



## Infokaart administratief medewerker infopunt toerisme in Silt – gemeente Middelkerke

---

### In het kort...

Hieronder vind je kort samengevat de verschillende onderdelen die je terugvindt in deze infokaart.

|                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wie zoeken we?</b>                                    | Administratief medewerker (AM) infopunt toerisme in Silt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Wat is de tewerkstellingsbreuk?</b>                   | Halftijds                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Wat moet een AM infopunt toerisme doen?</b>           | <p><b>Maak het verschil voor onze bezoekers én voor Middelkerke</b></p> <p>Als medewerker van het toeristisch infopunt ben jij één van de eerste gezichten van Middelkerke. Je zorgt ervoor dat bezoekers zich welkom voelen, vlot hun weg vinden en met nieuwe inspiratie onze gemeente verder ontdekken. Je creëert een positieve beleving die rechtstreeks bijdraagt aan het imago, de dienstverlening en de toeristische groei van onze badplaats.</p> <p>De volledige functiebeschrijving lees je hieronder.</p> |
| <b>Welke voorwaarden zijn er om te kunnen deelnemen?</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Je bent enthousiast en denkt klantgericht.</li><li>- Je moet een diploma secundair onderwijs hebben.</li><li>- Je bent taalvaardig.</li><li>- Je bent bereid om te werken in het weekend en op feestdagen.</li></ul> <p>Andere voorwaarden lees je hieronder.</p>                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Wat bieden we?</b>                                    | <p>Een job bij de gemeente Middelkerke is uitdagend en afwisselend, maar we bieden nog heel wat meer. Werken bij #teammiddelkerke staat garant voor interessante financiële voordelen, filevrij woon-werkverkeer, een ideale work-lifebalance en een plezierige werksfeer vlakbij het strand.</p> <p>Lees alle voordelen hier na.</p>                                                                                                                                                                                 |
| <b>Hoe moet je solliciteren?</b>                         | <a href="https://www.jobsolutions.be/register/28551-33">https://www.jobsolutions.be/register/28551-33</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Hoe verloopt de selectie?</b>                         | Als je aan de voorwaarden voldoet, word je snel uitgenodigd voor een selectiegesprek.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

Lees zeker ook de uitgebreide informatie onder deze verschillende onderdelen, zodat je van alles goed op de hoogte bent.



## **Wie zoeken we?**

- We zijn op zoek naar een administratief medewerker voor het toeristische infopunt van de gemeente Middelkerke in Silt.
- Je wordt halftijds tewerkgesteld op C1-niveau met een contractueel statuut voor bepaalde duur. De startdatum wordt voorzien vanaf 01/04/2024. Je krijgt een contract van 7 maanden.
- Je werkt telkens in de namiddag.
- Je wordt vooral ingezet in de weekends, verlengde weekends en schoolvakanties.

## **Wat moet een AM infopunt toerisme doen?**

### ***1. Bezoekers ontvangen en informeren***

- Je staat bezoekers vriendelijk, professioneel en met kennis van zaken te woord.
- Je handelt gesprekken en mails zelfstandig af en schakelt een expert in wanneer nodig.
- Je denkt proactief mee met elke bezoeker en biedt informatie, tips en producten op maat aan.
- Je verwerkt bezoekersgegevens correct in de voorziene systemen.
- Je controleert gegevens in relevante databanken (bv. voordeelacties voor inwoners en tweedeverblijvers).

### ***2. Verkoop, stock en kassabeheer***

- Je verzorgt de verkoop van tickets, merchandise en toeristische producten op een klantgerichte manier.
- Je organiseert het stockbeheer in overleg met de baliecoördinator.
- Je beheert het kassasysteem nauwkeurig en volgens de procedures.
- Je zorgt ervoor dat het infopunt er altijd aantrekkelijk en uitnodigend uitziet.

### ***3. Klachtenbehandeling en kwaliteitsverbetering***

- Je handelt vragen of klachten volgens de geldende procedure correct en klantvriendelijk af.
- Je formuleert verbetervoorstellen om de dienstverlening en baliewerking te optimaliseren.

