

**Publieksbegeleider (m/v/x)  
Infobrochure aanwervingsprocedure**

Contractueel, bepaalde en onbepaalde duur, graad Dv, 38/38ste

## 1. Functiecontext

M is de bijzonder korte naam voor een markant museum dat in het hartje van Leuven zijn rijke collectie en toonaangevende tentoonstellingen presenteert. Je vindt er een unieke mix van zowel oude en hedendaagse kunst: schilder- en beeldhouwkunst, fotografie, video en film, design en architectuur. M is een boeiende ontmoetingsplek waar voor iedereen iets te beleven valt en waar je altijd een nieuwe perspectief op de kunst en de wereld ontdekt. We doen dit niet alleen. Samen met partners uit verschillende sectoren creëren we ruimte voor innovatie. M heeft de afgelopen jaren zijn stempel gedrukt op het Vlaamse museumlandschap en bouwt verder aan zijn internationale ambities. Daarnaast heeft M een uitgebreid aanbod aan lezingen, workshops, congressen, festivals en niet te vergeten de zomerbar en -festival M-IDZOMER. En volgens onze bescheiden mening is M ook het mooiste museum ter wereld.

M wil zijn ambities kracht bijzetten door de aanwerving van een **Publieksbegeleider** (m/v/x).

Publieksbegeleider is de titel die we geven aan onze mensen die ervoor zorgen dat elke bezoeker het museum op z'n best ervaart. We zoeken een sympathieke, enthousiaste, gastvrije collega die graag naar kunst en mensen loert om het team van Publieksbegeleiders te versterken.

## 2. Functiebeschrijving

Achteraan deze bundel vind je de uitgebreide functiebeschrijving.

## 3. Aanbod

M biedt voor deze functie een voltijds contracten (100%) van bepaalde en onbepaalde duur aan.

Als autonoom gemeentebedrijf hanteert M een verloningsbeleid volgens de barema's van lokale besturen. Dat loon wordt bepaald door de graad van tewerkstelling en de jaren anciënniteit die in rekening kunnen worden gebracht. Daarvoor kan relevante ervaring die je opgedaan hebt bij een vorige werkgever worden meegenomen. Voor anciënniteit uit de privésector is dat maximum 10 jaar; voor anciënniteit in overheidsdienst, kan M de volledige administratieve anciënniteit (zoals graad-, niveau-, en dienstanciënniteit) in rekening brengen.

De functie waarvoor jij wilt solliciteren, wordt vergoed volgens graad Dv (salarisschaal D1-D3). Je beginsalaris bedraagt, volgens de indexering op 1 januari 2024 voor een voltijdse functie 2.366,80 Euro bruto met 1 jaar ervaring of 2.600,88 Euro bruto met 10 jaar ervaring.

Naast dit salaris biedt M diverse extralegale voordelen:

- maaltijdcheques aan 8 euro per dag
- ecocheques aan 200 euro per jaar (= maximum bij voltijdse tewerkstelling)
- gratis woon-werkverkeer met het openbaar vervoer
- groepsverzekering
- hospitalisatieverzekering
- fietslease

Je werkdruk is periodiek hoog, Afhankelijk van de oplevering van bepaalde projecten. Dankzij onder meer 35 dagen verlof en een systeem van glijdende werktijden, proberen we toch de combinatie privé en werk zo aangenaam mogelijk te houden.

Je krijgt ruime mogelijkheden wat vorming en bijscholing betreft en het nodige ICT-materiaal wordt ter beschikking gesteld.

M wil de samenleving waarvoor ze zich inzet zo goed mogelijk weerspiegelen. Kandidaten worden geselecteerd op basis van hun kwaliteiten en vaardigheden, ongeacht geslacht, afkomst of handicap. Als je een handicap hebt, laat het ons dan vooraf weten. We zorgen ervoor dat je in de best mogelijke omstandigheden kunt

deelnemen aan de selecties. Krijg je de baan, dan passen we de werkplek zo goed mogelijk aan jouw handicap aan.

