

Informatiebundel

*Administratief medewerker Onthaal en
Postregistratie*



www.londerzeel.be/vacatures



**Gezocht: administratief
medewerker Post en Onthaal**

Inhoud

Wie zijn we?	3
Functiebeschrijving	3
Doel van de functie	3
Plaats in de organisatie	4
Functienaam en graad	4
Evaluatoren	4
Kernresultaatsgebieden	4
Technische competenties	5
Gedragcompetenties	6
Profiel	9
Wat bieden we?	9
Bruto geïndexeerd maandsalaris (index 2,1647)	10
Anciënniteit voor werknemers	10
Statuut	11
Wat is een open uurrooster?	11
Hoe selecteren we?	12
Je moet:	12
De selectieprocedure bestaat uit:	12
Hoe solliciteer je?	12

Wie zijn we?

Londerzeel is een middelgrote Vlaams Brabantse gemeente met een landelijk karakter gelegen langs de A12 tussen Brussel en Antwerpen. De gemeente en het OCMW tellen als gezamenlijke werkgever een 320-tal medewerkers. De belangrijkste taak is de algemene dienstverlening naar onze inwoners te garanderen, waarbij onze bereikbaarheid voorop staat.

Als lokaal bestuur Londerzeel timmeren we elke dag verder om een nog aantrekkelijkere werkgever te worden. Het personeelsbeheer is een dynamisch gegeven waarbij er naar noden wordt gepeild en wordt ingezet op hedendaagse tendensen. De **verbondenheid** tussen de medewerkers met aandacht voor een goed **evenwicht tussen en werk en privéleven** vinden we heel belangrijk. Zo werd waar mogelijk een **open uurrooster** en **plaats- & tijdsafhankelijk werken** ingevoerd. De meeste van onze locaties zijn vlot **bereikbaar via het openbaar vervoer** waarvan de kosten volledig worden terugbetaald en komt onze medewerker met de fiets naar het werk, dan wordt deze beloond met een mooie **fietsvergoeding**. Omdat wij persoonlijke ontwikkeling van onze medewerkers aanmoedigen bieden wij onze medewerkers de mogelijkheid aan om **opleidingen** te volgen eigen aan de functie of ter ontplooiing van de medewerker. Tijdens onze **jaarlijkse activiteiten** zoals de intergemeentelijke sportdag, het personeelsfeest, teambuilding en andere lokale initiatieven is er ook plaats om elkaar beter te leren kennen los van onze werkopdrachten. Via de Gemeentelijke Sociale Dienst Vlaanderen genieten onze medewerkers **talrijke voordelen** bij een ruim aantal winkels, evenementen en dergelijke. Een **hospitalisatieverzekering** wordt gratis aangeboden aan onze medewerkers met de mogelijkheid gezinsleden bij aan te sluiten aan een voordelig tarief.

Functiebeschrijving

Doel van de functie

De afdeling Interne Zaken is gericht op een horizontale doorsteek door de organisatie inzake onthaal, telefonie, Postregistratie, IT en archief.

De medewerker maakt deel uit van een sterk onthaalteam dat zorgt voor alle eerstelijnscontacten met onze burgers/klanten en waarbij een basis-dienstverlening aangeboden wordt.

Die dienstverlening is zowel persoonlijk aan de onthaalbalie, als via e-mail of telefoon. De medewerkers zijn dan ook het gezicht van de organisatie en het eerste aanspreekpunt van lokaal bestuur Londerzeel (namelijk gemeentebestuur en OCMW Londerzeel).

Door de inzet van het onthaalteam wensen we een optimale, klantgerichte dienstverlening te bekomen, die uniform en resultaatgericht is.

In het kader van een klantvriendelijk dienstverleningsconcept, maakt de medewerker deel uit van een sterk onthaalteam dat zorgt voor alle eerstelijnscontacten met onze burgers/klanten en een basis-dienstverlening aanbiedt.

Plaats in de organisatie

Je werkt onder de leiding van en rapporteert aan de beleidscoördinator Interne zaken.

Functienaam en graad

Administratief medewerker Onthaal en Postregistratie

Evaluatoren

1^{ste} evaluator: Beleidscoördinator Interne zaken

2^{de} evaluator: Algemeen directeur

Kernresultaatsgebieden

Telefonisch en fysiek onthaal

Behandelen van inkomende telefoons en ontvangen van bezoekers/burgers.

