



Vacature

onthaalmedewerker

Solliciteren tot 30 december 2024

Stad Vilvoorde – dienst Secretarie
Contract: C1-C3 – deeltijds/halftijds – contractueel

Als onthaalmedewerker bij de dienst Secretarie van het stadhuis heb je een veelzijdige en dynamische functie. Je bent het eerste aanspreekpunt voor burgers en bezoekers, zowel fysiek aan de balie als telefonisch. Je zorgt ervoor dat iedereen vriendelijk en efficiënt wordt geholpen, en je verwijst hen door naar de juiste stadsdiensten, schepenen of het secretariaat van de burgemeester.

Een belangrijk onderdeel van je werk is de telefooncentrale. Je zorgt voor een snelle en correcte telefonische dienstverlening met zo min mogelijke doorverwijzingen. Dit houdt in dat je klanten helpt de juiste informatie te vinden op de website en hun te assisteren bij een elektronische aanvraag of om een melding op te stellen via de website. Je boekt ook afspraken in voor burgers.

Je helpt bezoekers de weg te vinden naar verschillende stadsdiensten en vergaderzalen.

Je draagt de binnenpost rond in het stadhuis en naar andere diensten buiten het stadhuis. Ook verwerk je dringende briefwisseling en frankeer je brieven.

Daarnaast voer je kopieerwerk uit voor alle diensten, volg je de mailbox van het stadhuis onthaal op en assisteer je bij de bediening van vergaderapparatuur. Je zet vergaderzalen klaar en ruimt ze op in samenspraak met de poetsdienst. Op de dag van de vergadering controleer je de vergaderzalen en meld je eventuele problemen.

Je ondersteunt bij reserveringen van fietsen, auto's en Blue bike abonnementen.

In een beurtrol doe je af en toe toezicht op avondvergaderingen of evenementen. Het kan ook uitzonderlijk op een zondag zijn. Piekperiodes zijn juni, september en november.

Tot slot open en sluit je het stadhuis, beheer je de alarminstallatie en controleer je de verwarming en verlichting om energie te besparen.

Kortom, als onthaalmedewerker ben je een onmisbare schakel in de dienstverlening van het stadhuis, met een breed scala aan verantwoordelijkheden en taken die bijdragen aan een efficiënte en klantgerichte werking.

Wat is ons aanbod?

- Een deeltijds of halftijdse contractuele functie
- Weddeschaal niveau C.
- Minimale bruto beginwedge: 2 349.46 euro/maand (voltijdse functie).
- Ervaring uit de openbare sector wordt volledig overgenomen en relevante werkervaring uit de privésector of als zelfstandige kan onbepaald meegenomen worden.
- De wedde wordt vermeerderd met vakantiegeld, eindejaarstoelage, maaltijdcheques en tweede pensioenpijler.
- Eveneens gratis woon-werkverkeer bij gebruik van het openbaar vervoer; fietsvergoeding.
- De Vilvoordse Personeelskaart biedt je een aantal voordelen aan: gratis lidmaatschap bibliotheek Vilvoorde, 24 gratis zwembesturen in het stedelijk zwembad 't Zeepaardje, gratis vissen op de

visvijver in Hanssenspark, korting bij aankoop van losse tickets in cc Het Bolwerk, gratis naar de film bij aankoop van een abonnement in cc Het Bolwerk.

- Interessante verlofregeling en werktijden waardoor een evenwichtige combinatie van vrije tijd/gezin en werk mogelijk is.

Wie ben jij?

