

#team STAD LIER

VACATURE
Klantenadviseur museum

Voltijds / Contractuele functie van onbepaalde duur

- Niveau C1-C3
- 1 openstaande functie + werfreserve van 2 jaar
- Voorwaarde: diploma secundair onderwijs of daarmee gelijkgesteld
- Regelmatig weekendwerk in inbegrepen

→ Info en solliciteren: www.lier.be

Solliciteer ten laatste op 9 december 2026

Lier

Wie zijn we?

Bij stad en OCMW Lier werken we elke dag aan een nette, bruisende, sociale stad. Met meer dan 650 medewerkers zorgen we ervoor dat het in Lier goed leven, wonen en werken is. Kwaliteitsvolle dienstverlening staat bij ons voorop.

Een job bij #teamstadlier betekent een goede werk-privébalans, veel afwisseling en maatschappelijke impact. Maar met plezier op kop, want we genieten ook graag van ontspannende activiteiten met collega's. Dankzij onze centrale ligging bereik je Lier vlot met fiets, bus, trein en zelfs kano.

We weerspiegelen graag de hele samenleving. We maken we geen onderscheid op basis van leeftijd, gender, afkomst, geloof of handicap. Vertel ons over jouw talenten!

Kijk voor meer info op www.lier.be.



Werkplek

Stadsmuseum Lier
F. Van Cauwenberghstraat 14
2500 Lier

Het stadsmuseum bevindt zich op 10 minuten wandelen van het station van Lier.

