

1 IDENTIFICATIEGEGEVENS

functie	administratief medewerker cultuur & toerisme
niveau	C1 – C3
statuut	contractueel
functiebeslag	voltijds
datum goedkeuring document	

2 PLAATS IN DE ORGANISATIE

sector	vrije tijd
dienst	dienst cultuur & toerisme
eerste beoordelaar	diensthofd cultuur & toerisme
tweede beoordelaar	sectormanager vrije tijd
beoordelaar met adviserende bevoegdheid	/
geeft leiding aan	/

3 FLEXIBILITEIT

Flexibele arbeidstijd, vast dienstrooster
Regelmatig avond- en weekendwerk
Vervangt collega's volgens organogram

4 VOORWAARDEN

4.1 Bij aanwerving

- Een diploma hebben dat toegang geeft tot het niveau C.
- Slagen voor een selectieprocedure.

4.2 Bij bevordering

- Minstens drie jaar graadanciënniteit kunnen aantonen in een functie van het niveau D.
- Een gunstige evaluatie hebben.
- Slagen voor een selectieprocedure

4.3 Bij interne personeelsmobiliteit

4.3.1 Interne mobiliteit door functiewijziging

- Minstens twee jaar graadanciënniteit kunnen aantonen in een functie van niveau C.
- Een gunstige evaluatie hebben.
- Slagen voor een selectieprocedure volgens artikel 137 van de rechtspositieregeling.

4.3.2 Interne mobiliteit door graadverandering

- Minstens twee jaar graadanciënniteit kunnen aantonen in een functie van niveau C.
- Een gunstige evaluatie hebben.
- Slagen voor een selectieprocedure volgens artikel 138 van de rechtspositieregeling.

5 SELECTIEPROCEDURE

5.1 *Schriftelijke test*

Toetsing van de competenties zoals voorzien in het profiel van de functiebeschrijving. De kandidaat ontvangt een lijst van de (eventuele) examenstof.

Om geslaagd te zijn moet de kandidaat 50% van de punten behalen op de schriftelijke test.

5.2 *Interview*

In het interview peilt de selectiecommissie op basis van het cv naar de maturiteit, de motivatie, de leerbereidheid en de flexibiliteit van de kandidaat en naar de concrete competenties uit het verleden van de kandidaat. Verder peilt de selectiecommissie of de te verwachten loopbaanontwikkeling van de kandidaat in overeenstemming is met de loopbaanontwikkeling die het stadsbestuur kan aanbieden.

Enkel de kandidaten die geslaagd zijn voor de schriftelijke test komen in aanmerking voor deelname aan het interview.

Om geslaagd te zijn moet de kandidaat 50% van de punten halen op het interview.

6 SELECTIECOMMISSIE

6.1 *Samenstelling van de selectiecommissie*

De selectiecommissie bestaat uit minstens drie ambtenaren van het niveau C uit de openbare sector.

6.2 *Secretaris van de selectiecommissie*

De secretaris of zijn afgevaardigde treedt op als secretaris van de selectiecommissie.

7 TAKEN

7.1 *Je zorgt voor de correcte en stipte uitvoering van administratieve taken en draagt bij tot een efficiënte werking van de dienst cultuur en toerisme*

- Je stelt en volgt dossiers op, zowel inhoudelijk als op operationeel vlak.
- Je verzorgt uitgaande post, stelt promotieteksten op en verzorgt verslagen van overlegmomenten.
- Je rapporteert door middel van verslaggeving en overleg, zowel mondeling als schriftelijk.
- Je ondersteunt collega's in vaak zeer verschillende contexten.

7.2 *Je zorgt voor een klantgericht onthaal voor de dienst cultuur en toerisme*

- Je verzorgt zowel telefonisch onthaal als het onthaal aan de balie, zowel van toeristen, burgers als artiesten.
- Je zorgt voor een gepast onthaal in het kader van de globale werking van de dienst cultuur en toerisme.
- Je verkoopt tickets, doet reservaties, geeft toeristische en algemene informatie over Herentals en de bredere regio, de activiteiten in en van het cultuurcentrum en de dienstverlening van de stad Herentals.