- In het bezit zijn van een diploma hoger secundair onderwijs of secundair onderwijs van de derde graad of hiermee gelijkgesteld. Buitenlandse diploma's moeten vergezeld zijn van een gelijkstellingsbewijs (zie www.ond.vlaanderen.be/naric/).
- Klantvriendelijk ingesteld zijn.
- Je bent in het bezit van een blanco uittreksel uit het strafregister (Model 1 art.596.1)
- Zowel zelfstandig als in team goed kunnen werken.
- Gestructureerd, nauwkeurig en ordelijk kunnen werken.
- Initiatief kunnen nemen en creatief zijn.
- Vlot met de courante softwaretoepassingen kunnen werken.
- Bereid tot weekend- en avondwerk
- Je kan goed communiceren in het Nederlands, zowel mondeling als schriftelijk.
- Je voldoet aan de algemene voorwaarden om bij ons te werken – meer info over de voorwaarden en selectieprocedure vind je [hier](#).

Wat houdt de job in?

Zorgen voor het fysiek en het telefonisch onthaal van burgers/bezoekers van het stadhuis, dit in overeenstemming met het dienstverleningsconcept. Uitvoeren van administratieve taken en uitvoeren van bodetaken.

Verantwoordelijkheidsgebieden

1. Informatie inwinnen bij, verstrekken van inlichtingen aan en/of ter beschikking stellen van documenten aan klanten(burgers, interne diensten).

Voorbeelden activiteiten

- Ontvangen van het publiek aan de onthaalbalie, het rechtstreeks helpen of doorverwijzen naar de bevoegde diensten van de stad, schepenen, secretariaat van de burgemeester en eventueel naar andere diensten.
- Wegwijs maken van bezoekers van het stadhuis naar verschillende stadsdiensten en/of vergaderzalen. In uitzonderlijke gevallen het publiek begeleiden naar de vergaderzalen.
- In ontvangst nemen van pakjes bestemd voor de diensten/leden van het college van burgemeester en schepenen.
- Bedienen van de telefooncentrale: in overeenstemming met het dienstverleningsconcept. Inlichtingen verstrekken aan de hand van de website en/of productfiches, of doorverwijzen naar de bevoegde diensten van de stad, schepenen, secretariaat van de burgemeester en eventueel naar andere diensten.
- Voorzien in snelle correcte en zo volledig mogelijke telefonische dienstverlening met zo weinig mogelijk doorverwijzingen (naar interne en externe diensten) en hercontactnames.
- Door telefonische begeleiding klanten zo gericht mogelijk verder helpen om de juiste informatie te vinden en/of hun vraag elektronisch te kunnen afhandelen. Waar nodig in naam en opdracht van de telefonische klant een elektronische aanvraag, melding doen.
- Vriendelijk en vlot fysiek en telefonisch onthaal van alle klanten (ook anderstaligen), met respect voor de taalwetgeving.
- In overeenstemming met het dienstverleningsconcept afspraken inboeken voor burgers.

2. Opvragen van informatie, verzamelen van gegevens en/of adviezen bij andere diensten/instanties.

Voorbeelden activiteiten

- Inwinnen van de nodige gegevens bij interne en externe klanten in het kader van de reservatie van zalen van het stadhuis, het ter beschikking stellen van didactisch materiaal
- Waar nodig op basis van de telefonische vraag taken aanmaken voor collega's in mail voor registratie van telefonische meldingen.

3. Verwerken en/of verifiëren van gegevens in het kader van dossierbehandeling.

Voorbeelden activiteiten

- Verwerken van aanvragen van zaalreservaties van het stadhuis.
- Poetspersoneel op de hoogte brengen van vergaderingen/activiteiten in het stadhuis (catering, inzet poetsdames) en communiceren met de teamverantwoordelijke van het poetspersoneel.
- Op de dag van de vergadering controleren van de vergaderzalen in het stadhuis. Eventueel de organiserende dienst op de hoogte brengen als iets niet in orde is.
- Administratief ondersteunen van de gebouwverantwoordelijke en zorgen voor input en opvolging van meldingen.

4. Opstellen van documenten na toetsing aan en/of in toepassing van de reglementering (eventueel na bespreking met interne/externe betrokkenen).

