



Informatiebundel
Aanwervingsprocedure
Administratief medewerker
(contractueel – niveau C1-C3)

De stad Oudenaarde

Laten we je even warm maken voor de stad waarvoor je wenst te werken. Misschien ken je onze stad al als inwoner of bezoeker, misschien ook niet. Dat je trots zal zijn hier te werken, weten we wel zeker.

Oudenaarde, aan de Schelde... in een lyrische bui vergeleek Felix Timmermans de stad ooit met Jeruzalem aan de Jordaan. Keizer Karel vond hier de liefde en passie. De bekende schilder Adriaan Brouwer (1605-1639) groeide er op tussen de tapijtwevers. En net die tapijtwevers zorgden voor bekendheid over heel de wereld. Oudenaarde, historisch rijke stad, zo mooi gelegen, ingenesteld aan de Schelde, omringd door de heuvels van de Vlaamse Ardennen, een virtuoos samenspel.

En dan heb je haar monumenten: de rijkdom aan verscheidenheid spreekt werkelijk tot de verbeelding. In het centrum gaat alle aandacht naar het stadhuis en het belfort, dat terecht op het lijstje van UNESCO werelderfgoed prijkt. Het stadhuis staat trots op de Markt en is een volmaakt voorbeeld van laat gotiek.

De Scheldestad biedt naast dit architecturaal pareltje een rijkdom aan kleinere monumenten die elk hun geschiedenis vertellen. De stad kent meer dan 100 beschermde monumenten. Niet te missen: de Sint-Walburgakerk, de Kleine Markt, bakermat van de stad, het Oud O.-L.-Vrouwhospitaal en het begijnhof ...

Het boeiende en rijke verleden van Oudenaarde kan je ook ontdekken in het museum MOU.

Niet alleen het stadhuis en de vele historische panden maken van Oudenaarde een unieke plek, de wondermooie natuur van de Vlaamse Ardennen is alomtegenwoordig: het stadspark, de aandacht voor groenaanleg, de prachtige meanders van de Schelde en de met bossen bezaaide heuvels. Wandelingen en fietsroutes brengen je langs die typische Valerius de Saedeleer-landschappen. Nog ongerept en puur, idyllisch en dromerig, fris maar ook verstild.

Oudenaarde is ook een dynamische hedendaagse stad die er nog in slaagt haar authenticiteit te bewaren. Het is er goed leven, iedereen kent er nog elkaar.

Afzakken naar de Markt, dat is traditie! Bruisend als het heerlijkste schuim op het Oudenaardse bier is het leven op de vele terrasjes op de Markt. Je krijgt er nog een adembenemend zicht op het stadhuis bovenop.

Het beleid

De stad Oudenaarde behoort op Vlaams niveau tot één van de regionale steden en verzorgt in de Vlaamse Ardennen een centrumfunctie. Anno 2019 telt de stad ruim 31.000 inwoners.

Het stadsbestuur heeft een duidelijk voorgeschreven opdracht: op het lokale niveau bijdragen tot het welzijn van de burgers en tot de duurzame ontwikkeling van het stedelijk gebied. Het stadsbestuur neemt deze opdracht ter harte en heeft duidelijk omschreven in het bestuursakkoord 2019-2024 "Oudenaarde meemaken" hoe zij deze vorm gaat geven.

Meer info kan je terugvinden op www.oudenaarde.be.

De vacature

De Stad/OCMW Oudenaarde is voor verschillende diensten op zoek naar administratief medewerkers (frontoffice, backoffice en gemengd (m/v/x), niveau C1-C3, in voltijds of deeltijds contractueel dienstverband.

Je profiel

- Je bent in het bezit van een diploma hoger secundair onderwijs (of daarmee gelijkgesteld);
- Je bent enthousiast, innovatief, verantwoordelijk, stressbestendig en in staat om zowel zelfstandig als in team te werken.
- Slagen voor het aanwervingsexamen.
- Houder zijn van een rijbewijs B is een pluspunt.

Voor meer detail omtrent de specifieke functie, zie de functiebeschrijvingen in bijlage.

Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen :

Administratief medewerker loketfunctie (frontoffice)

Deze administratief medewerker staat hoofdzakelijk in voor het klantvriendelijk onthaal en organiseert een efficiënte dienstverlening. Dit houdt specifiek in:

- informatie geven, vragen beantwoorden en mensen correct doorverwijzen aan het loket of balie;
- telefonische oproepen beantwoorden en doorschakelen naar de juiste persoon;
- documenten, formulieren en attesten verwerken voor de klant en correct toelichten.

Deze functie is dus hoofdzakelijk frontoffice gericht.

Administratief medewerker ondersteunend (backoffice)

In deze functie werkt de administratief medewerker voornamelijk ondersteunend voor de dienst. Externe klantencontacten zijn eerder beperkt, de meest voorkomende contacten zijn intern (andere diensten, collega's).

Deze administratief medewerker specialiseert zich binnen een bepaald vakdomein dat hem wordt toegewezen en bouwt expertise en vakkennis op.

Administratief medewerker gemengde functie (front- en backoffice taken)

In het takenpakket van deze functie is er geen uitgesproken overwicht aan frontoffice of backoffice werk.