### ***4. Ondersteunen van toeristische acties en promotie***

- Je voert administratieve taken uit die bijdragen aan het toeristisch beleid.
- Je neemt enquêtes af en verzamelt gegevens om bezoekersstromen en noden beter te begrijpen.
- Je verricht opzoekwerk en draagt bij aan actuele toeristische informatie.

## **Jouw meerwaarde voor het bestuur van Middelkerke**

### ***1. Je versterkt het imago van Middelkerke***

Je bent een professioneel uithangbord van onze gemeente. Door jouw warme, correcte en inspirerende aanpak ervaren bezoekers Middelkerke als gastvrij, dynamisch en kwaliteitsvol.



## **2. Je verhoogt de tevredenheid van inwoners, tweedeverblijvers en toeristen**

Je helpt mensen snel, klantgericht en op maat. Dat vertaalt zich in positieve ervaringen, herhaalbezoeken en mond-tot-mondreclame.

## **3. Je ondersteunt het toeristisch beleid met data en terreinervaring**

Je observaties, registraties, enquêtes en input helpen het bestuur om beter onderbouwde beleidskeuzes te maken.

## **4. Je bevordert de lokale economie**

Door jouw advies, doorverwijzingen en verkoop stimuleer je lokale handel, evenementen en toeristische partners.

## **5. Je draagt bij aan een efficiënte en kwalitatieve dienstverlening**

Met jouw nauwkeurig kassabeheer, correcte administratie en verbetervoorstellen help je de werking van de infopunten continu verbeteren.

De gedetailleerde functiebeschrijving voor een administratief medewerker en het addendum specifiek voor een administratief medewerker balie toerisme met daarin de verwachte competenties vind je als bijlage.

## **Welke voorwaarden zijn er om te kunnen deelnemen?**

- Je gedrag is in overeenstemming met de eisen van deze functie en je geniet de burgerlijke en politieke rechten (= uittreksel strafregister).
- Je moet een diploma hoger secundair onderwijs hebben.
- Ervaring binnen toerisme is een pluspunt.
- Goede kennis van Nederland en Frans zijn zeer belangrijk. Engels en Duits zijn een pluspunt.
- Goede kennis van het Office pakket.
- Kunnen omgaan met moeilijke bezoekers, rustige houding kunnen bewaren. Fan zijn van onze badplaats en de klant steeds voorop stellen in alles wat je doet. Een enthousiaste houding en positieve uitstraling zijn een must voor deze job.

## **Wat bieden we?**

Handen uit de mouwen. Brein op scherp. Dagelijks verwonderd zijn in wat voor een prachtige omgeving je werkt. Een lunchpauze aan het strand met shot frisse zeelucht. Rond je een team met een gezonde mix van rustige ervaring en jonge dynamiek.

Dat is werken voor Team Middelkerke.

Een job bij de gemeente Middelkerke is uitdagend en afwisselend, maar we bieden nog heel wat meer. Werken bij #teammiddelkerke staat garant voor interessante financiële voordelen, filevrij woon-werkverkeer, een ideale work-lifebalance en een gezellige werksfeer vlakbij het strand.

## **Financieel**

- Weddeschaal C1-C3 aan 100% (bij voltijdse tewerkstelling)  
Bruto beginwedge C1-C3: € 2.447,36 per maand (geïndexeerd)



- Vakantiegeld en eindejaarstoelage
- Relevante beroepservaring wordt in aanmerking genomen voor de toekenning van de anciënniteit (graadanciënniteit, niveauanciënniteit, dienstanciënniteit en schaalanciënniteit).
- Maaltijdcheques van 10 euro
- Ecocheques (max.160 euro)
- Goede aanvullende pensioenvergoeding voor contractuelen
- Interessante premies, voordelen, kortingen en aanbiedingen via lidmaatschap bij GSD-V bv. bij geboorte, huwen,... .

