

Informatienota medewerker front- en backoffice

Algemeen

Over welke vacature gaat het?

Het lokaal bestuur Merelbeke-Melle organiseert een aanwervings- en bevorderingsprocedure en een procedure voor interne mobiliteit voor de functie 'medewerker front- en backoffice' (C1-C2-C3). We zoeken een voltijdse medewerker (38 uren per week) of deeltijdse medewerker (30,4 uren per week). Je wordt in dienst genomen op basis van een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde duur.

Organisatie

Wie zijn we?

Merelbeke-Melle, op een steenworp van Gent, is een moderne en dynamische gemeente van ruim 37.000 inwoners. Centraal in Oost-Vlaanderen, tussen de provinciehoofdstad en de Vlaamse Ardennen, is het de schakel tussen het grootstedelijk gebied Gent en het landelijke buitengebied.

Je vindt in Merelbeke-Melle heel wat diensten van het lokaal bestuur: het gemeentehuis, het dienstencentrum, het welzijnshuis, de bibliotheek, het cultuurhuis, het jeugdcentrum, het sportcentrum en verschillende scholen.

Waarvoor staan we?

Het lokaal bestuur Merelbeke-Melle hanteert de volgende organisatiewaarden.

- **Ambitieuus:** de organisatie en de personeelsleden zijn ambitieus. We kijken vooruit en streven naar uitmuntendheid. We spelen proactief in op nieuwe tendensen en veranderende behoeften van onze burgers. We evolueren mee met de maatschappelijke context.
- **Professioneel:** de organisatie en de personeelsleden zijn professioneel. We staan voor kwaliteit en streven naar een klantgerichte dienstverlening. We werken op maat van onze interne en externe klanten. We investeren in de dienstverlening.
- **Respectvol:** de organisatie en de personeelsleden zijn respectvol. We handelen vanuit een wederzijds respect voor elkaar en geven waardering. We staan open voor feedback van elkaar en van onze burgers.
- **Verbonden:** de organisatie en de personeelsleden zijn verbonden. We werken transparant en communiceren open en eerlijk. We creëren een organisatie die personeelsleden en burgers ondersteunt en faciliteert. We zorgen voor een positieve werksfeer.

Functie

Welke functie oefen je uit?

Je staat in voor de dienstverlening aan inwoners van Merelbeke-Melle aan het onthaal en/of de loketten van de diensten van het lokaal bestuur en de administratieve verwerking van deze (aan)vragen:

- Je staat de mensen vlot te woord en maakt ze wegwijs doorheen de dienst en het lokaal bestuur en dit zowel elektronisch, telefonisch als fysiek.
- Je ondersteunt de inwoners bij het formuleren en registreren van hun (aan)vragen.
- Je beheert de contacten van de dienst in het loket en je zorgt voor de correcte doorstroming en administratieve verwerking in de backoffice.
- Je behandelt en begeleidt vragen van klanten aan het onthaal en het loket. De meest voorkomende vragen volg je zelfstandig op en je zorgt, indien nodig, voor een vlotte afstemming wanneer de inbreng van andere collega's of diensten noodzakelijk is.
- Je bewaakt de voortgang van de processen en de kwaliteit van de bovenvermelde dienstverlening en rapporteert daarover aan het diensthoofd.
- Je ondersteunt bij administratieve taken. Je verdiept je in de materie van de dienst, na interne of externe vorming.

Je werkt onder de leiding van en rapporteert aan het diensthoofd van de betrokken dienst.

Welk profiel zoeken we?

- Je bent bereid om volgens een beurtrol in te springen tijdens de avondopening op dinsdag- of woensdagavond. Indien nodig ondersteun je ook protocollaire activiteiten buiten de reguliere werktijden.
- Je toont je flexibel en leergierig.
- Je kan zelfstandig werken en functioneert ook goed in teamverband.
- Je kan goed overweg met digitale toepassingen.

Wat zijn de functiecompetenties?

Je voldoet aan de volgende competenties:

- **Klantgericht handelen:** je benadert klanten (intern en extern) proactief en zorgt voor een optimale ondersteuning bij het verlenen van service, rekening houdende met de behoeften van de klant.
- **Empathisch luisteren:** je hebt aandacht voor wat anderen bezig houdt en leeft zich in in de situatie van anderen.
- **Integreren en synthetiseren:** je trekt de juiste conclusies door het samenvatten en integreren van data, waarbij ook alternatieven worden gegenereerd.
- **Objectieven stellen:** je stelt duidelijke criteria voorop en vertaalt die in kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- **Besluitvaardig optreden:** je neemt weloverwogen beslissingen en durft knopen doorhakken op basis van onvolledige informatie.
- **Kwalitatief handelen:** je zorgt voor kwaliteit bij het uitvoeren van taken en laat organisatiebelangen primeren op persoonlijke belangen.

Voorwaarden

Voldoe je aan onze aanwervingsvoorwaarden? (voor externe kandidaten)

Je voldoet aan de volgende voorwaarden:

- in het bezit zijn van een diploma van het secundair onderwijs of van daarmee gelijkgesteld onderwijs
- een passend gedrag vertonen (we toetsen dit aan de hand van een uittreksel uit het strafregister)
- medisch geschikt zijn voor het uitoefenen van de functie
- slagen voor de selectieprocedure

Let wel: indien op het uittreksel uit het strafregister een ongunstige vermelding voorkomt, mag je een schriftelijke toelichting voorleggen.

