

infobrochure

Selectieprocedure
voor de functie van

Dossierbeheerder klantencontact



MAASEIK
het watermerk



www.maaseik.be/werkenbijstadmaaseik



MAASEIK
het watermerk

Dossierbeheerder klantencontact

Deeltijds/volijds - Contractueel - C1-C3

Met aanleg van een wervingsreserve

Inschrijven tot en met: 09/06/2026

Schriftelijke proef: 16/06/2026

Mondelinge proef: nog nader te bepalen



Inhoudsopgave

1. Werken bij stad Maaseik	4
2. Functiebeschrijving.....	4
3. Onze troeven	4
4. Functievereisten	5
5. Kom je in aanmerking?	10
6. Welke proeven mag je verwachten?.....	10
7. Hoeveel ga je verdienen?	11
8. Hoe kan je solliciteren?	11
9. Bijkomende informatie.....	12



1. Werken bij Stad Maaseik

Bij stad Maaseik maak je deel uit van een gedreven team dat samen bouwt aan de toekomst van de stad. Je krijgt de ruimte om je talenten te ontwikkelen en je eigen pad uit te stippelen. Samen met je collega's zet je je schouders onder projecten van de stad en ga je er voor. Samen maken we het verschil. Doe jij mee?
'Jouw talent, onze stad'.

2. Functiebeschrijving

Graadnaam: Dossierbeheerder

Entiteit: Stad

Functienaam: Dossierbeheerder klantencontact

Cluster: Interne dienstverlening

Functionele loopbaan: C1-C3

Dienst: Burgerzaken & klantencontact

HOOFDDOEL VAN DE FUNCTIE

Als medewerker klantencontact ben jij het eerste aanspreekpunt voor de inwoners! Je antwoordt zowel telefonisch, via e-mail als face-to-face op courante vragen en je lost courante problemen op teneinde bij te dragen aan een kwalitatief hoogstaande dienstverlening.

PLAATS IN HET ORGANOGRAM

De stad en het OCMW Maaseik hebben een geïntegreerde organisatiestructuur.

Je staat onder leiding van het diensthoofd burgerzaken & klantencontact en volgt instructies op om tot een optimaal resultaat te komen.

PLAATS VAN TEWERKSTELLING

Administratief Centrum Maaseik
Lekkerstraat 10
3680 Maaseik

3. Onze troeven

Stad Maaseik heeft aandacht voor welzijn op en naast het werk. We stimuleren medewerkers om hun loopbaan in eigen handen te nemen door middel van:

- Een boeiende lokale job waar jouw talent elke dag het verschil maakt.
- Een goede werk-privébalans.
- Een moderne, duurzame en flexibele werkomgeving die investeert in digitale oplossingen.
- Een kans om jezelf te ontplooiën en je loopbaan mee vorm te geven.



- Een competitief loon, aangevuld met extra legale voordelen zoals maaltijdcheques, fietsvergoeding en allerlei voordelen.
- Een gunstige verlofregeling.

4. Functievereisten

RESULTAATGEBIEDEN

Je staat in voor een klantvriendelijk onthaal en een correcte, efficiënte dienstverlening aan klanten, via open communicatie en door actief te luisteren naar de vragen.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- Je begroet de klanten via een open en uitnodigende uitstraling.
- Je gedraagt je op een respectvolle manier tegenover de klanten.
- Je geeft duidelijke en praktische informatie aan de klant waardoor hij/zij zich geholpen voelt.
- Je verwijst, indien nodig, door naar het bevoegde loket.
- Je levert de vereiste documenten/brochures af.
- Je vraagt de nodige informatie op en/of je kijkt de documenten na om de klant verder te helpen.
- Je helpt de klanten snel en efficiënt op een correcte en professionele communicatieve manier.
- Je stelt vragen om een duidelijk beeld te krijgen van de noden van de klant.
- Je luistert actief om ervoor te zorgen dat de klant de juiste dienstverlening krijgt.
- Je past de communicatiestijl aan aan de situatie/de persoon.
- Je behoudt een professionele houding tijdens moeilijke situaties (vb. wanneer een klant boos wordt).
- Je past de te volgen procedures toe volgens de richtlijnen.
- ...