### **Woon-werkverkeer**

- Fietsvergoeding
- Tussenkost treinvervoer voor woon-werkverkeer
- Vergoeding voor dienstverplaatsingen met de wagen of de fiets
- Filevrij woon-werkverkeer
- Vlotte bereikbaarheid met de kusttram
- Veilige personeelsparking
- Mogelijkheid tot fietsleasing

### **Vakantieregelingen en vrije tijd**

- Gunstige vakantieregeling (in functie van anciënniteit tussen de 30 en 35 vakantiedagen)
- 14 feestdagen + 3 dagen dienstvrijstelling /
- Compensatie van gemaakte overuren
- Zaterdagwerk à 125%; zon- en feestdagen à 200%
- Gunstige werk-privéregeling

### **Minstens even interessant**

- Opleidingsmogelijkheden waarmee jij jezelf kan ontwikkelen tot een echte expert in jouw vakgebied.
- Leuke activiteiten.
- Werken in een kustgemeente, vlakbij het strand en de zee



## Hoe moet je solliciteren?

Je moet online solliciteren via de link <https://www.jobsolutions.be/register/28551-33>.

Om te solliciteren moet je volgende documenten uploaden:

- sollicitatiebrief met jouw motivatie waarom je graag bij de dienst toerisme zou willen werken;
- curriculum vitae;
- kopie vereiste diploma en eventuele getuigschriften.

Het is absoluut noodzakelijk om al deze documenten in te dienen. Doe je dat niet, kan je niet verder deelnemen aan de selectie.

## Hoe verloopt de selectie?

Als je aan de voorwaarden voldoet, word je snel uitgenodigd voor een selectiegesprek.

## Nog vragen?

Inhoudelijke vragen: Julie Vermoesen, 059 30 03 68, [julie.vermoesen@middelkerke.be](mailto:julie.vermoesen@middelkerke.be).

Andere bijkomende vragen: Lien Baeteman, personeelsdienst, 059 31 30 16, [personeel@middelkerke.be](mailto:personeel@middelkerke.be).

Wij wensen je veel succes.

Met achtingsvolle groeten

De algemeen directeur,  
Jurgen Vergauwe

burgemeester  
Jean-Marie Dedecker





## Functiebeschrijving

### Administratief medewerker

---

#### 1. Situering van de functie

| Afdeling                   | Dienst                  | Team              |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|
| Vrije tijd en communicatie | Toerisme en evenementen | Infopunt toerisme |

|                 |                                                            |
|-----------------|------------------------------------------------------------|
| Rapporteert aan | Diensthofid toerisme en evenementen<br>Deskundige toerisme |
| Functiefamilie  | Administratief ondersteunend                               |
| Niveau en graad | C1-C3                                                      |

#### 2. Doel van de functie

De focus ligt op het beheren van dossiers en uitvoeren van de bijhorende administratieve afhandelingen waarbij de processen en regelgeving dienen gevolgd te worden.



### 3. Resultaatsgebieden

| RESULTAATGEBIEDEN                                                                                                                                    | KERNTAKEN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Op welke (brede) domeinen levert u resultaten aan de externe of interne klant en welk resultaat dient gerealiseerd te worden in ieder gebied?</i> | <i>Welke zijn de belangrijkste taken die je in ieder domein moet opnemen?</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Administratieve ondersteuning van de afdeling/dienst/team</b>                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Verslaggeving</li><li>• Efficiënt en gestructureerd informatie bijhouden</li><li>• Algemene administratieve taken uitvoeren</li><li>• Plannen, voorbereiden en ondersteuning op het moment zelf van vergaderingen en activiteiten</li></ul>                                                                                                                                                                           |
| <b>Administratieve voorbereiding en verwerking van dossiers</b>                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie opzoeken of opvragen binnen de reglementering</li><li>• De nodige gegevens verzamelen en verwerken voor opbouw van het dossier</li><li>• Opmaak van dossiers</li><li>• Opvolgen van dossiers betreffende documenten, deadlines, voortgang</li><li>• Notuleren</li><li>• Op de hoogte blijven van wijzigingen in de reglementering</li><li>• Hanteren van een uniforme en systematische werkwijze</li></ul> |
| <b>Verwerking van gegevens in databanken</b>                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Digitaal of papieren klassement bijhouden</li><li>• Archiveren van documenten</li><li>• Correcte verwerking van de gegevens in de juiste programma's en de rapportering ervan</li></ul>                                                                                                                                                                                                                               |



| <b>RESULTAATGEBIEDEN</b><br><i>Op welke (brede) domeinen levert u resultaten aan de externe of interne klant en welk resultaat dient gerealiseerd te worden in ieder gebied?</i> | <b>KERNTAKEN</b><br><i>Welke zijn de belangrijkste taken die je in ieder domein moet opnemen?</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Correcte mondelinge en schriftelijke communicatie</b>                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Verwerken van briefwisseling</li><li>• Verschaffen van duidelijke en correcte informatie aan interne of externe klanten</li><li>• Relevante informatie delen met belanghebbenden (collega's, burgers, leidinggevenden,...)</li><li>• Doorverwijzen naar de juiste medewerker / dienst</li><li>• Correct rapporteren over de uitgevoerde taken</li></ul> |