Voldoe je aan onze bevorderingsvoorwaarden? (voor interne kandidaten)

Je voldoet aan de volgende voorwaarden:

- aangesteld na een reguliere aanwervings- en selectieprocedure
- een minimale niveauanciënniteit van twee jaar in het niveau D hebben
- geen ongunstig evaluatieresultaat hebben voor de evaluatie
- slagen voor de selectieprocedure

Voldoe je aan onze mobiliteitsvoorwaarden? (voor interne kandidaten)

Je voldoet aan de volgende voorwaarden:

- aangesteld na een reguliere aanwervings- en selectieprocedure
- een minimale graadanciënniteit van twee jaar in het niveau C1-C2-C3 hebben
- geen ongunstig evaluatieresultaat hebben voor de evaluatie
- slagen voor de selectieprocedure

Selectie

Hoe selecteren we de juiste kandidaat?

De selectieproeven toetsen de geschiktheid van de kandidaten en resulteren in een vergelijkende selectie, waarbij de kandidaten worden gerangschikt in een bindende volgorde volgens het behaalde selectieresultaat.

De volgende selectietechniek wordt gebruikt:

- **Selectiegesprek, met een voorafgaande gevalstudie (op 100 punten):** deze selectietechniek bestaat uit een gestructureerd interview dat de motivatie, de persoonlijkheid, de werkervaring, de vakkennis en de interesse voor het werkterrein, alsook de overeenstemming van het profiel van een kandidaat met het competentieprofiel, peilt. Voorafgaand aan het selectiegesprek bereidt de kandidaat een gevalstudie voor die een specifieke beschrijving van één of meer situaties of praktijkgevallen omvat die verband houden met de dienst en waarover de gegevens tijdens de selectieproef aan de kandidaat worden bezorgd. De regelgeving of de specifieke kennis met betrekking tot de functie kunnen hierin worden verwerkt.

Is er een preselectie?

Als meer dan 15 kandidaten worden toegelaten tot de selectieprocedure, wordt een **preselectietest** voorzien, waarbij verschillende administratieve vaardigheden worden getest. Alleen de 15 meest geschikte kandidaten worden toegelaten tot het verdere verloop van de selectieprocedure. De preselectietest wordt niet in aanmerking genomen voor het beoordelen en het eindresultaat van de

selectieproeven.

Timing

Hoe kan je solliciteren?

Je kan je kandidaat stellen op www.merelbeke-melle.be/solliciteer. De termijn voor indiening van je kandidaatstelling, met inbegrip van alle bewijzen, loopt tot en met **dinsdag 10 februari 2026**.

Indien je de bewijsstukken niet levert vóór afsluiting van de inschrijvingstermijn, kan je niet deelnemen aan de selectieprocedure. Indien je je uittreksel uit het strafregister tijdig hebt aangevraagd, maar nog niet in je bezit hebt, vragen we je om een bewijs van de aanvraag te bezorgen.

Na je inschrijving beoordeelt het lokaal bestuur de geldigheid van je kandidaatstelling, waardoor je al dan niet wordt toegelaten tot de selectieprocedure.

Wanneer vindt de selectie plaats?

- We versturen indien nodig de **preselectietest** op **vrijdag 27 februari 2026**. De deadline voor het indienen van de preselectieproef is **zondag 1 maart 2026** om 23:59 uur
- Het selectiegesprek, met voorafgaande gevalstudie vindt plaats op **vrijdag 13 maart 2026** (op afspraak). Indien er veel kandidaten zijn, kan er een selectiemoment toegevoegd worden op **dinsdag 17 maart 2026** (op afspraak).

Hoe communiceren we nadien?

Na afloop van de selectieprocedure word je zo snel mogelijk op de hoogte gebracht van het resultaat. Voor meer informatie en feedback over je selectieresultaten kan je nadien contact opnemen met de voorzitter van de selectiecommissie. Op je verzoek kan inzage worden verleend tot de selectieresultaten.

Voorzien we een wervingsreserve/bevorderingsreserve?

Als je geslaagd bent voor de selectieproeven word je automatisch opgenomen in de wervingsreserve/bevorderingsreserve.

Verloning

Welk salaris ontvang je?

Je ontvangt een salaris dat is verbonden aan de graad C1-C2-C3 (geïndexeerd bruto-maandsalaris: minimaal 2.396,43 euro – max. 4.386,09 euro).

Voor de berekening van je salaris wordt beroepservaring bij de overheid, in de privésector of als zelfstandige in aanmerking genomen, indien relevant voor de functie. **Een simulatie op aanvraag is mogelijk.**

Welke voordelen krijg je nog?

Naast het salaris heb je recht op de volgende voordelen:

- glijdend uurrooster
- mogelijkheid tot telewerk (maximum twee dagen per week)
- vakantiegeld en eindejaarstoelage
- tweede pensioenpijler (3%)
- maaltijdcheques (8 euro per dag, waarvan 1,09 euro persoonlijke bijdrage)
- fietsleasing
- fietsvergoeding (0,37 euro per kilometer) of vergoeding voor kosten woon-werkverkeer (uitsluitend openbaar vervoer, 100% via derdebetalersregeling)

- gratis hospitalisatieverzekering
- allerlei premies, tussenkomsten in medische kosten en andere voordelen (zie: www.gsd-v.be)
- interessante verlofregeling: o.a. 35 jaarlijkse vakantiedagen, 14 feestdagen, mogelijkheden voor prestatievermindering
- andere: o.a. gratis zwempas, sport op het werk, jaarlijks griepvaccin

Meer info

Bij wie kan je terecht?

Voor meer informatie over **de selectieprocedure**:

- Nathalie Claus (dienst HR), 09 210 33 03, personeel@merelbeke-melle.be

Voor meer informatie over **de functie-inhoud**:

- Peter Dendooven (afdeling Mens en welzijn), 0479 95 21 96, peter.dendooven@merelbeke-melle.be