelijke en doelgerichte dienstverlening voor elke inwoner en elke partner van het lokaal bestuur.

We maken werk van een harmonieuze en duurzame omgeving. Dat maakt van Lievegem een gemeente waar het aangenaam wonen, leven en werken is.

Om dit alles te realiseren hebben we enthousiaste, gemotiveerde medewerkers nodig.

Via zijn medewerkers wenst Lievegem volgende waarden uit te dragen, ze liggen aan de basis van het aanwervingsbeleid:

- Liever samen
- Wij helpen je graag verder
- Ruimte om te durven doen
- Volle vaart voorwaarts
- Iedereen aan zet
- Doelgericht in dialoog

Kerncompetenties, zijn die competenties waarover iedere medewerker van lokaal bestuur Lievegem moet beschikken. Ze hebben betrekking op de waarden van de organisatie.

Liever samen



Samenwerken staat in Lievegem centraal. Met gebundelde krachten en over het spreekwoordelijk muurtje kijken bereiken we meer dan alleen.

Lievegem moedigt iedereen aan **om actief te participeren**. Diverse blikken op gezamenlijke uitdagingen zorgen voor effectievere oplossingen.

Elke dag opnieuw zet iedereen zich in om een **aangename werkcultuur** te creëren waar medewerkers zich gehoord, en gerespecteerd voelen. Dit doen we met z'n allen van boven naar beneden, van links naar rechts.

Competentie samenwerking:

Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is.

Niveau 1 – Informeert, pleegt overleg en werkt mee

- Stemt zijn inbreng/prioriteiten/aanpak af op de behoeften van de groep
- Deelt kennis, informatie en ervaringen en vraagt anderen naar hun mening
- Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder zijn opdracht
- Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid van mensen
- Draagt bij aan een **positieve** werksfeer en teamgeest (toont enthousiasme, geeft complimenten,...)



Wij helpen je graag verder

Onze klanten, burgers, verenigingen,... **verdienen een eerlijke, transparante en respectvolle behandeling** in alle interacties met onze gemeente.

Wij **helpen graag iedereen die bij ons aanklopt**, zowel collega's als onze inwoners. We verplaatsen ons in de ander en bieden gericht hulp aan.

We benaderen de inwoner **warm en toegankelijk**. Zo helpen we iedereen verder zonder drempels.

Elke vraag is een kans. Het is een aanleiding om verder te denken over onze dienstverlening.

Competentie klantgerichtheid:

Wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie onderkennen en er adequaat op reageren

Niveau 1 – Reageert vriendelijk, adequaat en correct op vragen van belanghebbenden

- Helpt anderen op een beleefde en vriendelijke wijze voort
- Neemt vragen van klanten (intern en extern) ernstig en reageert er gepast op
- Onderneemt concrete acties om de problemen en klachten van klanten op een adequate manier op te lossen
- Zet zich in om, rekening houdend met de bestaande procedures en planning, de wensen en behoeften van belanghebbenden te vervullen en zelfs te overtreffen
- Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening



Ruimte om te durven doen

We begrijpen dat **fouten maken** inherent is aan het (bij)leren, innoveren en voorwaarts gaan.

We vertrouwen onze medewerkers terwijl ze groeien, (bij)leren en realiseren.

Wij geven onze medewerkers **de autonomie om (zelfstandig) te beslissen en verantwoordelijkheid te nemen** voor de aan hen toegewezen taken en projecten.

Competentie verantwoordelijkheid nemen

Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie

Niveau 2 – Handelt in het belang van de organisatie

- Draagt actief bij aan de doelen en waarden van de organisatie
- Overweegt de gevolgen van zijn voorstellen en acties voor de organisatie
- Blijft consequent handelen, ook in lastige of onzekere situaties
- Wekt vertrouwen in zijn objectiviteit en integriteit

Volle vaart voorwaarts



We streven ernaar om elke dag **een betere versie van onszelf** te zijn, op individueel en op teamniveau.

We blijven niet ter plaatse stilstaan, maar zien **kansen en opportuniteiten** om voorwaarts te gaan. We staan **kritisch tegenover eigen dienstverlening** en de interne werking, ter plaatse trappelen is stilstaan. We evalueren, plannen en sturen bij waar nodig.

We aarzelen niet om **nieuwe technologie en ideeën** in te zetten om onze dienstverlening te optimaliseren.

Competentie resultaatgerichtheid – voortdurend verbeteren

Resultaatgerichtheid: Concrete en gerichte acties ondernemen om doelstellingen te behalen of te overstijgen

Niveau 1 – werkt gericht en actief aan het bereiken van de vastgestelde doelen

- Toont motivatie en inzet om het gewenste resultaat te behalen
- Geeft aan de hand van concrete en meetbare acties aan hoe de doelen bereikt zullen worden (wie, wat, wanneer)
- Evalueert op regelmatige momenten de stand van zaken ten opzichte van de beoogde doelstelling
- Neemt actie om bij te sturen als de doelstellingen in het gedrang komen
- Zoekt spontaan alternatieven als een bepaalde actie niet tot het beoogde resultaat leidt

Voortdurend verbeteren: Blijven verbeteren van het functioneren door te leren en mee te groeien met veranderingen

Niveau 1 – Ontwikkelt zich binnen zijn functie

- Gaat proactief en doelgericht te werk om zijn kennis en vaardigheden aan te scherpen
- Volgt de ontwikkelingen in zijn vakgebied (leest vakliteratuur, neemt deel aan werkgroepen,...)
- Past nieuwe afspraken, richtlijnen, kennis, informatie en werkwijzen gemakkelijk toe, werkt zich snel in bij nieuwe ontwikkelingen
- Staat open voor feedback en suggesties van anderen en gaat ermee aan de slag
- Gebruikt moeilijkheden en fouten om over zijn gedrag te reflecteren en eruit te leren

Iedereen aan zet



Bij autonomie en ruimte krijgen hoort **eigenaarschap**. We nemen als medewerkers de zaken in handen en zorgen ervoor dat de dingen die moeten gedaan worden, gedaan worden.

