

# ADMINISTRATIEF MEDEWERKER

Infobundel selectieprocedure

Onze administratieve medewerkers in stad en OCMW Kortrijk hebben heel wat talenten. Ze zijn gemotiveerd om klanten een efficiënte en kwalitatieve dienstverlening aan te bieden, of dat nu inwoners, bezoekers of collega's zijn. Ze werken graag samen, maar ze zijn ook zelfstandig. Ze leren graag bij en staan open voor vernieuwing. Ze communiceren professioneel en houden rekening met anderen.

Onze administratief medewerkers zijn divers. De ene is een ster aan de balie. Geen vraag is te veel, met een glimlach wordt de klant verder geholpen. De ander is een kei in cijfers. Tabellen opmaken, facturen verwerken, budgetten bijhouden, ... met oog voor detail wordt alles tot in de puntjes afgewerkt. Terwijl de ene het fantastisch vindt om elke dag creatief uitgedaagd te worden en flexibel te moeten denken, is de ander net heel goed in het consequent afwerken van taken die heel veel concentratie vragen. We hebben die diversiteit nodig.

Herken je je in deze veelzijdigheid? Dan is een job als administratief medewerker in Kortrijk misschien wel iets voor jou.

## Wat zijn jouw verantwoordelijkheden?

Je taken en verantwoordelijkheden variëren volgens het team waar je terecht komt. We geven hieronder voorbeelden van wat de job zou kunnen inhouden:

- Je staat in voor administratieve ondersteuning. Bijvoorbeeld briefwisseling verzorgen, documenten opmaken, reservaties beheren, bestellingen uitvoeren, facturen verwerken, enzovoort.
- Je onthaalt bezoekers/cliënten/collega's en informeert hen of helpt hen verder. Je bemant de telefooncentrale en beantwoordt vragen die per mail of chatbox binnenkomen.
- Je beheert dossiers door bijvoorbeeld aanvragen te verwerken en de klant hierover te informeren. Je verzamelt de nodige documenten voor een dossier dat moet ingediend worden. Je controleert dossiers en onderneemt stappen als er zaken ontbreken. Je zoekt wetgeving op en kan reglementen interpreteren en toepassen.
- Je werkt zeer vlot met Microsoft en je beheerst de verschillende digitale systemen waarmee binnen de organisatie en het team gewerkt wordt.
- Je werkt polyvalent mee aan diverse opdrachten die verwacht of onverwacht op je pad komen. Bijvoorbeeld het organiseren van overlegmomenten of infosessies, het regelen van catering, het overnemen van een shift van een collega, ...

## Waar kom je terecht?

Elke dienst van stad en OCMW Kortrijk heeft administratieve medewerkers in het team. Het takenpakket, de werkplek en het uurrooster verschilt dus ook naargelang de plek waar iemand aan de slag gaat. Tijdens het eerste deel van de selectieprocedure focussen we op algemene competenties die we van al onze administratief medewerkers verwachten. Pas in het tweede deel focussen we ons op een concrete vacature en de specifieke vaardigheden en talenten die daarbij horen.

Wil jij wat inspiratie opdoen over de verschillende diensten van stad en OCMW Kortrijk? Neem dan een kijkje op [www.kortrijk.be](http://www.kortrijk.be) en <https://www.kortrijk.be/werken-bij-kortrijk>.

Wil je graag op de hoogte blijven van het laatste nieuws in Kortrijk om zo de stad beter te leren kennen? Ga naar <https://www.kortrijk.be/abonneren-op-de-e-nieuwsbrief-van-de-stad>

## Wat mag je van ons verwachten?

Wij voorzien een contract van onbepaalde duur op C1-C3-niveau. Wat bieden we nog meer?