## **4. Selectieprocedure**

Om in dienst te kunnen komen van AG Museum Leuven moet je aan algemene en bijzondere aanwervingsvoorwaarden voldoen. De algemene voorwaarden moeten vervuld zijn op het moment van indiensttreding (zie paragraaf 5).

De bijzondere aanwervingsvoorwaarden controleren we al meteen in het begin van de procedure.

- Minimaal 1 jaar relevante ervaring in onthaal of een klantgerichte functie

### **4.1. Screening CV en motivatiebrief**

Van al de kandidaten die toegelaten worden tot de procedure, wordt het curriculum vitae doorgelicht. We houden hier rekening met motivatie.

Deze screening gebeurt door een interne jury.

Deze ronde is eliminerend. Maximum acht kandidaten worden uitgenodigd voor het jurygesprek.

### **4.2. Jurygesprek**

De kandidaten worden uitgenodigd voor een gesprek met een jury. Deze jury bestaat zowel uit interne als externe leden.

Deze ronde is eliminerend. Kandidaten dienen een score van minimum 12 punten op 20 te behalen om te slagen.

Deze gesprekken worden gepland op donderdag 26 september 2024.

De kandidaten krijgen in de week van 19 september te horen of ze al dan niet weerhouden zijn voor het gesprek.

### **4.3. Eindrangschikking en aanstelling**

Op basis van de scores van het jurygesprek wordt een eindrangschikking opgemaakt. De kandidaat die het hoogst gerangschikt staat, zal worden aangesteld.

### **4.4. Werfreserve**

AG Museum Leuven legt ook een contractuele wervingsreserve aan voor deze functie. Deze reserve heeft een geldigheidsduur tot 31 december 2024. M kan beslissen de geldigheidsduur van deze reserve te verlengen. Gedurende de looptijd van de reserve en met inachtneming van de rangorde kan M de kandidaten voorstellen in dienst te komen in deze functie.

## **5. Aanwervingsvoorwaarden**

Om in dienst te kunnen komen van AG Museum Leuven moet je aan de volgende algemene aanwervingsvoorwaarden voldoen op het moment van indiensttreding:

1. Een gedrag vertonen dat in overeenstemming is met de eisen van de functie. Deze voorwaarde wordt nagekeken via een uittreksel uit het strafregister.

2. De burgerlijke en politieke rechten genieten. Deze voorwaarde wordt nagekeken via een uittreksel uit het strafregister.
3. Belg of burger zijn van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte of van de Zwitserse Bondstaat. Deze voorwaarde wordt nagekeken via een nationaliteitsbewijs.
4. Medisch geschikt zijn voor de uit te oefenen functie, in overeenstemming met de wetgeving betreffende het welzijn van de werknemers op het werk.
5. Slagen voor de selectieprocedure.
6. Voldoen aan de bijzondere toelatingsvoorwaarden (zie paragraaf 4). Aan deze voorwaarden moet reeds voldaan zijn bij de kandidaatstelling.

## 6. Kandidaatstelling

Je kandidatuur wordt enkel in aanmerking genomen als:

- je alle gevraagde bewijsstukken meestuurt (**motivatiebrief én CV**); onvolledige kandidaturen worden niet in aanmerking genomen.
- je kandidatuur uiterlijk op dinsdag 10 september 2024 om 23u59 wordt ingediend.

## 7. Contactgegevens

Voor bijkomende informatie over **de inhoud** kan u contact opnemen met:

Marieke Van Cauwenberge  
Teamleader onthaal, verkoop en bezoekersmanagement  
016 27 29 39  
[marieke.vancauwenberge@mleuven.be](mailto:marieke.vancauwenberge@mleuven.be)

Voor bijkomende informatie over **de selectieprocedure** kan u contact opnemen met:

Carine Van Dyck  
Diensthoofd personeel en financiën  
016 27 29 22  
[carine.vandyck@mleuven.be](mailto:carine.vandyck@mleuven.be)



**Publieksbegeleider (m/v/x)**  
**Infobrochure aanwervingsprocedure**

Contractueel, bepaalde en onbepaalde duur, graad Dv, 38/38ste

## 1. Doel van de functie

De publieksbegeleider staat in voor een klantvriendelijke en dynamische begeleiding van de M-bezoekers en verzekert mee de naleving van het bezoekersregelement.