Afhankelijk van de rol die je opneemt ben je inzetbaar binnen de verschillende afdelingen van stad en OCMW Maaseik: snel- en onthaalbalie of contactcenter.

Snel- en onthaalbalie

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- Je behandelt vragen van de burger aan de balie en verwerkt deze info of gegevens in de juiste informaticatool en/of computerapplicatie.
- Je doorloopt specifieke procedures betreffende producten die snel kunnen behandeld worden aan het loket.



- Je verwijst door naar de juiste themabalie of dienst als de burger naar inhoudelijk, meer complexe info vraagt. Hierbij wordt nagegaan of de klant alle vereiste documenten bij zich heeft.
- Je staat de burger proactief te woord.
- Je levert eenvoudige producten af aan de burger.
- Je verschaft eerstelijnsinformatie aan de burger.
- Je verwittigt diensten indien je merkt dat bepaalde info in het centraal kennissysteem of op de website niet meer up to date is.
- ...

Contactcenter

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- Je behandelt alle telefoons en mails waarvan de klant vooraf niet weet voor welke dienst, medewerkers of balie ze bestemd zijn.
- Je behandelt alle vragen, meldingen, klachten, en suggesties die binnenkomen via telefoon, per brief, via mail, ...
- Je bezorgt eerstelijnsinformatie aan de burger (vb. openingsuren, locaties van diensten, informatie die men op de website niet vindt, ...).
- Je beantwoordt op een correcte manier vragen en telefonische oproepen, verbindt indien nodig door met de juiste themabalie, dienst of persoon, of zoekt het antwoord op en koppelt terug naar de klant.
- Je verwerkt de schriftelijke en digitale vragen of meldingen via het digitaal loket.
- Je behandelt meldingen die via het meldpunt binnenkomen.
- Je verwittigt diensten indien je merkt dat bepaalde info in het centraal kennissysteem of op de website niet meer up to date is.
- ...

Uitvoeren van ondersteunende, administratieve taken om bij te dragen tot een vlotte werking van de dienst.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- Je staat in voor het uitvoeren van een aantal ondersteunende, administratieve taken, zowel op het moment dat je aan de balie zit (vb. tussen twee bezoekers door) als op het moment waarop je niet aan de balie ingeroosterd bent (back-office).
- Je werkt baliegerelateerde verrichtingen backoffice verder af en respecteert daarbij de deadlines.
- ...

Via parate kennis, een flexibele en teamgerichte ingesteldheid bijdragen tot een vlotte werking van de dienst.



Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- Je rapporteert aan je leidinggevende(n) en werkt nauw samen met je collega's.
- Je bent flexibel inzetbaar en je vervangt collega's bij (kortstondige) afwezigheid, zowel in snel- en onthaalbalie als contactcenter.
- Je neemt actief deel aan vergaderingen, werkoverleg en vormingsmomenten.
- Je volgt vormingen (oa. i.f.v. klantgerichte dienstverlening, informatica, administratieve vervolmaking, etc) die relevant zijn voor jouw werk.
- ...

INTERNE COMMUNICATIE

- Je werkt mee aan en je waakt over een optimale communicatie binnen de dienst.
- Je staat in voor een open interne communicatie naar de medewerkers van de andere diensten en het beleid, zodat iedereen toegang heeft tot de informatie die belangrijk is om zijn taak optimaal te kunnen realiseren.

WETGEVING EN REGELGEVING

- Je houdt je voortdurend op de hoogte van de ontwikkelingen rondom de wetgeving en regelgeving van belang voor de dienst en implementeert deze binnen de eigen dienst om zo de procedures, werking en kennis actueel te houden.