Deze administratief medewerker kan zowel ingeschakeld worden voor onthaal en dienstverlening als voor ondersteunend administratief werk. Deze flexibiliteit in het uitvoeren van taken is eigen aan administratief medewerker gemengde functie.

Je kan je **voor 1 of meerdere** van deze clusters kandidaat stellen.

Hoe solliciteren

Solliciteren kan tot uiterlijk 17.09.2019 via de rechtstreekse link voor

frontoffice: <https://www.jobsolutions.be/register/4284>

backoffice: <https://www.jobsolutions.be/register/4285>

gemengd: <https://www.jobsolutions.be/register/4286>

waarbij je gevraagd wordt naar een sollicitatiebrief, curriculum vitae, diploma en een uittreksel uit het strafregister. Onvolledige sollicitaties op de dag van afsluiting worden niet aanvaard.

Meer informatie kan je vinden op onze website www.Oudenaarde.be. Je kan ook terecht op de personeelsdienst: personeel@oudenaarde.be

De aanwervingsvoorwaarden

Om bij de stad/OCMW Oudenaarde te kunnen werken, moet je voldoen aan volgende voorwaarden:

- Een gedrag vertonen dat in overeenstemming is met de eisen van de functie waarvoor je solliciteert. Dit blijkt uit een uittreksel uit het strafregister, model 1 dat niet ouder mag zijn dan drie maanden.
- De burgerlijke en politieke rechten genieten.
- Slagen voor de selectieprocedure.
- Voldoen aan de taalvoorwaarde (volgens de wetten op het gebruik van talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966).
- Houder zijn van een diploma of studiegetuigschrift dat in aanmerking genomen wordt voor de aanwerving in een betrekking van niveau C, een diploma van het secundair onderwijs of daarmee gelijkgesteld onderwijs; meer bepaald

Niveau C:

- a) gehomologeerd of door de examencommissie van de Staat of van een van de gemeenschappen voor het secundair onderwijs uitgereikt getuigschrift van hoger secundair onderwijs;
- b) gehomologeerd of door de examencommissie van de Staat of van een van de gemeenschappen voor het secundair onderwijs uitgereikt bekwaamheidsdiploma dat toegang verleent tot het hoger onderwijs;
- c) diploma, uitgereikt na het examen, vermeld in artikel 5 van de wetten op het toekennen van de academische graden en het programma van de universitaire examens, gecoördineerd op 31 december 1949;
- d) brevet van verpleeg- of ziekenhuisassistent of van verpleger, uitgereikt hetzij door een door de Staat in de categorie van de aanvullende secundaire beroepsscholen opgerichte, gesubsidieerde of erkende verplegingsafdeling, hetzij door een door de Staat of een van de gemeenschappen ingestelde examencommissie;
- e) diploma van secundair onderwijs, uitgereikt in het algemeen, het technisch, het kunst- of het beroepssecundair onderwijs door een door de Staat of door een van de gemeenschappen opgerichte, erkende of gesubsidieerde instelling of door de examencommissie van de Vlaamse Gemeenschap;
- f) studiegetuigschrift van het tweede leerjaar van de derde graad van het beroepssecundair onderwijs, uitgereikt door een door de Staat of door een van

de Gemeenschappen opgerichte, erkende of gesubsidieerde instelling;

- g) getuigschrift, diploma of brevet van het zeevaartonderwijs van de hogere secundaire cyclus;
- h) diploma van een tot de groep handel, administratie en organisatie behorende afdeling van een hogere secundaire technische leergang van een instelling voor technisch onderwijs, opgericht, gesubsidieerd of erkend door de Staat of door een van de Gemeenschappen, uitgereikt na een cyclus van ten minste zevenhonderdvijftig lestijden.

De selectieprocedure

Om aan de aanwervingsprocedure te mogen deelnemen, moet je op de dag van het afsluiten van de inschrijving bewijzen dat je voldoet aan de aanwervingsvoorwaarden en de nodige documenten overmaken (vereiste diploma, motivatiebrief, CV en uittreksel strafregister-model 1).

De selectie wordt uitgevoerd op basis van selectiecriteria en selectietechnieken die afgestemd zijn op de functiebeschrijving.

De selectie omvat een preselectieproef, een schriftelijk gedeelte, een mondeling gedeelte en een psychotechnisch gedeelte.

Van alle vermelde data wordt niet afgeweken, er worden geen afwijkende datums voorzien. Gelieve daar nu al rekening mee te houden.

- **Preselectieproef**

Indien er meer dan 25 goedgekeurde kandidaturen zijn, wordt een eliminerende preselectieproef georganiseerd. Deze preselectieproef gaat de andere examengedeelten vooraf.

De preselectieproef bestaat uit multiplechoicevragen op 100 punten. De vragen zijn gebaseerd op de functieomschrijving en de inhoud van de andere gedeelten van de selectieprocedure.

De preselectieproef gebeurt anoniem. Je moet minimaal **50%** behalen om te slagen.

De preselectieproef is een algemene proef voor de 3 verschillende clusters (loket – gemengd – backoffice) samen.