#### 4. Competentieprofiel

| GENERIEKE COMPETENTIES |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Competentie            |                                 | Gedragsindicatoren                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1                      | Klantgericht handelen en denken | <ul style="list-style-type: none"><li>- Stelt de klant (intern of extern) centraal in de organisatie</li><li>- Biedt een dienstverlening vanuit het oogpunt van de klant</li><li>- Behandelt een (moeilijke) klant op een assertieve en correcte manier</li><li>- Neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten</li><li>- Biedt een objectieve dienstverlening aan binnen het kader van de beleidsrichtlijnen</li><li>- Denkt proactief na over mogelijke verbeteringen voor de dienstverlening aan de klant (intern of extern)</li></ul> |
| 2                      | Organisatiebetrokkenheid tonen  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Communiceert gepast over de organisatie tegenover externen</li><li>- Draagt bij aan de gewenste organisatiecultuur</li><li>- Respecteert de geldende regels en het beleidskader van de organisatie</li><li>- Stelt het organisatiebelang voorop</li><li>- Bouwt mee aan initiatieven om de organisatie te verbeteren</li><li>- Toont zich betrokken bij organisatieactiviteiten die niet rechtstreeks gelinkt zijn aan de functie</li></ul>                                                              |
| 3                      | Flexibiliteit tonen             | <ul style="list-style-type: none"><li>- Past zich aan veranderende omstandigheden aan</li><li>- Accepteert nieuwe ideeën en initiatieven</li><li>- Stelt zich inschikkelijk op in functie van het algemeen organisatiebelang</li><li>- Helpt collega's bij de uitvoering van het takenpakket indien nodig</li><li>- Past de eigen manier van werken aan indien nodig</li><li>- Werkt constructief samen met verschillende mensen</li></ul>                                                                                                       |



| FAMILIEGEBONDEN COMPETENTIES |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Competentie                  |                                  | Gedragsindicatoren                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4                            | Instructies en procedures volgen | <ul style="list-style-type: none"><li>- Volgt de juiste procedure bij uitvoering van een taak</li><li>- Past de geldende voorschriften correct en nauwkeurig toe</li><li>- Past de (technische) middelen correct toe bij het uitvoeren van een taak</li><li>- Hanteert vooropgestelde timing</li><li>- Houdt zich aan de interne afspraken en instructies van de organisatie of dienst</li><li>- Volgt instructies van anderen zonder hun gezag onnodig uit te dagen</li></ul>    |
| 5                            | Resultaatsgerichtheid tonen      | <ul style="list-style-type: none"><li>- Levert kwalitatief goede resultaten</li><li>- Werkt op een efficiënte manier</li><li>- Bereikt consequent vooropgestelde doelstellingen</li><li>- Neemt verantwoordelijkheid voor het behalen van individuele en/of groepsresultaten</li><li>- Levert een extra inspanning om resultaten ondanks moeilijkheden toch te bereiken</li><li>- Gaat steeds op zoek naar verbeteringsmogelijkheden</li></ul>                                    |
| 6                            | Informatie verwerken             | <ul style="list-style-type: none"><li>- Behandelt informatie volgens voorgeschreven procedures en instructies</li><li>- Structureert de verkregen informatie</li><li>- Slaagt erin om relevante informatie uit een veelheid van informatie te halen</li><li>- Verifieert informatie en ontdekt mogelijke tekorten of fouten</li><li>- Neemt initiatief om specifieke of ontbrekende informatie te verzamelen</li><li>- Geeft informatie door aan de juiste bestemmingen</li></ul> |