- We houden rekening met relevante ervaring uit je voorbije loopbaan. Maximum 18 jaar voor ervaring vanuit de privé sector. Anciënniteit uit de openbare sector kan je onbeperkt meenemen. Er worden tijdens de selectieprocedure geen loonsimulaties gemaakt, maar uiteraard wel in de laatste fase als er een jobaanbod is. Wil je zelf al even inschatten wat je brutoloon zou zijn, dan kan je de volledige loonschalen raadplegen via <https://www.kortrijk.be/veelgestelde-vragen-over-werken-bij-kortrijk>.
- Een verlofpakket van 33 tot 35 vakantiedagen en een flexibel uurrooster (Afhankelijk van de job is er soms mogelijkheid tot telewerken). Administratief medewerkers binnen de dienst kinderopvang en hulp aan huis hebben vanwege een ander stelsel 26 vakantiedagen.
- Een aantrekkelijke eindejaarspremie.
- Maaltijdcheques (€7,50).
- Een fietsvergoeding (€0,36 per km), gratis openbaar vervoer voor woon-werkverkeer, en de kans om voordelig te fietsen via ons fietsleaseprogramma.
- Een gratis hospitalisatieverzekering met gunsttarief voor je partner en kinderen en een groepsverzekering (tweede pensioenpijler).
- Gratis aansluiting bij [GSD-V](#).
- Een fijne werkomgeving met ontwikkelingskansen en personeelsactiviteiten.

## Aan welke voorwaarden moet je voldoen?

### Je werkt nog niet bij stad of OCMW Kortrijk?

- Je hebt minstens een getuigschrift hoger secundair onderwijs. Je bezorgt dit document wanneer je slaagt voor de volledige procedure.

of

- Als je geen getuigschrift van het hoger secundair onderwijs hebt, kan je deelnemen als je slaagt voor een extra niveau- en capaciteitstest. (Dit gaat online door.) Heb je al eerder deelgenomen aan deze niveau- en capaciteitstest? Dan kan je hiervoor twee jaar vrijgesteld worden.

### *Belangrijk:*

Heb je een niet erkend buitenlands diploma secundair onderwijs (of hoger)? Dan kan je enkel deelnemen via de optie van de extra niveau- en capaciteitstest.

Bij een concreet jobaanbod, vragen wij ook een uittreksel uit het strafregister. Dit dient blanco te zijn.

### **Je werkt al bij stad of OCMW Kortrijk?**

- Je hebt een contract van onbepaalde duur en minstens 1 jaar niveau-anciënniteit op D-niveau (bij Kortrijk of een ander bestuur verworven).

Of

- Je bent momenteel tijdelijk aan de slag? Dan moet je voldoen aan de toelatingsvoorwaarden van externe kandidaten.

## **Hoe verloopt de selectieprocedure?**

Een selectieprocedure bij een lokaal bestuur bestaat uit verschillende stappen. We geven je graag wat uitleg over het verloop van deze selectieprocedure.

In grote lijnen moet je als kandidaat doorheen 3 of 4 stappen:

1. Een niveau- en capaciteitstest (enkel als je niet het gevraagde diploma hebt)
2. Een online computertest
3. Een online kennismakingsinterview
4. Eén of meerdere concrete jobinterviews

Hieronder leggen we je gedetailleerd uit hoe deze stappen eruit zien en wat de timing is. De timing kan wijzigen door onvoorziene omstandigheden, maar je wordt in dat geval tijdig op de hoogte gebracht. Alle communicatie verloopt via e-mail. Het is belangrijk om je mailbox gedurende de volledige procedure goed in de gaten te houden.

### **Stap 1: Screening toelatingsvoorwaarden en online niveau- en capaciteitstest**

#### **Heb je geen getuigschrift hoger secundair onderwijs?**

- Je ontvangt op **22 oktober 2025** een uitnodiging voor een online niveau- en capaciteitstest. Je kan deze test énkél maken op computer, niet op smartphone. Je hebt hiervoor tijd **tot en met 26 oktober 2025**.

#### **Heb je wel een getuigschrift hoger secundair onderwijs of een hoger diploma?**

- Je bent vrijgesteld voor deze test.

#### **Ben je een interne kandidaat die deelneemt via bevordering (D-niveau en 1 jaar anciënniteit)?**

- Je bent vrijgesteld voor deze test.

*Belangrijk:*

#### **Heb je in de afgelopen 2 jaar al deelgenomen aan de online niveau- en capaciteitstest van de stad Kortrijk en was je geslaagd?**

- Je bent vrijgesteld voor deze test.

#### **Wat als je niet slaagt voor deze test?**

On

## **Stap 2: Online test administratieve vaardigheden**

Je ontvangt op **27 oktober** een uitnodiging voor een online test. Aan de hand van deze computertest peilen we naar enkele basiscompetenties en administratieve vaardigheden. Je kan deze test énkél maken op computer, niet op smartphone. Je hebt hiervoor tijd **tot en met 3 november 2025**.