Datum: vrijdag 27.09.2019 om 18u00

Plaats: Aula Sint Bernarduscollege, Hoogstraat 30 – 9700 Oudenaarde

- **Schriftelijk gedeelte**

In het schriftelijk gedeelte kan wetgeving bevestigd worden, kan een schrijfproef voorzien worden, kunnen casestudies gebruikt worden, ...

Enkel indien je slaagt voor de preselectieproef, zal je schriftelijk gedeelte verbeterd worden.

Als je je voor meerdere clusters (loket – gemengd – backoffice) inschrijft, zal je aan verschillende schriftelijke gedeelten moeten deelnemen op 1 dag.

Datum: vrijdag 27.09.2019 aansluitend op de préselectieproef

Plaats: Aula Sint Bernarduscollege, Hoogstraat 30 – 9700 Oudenaarde

- **Mondeling gedeelte**

Het mondelinge gedeelte bestaat uit een interview waarbij de motivatie, attitude en interesse voor het werkveld, je kennis en de aanwezigheid van de nodige competenties worden nagegaan.

Als je je voor meerdere clusters (loket – gemengd – backoffice) inschrijft, zal je aan 1 overkoepelend mondeling gedeelte onderworpen worden.

Datum:

Administratief medewerker frontoffice: maandag 14 oktober en/of dinsdag 15 oktober en/of woensdag 16 oktober 2019

Administratief medewerker gemengd en backoffice: dinsdag 15 oktober en/of woensdag 16 oktober 2019 en/of donderdag 17 oktober 2019

Als je voor meerdere clusters toegelaten wordt voor het mondelinge gedeelte, zal je aan 1 overkoepelend mondeling gedeelte onderworpen worden op een van bovenstaande data.

Plaats: Sociaal Huis, Meerspoort 30, 9700 Oudenaarde of in het ACM Maagdendale, Tussenmuren 17, 9700 Oudenaarde, wordt later nog medegedeeld

- **Psychotechnisch gedeelte**

Hierbij onderga je testen aangevuld met een competentiegericht interview waarbij wordt nagegaan in welke mate je over de voor de functie van belang zijnde competenties beschikt en waarbij je capaciteiten, emotionele weerstand, samenwerking, intellectuele openheid en nauwgezetheid worden nagegaan.

Datum: Woensdag 23 oktober, donderdag 24 oktober of vrijdag 25 oktober 2019 (op afspraak)

Plaats: Het psychotechnisch gedeelte gaat door in de gebouwen van SD Worx, Antwerpsesteenweg 63, 9040 Gent.

Om te slagen, moet je voor elk selectiegedeelte **60%** van de punten behalen. Indien een examengedeelte uit meer dan 1 proef bestaat, moet je bovendien 50% van de punten behalen op elk van die proeven.

Op het psychotechnisch gedeelte moet je de vermelding "geschikt" bekomen.

Voor de eindbeoordeling van deze aanwervingsprocedure zullen je punten voor het schriftelijke gedeelte en je punten voor het mondelinge gedeelte elk voor 50% doorwegen op het eindtotaal.

De selecties worden uitgevoerd door een externe selectiecommissie.

Je wordt vooraf via mail op de hoogte gebracht van de data, het uur waarop en de plaats waar de selecties worden afgenomen.

De selecties zijn vergelijkend. Dit wil zeggen dat de kandidaten in een bindende volgorde volgens het aantal punten worden opgenomen.

Je wordt via mail op de hoogte gebracht van het resultaat van de selectie.

De meest geschikte kandidaat wordt aangesteld door het college van burgemeester en schepenen.

Indien je geslaagd bent voor alle proeven maar niet als eerste werd gerangschikt, word je opgenomen in een wervingsreserve die geldig is voor 2 jaar. Dit houdt in dat indien het college van burgemeester en schepenen – na de invulling van deze plaatsen – opnieuw overgaat tot het aanwerven van administratief medewerkers, geput kan worden uit de kandidaten die opgenomen zijn in de wervingsreserve.

Aanbod – uren – verloning - vakantie

Wij bieden je een inhoudelijk uiterst boeiende en maatschappelijk belangrijke job met verantwoordelijkheid en een aantrekkelijk loon. Relevante werkervaring kan worden meegenomen.

Aanvullend heb je recht op heel wat extralegale voordelen: maaltijdcheques, een hospitalisatieverzekering, tussenkomst in verplaatsingskosten woon/werkverkeer met het openbaar vervoer, fietsvergoeding, aanvullend pensioen, mogelijkheden tot vorming en een ruime vakantieregeling.

Prestaties – diensturen

Je werkt in een vijfdagenweek met een gemiddelde wekelijkse arbeidsduur van 38 uren of 7u36 per dag. Er wordt gewerkt binnen een systeem van glijdende werkuren. Je kan tot 12 dagen aanvullend verlof opbouwen.

Jaarlijkse vakantie

Je hebt jaarlijks recht op minstens 32 werkdagen betaalde vakantie. Je dagen jaarlijkse vakantie worden opgebouwd, rekening houdende met de prestaties van het voorbije jaar én het lopende jaar. Bij je indiensttreding wordt gevraagd om een vakantieattest van je vorige werkgever over te maken.

Feestdagen e.a.