Dit omhelst onder meer de volgende concrete taken:

- Klantvriendelijk, professioneel en dienstverlenend ontvangen van de burger
- beantwoorden van eenvoudige (informatieve) vragen
- doorverwijzen klanten naar diensten op andere locaties
- burgers begeleiden bij het gebruik van het e-loket
- inboeken van afspraken voor de loketdiensten
- doorschakelen van telefoon naar collega bij complexere telefonische vragen
- beheer van de kalender van de diverse vergaderruimtes in het gebouw
- verkoop van bepaalde producten (bv. vuilniszakken, wandel- en fietskaarten, Londerzeelse kadobons, ...)
- bijhouden van inschrijvingen voor activiteiten;
- zich permanent op de hoogte stellen van de (wijzigingen) in de interne organisatie alsook het reilen en zeilen in de gemeente en het OCMW
- affiches openbare onderzoeken of berichten die dienen te worden uitgehangen, aanplakken/verwijderen wanneer verlopen
- beheren affiches/folders aan onthaal
- afhandelen van de meest voorkomende vragen en eenvoudige producten o.b.v. de kennisfiches die beschikbaar zijn
- geven van basisinformatie over die producten uit de productencatalogus waarvan de diensten aangeven dat men info kan verstrekken.

Ondersteunende taken (intern)

Instaan voor de uitvoering van ondersteunende taken ten behoeve van je dienst en leidinggevende.

Dit omhelst onder meer de volgende concrete taken:

- postregistratie en verwerking
- verschillende kanalen toekomen (onthaal, telefoon, e-mail, post, ...);
- verwerken van allerlei elektronische aanvragen;
- uitvoeren van ad hoc, bijkomende opdrachten die je krijgt vanuit je leidinggevende.

Communicatie (intern)

Instaan voor een open interne communicatie naar de medewerkers, de leidinggevenden, de andere diensten en het bestuur, zodat iedereen toegang heeft tot de informatie die belangrijk is om zijn taak optimaal te kunnen realiseren.

Dit omhelst onder meer de volgende concrete taken:

- actief meewerken aan intern overleg
- signaleren van noden, behoeften en tekorten vastgesteld tijdens het werken met de diverse diensten en medewerkers
- informeren van de leidinggevende over de zaken waarmee men bezig is.

Vorming

Zich voortdurend op de hoogte houden van de ontwikkelingen rondom de wetgeving en regelgeving m.b.t. de dienst; deze assimileren en implementeren binnen de eigen dienst om de procedures, werking en de kennis actueel te houden.

Dit omhelst onder meer de volgende concrete taak:

- nodige vakkennis opdoen, studiedagen bijwonen en de opgedane kennis integreren in de werking van de dienst
- productenkennis aanleren en bijschaven, op eigen initiatief of via interne opleiding.

Technische competenties

PC-vaardigheden - Rekenbladen

(Je kan werken met rekenbladen)

- Je hebt elementaire kennis van rekenbladen
- Je kan een document aanmaken
- Je kan de belangrijkste functies gebruiken (vb. kolommen/rijen verwijderen/toevoegen, rijen en kolommen verbergen/zichtbaar maken)
- Je kan een eenvoudige berekening maken (optellen, vermenigvuldigen, celverwijzing)

PC-vaardigheden – Software eigen aan de functie

(Je kan werken met de software die specifiek bedoeld is voor de functie)

- Je hebt voldoende kennis van de software eigen aan de functie
- Je kan vlot werken met alle functies van de software eigen aan de functie

PC-vaardigheden – Tekstverwerking

(Je kan werken met de computer en met het tekstverwerkingsprogramma van het lokaal bestuur)

- Je hebt voldoende kennis van tekstverwerking om een verslag op een gestructureerde wijze weer te geven
- Je kan een verslag opmaken (kop en voettekst, alinea, paginanummering, opsomming,...)
- Je kan figuren en tabellen invoegen

Werking en werkmiddelen – Projectmatig werken

(Je kent het principe van projectmatig werken en kan het toepassen. Kent de verschillende stappen in een project.)