COMPETENTIES

Je beheerst de volgende competenties of bent bereid ze te ontwikkelen:

Generieke competenties

Klantgerichtheid	
Wil anderen helpen en dienen. Richt aandacht op het kennen van en beantwoorden aan de noden van interne en externe klanten. Neemt klachten en problemen ernstig en zoekt naar oplossingen die verwachtingen overtreffen.	Je reageert vriendelijk en correct op vragen van klanten en je houdt in acties en beslissingen rekening met de behoeften van de klant. Je bent in staat om de kalmte te bewaren ten overstaan van een moeilijke klant.



Mondelinge communicatie	
Spreken in een taal zodat het publiek, tot wie ze gericht is, de boodschap begrijpt.	Je zorgt voor een heldere mondelinge communicatie in twee richtingen en je gaat regelmatig na of de boodschap ook ontvangen en begrepen werd.

Schriftelijke communicatie	
Op een gestructureerde wijze en in begrijpbare en grammaticaal correcte taal, ideeën of meningen op schrift zetten, zodat de doelgroep ze begrijpt.	Je communiceert schriftelijk op een klare en heldere wijze en je hanteert een correcte spelling en grammatica.

Teamwork en samenwerking	
Toont een echte intentie tot constructief samenwerken met anderen, tot deel willen uitmaken van een team en tot het betrekken van anderen. Samenwerking gaat boven competitiviteit en separate werking.	Je biedt spontaan hulp aan als een collega in problemen zit, je spreekt op een positieve wijze over anderen en je houdt roddels tegen.

Funciespecifieke competenties

Technische competenties

Eigen software	
Kunnen werken met de software die specifiek bedoeld is voor de eigen functie van de medewerker.	Je kan vlot werken met de basisfuncties van de software.

Gemeentelijke organisatie	
De werking van de gemeente kennen.	Je kent de taken van een gemeente en je kent in grote lijnen de functies van algemeen directeur, financieel directeur, het college en de gemeenteraad.



Procedures, werking en middelen	
De werking van de dienst kennen en achtergrondkennis van eigen werkmiddelen.	Je kent de procedures of de werking van de materialen van de dienst in grote lijnen.

Wetgeving eigen aan de functie	
Op de hoogte zijn van de wetgeving die belangrijk is voor het uitoefenen van de functie.	Je kent de grote lijnen en kan zelfstandig hierover informatie verzamelen.

Gedragcompetenties

Assertiviteit	
Voor eigen meningen of belangen opkomen met respect voor anderen, zelfs indien er vanuit de omgeving druk wordt uitgeoefend om dit niet te doen.	Je toont enthousiasme voor een eigen mening en maakt op een correcte wijze duidelijk, wanneer de eigen grenzen worden overschreden.

Integriteit	
Handelen vanuit de codes van algemeen aanvaarde sociale en ethische normen, zoals betrouwbaarheid, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie.	Je bent in staat om het vertrouwelijke karakter van gegevens te begrijpen en eraan te handelen.

Kwaliteit en accuraatheid	
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 werkomgeving.	Je verzorgt een taak tot in de kleinste details, je levert verzorgd werk af en je voert de gemaakte afspraken en opgelegde taken uit.

Polyvalentie en flexibiliteit	
De mogelijkheid om zich aan te passen en om effectief te werken in diverse situaties en met diverse personen of groepen. Kan	Je verandert de planning in functie van nieuwe prioriteiten. Je gebruikt glijdende uren in functie van de noden van het werk. Je



zich aanpassen aan gewijzigde situaties en nieuwe vereisten.	bent bereid taken te doen die niet tot het normale takenpakket behoren.
--	---

Deze functiebeschrijving is niet beperkend en kan steeds worden aangepast aan nieuwe evoluties of organisatorische accenten binnen stad/OCMW Maaseik.

5. Kom je in aanmerking?

Voor deze functie gelden een aantal algemene toelatings- en aanwervingsvoorwaarden.