## 2. Plaats in de organisatie

De publieksbegeleider werkt binnen de afdeling Publiekswerking en rapporteert aan de teamleider onthaal, verkoop en bezoekersmanagement

## 3. Resultaatgebieden en verantwoordelijkheden

### 3.1. Hoofdopdracht

Volgens vooropgestelde afspraken en onder instructie :

- Ontvangen, begeleiden, bedienen en informeren van individuele bezoekers en groepen zonder als formele gids op te treden;
- Zorgen voor een vlotte en veilige bezoekersdoorstroom;
- Begeleiden van het publiek en gepast reageren bij onregelmatigheden;
- Rapporteren van ongewone of verdachte gedragingen van bezoekers aan de verantwoordelijke;
- Werken volgens opgegeven richtlijnen en concrete taakinvulling om het gebeuren in de publieksruimtes vlot en veilig te laten verlopen;
- Permanent en mobiel toezicht houden in de hem/haar toegewezen ruimtes;
- Verzekeren van de veiligheid van de kunstwerken, de gebouwen en de uitrusting ter bescherming van het kunstpatrimonium;
- Opvolgen van de openings- en sluitingsprocedure van het museum en controle van de toestand van de aanwezige kunstwerken;
- Technische ondersteuning geven bij het gebruik van klank-, beeld- en lichtinstallaties;
- Technische ondersteuning bij vragen van bezoekers. (bv: gebruik M- app, gezinsparcours..)
- Instaan voor het in- en uitschakelen van technische apparatuur in de publieksruimtes;
- Helpen bij de uitvoering van evacuatieprocedures in geval van nood;
- Zorgen voor de orde en netheid in de hem/haar toegewezen ruimten;
- De ruimtes in het gebouw alsook de toegangswegen publieksveilig maken en houden.
- Toezien op het naleven van het intern M-bezoekersreglement door de bezoekers;
- Wijzigingen van de taken gebeuren op instructie en/of in samenspraak;
- Je werkt in een team. Je begrijpt het belang van goede gezamenlijke afspraken, constructieve communicatie en feedback en informatiedoorstroming.
- Begeleiden van tijdelijke collega's;
- Melden van onregelmatigheden, vragen, problemen en bespreken van mogelijke oplossingen met de teamleider onthaal en/of de verantwoordelijke veiligheid en techniek;
- Reageren op vragen van kunstenaars, publiek of stakeholders en contacteren of doorverwijzen naar collega's;

## 4. Functieprofiel

Kennis en ervaring:

- Minstens één jaar ervaring in onthaal of een klantgerichte functie
- Goede kennis Nederlands
- Kennis Frans of Engels is een pluspunt;
- Kennis van eerste hulp bij ongevallen is een pluspunt;
- Interesse voor cultuur.

Bijzondere vereisten:

- Weekendwerk maakt deel uit van het reguliere werkrooster;
- Werkuren buiten het reguliere werkrooster voor activiteiten die plaatsvinden buiten de gewone openingsuren.

## 5. Competenties

M werkt met een competentiewoordenboek waarbij de volgende waarden- en functie gebonden competenties gelden als richtinggevend voor deze functie.

### WAARDENGEBONDEN COMPETENTIES

#### 1. Verantwoordelijkheid nemen

De medewerker zorgt ervoor om te handelen in overeenstemming met de belangen, de waarden en de normen van de organisatie.

Neemt de verantwoordelijkheid voor zijn/haar taken: goed doen wat je moet doen.