- Je kan meedraaien in een project

Werking en werkmiddelen – Werking van de gemeentelijke organisatie

(Je kent de werking van een lokaal bestuur)

- Je weet wat de taken zijn van lokaal bestuur
- Je weet in grote lijnen wat de functie is van de algemeen directeur, de financieel directeur, vast bureau, het lokaal bestuur-raad

Wetgeving – wetgeving met betrekking tot de functie

(Je bent op de hoogte van de wetgeving die belangrijk is voor het uitoefenen van de functie)

- Je hebt noties van de huidige wetgeving
- Je kan artikels opzoeken en begrijpen

Wetgeving lokaal bestuur

(Je bent op de hoogte van de wetgeving die op lokale besturen van toepassing is (administratief recht, het lokaal bestuur-wet, het lokaal bestuur-decreet)

- Je hebt voldoende kennis van tekstverwerking om een verslag op een gestructureerde wijze weer te geven
- Je kan een verslag opmaken (kop en voettekst, alinea, paginanummering, opsomming,...)
- Je kan figuren en tabellen invoegen

Gedragcompetenties

Beheersmatige vaardigheden - Plannen en organiseren

(Je kan structuur aanbrengen in tijd en ruimte, en prioriteiten stellen bij het aanpakken van problemen)

- Je werkt tijdig en correct af
- Je maakt gebruik van hulpmiddelen bij het inplannen van taken (checklist, takenlijsten, elektronische agenda, ...)
- Je pakt eerst de belangrijkste of dringendste taken aan
- Je houdt rekening met de nodige uitvoeringstijd
- Je geeft tijdig aan wanneer de planning niet gehaald wordt
- Je doseert goed tijd en energie over de diverse opdrachten

Interactief gedrag – teamwerk en samenwerking

(Je toont een echte intentie tot constructief samenwerken met anderen. Deel willen uitmaken van een team en betrekken van anderen. Samenwerking boven competitiviteit en separate werking stellen.

- Je hanteert een correcte spelling en grammatica
- Je handhaaft de huisstijl en de afspraken die hieromtrent gemaakt werden
- Je schrijft in een toegankelijke taal brieven en nota's
- Je levert teksten met een duidelijke structuur

Interactief gedrag – Schriftelijke communicatie

(Op een gestructureerde wijze en in begrijpbare en grammaticaal correcte taal ideeën en/of meningen op papier zetten zodat de doelgroep ze begrijpt)

- Je kan door actief te luisteren en te observeren situaties begrijpen en erop inspelen
- Je houdt rekening met de invloed van het eigen gedrag op anderen
- Je wil andere mensen begrijpen en toont aandacht voor humane aspecten
- Je vraagt opheldering, reden of oorzaak als wat de ander zegt niet duidelijk is

Interactief gedrag – Mondelinge communicatie

(Je kan spreken in een taal zodat het publiek tot wie ze gericht is ze begrijpt)

- Je geeft eigen standpunten op een respectvolle en diplomatische wijze weer
- Je gaat regelmatig na of de boodschap ook ontvangen en begrepen werd
- Je voorziet zijn standpunten van concrete argumenten
- Je zorgt voor een heldere communicatie in twee richtingen
- Je biedt je gesprekspartner(s) de mogelijkheid om vragen te stellen
- Je past je woordenschat en spreektempo aan de doelgroep

Persoonsgebonden gedrag – Flexibiliteit

(Je kan je snel aanpassen en om effectief te werken in diverse situaties en met diverse personen of groepen. Je kan verschillende taken combineren. Je kan problemen of plotse veranderingen in de omgeving, taken, verantwoordelijkheden of mensen opvangen door je aan te passen.)

- Je gaat op een soepele wijze om met regels en procedures
- Je bent bereid tijdelijk extra verantwoordelijkheden op te nemen
- Je verandert planning in functie van nieuwe prioriteiten

Persoonsgebonden gedrag – Kwaliteit en accuraatheid

(Je kan 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 (werk -) omgeving.