### ***Belangrijk:***

**Heb je in de afgelopen 2 jaar al deelgenomen aan de online test administratieve vaardigheden van de stad Kortrijk en was je geslaagd?**

- Je bent vrijgesteld voor deze test.

### **Wat als je niet slaagt voor deze test?**

Dan kan je gedurende 1 jaar niet opnieuw deelnemen aan deze selectieprocedure (administratief medewerker C1-C3) bij stad Kortrijk. Je kan wel deelnemen aan andere selectieprocedures bij stad Kortrijk.

## **Stap 3: Online kennismakingsinterview**

Je ontvangt een uitnodiging voor een kort digitaal gesprek via Microsoft Teams met een medewerker van het selectieteam van de stad Kortrijk. We peilen naar basiscompetenties, ervaring, inzetbaarheid, jobinzicht en motivatie.

Afhankelijk van het aantal kandidaten, wordt de planning nog verder vorm gegeven. De gesprekken zullen, onder voorbehoud van wijzigingen, plaatsvinden op **14 november, 20 november en 21 november**.

### ***Belangrijk:***

### **Wat als je niet slaagt voor stap 3?**

Dan kan je gedurende 1 jaar niet opnieuw deelnemen aan deze selectieprocedure (administratief medewerker C1-C3) bij stad Kortrijk. Je kan wel deelnemen aan andere selectieprocedures bij stad Kortrijk.

## **Stap 4: Wachtlijst voor concrete jobinterviews**

### **Je bent geslaagd voor stap 3 'het online kennismakingsinterview'.**

Je krijgt een plekje op de wachtlijst voor concrete jobinterviews. Deze wachtlijst is 1 jaar geldig.

Van zodra de stad Kortrijk een concrete vacature wil invullen, zal er enkel gebruik gemaakt worden van deze wachtlijst. Je hebt met andere woorden al een eerste belangrijke drempel overwonnen en je staat gedurende 1 jaar een stapje dicht bij een concreet jobinterview.

### **Word je voor elke concrete vacature uitgenodigd naar het jobinterview?**

Neen. Op basis van de informatie vanuit jouw cv, de online testen en het online kennismakingsinterview, zal het selectieteam van de stad Kortrijk bij de meest geschikte kandidaten peilen naar hun interesse voor de specifieke vacature. Kandidaten die interesse hebben, zullen uitgenodigd worden voor het jobinterview.

Een plekje op de wachtlijst biedt geen garantie op een concreet jobinterview. Alles hangt af van jouw profiel en het soort vacatures dat ingevuld moet worden.

### **Hoe ziet zo'n jobinterview eruit?**

Je gaat in gesprek met een jury die bestaat uit iemand van het selectieteam van de stad Kortrijk, de leidinggevende van het team waar er een vacature is en een externe deskundige die de job ook goed kent (bv. iemand die leidinggevende is in een andere stad of bedrijf).

Als de jury dat wenst, kan er ook een werkgerelateerde case aan bod komen. Naargelang de aard van deze case, kan er gevraagd worden om die even vooraf voor te bereiden of eventueel onmiddellijk toe te lichten (bv. een planning opmaken, een mail klantgericht beantwoorden, een reglement interpreteren, enzovoort). Je wordt hier vooraf over ingelicht. Je zal ook een persoonlijkheidsvragenlijst moeten invullen. Tijdens dit jurygesprek zal je tot slot ook bevraagd worden rond je inzicht in de job, je kennis en ervaring, je persoonlijkheid, motivatie en competenties.

### **En hierna?**

#### **Optie 1: Proficiat, je hebt de job!**

We doen jou het jobvoorstel. Je ontvangt alle informatie (loonsimulatie, uitleg over het uurrooster, info over werkplek en taken, ...) en we luisteren naar je vragen. Welkom bij stad Kortrijk.

#### **Optie 2: Zeer goed gesprek, maar een andere kandidaat was beter en kreeg de job.**

Niet getreurd. We nemen je op in de wervingsreserve van deze concrete vacature voor het geval we dezelfde functie nog eens moeten invullen. Je hoeft in dat geval niet opnieuw langs een jury te passeren.