Ieder jaar heb je recht op 14 feestdagen: 1 januari; paasmaandag; 1 mei; Hemelvaartsdag; pinkstermaandag; 11 juli; 21 juli; 15 augustus; 1 november; 2 november; 11 november; 15 november; 25 december en 26 december.

Het stadsbestuur heeft aanvullend ruime regelingen inzake omstandigheidsverlof, onbetaald verlof, deeltijds werken, thematische verloven (ouderschap, medische bijstand en palliatieve zorg), zorgkrediet, zwangerschapsverlof, adoptieverlof e.d.m.

Contract

Je start eerst met een arbeidsovereenkomst van bepaalde duur, na één jaar tewerkstelling, een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde duur mits gunstige evaluatie.

Loon, vakantiegeld en eindejaarstoelage

Het loon dat je ontvangt, is afhankelijk van je salarisschaal. Je wordt aangeworven in de salarisschaal C1-C3. Zie bijlage weddeschaal C1-C3 (je start in de weddeschaal C1). Je effectieve loon wordt bepaald aan de hand van documenten waaruit je anciënniteit blijkt. Je ontvangt tevens vakantiegeld en een eindejaarstoelage.

De sociale voordelen, vergoedingen en premies

- Hospitalisatieverzekering

Na een periode van 6 maanden heb je recht op een hospitalisatieverzekering bij AG Insurance. Dit is gratis. Gezinsleden kunnen tegen een gunsttarief aansluiten.

- Maaltijdcheques

Je ontvangt elektronische maaltijdcheques in verhouding tot je maandelijks effectief gepresteerde of gelijkgestelde uren. Elke maaltijdcheque heeft een waarde van 7,00 euro waarbij je voor elke maaltijdcheque 1,09 euro bijdraagt.

- Andere vergoedingen

Indien voldaan wordt aan de voorwaarden heb je recht op volgende vergoedingen:

- dienstverplaatsingen (met eigen voertuig of fiets);
- fietsvergoeding (woon-werkverkeer);
- woon-werkverkeer (openbaar vervoer).

- Premies

Het stadsbestuur kent premies toe bij verschillende familiale en professionele gebeurtenissen (geboorte/adoptie, tussenkomst voor kinderen met een aandoening, huwelijk of wettelijk samenwonen, pensioen, begrafenissen).

BIJLAGEN

De functiebeschrijvingen

Administratief medewerker

Frontoffice

Niveau/Rang	Cv
Graad	Administratief medewerker
Type functie	Uitvoerend – niet leidinggevend
Weddeschaal	C1 – C3

Doel van de functie

Je verleent informatie en verwerkt vragen van voornamelijk externe klanten.

Hierdoor draag je bij tot het leveren van een kwaliteitsvolle dienstverlening via de meest efficiënte organisatie binnen de beschikbare middelen.

Resultaatsgebieden

Resultaatsgebieden naar de klant toe (intern en extern)

- Zorgen voor een klantvriendelijk onthaal en een efficiënte dienstverlening aan voornamelijk externe klanten die zich op de dienst aanbieden. In toeristisch gebonden diensten kan dit in het Nederlands, Frans, Duits of Engels zijn. Dit houdt onder meer in:
 - o geven van informatie en het beantwoorden van vragen van mensen die zich persoonlijk op de dienst aanmelden;
 - o telefoonoproepen beantwoorden en eventueel doorschakelen;
 - o documenten en formulieren voor de klant invullen, verwerken, doorsturen en/of opvolgen;
 - o emails en brieven beantwoorden en verwerken;
 - o ontvangsten afrekenen en correct registreren.

Resultaatsgebieden op vlak van organisatieprocessen en interne controle

- Zelfstandig werken bij de afhandeling van taken.
- Waar nodig voor een correcte afhandeling van opdrachten, contacten leggen met stads- en OCMW diensten en/of externe organisaties.

- Deelnemen aan interne vergaderingen en overleg plegen met collega's om tot een positieve werksfeer te komen.
- De behoeften, tekorten en problemen rondom de werking van de dienst proactief benaderen en mogelijke oplossingen voorstellen.
- Fungeren als dossierbeheerder, wat onder meer inhoudt:
 - o toegewezen dossiers administratief controleren, vervolledigen en optimaal opvolgen;
 - o leggen van de nodige contacten om dossiers optimaal op te volgen;
 - o toepassen van correcte procedures en
 - o dossiers doorgeven aan bevoegde diensten en/of personen en eventueel terugkoppelen naar derden.
- Administratieve opdrachten vervullen, wat onder meer inhoudt:
 - o opstellen en/of uitwerken van brieven en emails overeenkomstig de geldende huisstijl en richtlijnen;
 - o binnenkomende post uitdelen en uitgaande post afhandelen conform de geldende huisstijl en richtlijnen;
 - o vergaderingen beleggen en meehelpen bij het organiseren van kleine evenementen (het uitnodigen van genodigden, het reserveren van zalen, het voorzien van technisch ondersteuningsmateriaal, enz.);
 - o bij vergaderingen notuleren en/of verslagen maken na de vergaderingen;
 - o presentaties, affiches, flyers, enz. verspreiden en/of tijdig weghalen;
 - o bestanden/databases aanvullen en/of actueel houden;
 - o dienstgebonden gegevens verzamelen en hiervan overzichten opmaken.