- Je controleert het eigen werk op fouten en onnauwkeurigheden
- Je streeft naar duidelijke afspraken en taakomschrijvingen
- Je neemt acties om orde, structuur, kwaliteit te behouden
- Je levert onder druk kwaliteitsvol werk af
- Je streeft continu naar initiatieven om de werking te verbeteren

Persoonsgebonden gedrag – Informatie zoeken (leervermogen)

(Je wenst meer te weten over de dingen, over mensen en zaken. Dit is de drijfveer tot het zoeken naar informatie. Doet inspanningen om meer informatie te bekomen.)

- Doet actieve inspanningen om meer informatie te kunnen bekomen om optimaal de opdracht te vervullen
- Vraagt naar feedback over de eigen prestaties en trekt hieruit conclusies
- Zoekt actief naar leerkansen en mogelijkheden om kennis en vaardigheden te verbeteren
- Graaft naar exacte info, feiten en cijfers

Waardegebonden gedrag – Organisatieverbondenheid

(Je verdedigt en komt op voor de organisatiebelangen bij anderen. Dit is de individuele mogelijkheid en bereidheid om het eigen gedrag en activiteiten af te stemmen op de noden, prioriteiten en objectieven van de organisatie. Je handelt met het oog op het bereiken van de doelstellingen van de organisatie. Bereidheid om collega's te helpen doelen te bereiken; organisatienoden zijn een prioriteit t.o.v. het nastreven van eigen professionele interesses)

- Je bent steeds bereid om je in te zetten voor de organisatie

- Je zal in gesprekken binnen en buiten het lokaal bestuur de belangen van de organisatie op een positieve wijze verdedigen
- Je staat achter beslissingen die voor de dienst nuttig zijn, zelfs als die minder populair zijn
- Je toont interesse voor de hele organisatie
- Je reageert correct en loyaal wanneer buitenstaanders kritiek uiten op de organisatie

Waardegebonden gedrag – Resultaatgerichtheid

Je bent gericht op het afleveren van goed werk; op het streven naar excellente standaards. De norm kan zijn: de reeds gerealiseerde individuele prestaties (streven naar verbetering); een objectieve maatstaf (resultaat gerichtheid); de prestatie van anderen (competitiviteit); uitdagende doelen of zelfs iets wat nog niemand eerder realiseerde (innovatie).

- Je gaat actief op zoek om de opdrachten zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren en tracht de werkmethoden te verbeteren en onderneemt hiertoe de nodige acties
- Je organiseert zich zo dat hij overzicht over de situatie bewaart
- Je voorziet bij een meer omvangrijke opdracht in een actieplan met de benodigde middelen, budgetten en personeel.
- Je houdt bij het plannen van werkzaamheden rekening met deadlines en geeft op een duidelijke manier aan wat de prioriteiten zijn
- Je maakt afspraken met de medewerkers om de gestelde doelstellingen te bereiken
- Je communiceert op regelmatige basis over de stand van zaken aan zijn medewerkers en zijn hiërarchische chef

Probleemoplossend gedrag – Klantgerichtheid

Je wil anderen helpen en dienen; je richt aandacht op het kennen van en beantwoorden aan de noden van interne en externe klanten; je neemt klachten en problemen ernstig en zoekt naar oplossingen die verwachtingen overtreffen.

- Je onderneemt acties om voor de klant een geschikte oplossing te bieden voor specifieke vragen en problemen
- Je onderzoekt gericht de wensen en behoeften van klanten
- Je vraagt feedback en zorgt voor follow up naar de klant
- Je kan proactief informatie verstrekken

Profiel

- Je bent hét aanspreekpunt voor de burgers
- Je bent een administratieve duizendpoot
- Je bent breed inzetbaar
- Je wil meewerken aan de verdere uitbouw van onze eerstelijnsdienstverlening
- Je krijgt energie van zowel fysiek als telefonisch contact met burgers
- Je werkt graag samen in een leuk team
- Je houdt van een gevarieerd takenpakket
- Je blinkt uit in georganiseerd en ordelijk werken

Wat bieden we?