Voorbeelden activiteiten

- Opmaken van interne nota's.
- Op peil houden van een correcte kennis van de stedelijke dienstverleningen het stedelijk beleid, en hiertoe zelf de nodige initiatieven nemen.
- Mede op basis van de vragen van klanten (telefonisch of fysiek) initiatieven nemen op de informatie in de stedelijke communicatiekanalen te optimaliseren, in het bijzonder het digitale kanalen (website, e-loket, stadsapp) en naar andere kanalen.
- Constructief deelnemen aan overlegmomenten om de werking te optimaliseren.

5. Uitvoeren van allerhande administratieve en technische taken.

Voorbeelden activiteiten

- Defecten en gebreken in het stadhuis doorgeven aan betrokken diensten.
- Afstempelen van uitgaande briefwisseling en bewaren in een klassement.
- Beheer fietsen en ondersteuning bij reserveren fietsen. Bewaren van helmen, tassen, batterijen en sleutels.
- Beheer Blue bike abonnementen.
- Beheer verhuur 2 wagens.
- Ronddragen van de binnenpost in het stadhuis
- Occasioneel vervoeren naar en ronddragen van de binnenpost bij de overige diensten in onder andere de gebouwen AC Portaels, AC Mattenkot, site Asiat, Bibliotheek, AC Kursaal, Cultuurcentrum, Zorgbedrijf en Politie
- Occasioneel wegbrengen van de dingende briefwisseling naar de Post
- Frankeren van brieven aan het meest voordelige tarief
- Leegmaken van geleverde postzak en brievenbus stadhuis
- Kopiëren voor alle diensten (ook scholen), boekjes maken, plastificeren, plooiën, snijden
- Opvolgen van mailbox onthaal stadhuis
- Assisteren bij bediening apparatuur voor vergaderingen (connectie verzorgen met laptop en beamer)
- Zalen klaarzetten en ontruimen, in samenspraak met het onthaal en de poetsdienst

6. Toezicht houden op activiteiten, gebruik van infrastructuur /openbaar domein

Voorbeelden activiteiten

- Occasioneel aanwezig zijn of stand-by tijdens vergaderingen na de diensturen op het stadhuis
- Openen en sluiten stadhuis
- Beheren van de alarminstallatie
- Controleren van verwarming en verlichting bij het afsluiten van het gebouw in het kader van een zo zuinig mogelijk energieverbruik (lichten doven o.a. in gangen indien niet vereist, ...)
- Systematisch melden van defecten en gebreken in het stadhuis aan de onthaalmedewerker
- Toezien op de reinheid van de onmiddellijke omgeving van het stadhuis

7. Uitvoeren van diverse logistieke taken

Voorbeelden activiteiten

- Allerlei zaken afhalen, onder andere broodjes, wereldwinkel, kledingwinkel
- Vervoer verzorgen van leden van college van burgemeester en schepenen naar plaats van bestemming

Wie zijn wij?

INTEGER
RESPECTVOL
KLANTVRIENDELIJK
TOEKOMSTGERICHT

In Vilvoorde is het aangenaam wonen, werken en ontspannen. De stad staat klaar voor alle Vilvoordenaars, in elke fase van hun leven. Ze ondersteunt inwoners en bedrijven met een klantgerichte dienstverlening.

Als superdiverse stad is Vilvoorde een laboratorium in samen-leven. Samen met partners versterkt en verbindt de stad mensen en organisaties. Dit doet ze zorgzaam en vanuit wederzijds respect.

Interesse?

Solliciteer door jouw CV, motivatiebrief en een kopie van je diploma in te dienen via dit [inschrijvingsformulier](#) of lever de documenten af bij [dienst Personeel](#) (stad Vilvoorde).

Nog vragen?

Heb je nog vragen met betrekking tot [de selectieprocedure](#) aarzel dan niet om contact op te nemen met de dienst Personeel. Wens je meer informatie over de functie, neem dan contact op met [dienst Secretarie](#) .

dienst Personeel
02 255 79 40
sollicitaties@vilvoorde.be