| FUNCTIESPECIFIEKE COMPETENTIES |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Competentie                    |                                      | Gedragsindicatoren                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 7                              | Probleemoplossend denken en handelen | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lost zelfstandig onverwachte situaties op binnen het takenpakket</li> <li>- Vangt situaties die niet voorzien zijn in de procedures of reglementen succesvol op</li> <li>- Gaat bij het probleem op zoek naar pragmatische oplossingen op basis van eigen ervaring en kennis</li> <li>- Signaleert aan de leidinggevende problemen die niet zelfstandig op te lossen zijn</li> <li>- Leert uit problemen</li> <li>- Onderneemt actie om hetzelfde probleem in de toekomst te vermijden</li> </ul> |
| 8                              | Werk structureren                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definieert heldere doelen met deadlines</li> <li>- Plant activiteiten en middelen in functie van te behalen resultaten</li> <li>- Stelt de juiste prioriteiten binnen de uit te voeren taken</li> <li>- Houdt rekening met onverwachte omstandigheden en zaken op lange termijn</li> <li>- Ontwikkelt een efficiënte werkaanpak en –methode</li> <li>- Houdt het overzicht over het eigen takenpakket</li> </ul>                                                                                  |

#### Meer informatie?

Personeelsdienst - Gemeentebestuur Middelkerke - Spermaliestraat 1 - 8430 Middelkerke  
 personeelsdienst@middelkerke.be - 059 31 30 16



## Addendum

### ***Administratief medewerker balie toerisme***

---

| Afdeling   | Dienst                  | Team              |
|------------|-------------------------|-------------------|
| Vrije tijd | Toerisme en evenementen | Infopunt toerisme |

|                 |                                    |
|-----------------|------------------------------------|
| Rapporteert aan | Diensthoud toerisme en evenementen |
| Functiefamilie  | Administratief ondersteunend       |
| Niveau en graad | C1-C3                              |

- Bezoekers van de toeristische infopunten ontvangen en te woord staan met als doel dat de bezoeker te informeren, te inspireren op maat te bedienen.
  - Handelt gesprekken en mails zelfstandig, vriendelijk en professioneel af. Overlegt hierover, indien nodig, met een inhoudelijk deskundige of verwijst correct door.
  - Staat bezoekers aan de infopunten vriendelijk en professioneel te woord en verstrekt, conform geldende procedures, de benodigde informatie. Hierbij wordt er verder gegaan dan het gewoon overhandigen van de gevraagde informatie of producten maar wordt er ook proactief meegedacht met de bezoeker zodat er informatie, inspiratie en producten op maat van de behoeften van elke bezoeker wordt aangeboden.
  - Vraagt de bezoeker – voor zover nodig - om de benodigde gegevens en slaat de gegevens op in het daartoe bestemde systeem.
  - Controleert de gegevens van de bezoeker in de daarvoor bestemde databanken indien dit nodig is (o.a. voor voordeelacties voor inwoners en tweedeverblijvers).
  - Verzorgt op een klantvriendelijke manier de verkoop van tickets, merchandise, ... die te koop worden aangeboden in de toeristische infopunten.
  - Organiseert het stockbeheer van de producten die worden aangeboden in de toeristische infopunten in overleg met de baliecoördinator.
  - Beheert het kassasysteem van de toeristische infopunten in overleg met de baliecoördinator.
  - Zorgt voor een aantrekkelijke en uitnodigende presentatie en promotie van de diverse aangeboden producten binnen de toeristische infopunten.
  - Handelt klachten van bezoekers af volgens de geldende procedure.
  - Doet voorstellen aan de leidinggevende om de kwaliteit van de baliewerking te optimaliseren.



- Organiseren en uitvoeren van diverse concrete acties op vlak van toerisme en toeristische promotie teneinde het toeristisch beleid te realiseren.
  - Administratieve verwerking van gegevens.
  - Afnemen van enquêtes
  - Uitvoeren van opzoekacties
  - Info verzamelen
  - Vertegenwoordiging op evenementen (bv. toeristische beurzen)
  - Taken m.b.t. toeristische communicatie uitvoeren (website, nalees versies,...)

**Meer informatie?**

Personeelsdienst - Gemeentebestuur Middelkerke - Spermaliestraat 1 - 8430 Middelkerke  
personeelsdienst@middelkerke.be - 059 31 30 16