- Een **voltijds contract voor onbepaalde duur** als administratief medewerker Post en Onthaal (C1-C3)
- Geïndexeerd maandloon **min. 2.444,31 euro – max. 2.868,23 euro** (in functie van toegekende anciënniteit) + vakantiegeld en eindejaarstoelage
- Tweede pensioenpijler van **3%**
- Gratis hospitalisatieverzekering met mogelijkheid om gezinsleden aan een voordelig tarief aan te sluiten
- Maaltijdcheques van **8 euro**
- Terugbetaling woon-werkverkeer met het openbaar vervoer
- Fietsvergoeding (0,37 euro per km)
- Open uurrooster
- **30 vakantiedagen** voor een voltijdse betrekking + **14 feestdagen**
- Opleidingsmogelijkheden
- Aansluiting bij de Gemeentelijke Sociale Dienst Vlaanderen met talrijke voordelen
- Een toffe en dynamische werkomgeving met aandacht voor het welbevinden van de medewerkers.
- Je krijgt de mogelijkheid om een fiets te leasen

Bruto geïndexeerd maandsalaris (index 2,1647)

	geïndexeerd bruto maandbedrag index 2,1647		
Trap	C1	C2	C3
	2.444,31	2.570,58	2.868,23
1	2.552,54	2.669,80	2.985,48
2	2.552,54	2.669,80	2.985,48
3	2.660,78	2.778,03	3.093,72
4	2.660,78	2.778,03	3.093,72
5	2.759,99	2.886,27	3.201,95
6	2.759,99	2.886,27	3.201,95
7	2.868,23	2.994,50	3.319,21
8	2.868,23	2.994,50	3.319,21
9	2.976,46	3.102,74	3.427,44
10	2.976,46	3.102,74	3.427,44
11	3.084,70	3.210,97	3.544,70
12	3.084,70	3.210,97	3.544,70
13	3.192,93	3.319,21	3.652,93
14	3.192,93	3.319,21	3.652,93
15	3.301,17	3.427,44	3.761,17
16	3.301,17	3.427,44	3.761,17
17	3.409,40	3.535,68	3.878,42
18	3.409,40	3.535,68	3.878,42
19	3.517,64	3.643,91	3.986,66
20	3.517,64	3.643,91	3.986,66
21	3.625,87	3.743,13	4.103,91
22	3.625,87	3.743,13	4.103,91
23	3.725,09	3.851,36	4.212,15
24	3.725,09	3.851,36	4.212,15
25	3.833,32	3.959,60	4.320,38
26	3.833,32	3.959,60	4.320,38
27	3.959,60	4.112,93	4.473,71

Anciënniteit voor werknemers

Voor de berekening van je geldelijke anciënniteit (trappen 0, 1, 2, 3, ... 23) kan je onbeperkt werkervaring toevoegen aan je anciënniteit vanuit de diensten bij een overheid. Vanuit de privésector of als zelfstandige dient deze werkervaring relevant te zijn en kan maximum 8 jaar worden toegevoegd aan je anciënniteit. Voor knelpuntberoepen wordt alle relevante ervaring meegeteld.

Voor de berekening van je schaalanciënniteit wordt geen rekening gehouden met opgebouwde werkervaring, uitgezonderd voor het verzorgend personeel in het woonzorgcentrum.

De werkervaring in de privésector of als zelfstandige wordt als relevant gezien als die beroepservaring werd verworven in een functie die, zowel wat betreft inhoud, verantwoordelijkheden als vereiste

competenties, in grote mate overeenstemt met de huidige functie binnen onze organisatie. Het functieprofiel moet dus quasi identiek als de functie in onze organisatie.

Statuut

Het statuut van het gemeentepersoneel van Londerzeel wordt vastgelegd in 'de rechtspositieregeling'.

Binnen de gemeente Londerzeel maakt men een onderscheid tussen **statutaire** (vastbenoemde) personeelsleden en **contractuele** personeelsleden. Wanneer je in dienst komt als statutair personeelslid hoef je geen contract te tekenen. Je bent dan namelijk eenzijdig aangesteld door het college van burgemeester en schepenen of het vast bureau.

Voor bijkomende informatie over het statuut kan je contact opnemen met de medewerkers van de afdeling HRM.

Ieder personeelslid wordt ingeschaald in een bepaald niveau: A, B, C, D of E. Deze letters worden gevolgd door een cijfer van 1 tot 3 of van 4 tot 5. Deze cijfers duiden de rangorde aan van de schalen die binnen het niveau kunnen toegekend worden.