Resultaatsgebieden vanuit het financiële perspectief

- Kosten-efficiënt omgaan met de middelen, d.w.z. prijsbewust handelen.
- Indien belast met de inning van geringe dagontvangsten handelen conform de geldende procedure.
- Verantwoordelijkheid nemen voor het beheer van de toevertrouwde goederen en materiaal.
- Instaan voor het basisonderhoud van het ter beschikking gestelde materiaal (bijvoorbeeld kantoomateriaal, een dienstvoertuig, machines, gereedschap, enz).
- Instaan voor de administratieve verwerking van ontvangsten en uitgaven van de dienst.
- Een bijdrage leveren tot het opmaken van de begrotingsvoorstellen en – wijzigingen.

Resultaatsgebieden op vlak van innovatie

- Openstaan voor vernieuwing en deze toepassen in het werkveld.
- Zich permanent bijscholen en opvolgen van de actualiteit.
- Zorgen voor een efficiënt gebruik van de softwareprogramma's die ter beschikking worden gesteld bij de uitvoering van de taken.

- Voorstellen en suggesties formuleren tot verbetering van de werking van de dienst.

Competenties

Kerncompetenties	Omschrijving
Klantgerichtheid	Interne en externe klanten benaderen vanuit een houding die erop gericht is hen optimaal te ondersteunen in het oplossen van hun problemen en tegemoet te komen aan hun wensen en noden. Hierbij wordt rekening gehouden met de belangen van de eigen organisatie. Klanten worden benaderd als een volwaardige partner. Men staat open voor klachten en feedback.
Betrokken zijn en zin voor kwaliteit hebben	Zich samen met anderen borg stellen voor het behalen van de doelstellingen van de organisatie. Zich hiervoor persoonlijk aansprakelijk voelen. Eindverantwoordelijkheid opnemen ten opzichte van de stakeholders van de organisatie. Organisatiebelangen laten primeren op persoonlijke belangen.

Niveau- en typecompetenties	Omschrijving
Effectief presenteren	Op een gestructureerde en synthetische wijze een boodschap aan een groep kunnen overbrengen en hen vanuit de eigen expertise kunnen adviseren.
Integreren en synthetiseren	Door het samenvatten en integreren van data de juiste conclusies trekken. Daarnaast meerdere alternatieven genereren en komen tot een geïntegreerd eindbeeld.
Objectieven stellen	Duidelijke doelstellingen kunnen vooropstellen en deze kunnen vertalen in kwantitatieve en kwalitatieve criteria. Hieraan een stappenplan kunnen koppelen en de verantwoordelijkheden hierbinnen kunnen bepalen voor zichzelf en voor

	anderen.
Besluitvaardigheid	Op het juiste moment oordelen, actie ondernemen en beslissingen nemen. Ook op basis van onvolledige informatie knopen durven doorhakken. Rekening houden met gevolgen van diverse alternatieven.

Gedrag, inzet en attitude	Omschrijving
Inzet en resultaatgerichtheid	De inzet en de wil tonen om vooropgestelde doelstellingen te halen en resultaat te boeken.
Loyaliteit	Zich identificeren met de visie en objectieven van de organisatie met als resultaat een gedrag in lijn van die organisatie.
Samenwerken	Een gedrag vertonen waarbij de groepsobjectieven primeren boven het persoonlijke belang. Om deze te bereiken werkt men soepel samen, deelt men ideeën, worden conflicten bijgelegd en creëert men een gepast groepsgevoel.
Emotionele weerstand en stressbestendigheid	Op een goede manier kunnen omgaan met tegenslagen en frustraties. Moeilijk uit zijn lood te slaan zijn. Ook onder tijdsdruk en moeilijkheden effectief en efficiënt blijven presteren.

Verruimende bepaling

Het is de bedoeling om via de functiebeschrijving een beeld te vormen van de functie en de belangrijkste taken aan te halen.

Deze opsomming heeft dus geenszins de intentie om volledig te zijn. De functie kan dus ook taken omvatten opgedragen door de algemeen directeur en die niet in deze lijst zijn opgesomd waaronder ook het verrichten van ondersteunende taken aan collega's van andere diensten.

Administratief medewerker

Backoffice

Niveau/Rang	Cv
Graad	Administratief medewerker
Type functie	Uitvoerend – niet leidinggevend
Weddeschaal	C1 – C3

Doel van de functie

Je ondersteunt de diensten van de stad en het OCMW Oudenaarde bij het uitvoeren van het beleid op administratief, representatief en organisatorisch vlak.

Resultaatsgebieden

Resultaatsgebieden naar de klant toe (intern en extern)

- Beantwoorden van vragen (persoonlijk, telefonisch of via email) van burgers, collega's of bestuursleden.
- Klantvriendelijk communiceren met lokale organisaties en het extern netwerk.