- Accepteert de doelstellingen, de waarden en de organisatiecultuur en stemt het gedrag daarop af
- Respecteert de geldende waarden, afspraken, regels, procedures en werkwijzen
- Doet wat hij/zij zegt, komt de afspraken en de beloften na
- Is aanspreekbaar op de acties (komt voor de fouten uit, staat open voor feedback)
- Reageert correct en loyaal als anderen kritiek uiten op het werk, het team, de afdeling of M

#### 2. Zelfontwikkeling

De medewerker onderneemt acties om professioneel en persoonlijk te groeien.

Kijkt gezond kritisch naar de eigen prestaties, werkwijzen en gedrag, en staat open voor verbeterpunten.

- Wil steeds meer weten over zijn/haar kennisdomein en staat open voor vorming
- Staat open voor feedback en suggesties van anderen en doet er iets mee
- Staat open om zich te ontwikkelen en te verbeteren, onder andere door opleiding
- Is zich bewust van het eigen kunnen, maar ook van de eigen limieten
- Zoekt hulp indien nodig en betreft anderen om alternatieven te formuleren en de voor- en nadelen te analyseren
- Gebruikt moeilijkheden en fouten om over het gedrag te leren en gaat ermee aan de slag
- Blijft op de hoogte van nieuwe evoluties in de sector, tendensen en wetgeving of regelgeving
- Kan omgaan met evoluties in de organisatieprocessen en -structuren die bijdragen tot een betere werking en/of meer welzijn op de werkvloer

### 3. Samenwerken

De medewerker levert een bijdrage aan het gezamenlijk resultaat met collega's in M of extern.

Werkt op een opbouwende manier met collega's (intern en extern) samen en neemt een constructieve houding aan.

- Past zich aan de cultuur van M en de structuren waarbinnen moet worden samengewerkt aan, en draagt bij tot de open en dynamische sfeer
- Is bereid om anderen te helpen en om taken van collega's mee op te nemen (vb. bij ziekte, drukte, speciale evenementen of projecten...)
- Spreekt op een constructieve manier over collega's
- Vraagt anderen spontaan naar hun inbreng, ideeën en meningen, luistert naar collega's en staat open voor relevante feedback en suggesties
- Deelt nuttige informatie, ervaringen en inzichten met anderen
- Bespreekt een meningsverschil op een opbouwende manier
- Is vriendelijk en respectvol in de dagelijkse omgang met collega's

### 4. Verbinding met de samenleving

De medewerker handelt met respect en houdt rekening met de maatschappelijke en/of culturele context.

Kent en respecteert de rol die M legt met de samenleving en neemt deze rol op vanuit zijn/haar functie.

- Is integer en oprecht
- Past zich aan de diversiteit in het team aan
- Heeft respect voor anderen zowel binnen als buiten de organisatie, en voor de interne waarden
- Gaat op een zorgzame manier om met materialen en middelen
- Neemt deel aan sociale initiatieven die M organiseert
- Ondersteunt stagiairs

### 5. Innoveren en creativiteit

De medewerker werkt actief mee aan het verbeteren en het innoveren van de werking van M.

Voert verbeteringen en vernieuwingen uit van taken in zijn/haar vakgebied.

- Kijkt kritisch naar de eigen aanpak en naar de bestaande werkprocessen
- Formuleert suggesties om werkprocessen of dienstverlening te veranderen of te verbeteren
- Staat positief ten opzichte van nieuwe werkmethodes en nieuwe standpunten en past ze toe
- Houdt niet halsstarrig vast aan het verleden en wil nieuwe zaken leren
- Gaat minimaal op zoek naar 'best practices' en indien mogelijk naar 'new practices'
- Zoekt, in zoverre nodig, alternatieven voor de voor de hand liggende oplossingen

### 6. Klantgerichtheid

De medewerker is in staat om de behoeften en de wensen van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten M te onderkennen en concreet op te volgen.

Herkent en speelt in op de behoeften en verwachtingen van interne en externe klanten.