Daarnaast blijf je dus op de wachtlijst staan en kan je nog steeds uitgenodigd worden voor andere concrete jobinterviews als administratief medewerker in een ander team binnen stad Kortrijk.

#### **Optie 3: Goed gesprek, maar deze vacature is niet echt iets voor jou.**

Je blijft op de wachtlijst staan en kan je nog steeds uitgenodigd worden voor andere concrete jobinterviews.

#### **Optie 4: Helaas, hier stopt het voor jou.**

De jury heeft vastgesteld dat jouw competenties onvoldoende matchen met de vacatures binnen stad Kortrijk of dat je motivatie niet aansluit bij de waarden van de organisatie. Uiteraard mag je hierover feedback van de jury opvragen. Je mag gedurende 1 jaar niet opnieuw deelnemen aan deze selectieprocedure (administratief medewerker C1-C3) bij stad Kortrijk. Je kan wel deelnemen aan andere selectieprocedures bij stad Kortrijk.

## Welke competenties meten we?

### **Klantgerichtheid**

Je denkt actief mee, speelt in op vragen en wensen van interne en externe klant en volgt ze op.

### **Samenwerken**

Je werkt op eigen initiatief dagelijks met je collega's in het team samen, bouwt actief mee aan een goede groepsfeer en stimuleert anderen tot samenwerken.

### **Resultaatsgerichtheid**

Je werkt gericht en actief om vooropgestelde doelen te bereiken.

### **Wendbaarheid**

Je staat open voor veranderingen in je verantwoordelijkheden of takenpakket, team of werkplek.

### **Plannen en organiseren**

Je plant opdrachten en taken op korte en middellange termijn in volgens de afgesproken prioriteiten, rekening houdend met de beschikbare tijd en middelen.

### **Kwaliteitsvol werken**

Je onderneemt acties om de kwaliteit van het werk te verbeteren.

### **Communiceren**

Je kan helder communiceren in twee richtingen, met aandacht voor de doelgroep en situatie.

### **Empathisch handelen**

Je houdt rekening met door anderen geuite gevoelens, behoeften, gedachten, verwachtingen en wensen.

### **Adviseren**

Je geeft gericht advies op basis van je eigen expertise en knowhow.

## Heb je vragen?

Je vindt een pak informatie over solliciteren bij Kortrijk, loon en voordelen, tips om je voor te bereiden op een selectiegesprek... bij de [veelgestelde vragen](#).

Niet gevonden wat je zoekt? Neem dan contact op met Leen Hooghe, de selectieverantwoordelijke voor deze procedure, via [vacatures@kortrijk.be](mailto:vacatures@kortrijk.be) of 056 27 85 03.

# KORTRIJK ALS WERKGEVER

Elke dag zet je je samen met meer dan 1800 collega's van stad en OCMW in voor dé Kortrijkzaan. Ons aanbod qua dienstverlening is zeer divers, denk maar aan sport, cultuur, burgerzaken, kinderopvang, thuiszorg, sociale tewerkstelling, deeltijds kunstonderwijs, stadsontwikkeling, huisvuilophaling, groen, parkeerbeleid, armoedebestrijding, musea, toerisme, evenementen, economie, wegenwerken, woonzorgcentra... De uitdagingen voor de diensten en de medewerkers zijn dan ook groot en evolueren voortdurend. Samen zorgen we ervoor dat het aanbod afgestemd is op de wensen en behoeften van de inwoners en bezoekers van stad Kortrijk.