Resultaatsgebieden op vlak van organisatieprocessen en interne controle

- Zelfstandig werken bij de afhandeling van taken.
- Waar nodig voor een correcte afhandeling van opdrachten, contacten leggen met stads- en OCMW diensten en/of externe organisaties.
- Deelnemen aan interne vergaderingen en overleg plegen met collega's om tot een positieve werksfeer te komen.
- De behoeften, tekorten en problemen rondom de werking van de dienst proactief benaderen en mogelijke oplossingen voorstellen.
- Fungeren als dossierbeheerder, wat onder meer inhoudt:
 - o toegewezen dossiers administratief controleren, vervolledigen en optimaal opvolgen;
 - o de nodige contacten leggen om dossiers optimaal op te volgen;
 - o correcte procedures toepassen en
 - o dossiers doorgeven aan bevoegde diensten en/of personen en eventueel terugkoppelen naar derden.
- Administratieve opdrachten vervullen, wat onder meer inhoudt:
 - o opstellen van brieven en e-mails overeenkomstig de geldende huisstijl en richtlijnen;

- o telefoonoproepen beantwoorden en doorschakelen;
- o ondersteunen van postregistratie;
- o ondersteunen van archiefwerking;
- o vergaderingen beleggen en meehelpen bij het organiseren van kleine evenementen (het uitnodigen van genodigden, het reserveren van zalen, het voorzien van technisch ondersteuningsmateriaal, enz.);
- o in opdracht van de leidinggevende, dossiers samenstellen ter voorbereiding van vergaderingen;
- o bij vergaderingen notuleren en/of verslagen maken na de vergaderingen;
- o presentaties, affiches, flyers, enz. verspreiden en/of tijdig weghalen;
- o bestanden/databases aanvullen en/of actueel houden;
- o dienstgebonden gegevens verzamelen en hiervan overzichten opmaken.

Resultaatsgebieden vanuit het financiële perspectief

- Kosten-efficiënt omgaan met de middelen, d.w.z. prijsbewust handelen.
- Indien belast met de inning van geringe dagontvangsten handelen conform de geldende procedure.
- Verantwoordelijkheid nemen voor het beheer van de toevertrouwde goederen en materiaal.
- Instaan voor het basisonderhoud van het ter beschikking gestelde materiaal (bijvoorbeeld kantoomateriaal, een dienstvoertuig, machines, gereedschap, enz).
- Instaan voor de administratieve verwerking van ontvangsten en uitgaven van de dienst.
- Een bijdrage leveren tot het opmaken van de begrotingsvoorstellen en – wijzigingen.

Resultaatsgebieden op vlak van innovatie

- Openstaan voor vernieuwing en deze toepassen in het werkveld.
- Zich permanent bijscholen en opvolgen van de actualiteit.
- Zorgen voor een efficiënt gebruik van de softwareprogramma's die ter beschikking worden gesteld bij de uitvoering van de taken.
- Voorstellen en suggesties formuleren tot verbetering van de werking van de dienst.

Competenties

Kerncompetenties	Omschrijving
Klantgerichtheid	Interne en externe klanten benaderen vanuit een houding die erop gericht is hen optimaal te ondersteunen in het oplossen van hun problemen en tegemoet te komen aan hun wensen en noden. Hierbij wordt rekening gehouden met de belangen

	van de eigen organisatie. Klanten worden benaderd als een volwaardige partner. Men staat open voor klachten en feedback.
Betrokken zijn en zin voor kwaliteit hebben	Zich samen met anderen borg stellen voor het behalen van de doelstellingen van de organisatie. Zich hiervoor persoonlijk aansprakelijk voelen. Eindverantwoordelijkheid opnemen ten opzichte van de stakeholders van de organisatie. Organisebelangen laten primeren op persoonlijke belangen.

Niveau- en typecompetenties	Omschrijving
Luisteren, empathie tonen	Aandacht hebben voor wat anderen bezighoudt en zich inleven in de situatie van anderen.
Creatief denken	Het bestaande en vertrouwde kunnen overstijgen via het aanbrengen van originele ideeën.
Objectieven stellen	Duidelijke doelstellingen kunnen vooropstellen en deze kunnen vertalen in kwantitatieve en kwalitatieve criteria. Hieraan een stappenplan kunnen koppelen en de verantwoordelijkheden hierbinnen kunnen bepalen voor zichzelf en voor anderen.
Besluitvaardigheid	Op het juiste moment oordelen, actie ondernemen en beslissingen nemen. Ook op basis van onvolledige informatie knopen durven doorhakken. Rekening houden met gevolgen van diverse alternatieven.
Initiatief nemen	Binnen organisaties veranderingen kunnen introduceren en begeleiden. Samen met anderen nieuwe paden bewandelen en op zoek gaan naar uitdagingen. Alternatieve wegen durven inslaan. Een stappenplan kunnen opstellen om deze veranderingen te kunnen bewerkstelligen. Eigen verantwoordelijkheden en deze van anderen hieromtrent kunnen afbakenen. Kunnen omgaan

	met weerstanden tegen veranderingen.
--	--------------------------------------

Gedrag, inzet en attitude	Omschrijving
Inzet en resultaatgerichtheid	De inzet en de wil tonen om vooropgestelde doelstellingen te halen en resultaat te boeken.
Loyaliteit	Zich identificeren met de visie en objectieven van de organisatie met als resultaat een gedrag in lijn van die organisatie.
Samenwerken	Een gedrag vertonen waarbij de groepsobjectieven primeren boven het persoonlijke belang. Om deze te bereiken werkt men soepel samen, deelt men ideeën, worden conflicten bijgelegd en creëert men een gepast groepsgevoel.
Emotionele weerstand en stressbestendigheid	Op een goede manier kunnen omgaan met tegenslagen en frustraties. Moeilijk uit zijn lood te slaan zijn. Ook onder tijdsdruk en moeilijkheden effectief en efficiënt blijven presteren.