We verdelen de werkdruk over de vele schouders die onze organisatie rijk is. Nieuwe ideeën, werkgroepen, de verbetering van onze organisatie, ... het is een taak van ons allemaal.

Elk individu is een belangrijke schakel in het groter geheel en draagt bij aan de missie, visie en het succes van de organisatie.

Competentie initiatief nemen

Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen of ondernemen

Niveau 1 – neemt het initiatief om binnen zijn takendomein acties te initiëren (reactief en ad hoc)

- Doet eerst zelf al het mogelijk om een probleem op te lossen alvorens de hulp van anderen in te roepen
- Onderneemt uit eigen beweging gerichte acties om concrete problemen op te lossen
- Gaat uit zichzelf achter informatie aan
- Ziet werk liggen en gaat over tot actie
- Grijpt de kansen die zich aandienen



Doelgericht in dialoog

Wij **luisteren graag** en zoeken met jou mee naar oplossingen.

Niemand heeft de waarheid in pacht. Door te luisteren en met elkaar te praten, denken we samen na over oplossingen.

Wij zijn **transparant** en communiceren helder en doelgericht. We zijn discreet wanneer de situatie dat vraagt.

Feedback geven is een must om te groeien en samen te bloeien. We doen dit open en transparant, met respect voor elkaars eigenheid.

Competentie communicatie

Informatie en ideeën schriftelijk en/of mondeling begrijpelijk overbrengen

Niveau 1 – Verwoordt zijn boodschap correct en begrijpelijk

- Drukt zich correct en zonder taalfouten uit
- Hanteert een duidelijk en toegankelijk taalgebruik (beperkt bv. het gebruik van jargon)
- Formuleert de boodschap helder en kernachtig
- Brengt structuur aan in zijn boodschap
- Heeft aandacht voor de vorm van zijn boodschap (zorgt voor aangepast non-verbaal gedrag zoals oogcontact, expressie, lichaamshouding, intonatie; handhaaft afspraken rond huisstijl)

Functioniespecifieke competenties

Competenties die belangrijk zijn voor de uitoefening van deze functie

Stressbestendigheid

Wanneer men geconfronteerd wordt met stress, of met tegenstand of vijandigheid van anderen toch in staat zijn emoties onder controle te houden. Aan de verleiding tot negatieve acties kunnen weerstaan. Blijft kalm en kan efficiënt functioneren onder druk

Niveau 2 – Blijft onder verhoogde werkdruk kwaliteitsvol werk afleveren

- Kan aan de verleiding weerstaan tot negatieve acties
- Kan emoties onder controle houden in stresssituaties, bij tegenstand of vijandige reacties
- Blijft doorzetten in geval van tegenslagen en teleurstellingen

Veranderingsbereidheid

Zich openstellen voor (organisatie)verandering en actief nieuwe denkkaders opzoeken. Voortdurend verbeteren van het eigen functioneren en van de werking van het team / organisatie, door de bereidheid om te leren en mee te groeien met veranderingen.

Niveau 2 –

- Leert over ander vakgebieden, methodes, technieken en werkt actief mee aan het verbeteren van de werking van het team
- Werkt zich in, in nieuwe elementen die relevant zijn voor de eigen taak
- Informeert zich over nieuwe evoluties met betrekking tot de eigen functie
- Past nieuwe afspraken over de uitvoering van de eigen taak meteen toe in de praktijk

Flexibiliteit

De eigen gedragstijl kunnen veranderen teneinde een gesteld doel te bereiken. In verschillende situaties of ten aanzien van verschillende personen op een efficiënte wijze zijn / haar gedrag kunnen aanpassen.

Niveau 2 – Past zijn gedrag doelgericht aan om de gestelde doelstellingen beter (sneller, efficiënter) te kunnen bereiken

- Reageert alert op informatie die het bijsturen van de gekozen aanpak noodzakelijk maakt (merkt de informatie op, schat gevolgen in, overloopt alternatieven)
- Heeft een repertoire aan gedragstijlen, tactieken en benaderingswijzen waaruit hij kan kiezen naargelang het doel en de situatie
- Zoekt tijdig een alternatieve oplossing of aanpak als blijkt dat de gekozen aanpak niet geschikt is
- Staat open voor ander werkwijzen en is bereid zijn aanpak bij te stellen.

Probleemaanpak

Als zich een probleem stelt, dat dadelijk aanpakken. Bij het zoeken naar een oplossing oog voor alternatieven hebben en logisch kunnen afwegen welke daarvan de beste is, steeds met de uitvoerbaarheid ervan als uitgangspunt.

Niveau 2 –

- Je heb oog voor problemen of onverwachte ontwikkelingen en tracht ze onmiddellijk aan te pakken
- Je kiest de meest geschikte methode om problemen op te lossen
- Je durft bij anderen na te gaan hoe ze een probleem zouden aanpakken
- Je leert uit problemen en kan ze zo voorkomen

Verruimende bepaling

De bedoeling van deze functiebeschrijving is dat je je een beeld kan vormen van de functie en de belangrijkste taken. Deze opsomming heeft niet de bedoeling volledig te zijn. De job kan taken omvatten die niet in deze lijst zijn opgesomd en je opgedragen worden door de teamleider, deskundige of directeur, waaronder het eventueel verrichten van ondersteunende taken aan collega's van andere teams.