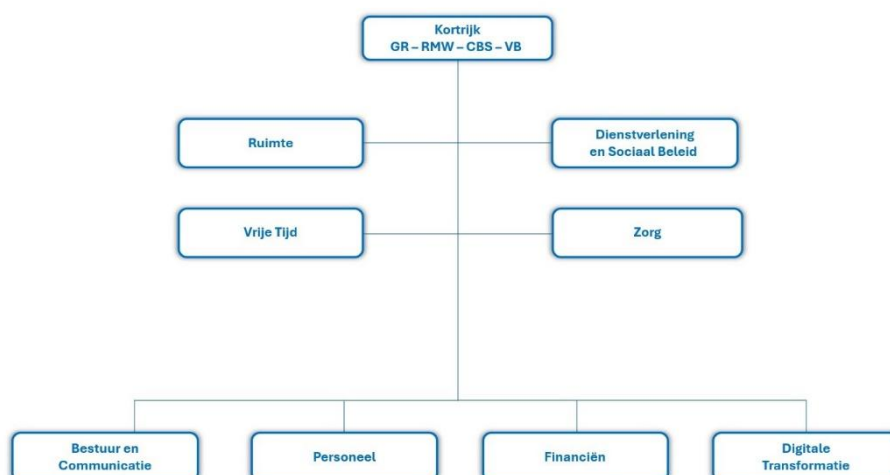
## Visie

Kortrijk kiest voor **op-en-top klanttevredenheid** dankzij snelle en slimme dienstverlening. Kortrijk is een stad **waar iedereen meetelt**. Kortrijk is **trendsetter in Vlaanderen** vanuit sterke partnerships en dankzij de inzet van medewerkers met een **zeg-en-doe-mentaliteit**. En dat weerspiegelt zich in onze waarden.

## Waarden

Onze waarden en bedrijfscultuur spelen een cruciale rol in ons verhaal. We vinden het belangrijk dat elke medewerker de Kortrijkse waarden uitdraagt. Ben je ondernemend? Heb je respect voor andere meningen? Durf je open communiceren? En ben je een echte teamplayer. Dan zal je je helemaal kunnen vinden in onze filosofie. [Kom meer te weten over onze missie en waarden.](#)

## Het organogram



# **BIJLAGE 1: ALGEMENE FUNCTIEBESCHRIJVING**

## **ADMINISTRATIEF MEDEWERKER BACK & FRONT OFFICE**

### **Functiegegevens**

Functiefamilie: Administratief Medewerker

Loonschaal: C1 – C3

### **Doel van de functie**

Als administratief medewerker verzorg je een geheel van administratieve en uitvoerende taken, je verleent info en verwerkt vragen van interne of externe klanten met als doel de werking van een team of een dienst te ondersteunen en een vlotte correcte en klantvriendelijke dienstverlening te verzekeren.

### **Verantwoordelijkheden**

- Je staat in voor de administratieve ondersteuning van een team, dienst of werking door allerlei administratieve, praktische of logistieke taken uit te voeren. Dit kunnen o.a. de volgende taken zijn (niet limitatieve lijst):
  - Verzorgen van allerlei schriftelijke communicatie.
  - Reserveren van zalen, zorgen voor catering.
  - Bestellen van materiaal.
  - Nazien van documenten, formulieren, facturen...
  - Beheren van reservaties.
  - Behandelen van inkomende en uitgaande post.
- Je staat in voor het onthaal van bezoekers/cliënten door hen te informeren, door te verwijzen of te helpen met het oog op een klantvriendelijke en correctie dienstverlening. Dit kunnen o.a. de volgende taken zijn (niet limitatieve lijst):
  - Bemannen van de telefooncentrale.
  - Informeren, doorverwijzen en helpen van bezoekers aan de balie.
- Je staat in voor de opvolging en afhandeling van A tot Z van de aan jou toegewezen dossiers. Dit kunnen o.a. de volgende taken zijn (niet limitatieve lijst):
  - Proactief beheren van deze dossiers in functie van jouw specifieke kennis en knowhow.
  - Controleren en vervolledigen van deze dossiers en leggen van de nodige contacten met interne en externe klanten om deze dossiers optimaal te beheren en af te handelen.
  - Toepassen van de correcte reglementering wetgeving en interne procedures.
  - Verzamelen en invullen van de nodige documenten en formulieren.
  - Rapporteren over de stand van zaken van de dossiers aan alle betrokkenen (zowel mondeling als schriftelijk).

