

Selectieprocedure

Medewerker onthaal (C1-C3) met voltijdse prestaties



Selectieprocedure

Medewerker onthaal (C1-C3) met voltijdse prestaties



19/03/2026

Werken bij Nazareth-De Pinte: hier maak je het verschil voor mensen

Nazareth-De Pinte, een bruisende fusiegemeente met 23.000 inwoners, combineert landelijke charme en economische dynamiek. Als werkgever bieden we een inspirerende werkomgeving, met een directe impact op de lokale gemeenschap.

Je komt terecht in een warme en collegiale sfeer, waarin samenwerking centraal staat. Samen bouwen we aan een zorgzame en bruisende gemeente. Sluit jij ook aan bij ons team?

Inhoudsopgave

Functiebeschrijving
Ons aanbod..
Aanwervingsvoorwaarden
Inhoud en verloop van de selectieproeven
Hoe solliciteren?
Contact





Functiebeschrijving

Als onthaalmedewerker ben jij het eerste aanspreekpunt voor de inwoners van onze gemeente. Jij zorgt voor een warme en efficiënte ontvangst in het gemeentehuis, geeft antwoord op hun vragen en begeleidt hen naar de juiste dienst. Heel wat dienstverlening regel je ook zelf. Je hebt een breed takenpakket. Je bent flexibel en veelzijdig in het kiezen van de beste aanpak, afhankelijk van de situatie.

Je bent klantgericht en altijd gericht op het vinden van de beste oplossing voor de inwoner. Je bent in staat om vlot in gesprek te gaan met een divers publiek.

Je bent in het bezit van een diploma secundair onderwijs of gelijkwaardig of je hebt een aantoonbare relevante werkervaring in een gelijkaardige functie van drie jaar.

De gedetailleerde functieomschrijving met de verwachte kernresultaten kun je hieronder vinden. Hierin staan de specifieke doelen en prestatie-indicatoren die we van je verwachten in deze rol.

Functiebeschrijving

Functienaam	Medewerker onthaal
Functiefamilie	Klantenbegeleidend
Inschaling	C1-C3
Cluster en team	Onthaal en secretariaat

1. Context

1.1. Waarden van het bestuur

Samenwerking en autonomie We zoeken en vinden oplossingen over teams en clusters heen.

Wendbaar en veerkrachtig We spelen flexibel in op nieuwe uitdagingen.

Innovatie en ontwikkeling We zijn een professionele organisatie die waarde creëert voor de burgers en waar medewerkers hun talenten kunnen inzetten en ontwikkelen.

Burger centraal In alles wat we doen, staat de burger centraal.

1.2. Plaats in de organisatie

Aan wie rapporteert de functie?	Wie rapporteert aan de functie?
Teamcoach onthaal en secretariaat	Niet van toepassing

2. Doel van de functie



In interactie met klanten tot oplossingen op maat komen, binnen een ruime waaier aan opties.

3. Resultaatgebieden

Resultaatgebied	Concrete taken
Analyseren van noden en problemen Proactief en zorgvuldig analyseren van probleemsituaties of klantenbehoeften.	• Waakzaam en proactief zijn met het oog op behoeften van klanten en eventuele opportuniteiten • Anticiperen op problemen en knelpunten binnen de organisatie • Het analyseren van problemen in al hun facetten en alle relevante elementen in ogenschouw nemen • Noden en problemen in een bredere context kunnen situeren • Gestructureerd bevragen of evalueren van noden en problemen • Argumenten pro en contra verzamelen
Informer en adviseren Goed beantwoorden van klantenvragen.	• Beantwoorden van vragen en adviseren van klanten • Analyseren van de (achterliggende) vragen • Uitleg geven rond regelgeving, procedures of systemen aan klanten of collega's • Klanten informeren, begeleiden en doorverwijzen waar nodig • Anticiperen op veelvoorkomende vragen door het opmaken van FAQ's of voorzien van toelichtingen • Verspreiden van relevante documentatie naar interne of externe klanten
Begeleiden van klanten Klanten op maat begeleiden en opvolgen.	• Verstrekken van informatie in eerste lijn • Analyseren van de (achterliggende) vragen en problemen • Klanten informeren, begeleiden en doorverwijzen waar nodig • Fungeren als aanspreekpunt voor een bepaald type vragen of een bepaalde doelgroep • Opstellen van een begeleidings- of hulpverleningsplan • Opvolgen en evalueren van afspraken en ondernomen acties • Bemiddelen tussen klanten, experts en andere betrokkenen
Communiceren en rapporteren Je klanten, collega's en leidinggevende op de hoogte houden en proactief informeren.	• Duidelijk communiceren naar de klant over de geboden dienstverlening • De rechtstreekse collega's informeren over relevante informatie (praktische informatie, wijzigingen, mededelingen) • De cluster en organisatie informeren waar dit relevant is • Aan de leidinggevende(n) rapporteren over de voortgang volgens gemaakte afspraken
Onthaal en telefonie	• Op een vriendelijke en correcte wijze ontvangen van klanten of opnemen van telefoons