Om toegang te hebben tot een functie bij het stads- en/of OCMW-bestuur, moet de kandidaat:
1° een gedrag vertonen dat in overeenstemming is met de eisen van de functie waarvoor hij/zij solliciteert;

2° de burgerlijke en politieke rechten genieten;

3° medisch geschikt zijn voor de uit te oefenen functie, in overeenstemming met de wetgeving betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk.

Om in aanmerking te komen voor aanwerving, moet de kandidaat:

1° voldoen aan de vereiste over de taalkennis opgelegd door de wetten op het gebruik der talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966;

2° slagen voor de selectieprocedure;

3° voldoen aan de diplomaveren die gelden voor het niveau waarin de functie gesitueerd is en in voorkomend geval voldoen aan de diplomaveren opgelegd krachtens een reglementering van de hogere overheid.

*** Diplomavorwaarden voor deze functie:**

Je bent in het bezit van een diploma van het secundair onderwijs of daarmee gelijkgesteld onderwijs.

6. Welke proeven mag je verwachten?

De selectieprocedure bestaat uit volgende proeven:

Deel 1: Schriftelijke proef

Tijdens de schriftelijke proef zal er gepeild worden naar parate kennis, functiegerichte begrippen, wetgeving en/of casestudie(s) gerelateerd aan de dienst/functie.

De schriftelijke proef wordt verbeterd door de selectiecommissie.

Om geslaagd te zijn voor de schriftelijke proef dien je 50% van het totaal te behalen.



De schriftelijke proef zal plaatsvinden op **DINSDAG 16 JUNI 2026** in het Administratief Centrum Maaseik, Lekkerstraat 10 te 3680 Maaseik (locatie onder voorbehoud).
Je zal hiervoor een uitnodiging ontvangen via mail.

Deel 2: Mondelinge proef

Tijdens de mondelinge proef zal de selectiecommissie peilen naar je motivatie, je persoonlijkheid, interesses, werkervaring, specifieke vakkennis/vereisten van deze functie en je interesse voor het werkterrein.

Om geslaagd te zijn voor de mondelinge proef dien je 50% van het totaal te behalen.

De datum voor de mondelinge proef is nog nader te bepalen. Deze datum zal uiterlijk op de dag van de schriftelijke proef meegedeeld worden.

Het exacte uur zal via mail worden meegedeeld bij de kennisgeving van het resultaat van de schriftelijke proef.

Wanneer ben je geslaagd?

Om geslaagd te zijn dien je 50% per proef en 60% in totaliteit (schriftelijk en mondeling) te behalen.

De selectieprocedure resulteert in een rangschikking van de geslaagde kandidaten op basis van hun eindresultaat.

Wervingsreserve

Er wordt een wervingsreserve aangelegd met een geldigheidsduur van twee jaar.

7. Hoeveel ga je verdienen?

De bezoldiging gebeurt op basis van salarisschaal C1-C3.

Het voltijds bruto maandloon bedraagt minimum 2444,31 euro en maximum 4473,71 euro.
(op basis van de huidige index 2,1647)

Je maandloon is afhankelijk van je persoonlijke (gezins-)situatie.

Je kan een aanvraag doen bij de dienst personeel & organisatie voor de berekening van je maandloon.

8. Hoe kan je solliciteren?

Registreer je via volgende link: <https://www.jobsolutions.be/register/29636-51>



Een **geldige kandidatuur** bestaat uit:

- motivatiebrief
- cv
- kopie diploma
- een geldig (max. 3 maanden) uittreksel uit het strafregister **model 1**

Solliciteren voor deze functie kan tot uiterlijk 09/06/2026.

9. Bijkomende informatie

Heb je nog vragen over deze functie dan kan je telefonisch contact opnemen met de dienst P&O op het nummer 089/560 560 of een e-mail sturen naar sollicitaties@maaseik.be.

Stad Maaseik
Lekkerstraat 10
3680 Maaseik