- Verzorgen van een correcte archivering van je afgehandelde dossiers.
- Je zorgt voor een goede informatiedoorstroming met het oog op een optimale samenwerking en klantgerichte dienstverlening. Dit kunnen o.a. de volgende taken zijn (niet limitatieve lijst):
  - Constructief deelnemen aan het werkoverleg.
  - Ter beschikking stellen van je expertise aan collega's.
  - Rapporteren van de stand van zaken van je taakuitvoering aan jouw leidinggevende.
  - Formuleren van suggesties voor een betere dienstverlening.
  - Signaleren van onregelmatigheden, defecten, klachten, problemen...
  - Doorverwijzen van vragen van burgers, verenigingen, overlegplatformen.
- Je werkt polyvalent mee aan diverse opdrachten, die misschien niet rechtstreeks tot jouw taakomschrijving behoren, in functie van de continuïteit van de dienst. Dit kunnen o.a. de volgende taken zijn (niet limitatieve lijst):
  - Helpen bij het organiseren van een activiteit, een infosessie...
  - Mee verzorgen van de permanentie in de dienst en stemt goed af met collega's in belang van continuïteit van de dienstverlening.
  - Overnemen van kleine opdrachten van een collega tijdens vakantieperiode.
- Je hebt aandacht voor je eigen professionele ontwikkeling zodat je je werk op een kwaliteitsvolle manier kan uitvoeren. Dit kunnen o.a. de volgende taken zijn (niet limitatieve lijst):
  - Bereid zijn om vormingen, trainingen en opleidingen te volgen die relevant zijn voor het werk.
  - Vragen naar feedback bij de leidinggevende en collega's.
  - Lezen van de nodige vakliteratuur.
  - Informatie opnemen en toepassen op je uit te voeren taken.

## Competenties

### Klantgerichtheid

Je denkt actief mee, speelt in op vragen en wensen van interne en externe klant en volgt ze op.

- Je speelt in op vragen van de klant en houdt je aan de regels of afspraken.
- Je denkt spontaan mee met de klant.
- Je zoekt een antwoord op vragen of verwijst door naar de juiste persoon.
- Je streeft naar klantentevredenheid en onderneemt acties om klantgerichter te werken.
- Je volgt de vraag en de geboden oplossing verder op.

### Samenwerken

Je werkt op eigen initiatief dagelijks met je collega's in het team samen, bouwt actief mee aan een goede groepssfeer en stimuleert anderen tot samenwerken.

- Je overlegt met collega's en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen.
- Je stelt je positief op en brengt teamspirit in de groep.
- Je deelt relevante informatie en ervaringen met collega's waarmee je samenwerkt.
- Je bespreekt meningsverschillen met anderen op een diplomatische, respectvolle manier.
- Je stimuleert kennisoverdracht.

### **Resultaatsgerichtheid**

Je werkt gericht en actief om vooropgestelde doelen te bereiken.

- Je werkt je taken af binnen de afgesproken termijn.
- Je geeft tijdig aan wanneer er knelpunten opduiken in het werk.
- Je neemt operationele beslissingen op zelfstandige basis.
- Je werkt geconcentreerd en efficiënt onder tijdsdruk.
- Je reageert kalm bij nieuwe taken of wijzigende planning.

### **Wendbaarheid**

Je staat open voor veranderingen in je verantwoordelijkheden of takenpakket, team of werkplek.

- Je staat open voor aanpassingen in je werkplanning en takenpakket.
- Je past je vlot aan nieuwe voorschriften, procedures en wetgeving aan.
- Je sluit makkelijk compromissen en komt los van je bestaande referentiekader.
- Je staat open voor nieuwe of andere ideeën, meningen, taken en verantwoordelijkheden.
- Je neemt constructief deel aan veranderingsprocessen.

### **Plannen en organiseren**

Je plant opdrachten en taken op korte en middellange termijn in volgens de afgesproken prioriteiten, rekening houdend met de beschikbare tijd en middelen.

- Je stelt prioriteiten in je werk.
- Je houdt rekening met deadlines.
- Je geeft tijdig aan wanneer je planning in het gedrang komt.
- Je behoudt het overzicht van je lopende taken en opdrachten.
- Je kan oplossingen bedenken voor kleine ongeregelheden in je dagelijkse werking

### **Kwaliteitsvol werken**

Je onderneemt acties om de kwaliteit van het werk te verbeteren.

- Je signaleert en bespreekt zaken die niet beantwoorden aan de afgesproken kwaliteit.
- Je probeert andere of vernieuwende werkwijzen uit om de kwaliteit te verbeteren.
- Je gaat na of de tussentijdse resultaten overeenstemmen met de verwachtingen.
- Je optimaliseert de eigen werkmethode, tijds- en middelenbesteding.
- Je controleert systematisch en proactief je eigen werk op fouten en stuurt bij indien nodig.