7.3 *Je zorgt voor de planning, de voorbereiding, de organisatie, de opvolging en de evaluatie van projecten, feesten of evenementen van de dienst cultuur en toerisme.*

- Je verzorgt de promotie van de projecten, activiteiten en feesten georganiseerd door de stad en de dienst cultuur en toerisme, ondersteunt administratief en logistiek en doet creatieve voorstellen.
- Je stelt een planning op van de aan jouw toegekende projecten, activiteiten en feesten.
- Je bereidt de jouw toegekende projecten, activiteiten en feesten voor, in overleg met collega's, coördinator en diensthoofd, binnen de gemaakte afspraken van de dienst, de organisatie en het college.
- Je werkt binnen vooropgestelde budgetten en tegen bepaalde deadlines.
- Je communiceert over de jouw toegekende projecten, activiteiten en feesten aan alle intern en extern betrokkenen, tijdig en op regelmatige basis.
- Je werkt het evenement uit, ondersteunt praktisch en administratief en voert zelf logistieke taken uit.

-
- Je evalueert de jouw toegewezen projecten, feesten en activiteiten in overleg met collega's, de coördinator en het diensthoofd.

7.4 Je staat in voor een goede communicatie: informatie verstrekken, overleg, mondeling en schriftelijk rapporteren

- Je neemt actief deel aan overleg in diverse vormen en rapporteert aan de leidinggevende en/of collega's, ook bij zaken die niet altijd even evident zijn.
- Je beantwoordt vragen (persoonlijk, telefonisch of via mail) van burgers en collega's en zoekt naar gepaste oplossingen. Zo nodig vraag je advies aan je collega's of aan de leidinggevende.
- Je verleent advies aan (nieuwe) medewerkers in verband met procedures en werkmethodes.
- Je verleent advies over probleempunten die tot jouw takenpakket behoren.
- Je doet creatieve voorstellen rond werking en promotie.
- Je stelt brieven op voor de dienst cultuur en toerisme.
- Je neemt actief deel aan dienstoverleg en kaart probleempunten opbouwend maar kritisch aan.
- Je rapporteert aan de coördinator en het diensthoofd.
- Je overlegt op regelmatige basis met de collega's, de coördinator en het diensthoofd over de werking van de afdeling, de organisatie, specifieke dossiers en inhoud van taken.

8 PROFIEL

8.1 Kennisgebonden competenties

- Je hebt een algemene kennis van de werking van een gemeentebestuur en het decreet lokaal bestuur.
- Je hebt kennis over de werking van een administratieve cel binnenin een grotere organisatie.
- Je bent goed vertrouwd met de gangbare officetoepassingen: Word, Excel, Outlook,...
- Je kan de toepassingsprogramma's gebruiken die nodig zijn voor het opstellen en afhandelen van dossiers.
- Je hebt een basiskennis organisatietechnieken en vergaderprincipes.
- Je hebt kennis van de toeristische troeven van de stad Herentals en de brede regio.
- Je hebt noties van andere talen en een basiskennis Engels en Frans.

8.2 Gedragscompetenties

8.2.1 Persoonsgebonden waarden

Betrouwbaarheid (integriteit, loyaliteit, zorgvuldigheid, verantwoordelijkheidszin): je respecteert regels.

- Je respecteert de regels (reglementen, wetgeving) en procedures.
- Je komt afspraken na en neemt je verantwoordelijkheid op.
- Je bent eerlijk tegenover je collega's en het bestuur.
- Je bent alert voor fraude en corruptie en maakt hier melding van aan de bevoegde dienst.
- Je gaat discreet om met vertrouwelijke en gevoelige informatie.
- Je bent onpartijdig en objectief.
- Je handelt consequent: je neemt in gelijkaardige omstandigheden, gelijkaardige argumenten in en/of houding aan.
- Je respecteert de eigendommen van de organisatie en van de collega's.
- Je gaat zorgvuldig om met de bevoegdheden en de middelen waarover je beschikt.
- Je bent onomkoopbaar.