Functie

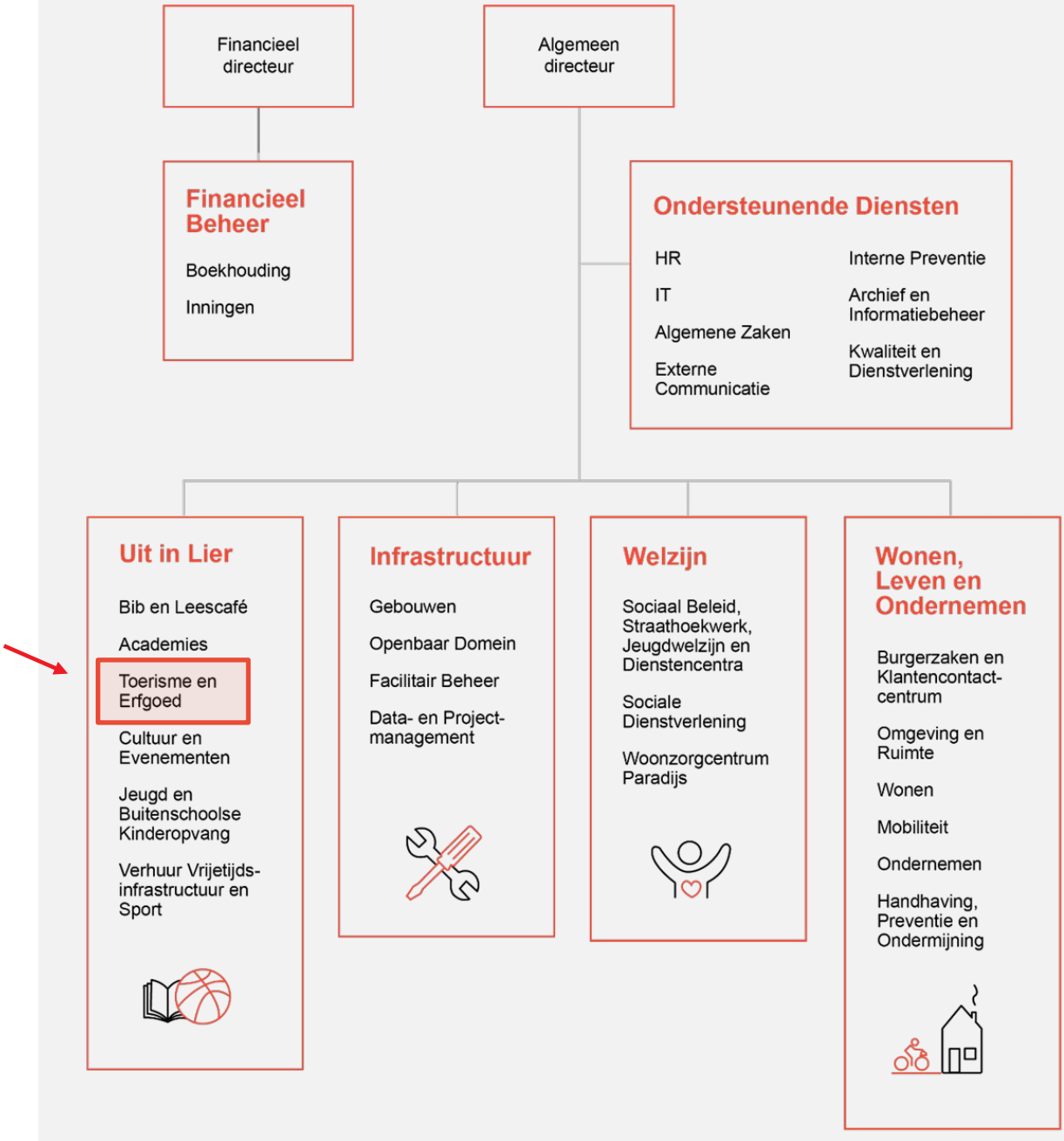
Jouw plaats in onze organisatie

Departement: Uit in Lier

Team: Toerisme en erfgoed

Jouw leidinggevende: Teamcoördinator toerisme en erfgoed

Organigram stad en OCMW Lier:



De job in het kort

Word jij het vriendelijke gezicht van het stadsmuseum én een sterke organisator achter onze museumwerking?

Als klantenadviseur museum zorg je ervoor dat het museum vlot draait, bezoekers zich welkom voelen en erfgoedprojecten succesvol worden gerealiseerd. Je combineert administratieve en logistieke ondersteuning met een klantgerichte dienstverlening aan een breed en divers publiek.

Van kassabeheer, reservaties en collectieopvolging tot onthaal, ticketing en shopverkoop: jij bent een onmisbare schakel in de dagelijkse werking. Daarnaast werk je mee aan inspirerende erfgoedprojecten en activiteiten, en draag je actief bij aan een positieve teamwerking door kennis te delen, kansen te signaleren en jezelf voortdurend verder te ontwikkelen.

Kortom: een afwisselende functie waarin organisatie, communicatie en passie voor erfgoed samenkomen.

Regelmatig weekendwerk hoort bij deze job. Gemiddeld presteer je 3 weekenddagen per maand, die flexibel worden ingepland. Kennis van het Engels en het Frans is een meerwaarde.

Taken

1. Verzorgen van een professionele, klantgerichte en efficiënte bezoekerservaring in het stadsmuseum

- Verzorgen van een meertalig onthaal voor bewoners, binnen- en buitenlandse bezoekers.
- Actief informeren van bezoekers over het museumaanbod, tijdelijke tentoonstellingen en publieksactiviteiten.
- Verstrekken van informatie over het museumaanbod via diverse kanalen zoals balie, telefoon, e-mail of sociale media.
- Correct informeren en doorverwijzen van bezoekers en partners naar de juiste dienstverlening of contactpersoon.
- Verwerken van reservaties en ticketverkoop voor individuele bezoekers, groepen, scholen en gegidste rondleidingen.
- Ontvangen en begeleiden van groepen en doorverwijzen naar de gids of begeleider.
- Uitleg geven over het gebruik van multimedia en bezoekersvoorzieningen.
- Instaan voor de verkoop van shopartikelen.
- Registreren en correct behandelen van vragen, opmerkingen en klachten.
- Actief inspelen op de wensen en behoeften van bezoekers en hierop een passende dienstverlening afstemmen.
- Toepassen van de procedures inzake veiligheid van bezoekers, gebouw en collectie.
- Begeleiden van bezoekers bij hun museumbezoek en bijdragen aan een positieve museumbeleving.

2. Ondersteunen van de dagelijkse museumwerking door het uitvoeren van administratieve, communicatieve en logistieke taken

- Instaan voor de planning en organisatie van de dagelijkse operationele dienstverlening.
- Verzorgen van het administratief publieksbeheer: verwerken van reservaties, boekingen, informatievragen en overeenkomsten.
- Uitvoeren van financiële taken (bv: kassabeheer, opvolging van facturen, bestellingen, offerteaanvragen).

- Beheren van de digitale kanalen (website en sociale media) en creëren en plannen van content, in nauw overleg met de klantenadviseur communicatie en promotie en de coördinator stadsmuseum.
- Ontwikkelen en realiseren van shopproducten met het oog op verkoop.
- Opmaken van verslagen en rapportages.
- Zorgen voor een aantrekkelijke presentatie van het aanbod en handhaven van orde en netheid in het museum.
- Instaan voor beheer en opvolging van de stock.

3. Bijdragen aan de voorbereiding, uitvoering en realisatie van (erfgoed)projecten, producten en activiteiten die je zijn toegewezen

- Ondersteunen bij de ontwikkeling en realisatie van (meertalige) erfgoed- en toeristische producten (bv. tentoonstellingen, rondleidingen, educatieve trajecten, promotionele producten).
- Ondersteunen bij de voorbereiding en realisatie van projecten in samenwerking met diverse partners en participanten (bv. erfgoedverenigingen, scholen, vrijwilligers, lokale gemeenschappen).
- Ondersteunen bij de uitwerking en organisatie van publieksactiviteiten en projecten voor diverse doelgroepen (bv. gezinnen, scholen, senioren, anderstalige bezoekers, personen met een beperking).
- Opdrachten uitwerken van interne klanten (M-team, departement Uit in Lier en andere departementen).