Je kan een hogere weddeschaal bekomen op basis van je schaalanciënniteit en evaluatie.

Doorschalingsmodaliteiten C1-C2-C3

van C1 naar C2 na 4 jaar schaalanciënniteit in B1 en een gunstig evaluatieresultaat

van C2 naar C3 na 18 jaar gecumuleerde schaalanciënniteit in B1 en B2 en een gunstig evaluatieresultaat

Naast de functionele loopbaan kan je via bevordering meedingen naar een functie waaraan een hogere weddeschaal is verbonden. Een bevordering kan zowel voor functies binnen hetzelfde niveau als voor een functie van een hoger niveau.

Voorbeeld: Op dit moment ben je ingeschaald als C1-C3. Indien je aan bepaalde voorwaarden voldoet kan je bevorderen naar B1-B3 A1b (=bevordering naar een hoger niveau).

De precieze voorwaarden staan beschreven in de rechtspositieregeling. Deze kan je nalezen via onze website www.londerzeel.be

Wat is een open uurrooster?

Bij een regeling van open uurroosters kiest het personeelslid het begin en het einde van zijn prestaties. Het systeem heeft tot doel de medewerkers in de mogelijkheid te stellen hun werktijden zelfstandig te bepalen, binnen zekere grenzen, naargelang hun persoonlijke en familiale omstandigheden. Het personeelslid kan presteren vanaf 06u 's morgens tot en met 22u. 's avonds.

In de administratieve diensten dient permanentie te zijn op de weekdays in de voormiddag van 8u00 tot 12u00 en van maandag-tot donderdagnamiddag van 13u30 tot 16u00 (tot 19u00 op maandag), met uitzondering van de bibliotheek en de Academie die permanentie voorzien tijdens de openingsuren. Om de goede werking van de dienst te verzekeren, kan het diensthoofd een beurtrol instellen indien mocht blijken dat door onderling overleg tussen de betrokken personeelsleden geen bevredigende oplossing kan worden bereikt.

Over een tijdsverloop van een maand moet ieder voltijds personeelslid een weekgemiddelde van 38 uur werken. De dagelijkse grens van 11 uren mag niet worden overschreden. Personeelsleden mogen

niet meer dan 6 uur ononderbroken werken. Wanneer de arbeidstijd 6 uur overschrijdt, is een verplichte rusttijd vereist van minimum 30 minuten. Voor de medewerkers die vallen onder de arbeidswet is een verplichte rusttijd voorzien van 15 minuten bij 6u ononderbroken werken. Deze rusttijd geldt niet als arbeidstijd.

Tussen twee arbeidsprestaties door, heeft het personeelslid recht op 11 onderbroken uren rust (niet van toepassing tussen de rusttijd bij onderbroken diensten). Per week geldt een maximum van 50 uren.

Het presteren van prestaties buiten 6u en 22u is enkel mogelijk mits toestemming en goedkeuring van de leidinggevende en worden geregistreerd als nachturen, uitgezonderd voor de personeelsleden van niveau A en de decretale graden.

Het bestuur rekent erop dat het systeem van open uurroosters een stimulans zal zijn om de werktijden efficiënt te gebruiken volgens de principes van de solidaire beroepsplicht.

Hoe selecteren we?

Je moet:

- In het bezit zijn van een hoger secundair diploma
- Uittreksel uit het strafregister model 595.0 (maximum 2 maand oud)
- Een CV en motivatiebrief aanleveren

De selectieprocedure bestaat uit:

- Een preselectietest (donderdag 2 april 2026)
- Een schriftelijk examen (maandag 20 april 2026)
- Een mondeling examen (donderdag 7 mei 2026)

Hoe solliciteer je?

Solliciteer via de knop 'solliciteer nu', uiterlijk op 31 maart 2026.

Bij bijkomende vragen kan u contact opnemen met:

- Direct leidinggevende: Steven Billooye – steven.billooye@londerzeel.be (m.b.t. jobinhoud)
- Afdeling HRM: Marjan Van Sande of Natasja Thys, administratief medewerker HRM - 052/31.97.92 - sollicitatie@londerzeel.be (m.b.t. algemene informatie)
- Website: www.londerzeel.be (m.b.t. onze organisatie, gemeente en bestuur)