Verruimende bepaling

Het is de bedoeling om via de functiebeschrijving een beeld te vormen van de functie en de belangrijkste taken aan te halen.

Deze opsomming heeft dus geenszins de intentie om volledig te zijn. De functie kan dus ook taken omvatten opgedragen door de algemeen directeur en die niet in deze lijst zijn opgesomd waaronder ook het verrichten van ondersteunende taken aan collega's van andere diensten.

Administratief medewerker

Gemengd

Niveau/Rang	Cv
Graad	Administratief medewerker
Type functie	Uitvoerend – niet leidinggevend
Weddeschaal	C1 – C3

Doel van de functie

Je ondersteunt de diensten van de stad en het OCMW Oudenaarde bij het uitvoeren van het beleid op administratief, representatief en organisatorisch vlak. Je verleent informatie en verwerkt vragen van voornamelijk externe klanten.

Resultaatsgebieden

Resultaatsgebieden naar de klant toe (intern en extern)

- Zorgen voor een klantvriendelijk onthaal en een efficiënte dienstverlening aan voornamelijk externe klanten die zich op de dienst aanbieden. In toeristisch gebonden diensten kan dit in het Nederlands, Frans, Duits of Engels zijn. Dit houdt onder meer in:
 - o geven van informatie en het beantwoorden van vragen van mensen die zich persoonlijk op de dienst aanmelden;
 - o telefoonoproepen beantwoorden en eventueel doorschakelen;
 - o documenten en formulieren voor de klant invullen, verwerken, doorsturen en/of opvolgen;
 - o emails en brieven beantwoorden en verwerken;
 - o ontvangsten afrekenen en correct registreren.

Resultaatsgebieden op vlak van organisatieprocessen en interne controle

- Zelfstandig werken bij de afhandeling van taken.
- Waar nodig voor een correcte afhandeling van opdrachten, de nodige contacten leggen met stads- en OCMW diensten en/of externe organisaties.
- Deelnemen aan interne vergaderingen en overleg plegen met collega's om tot een positieve werksfeer te komen.
- De behoeften, tekorten en problemen rondom de werking van de dienst proactief benaderen en mogelijke oplossingen voorstellen.
- Fungere als dossierbeheerder, wat onder meer inhoudt:
 - o toegewezen dossiers administratief controleren, vervolledigen en optimaal opvolgen;

- leggen van de nodige contacten om dossiers optimaal op te volgen;
- toepassen van correcte procedures en
- dossiers doorgeven aan bevoegde diensten en/of personen en eventueel terugkoppelen naar derden.
- Administratieve opdrachten vervullen, wat onder meer inhoudt:
 - opstellen en/of uitwerken van brieven en emails overeenkomstig de geldende huisstijl en richtlijnen;
 - ondersteunen van postregistratie;
 - binnenkomende post uitdelen en uitgaande post afhandelen conform de geldende huisstijl en richtlijnen;
 - vergaderingen beleggen en meehelpen bij het organiseren van kleine evenementen (het uitnodigen van genodigden, het reserveren van zalen, het voorzien van technisch ondersteuningsmateriaal, enz.);
 - bij vergaderingen notuleren en/of verslagen maken na de vergaderingen;
 - presentaties, affiches, flyers, enz. verspreiden en/of tijdig weghalen;
 - bestanden/databases aanvullen en/of actueel houden;
 - dienstgebonden gegevens verzamelen en hiervan overzichten opmaken.

Resultaatsgebieden vanuit het financiële perspectief

- Kosten-efficiënt omgaan met de middelen, d.w.z. prijsbewust handelen.
- Indien belast met de inning van geringe dagontvangsten handelen conform de geldende procedure.
- Verantwoordelijkheid nemen voor het beheer van de toevertrouwde goederen en materiaal.
- Instaan voor het basisonderhoud van het ter beschikking gestelde materiaal (bijvoorbeeld kantoomateriaal, een dienstvoertuig, machines, gereedschap, enz).
- Instaan voor de administratieve verwerking van ontvangsten en uitgaven van de dienst.
- Een bijdrage leveren tot het opmaken van de begrotingsvoorstellen en – wijzigingen.

Resultaatsgebieden op vlak van innovatie

- Openstaan voor vernieuwing en deze toepassen in het werkveld.
- Zich permanent bijscholen en opvolgen van de actualiteit.
- Zorgen voor een efficiënt gebruik van de softwareprogramma's die ter beschikking worden gesteld bij de uitvoering van de taken.
- Voorstellen en suggesties formuleren tot verbetering van de werking van de dienst.