4. Bijdragen aan de werking en doelstellingen van het team Toerisme en Erfgoed

- Signaleren van relevante trends en ontwikkelingen aan de vraag- en aanbodzijde binnen de sector.
- Actief deelnemen aan intern en extern overleg en werkgroepen, met een positieve en constructieve inbreng en met aandacht voor de doelstellingen van het stadsmuseum.
- Actief inzetten op de verdere ontwikkeling van kennis en vaardigheden
- Uitbouwen van de eigen deskundigheid en bijdragen aan de verdere ontwikkeling van de museumwerking door deelname aan opleidingen, studiedagen en netwerkmomenten.
- Formuleren van input en advies ter ondersteuning van de strategische en operationele doelstellingen en het marketingbeleid van het team Toerisme en Erfgoed.

Ons DNA

Het DNA van team stad Lier, dat zijn de **waarden en normen** van onze organisatie en onze medewerkers. Het zegt wat klanten en collega's van ons mogen verwachten. Dus ook wat wij van jou verwachten in deze job.

Samen kwamen onze medewerkers tot drie hoofdwaarden: klantgericht, betrouwbaar en verbindend. Is dit op je lijf geschreven?



Voorwaarden

- Je hebt een diploma hoger secundair onderwijs of daarmee gelijkgesteld onderwijs
- Je begrijpt, spreekt en schrijft goed Nederlands
- Je hebt een blanco strafregister

Wat mag je verwachten?

Voltijds contract van onbepaalde duur

Loonschaal C1-C3:

- Basisloon zonder anciënniteit: 2.493,20 euro bruto/maand
- Basisloon met 10 jaar anciënniteit: 3.036,00 euro bruto/maand
- Extra haardgeld of standplaatstoelage (afhankelijk van je gezinstoestand)

Werkervaring bij de overheid telt volledig mee voor je anciënniteit, ervaring in de privésector voor maximum 10 jaar.

Extra voordelen:

- Maaltijdcheques van 8 euro
- Volledige terugbetaling openbaar vervoer
- Fietsvergoeding van 0,37 euro per km
- Fietsleasing
- 35 dagen vakantie (indien je voltijds werkt)
- 14 wettelijke feestdagen
- Gratis hospitalisatieverzekering
- Gratis tandzorgverzekering
- Interessant aanvullend pensioen
- Sociale premie voor geboorte, huwelijk…
- Smartphone
- Levenslang leren dankzij extra opleidingen
- Personeelskorting (bijvoorbeeld bij kinderopvang Kadee…)

- Gratis sportmogelijkheden
- Korting bij meer dan 400 merken via het voordelenplatform van Edenred
- Leuke activiteiten met collega's: jaarlijks personeelsfeest, nieuwjaarsreceptie, afterwork, teambuilding, BBQ…

Selectieprocedure

Op **10 december 2026** krijg je een uitnodiging om je voor te stellen aan de hand van **een filmpje** (versturen via whatsapp).

Kandidaten die weerhouden worden, nodigen we uit voor de selectieproeven, die plaatsvinden op **5 en 11 januari 2027.**

Als eerste krijg je een **praktische opdracht** die verband houdt met de functie. Slaag je voor deze opdracht, dan volgt een gesprek met de jury. Net voor het gesprek bereid je enkele **casussen** voor. Tijdens het **gesprek** bespreken we je voorbereiding en ook je motivatie, kennis, competenties en interesse voor de job.

Wanneer slaag je?

- Je haalt 50% van de punten op de casussen, 50% op het selectiegesprek en 60% op de twee delen samen.
- Wie de meeste punten haalt en slaagt voor alle delen, mag starten in de job. De andere geslaagden blijven twee jaar op een werfreserve en kunnen in die periode eventueel nog een aanbod krijgen.

Hoe solliciteren?

Solliciteer **ten laatste op 9 december 2026** via het online formulier op lier.be. Voeg je cv, sollicitatiebrief en een kopie van je diploma toe.

Ga naar het sollicitatieformulier

Vragen? Contacteer Katleen Machiels, team HR, via 03 491 61 24 of jobs@lier.be.

Heb je door een beperking bepaalde aanpassingen nodig? We denken graag mee. Contacteer de verantwoordelijke van de vacature.

Opmerkingen over de selectieprocedure zijn welkom via jobs@lier.be. Als kandidaat heb je daarnaast het recht om binnen de 60 dagen bij de Raad van State in beroep te gaan tegen het resultaat van de selectie.