De organisatie goed vertegenwoordigen door een correct en klantvriendelijk onthaal.	• Aandachtig de vraag begrijpen en de klant correct doorverwijzen indien nodig • Algemene informatie verstrekken • Beantwoorden van eenvoudige vragen op basis van de beschikbare informatie (archief, digitale informatie en documentatie, afspraken, ...) • Nagaan of de klant voldoende geholpen is
---	--

4. Gedragscompetenties

Gedragscompetentie	Niveau
Klantgerichtheid niveau 2	• Onderzoekt de wensen, behoeften en verwachtingen van belanghebbenden via gericht systematisch onderzoek (tevredenheidsenquêtes, mondelinge enquêtes, ...) • Verleent nazorg en onderneemt concrete acties naar aanleiding van specifieke feedback van belanghebbenden • Gaat kritisch na op welke punten de dienstverlening kan worden verbeterd en formuleert hiertoe concrete voorstellen • Zet nieuwe mogelijkheden op het vlak van dienstverlening meteen om in de praktijk • Onderneemt acties om de dienstverlening aan specifieke doelgroepen te optimaliseren, rekening houdend met hun beperkingen en behoeften (bv. handicap, kinderen, ...)
Verantwoordelijkheid nemen niveau 1	• Accepteert de doelen, waarden en normen van de organisatie en gedraagt zich ernaar • Respekteert geldende afspraken, regels, procedures en werkwijzen • Doet wat hij zegt, komt afspraken en beloften na • Is aanspreekbaar op zijn acties (komt voor fouten uit, staat open voor feedback) • Reageert correct en loyaal als anderen kritiek uiten op zijn werk of organisatie
Samenwerken niveau 1	• 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, ...)
Analyseren niveau 1	• Verzamelt relevante informatie • Maakt een duidelijk onderscheid tussen hoofd- en bijzaken in de informatie



	• Omschrijft duidelijk de kern van het probleem • Verwerft een algemeen inzicht in de problematiek • Gaat systematisch en gestructureerd te werk bij het analyseren van gegevens
Inleving niveau 2	• Toont zowel verbaal als non-verbaal begrip voor de behoeften en gevoelens van anderen • Gaat actief op zoek naar de achterliggende problemen, redenen en oorzaken voor behoeften, gedragingen en gevoelens van anderen (vraagt door) • Denkt mee vanuit het gezichtspunt van anderen, houdt rekening met hun belangen • Toont zich bewust van de invloed van zijn handelen op anderen • Gaat adequaat in op persoonlijke of emotionele boodschappen
Communiceren niveau 2	• Kiest een communicatiewijze naargelang de behoeften, mogelijkheden of eigenheden van het doelpubliek • Hanteert een stijl die aangepast is aan de situatie (zakelijk, onderhoudend, informatief, interactief, ...) • Richt zich tot het publiek en neemt het in zijn gedachtegang mee • Zorgt voor een correcte uitwisseling van informatie (gaat na of zijn boodschap duidelijk is, vat de boodschap van anderen samen, ...) • Stimuleert de communicatie in twee richtingen (stelt vragen, verzoekt om inbreng, ...)
Initiatief niveau 1	• Doet eerst zelf al het mogelijke 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
Zorgvuldigheid niveau 1	• Gaat zorgvuldig en precies om met informatie en materiaal • Houdt zijn werk overzichtelijk en inzichtelijk, ook voor anderen • Blijft aandachtig bij routineuze of repetitieve taken en voert ze foutloos uit • Controleert zijn werk op juistheid en volledigheid • Merkt fouten en onnauwkeurigheden in de beschikbare informatie op, met het oog op het aanbrengen van correcties

5. Andere functierelevante informatie

Geen.



Je werkt in een dynamische en aangename werkomgeving.

Bezoldiging op C1-C3 niveau (secundair onderwijs) . Een persoonlijke loonsimulatie is beschikbaar op aanvraag

Beroepservaring wordt onbeperkt in aanmerking genomen voor de toekenning van de geldelijke anciënniteit, op voorwaarde dat ze relevant is voor de uitoefening van de functie.