### **Communiceren**

Je kan helder communiceren in twee richtingen, met aandacht voor de doelgroep en situatie.

- Je schrijft teksten met aandacht voor een duidelijke structuur en logische opbouw.
- Je past je stijl aan de situatie aan.
- Je past taalgebruik aan de doelgroep aan.
- Je brengt je boodschappen helder, volledig en kernachtig over.
- Je bent in staat de boodschap van anderen samen te vatten.

### **Empathisch handelen**

Je houdt rekening met door anderen geuite gevoelens, behoeften, gedachten, verwachtingen en wensen.

- Je let op je eigen gedrag, zowel verbaal als non-verbaal in communicatie met anderen.
- Je reageert begripvol op gevoelens, behoeften, gedachten en wensen van anderen.
- Je gaat emotionele of persoonlijke communicatie van anderen niet uit de weg.
- Je houdt rekening met de context en leefwereld van anderen.
- Je houdt rekening met het effect van je eigen optreden op anderen.

## **BIJLAGE 2: ALGEMENE FUNCTIEBESCHRIJVING ADMINISTRATIEF MEDEWERKER BACKOFFICE**

### **Functiegegevens**

Functiefamilie: Administratief Medewerker

Loonschaal: C1 – C3

### **Doel van de functie**

Als administratief medewerker verzorg je een geheel van administratieve en uitvoerende taken, je verleent info en verwerkt vragen van interne of externe klanten met als doel de werking van een team of een dienst te ondersteunen en een vlotte correcte en klantvriendelijke dienstverlening te verzekeren.

### **Verantwoordelijkheden**

- Je staat in voor de administratieve ondersteuning van een team, dienst of werking door allerlei administratieve, praktische of logistieke taken uit te voeren. Dit kunnen o.a. de volgende taken zijn (niet limitatieve lijst):
  - Verzorgen van allerlei schriftelijke communicatie.
  - Reserveren van zalen, zorgen voor catering.
  - Bestellen van materiaal.
  - Nazien van documenten, formulieren, facturen...
  - Beheren van reservaties.
  - Behandelen van inkomende en uitgaande post.
- Je staat in voor de opvolging en afhandeling van A tot Z van de aan jou toegewezen dossiers. Dit kunnen o.a. de volgende taken zijn (niet limitatieve lijst):
  - Proactief beheren van deze dossiers in functie van jouw specifieke kennis en knowhow.
  - Controleren en vervolledigen van deze dossiers en leggen van de nodige contacten met interne en externe klanten om deze dossiers optimaal te beheren en af te handelen.
  - Toepassen van de correcte reglementering wetgeving en interne procedures.
  - Verzamelen en invullen van de nodige documenten en formulieren.
  - Rapporteren over de stand van zaken van de dossiers aan alle betrokkenen (zowel mondeling als schriftelijk).
  - Verzorgen van een correcte archivering van je afgehandelde dossiers.
- Je zorgt voor een goede informatiedoorstroming met het oog op een optimale samenwerking en klantgerichte dienstverlening. Dit kunnen o.a. de volgende taken zijn (niet limitatieve lijst):
  - Constructief deelnemen aan het werkoverleg.
  - Ter beschikking stellen van je expertise aan collega's.
  - Rapporteren van de stand van zaken van je taakuitvoering aan jouw leidinggevende.
  - Formuleren van suggesties voor een betere dienstverlening.
  - Signaleren van onregelmatigheden, defecten, klachten, problemen...
  - Doorverwijzen van vragen van burgers, verenigingen, overlegplatformen.

- Je werkt polyvalent mee aan diverse opdrachten, die misschien niet rechtstreeks tot jouw taakomschrijving behoren, in functie van de continuïteit van de dienst. Dit kunnen onder andere de volgende taken zijn (niet limitatieve lijst):
  - Helpen bij het organiseren van een activiteit, een infosessie...
  - Mee verzorgen van de permanentie in de dienst en stemt goed af met collega's in belang van continuïteit van de dienstverlening.
  - Overnemen van kleine opdrachten van een collega tijdens vakantieperiode.
- Je hebt aandacht voor je eigen professionele ontwikkeling zodat je je werk op een kwaliteitsvolle manier kan uitvoeren. Dit kunnen o.a. de volgende taken zijn (niet limitatieve lijst):
  - Bereid zijn om vormingen, trainingen en opleidingen te volgen die relevant zijn voor het werk.
  - Vragen naar feedback bij de leidinggevende en collega's.
  - Lezen van de nodige vakliteratuur.
  - Informatie opnemen en toepassen op je uit te voeren taken.