Organisatiebetrokkenheid: je bent trots op je werk.

- Je toont belangstelling voor je werk en je bent er trots op.
- Je zorgt dat het imago van de organisatie niet wordt geschaad.
- Je toont respect voor de veiligheidsvoorschriften, het materiaal en de werkvoorschriften.
- Je respecteert de afspraken en procedures van de organisatie/afdeling.
- Je bent geïnteresseerd in en geëngageerd voor cultuur en toerisme.

Inlevingsvermogen: je begrijpt anderen.

- Je staat open voor de denk- en gevoelswereld van de anderen.

-
- Je houdt rekening met de omstandigheden waarin de anderen zich bevinden.
 - Je toont aandacht en interesse voor gevoelens en behoeften van de anderen.
 - Je toont begrip voor andere meningen en omgangsvormen.
 - Je toont erkenning en respect voor anderen.

8.2.2 Aanpassen en flexibiliteit

Klantgerichtheid: je reageert professioneel, vriendelijk en correct op vragen van burgers en collega's.

- Je stelt je dienstverlenend op voor iedereen.
- Je geeft binnen je eigen taken en bevoegdheden zelf een antwoord op een suggestie, vraag of klacht.
- Je brengt de klant snel en correct in contact met de juiste dienst of persoon.
- Je blijft objectief en hoffelijk ongeacht ras, herkomst, seksuele voorkeur, geslacht en religie van de klant.
- Je blijft vriendelijk en behulpzaam bij het aanhoren van klachten, ook bij moeilijke klanten.
- Je onderkent en reageert gepast op behoeften van gebruikers met oog voor de geldende reglementering.
- Je beperkt de klantgerichtheid niet tot de burgers, maar beschouwt ook het bestuur en je collega's als klanten.

Flexibel gedrag: je past je werkgedrag en handelingswijzen aan aan niet geplande variatie in arbeidstijd, werklocatie en werkinhoud.

- Je evalueert kritisch en regelmatig het (te verwachten) resultaat en je stuurt de aanpak tijdig bij als dat nodig is.
- Je reageert alert op nieuwe informatie die het bijsturen van de gekozen aanpak noodzakelijk maakt.
- Je zoekt zelf naar groeimogelijkheden om je werkmethodes aan te passen.
- Je kan omgaan met wijzigende deadlines, tegenslagen, plots bijkomende taken,...
- Je bent bereid om je agenda en planning aan te passen als er tijdsdruk is of als er nieuwe prioriteiten, dringende vragen of behoeften zijn.

Nauwgezetheid: je werkt met oog voor detail.

- Je toetst je eigen werk aan de regels, afspraken en procedures.
- Je overlegt met je diensthoofd in geval er wordt afgeweken van afspraken en regels.
- Je stelt je soepel op en bent bereid om binnen bepaalde grenzen en afhankelijk van omstandigheden, afwijkingen van de regels toe te staan.
- Je merkt fouten, onnauwkeurigheden en onvolledigheden op.
- Je werkt zorgvuldig en geordend en let op details.
- Je signaleert verspilling van grondstoffen en materialen.

Veranderingsbereidheid: je aanvaardt veranderingen en werkt mee aan de invulling ervan.

- Je aanvaardt dat je functie niet altijd dezelfde blijft en je zet je in om hier mee in te ontwikkelen.
- Je werkt actief mee aan het verbeteren van de uitvoering van je taken.
- Je werkt nieuwe ideeën en voorstellen mee uit.
- Je bent bereid vorming te volgen.
- Je aanvaardt opbouwende kritiek en beschouwt die als een stimulans om je verder te bekwamen.
- Je durft veranderingen uitproberen en toepassen in de eigen functie en omgeving.