Extralegale voordelen

- Maaltijdcheques van 8 EUR
- Jaarlijkse ecocheques (60 euro voor een voltijdse functie en een Sint-cadeau (40 euro)
- Gratis hospitalisatieverzekering
- Fietsvergoeding – wettelijk maximum (nu 0,37 euro/km)
- Terugbetaling treinabonnement en abonnement De Lijn voor woon-werkverkeer
- Tussenkost voor GSM (t.w.v. 300 euro) en /of abonnement
- Mogelijkheid tot fietslease
- Groepsverzekering 2de pensioenpijler van 3%
- Aansluiting bij de sociale dienst GSD-V met tal van voordelen en de kortingskaart PlusPas
- Vakantie: 33 dagen op jaarbasis voor een voltijdse functie vanaf indiensttreding



- Een wettig verblijf hebben in België en algemene toegang hebben tot de arbeidsmarkt.
- Een gedrag hebben dat in overeenstemming is met de eisen van de beoogde betrekking. Het passend gedrag wordt getoetst aan de hand van een uittreksel uit het strafregister. Als daarop een ongunstige vermelding voorkomt, mag de kandidaat daarover een schriftelijke toelichting voorleggen.
- De burgerlijke en politieke rechten genieten.
- Medisch geschikt zijn voor de uit te oefenen functie, in overeenstemming met de wetgeving betreffende het welzijn van het personeelslid bij de uitvoering van zijn werk.
- Voldoen aan de vereiste over de taalkennis opgelegd door de wetten op het gebruik der talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18/07/1966.
- Voldoen aan de diplomavereiste die geldt voor het niveau waarin de functie gesitueerd is. Voor deze functie moet een diploma van het secundair onderwijs of daarmee gelijkgesteld onderwijs voorgelegd kunnen worden of een bewijs van drie jaar aantoonbare relevante ervaring.
- Slagen voor de selectieprocedure.
- ! Laatstejaarsscholieren of -studenten worden toegelaten tot de selectieprocedure als ze met hun kandidatuur een studiebewijs voorleggen en een verklaring dat ze binnen een termijn van maximum vijf maanden hun einddiploma kunnen behalen. Ze leveren het bewijs dat ze aan de diplomavereiste voldoen uiterlijk op de datum van hun aanstelling bij de gemeente.

De kandidaten die ten onrechte aan het examen hebben deelgenomen, kunnen in géén geval toelaatbaar worden verklaard.



1. Schriftelijk gedeelte

De schriftelijke proef (Case) is gebaseerd op de kennisvereisten die in het functieprofiel en de taakomschrijving werden bepaald. Hierbij wordt ook de kennis en vaardigheden inzake ICT beoordeeld.

Analysevaardigheden, inzicht en kennis van de materie worden beoordeeld.

2. Mondeling gedeelte

Een interview/evaluatie van de overeenstemming van het profiel van de kandidaat met de specifieke vereisten van de functie, evenals zijn/haar motivatie en zijn/haar interesse voor het werkkterrein, van zijn/haar organisatievermogen en van zijn/haar sociale vaardigheden. Hierbij kan onder andere gebruik gemaakt worden van een persoonlijkheidstest.

Om als geslaagd te worden beschouwd, moeten de kandidaten voor elk selectiegedeelte 60% van de punten behalen.

Data voor de proeven worden zo snel als mogelijk meegedeeld.

Hoe solliciteren?



Solliciteren met brief, cv, kopie van diploma en uittreksel uit het strafregister (maximum drie maanden oud) kan via <https://www.jobsolutions.be/register/28686-71> of per post gericht aan het lokaal bestuur, Gemeenteplein 1, 9840 Nazareth- De Pinte en kan tot 7 april 2026 (poststempel geldt bij sollicitaties per post).

Opgelet! Het gevraagde document (kopie van diploma of bewijs relevante ervaring) moet tijdig worden bezorgd om toegelaten te worden tot de procedure. Het uittreksel uit het strafregister moet aangeleverd worden te laatste op datum van de aanstelling.

Contact



Heb je nog vragen? Neem dan gerust contact met ons op via 09/396 50 40 of stuur een e-mail naar HR@nazarethdepinte.be.

Heb je inhoudelijke vragen? Dan kan je terecht bij Veerle Goethals, adjunct-algemeen directeur, op veerle.goethals@nazarethdepinte.be.

Solliciteren kan tot uiterlijk **7 april 2026**.

We kijken uit naar jouw sollicitatie!