## Competenties

### Resultaatsgerichtheid

Je werkt gericht en actief om vooropgestelde doelen te bereiken.

- Je werkt je taken af binnen de afgesproken termijn.
- Je geeft tijdig aan wanneer er knelpunten opduiken in het werk.
- Je neemt operationele beslissingen op zelfstandige basis.
- Je werkt geconcentreerd en efficiënt onder tijdsdruk.
- Je reageert kalm bij nieuwe taken of wijzigende planning.

### Samenwerken

Je werkt op eigen initiatief dagelijks met je collega's in het team samen, bouwt actief mee aan een goede groepssfeer en stimuleert anderen tot samenwerken.

- Je overlegt met collega's en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen.
- Je stelt je positief op en brengt teamspirit in de groep.
- Je deelt relevante informatie en ervaringen met collega's waarmee je samenwerkt.
- Je bespreekt meningsverschillen met anderen op een diplomatische, respectvolle manier.
- Je stimuleert kennisoverdracht.

### Klantgerichtheid

Je denkt actief mee, speelt in op vragen en wensen van interne en externe klant en volgt ze op.

- Je speelt in op vragen van de klant en houdt je aan de regels of afspraken.
- Je denkt spontaan mee met de klant.
- Je zoekt een antwoord op vragen of verwijst door naar de juiste persoon.
- Je streeft naar klantentevredenheid en onderneemt acties om klantgerichter te werken.
- Je volgt de vraag en de geboden oplossing verder op.

### Wendbaarheid

Je staat open voor veranderingen in je verantwoordelijkheden of takenpakket, team of werkplek.

- Je staat open voor aanpassingen in je werkplanning en takenpakket.
- Je past je vlot aan nieuwe voorschriften, procedures en wetgeving aan.
- Je sluit makkelijk compromissen en komt los van je bestaande referentiekader.
- Je staat open voor nieuwe of andere ideeën, meningen, taken en verantwoordelijkheden.
- Je neemt constructief deel aan veranderingsprocessen.

### **Plannen en organiseren**

Je plant opdrachten en taken op korte en middellange termijn in volgens de afgesproken prioriteiten, rekening houdend met de beschikbare tijd en middelen.

- Je stelt prioriteiten in je werk.
- Je houdt rekening met deadlines.
- Je geeft tijd aan wanneer je planning in het gedrang komt.
- Je behoudt het overzicht van je lopende taken en opdrachten.
- Je kan oplossingen bedenken voor kleine ongeregelheden in je dagelijkse werking

### **Kwaliteitsvol werken**

Je onderneemt acties om de kwaliteit van het werk te verbeteren.

- Je signaleert en bespreekt zaken die niet beantwoorden aan de afgesproken kwaliteit.
- Je probeert andere of vernieuwende werkwijzen uit om de kwaliteit te verbeteren.
- Je gaat na of de tussentijdse resultaten overeenstemmen met de verwachtingen.
- Je optimaliseert de eigen werkmethode, tijds- en middelenbesteding.
- Je controleert systematisch en proactief je eigen werk op fouten en stuurt bij indien nodig.

### **Communiceren**

Je kan helder communiceren in twee richtingen, met aandacht voor de doelgroep en situatie.

- Je schrijft teksten met aandacht voor een duidelijke structuur en logische opbouw.
- Je past je stijl aan de situatie aan.
- Je past taalgebruik aan de doelgroep aan.
- Je brengt je boodschappen helder, volledig en kernachtig over.
- Je bent in staat de boodschap van anderen samen te vatten.

### **Adviseren**

Je geeft gericht advies op basis van je eigen expertise en knowhow.

- Je gebruikt je expertise om advies te geven aan anderen.
- Je kadert vanuit welke context je advies geeft.
- Je geeft advies op maat van de klant.
- Je gebruikt geen onnodig vakjargon om je advies te brengen.
- Je staft advies met relevante en begrijpbare argumenten.