Competenties

Kerncompetenties	Omschrijving
Klantgerichtheid	Interne en externe klanten benaderen vanuit een houding die erop gericht is hen optimaal te ondersteunen in het oplossen van hun problemen en tegemoet te komen aan hun wensen en noden. Hierbij wordt rekening gehouden met de belangen van de eigen organisatie. Klanten worden benaderd als een volwaardige partner. Men staat open voor klachten en feedback.
Betrokken zijn en zin voor kwaliteit hebben	Zich samen met anderen borg stellen voor het behalen van de doelstellingen van de organisatie. Zich hiervoor persoonlijk aansprakelijk voelen. Eindverantwoordelijkheid opnemen ten opzichte van de stakeholders van de organisatie. Organisatiebelangen laten primeren op persoonlijke belangen.

Niveau- en typecompetenties	Omschrijving
Effectief presenteren	Op een gestructureerde en synthetische wijze een boodschap aan een groep kunnen overbrengen en hen vanuit de eigen expertise kunnen adviseren.
Creatief denken	Het bestaande en vertrouwde kunnen overstijgen via het aanbrengen van originele ideeën.
Objectieven stellen	Duidelijke doelstellingen kunnen vooropstellen en deze kunnen vertalen in kwantitatieve en kwalitatieve criteria. Hieraan een stappenplan kunnen koppelen en de verantwoordelijkheden hierbinnen kunnen bepalen voor zichzelf en voor anderen.
Besluitvaardigheid	Op het juiste moment oordelen, actie ondernemen en beslissingen nemen. Ook op basis van onvolledige informatie knopen durven doorhakken. Rekening houden met gevolgen van diverse alternatieven.

<p>Initiatief nemen</p>	<p>Binnen organisaties veranderingen kunnen introduceren en begeleiden. Samen met anderen nieuwe paden bewandelen</p> <p>en op zoek gaan naar uitdagingen. Alternatieve wegen durven inslaan. Een stappenplan kunnen opstellen om deze</p> <p>veranderingen te kunnen bewerkstelligen. Eigen verantwoordelijkheden en deze van anderen hieromtrent kunnen afbakenen. Kunnen omgaan met weerstanden tegen veranderingen.</p>
-------------------------	---

Gedrag, inzet en attitude	Omschrijving
<p>Inzet en resultaatgerichtheid</p>	<p>De inzet en de wil tonen om vooropgestelde doelstellingen te halen en resultaat te boeken.</p>
<p>Loyaliteit</p>	<p>Zich identificeren met de visie en objectieven van de organisatie met als resultaat een gedrag in lijn van die organisatie.</p>
<p>Samenwerken</p>	<p>Een gedrag vertonen waarbij de groepsobjectieven primeren boven het persoonlijke belang. Om deze te bereiken werkt men soepel samen, deelt men ideeën, worden conflicten bijgelegd en creëert men een gepast groepsgevoel.</p>
<p>Emotionele weerstand en stressbestendigheid</p>	<p>Op een goede manier kunnen omgaan met tegenslagen en frustraties. Moeilijk uit zijn lood te slaan zijn. Ook onder tijdsdruk en moeilijkheden effectief en efficiënt blijven presteren.</p>

Verruimende bepaling

Het is de bedoeling om via de functiebeschrijving een beeld te vormen van de functie en de belangrijkste taken aan te halen.

Deze opsomming heeft dus geenszins de intentie om volledig te zijn. De functie kan dus ook taken omvatten opgedragen door de algemeen directeur en die niet in deze lijst zijn opgesomd waaronder ook het verrichten van ondersteunende taken aan collega's van andere diensten.

Salarisschalen

salaris-schalen	C1	C2	C3
Minimum	13.550	14.250	15.900
Maximum	21.950	22.800	24.800
Verhoging	1x1x600 1x2x600 1x2x550 8x2x600 1x2x550 1x2x600 1x2x700	1x1x550 9x2x600 1x2x550 2x2x600 1x2x850	1x1x650 2x2x600 1x2x650 1x2x600 1x2x650 2x2x600 1x2x650 1x2x600 1x2x650 2x2x600 1x2x850
0	13.550	14.250	15.900
1	14.150	14.800	16.550
2	14.150	14.800	16.550
3	14.750	15.400	17.150
4	14.750	15.400	17.150
5	15.300	16.000	17.750
6	15.300	16.000	17.750

7	15.900	16.600	18.400
8	15.900	16.600	18.400
9	16.500	17.200	19.000
10	16.500	17.200	19.000
11	17.100	17.800	19.650
12	17.100	17.800	19.650
13	17.700	18.400	20.250
14	17.700	18.400	20.250
15	18.300	19.000	20.850
16	18.300	19.000	20.850
17	18.900	19.600	21.500
18	18.900	19.600	21.500
19	19.500	20.200	22.100
20	19.500	20.200	22.100
21	20.100	20.750	22.750
22	20.100	20.750	22.750
23	20.650	21.350	23.350
24	20.650	21.350	23.350
25	21.250	21.950	23.950
26	21.250	21.950	23.950
27	21.950	22.800	24.800

Bovenstaande bedragen zijn niet geïndexeerde brutojaarsalarissen. De huidige index bedraagt 1,7069.

Aanvullende inlichtingen

Deze brochure tracht je een goed beeld te geven van de functie en de aanwervingsprocedure. Indien je nog vragen hebt, kan je steeds terecht bij de dienst personeel en organisatie: via email personeel personeel@oudenaarde.be of telefonisch op het nummer 055/460.625.

Wij wensen je alvast veel succes!