8.2.3 Communicatie

Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid: je brengt een boodschap duidelijk over naar een persoon.

- Je kan op de juiste tijd en plaats tegen de juiste persoon zeggen wat je te zeggen hebt.
- Je spreekt goed verstaanbaar en je articuleert duidelijk.
- Je antwoordt duidelijk en beknopt op vragen.
- Je vraagt om verheldering als je de gesprekspartner niet goed begrijpt.
- Je bent aanspreekbaar (letterlijk en figuurlijk).
- Je opent en sluit elk gesprek met een klant af met een beleefde groet.

Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid: je schrijft correct en begrijpelijk.

- Je kan je boodschap duidelijk overbrengen.
- Je gebruikt een correcte spelling, zinsbouw en woordenschat.
- Je gebruikt de beschikbare middelen: taaladvies, handleidingen, spellingscontrole, woordenboek,
- Je handhaaft de huisstijl en de afspraken hierover.
- Je schrijft beknopt en ter zake.

8.2.4 Samenwerken

Samenwerken: je levert een bijdrage aan het groepsproces of –resultaat en laat ruimte voor de bijdrage van anderen.

- Je levert een bijdrage als men je dat vraagt.
- Je komt afspraken na en bent loyaal aan de coördinator, het diensthoofd, het bestuur en de organisatie.
- Je staat open voor samenwerking met de personen met wie je, vanuit je functie, moet samenwerken.
- Je levert een bijdrage zonder het totaalbeeld te hoeven kennen.
- Je zorgt voor een positieve bijdrage aan de teamgeest.
- Je houdt rekening met de mening en inbreng van anderen.
- Je bent bereid taken en kennis te delen of over te nemen.
- Je geeft alle informatie die ook de collega's aanbelangt direct door.
- Je raadpleegt meer ervaren collega's en helpt minder ervaren collega's.
- Je handelt niet eigengereid.

8.2.5 Beoordeling en besluitvorming

Kwaliteits- en resultaatsgerichtheid: je voert je werk kwaliteitsvol, juist en tijdig uit.

- Je bent niet tevreden met half werk en stelt hoge eisen aan jezelf.
- Je werkt nauwgezet en maakt geen slordigheidfouten (zelfs in moeilijke omstandigheden).
- Je controleert je eigen werk op fouten en volledigheid.
- Je houdt je aan de vooropgestelde verwachtingen, volgorde en afspraken bij het uitoefenen van taken.
- Je respecteert de regels, timing en afspraken.
- Je bent stressbestendig en haalt je deadlines.
- Je neemt contact op met je leidinggevende indien de opdracht of taak niet duidelijk omschreven is.
- Je bent kritisch en je stelt het eigen functioneren in vraag en zoekt naar voortdurende verbetering.
- Je bent bereid om je nieuwe werkmethode eigen te maken en zo nodig extra inspanningen te leveren.
- Je bestudeert en werkt je in nieuwe relevante materies in en je informeert je over nieuwe ontwikkelingen (vakliteratuur, studiedagen, wetgeving,...).
- Je voorkomt probleemsituaties en lost problemen op als ze zich toch voordoen.
- Je doet voorstellen voor efficiëntere werkwijzen.

8.2.6 Informatieverwerking

Initiatief: je neemt het initiatief om structurele problemen binnen het eigen takendomein op te lossen.

- Je gaat actief op zoek naar een nieuwe taak of opdracht als de voorgaande afgewerkt is.
- Je organiseert jezelf om efficiënt te kunnen werken.
- Je gaat actief op zoek naar kansen en brengt ze onder de aandacht.
- Je formuleert zelf voorstellen om bestaande situaties te verbeteren.
- Je zoekt naar alternatieven wanneer je met structurele problemen wordt geconfronteerd.
- Je geeft aan waar het afgeleverde resultaat kan verbeterd worden.

9 HANDTEKENING

diensthofd cultuur & toerisme	administratief medewerker cultuur en toerisme	datum