- Helpt anderen op een beleefde en vriendelijke manier
- Neemt vragen van bezoekers en klanten (intern of extern) ernstig en reageert er gepast op
- Onderneemt concrete acties om de problemen of eventuele klachten op een adequate manier op te lossen
- Zet zich in om de wensen en de behoeften van de belanghebbenden te vervullen en zelfs te overtreffen
- Gaat expliciet na of de bezoeker of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en de aangeboden dienstverlening



## FUNCTIEGEBONDEN COMPETENTIES

### 7. Communiceren

De medewerker brengt informatie en ideeën schriftelijk en/of mondeling over op een begrijpelijke manier.

Verwoordt zijn boodschap correct en begrijpelijk.

- Hanteert een correcte spelling en woordgebruik in e-mails, brieven, interne documenten of rapporten
- Brengt structuur aan in een doorlopende tekst
- Geeft zijn/haar boodschap inhoudelijk gevat weer
- Zorgt ervoor dat de kern van de boodschap duidelijk is
- Beheerst de interne communicatiestijl van M

### 8. Assertiviteit

De medewerker komt op voor zijn/haar mening of belang, met respect voor de anderen.

Geeft zijn/haar standpunten weer, en geeft de grenzen aan.

- Heeft vertrouwen in zijn/haar standpunten en komt voor zijn/haar mening uit
- Maakt duidelijk als hij/zij het oneens is met de gesprekspartner
- Bewaakt de grenzen van het kunnen en kennen – durft nee te zeggen
- Hanteert beleefd en correct taalgebruik
- Reageert evenwichtig en beheerst op druk

### 9. Inleving

De medewerker is alert voor de gevoelens en de behoeften van anderen en is in staat daar adequaat op te reageren.

Erkent gevoelens en behoeften van anderen.

- Toont zich betrokken en stelt belang in de anderen
- Neemt anderen ernstig en laat hen in hun waarde
- Luister actief
- Leeft zich in de denk- en gevoelswereld van anderen in
- Houdt rekening met de omstandigheden waarin anderen zich bevinden

### 10. Omgevingsbewust handelen

De medewerker identificeert factoren uit de context, omgeving of het vakgebied waarin hij/zij actief is en speelt er gericht op in.

Begrijpt de bredere context en het kader van zijn/haar functie.

- Is zich bewust van het voorbeeldgedrag, conform de waarden en de cultuur binnen M, dat van hem verwacht wordt
- Begrijp het nut van de eigen opdrachten in het licht van de afdeling- of teamdoelstellingen
- Verwerft inzicht in de rol van het team of de afdeling binnen M
- Respecteert de bestaande structuur, de beslissingslijnen en de interne geplogenheden
- Is zich bewust van de missie en de visie van M
- Handelt binnen zijn/haar rol volgens de vooropgestelde beleidslijnen

## 11. Risicobewust zijn en handelen

De medewerker is zich voldoende bewust van de verschillende aspecten van de werking van M en handelt overeenkomstig.

Begrijpt de risico's die verbonden zijn aan de uitvoering van zijn/haar functie.

- Onderwerpt complexe analyses en dossiers aan het vierogenprincipe om de risico's goed in te schatten en te beperken
- Is zich bewust van de risico's die verbonden zijn/haar aan zijn/haar taken
- Onderzoekt aspecten die een risico kunnen inhouden
- Herkent risico's en respecteert de regels en procedures door ze toe te passen
- Rapporteert over de risico's waarmee hij/zij tijdens de uitoefening van zijn/haar functie geconfronteerd wordt
- Neemt initiatief om de impact van risico's binnen het werkgebied te beheersen

## 12. Plannen en organiseren

De medewerker bepaalt op een effectieve manier doelen, prioriteiten en vereiste acties. De medewerker geeft de middelen en het tijdsgebruik aan om taken en problemen te kunnen aanpakken.

Plant en organiseert zijn/haar werk effectief en efficiënt.

- Stelt prioriteiten in het werk
- Komt afspraken en deadlines na
- Stelt zich verantwoordelijk voor de administratie en de opvolging van de eigen dossiers
- Werkt ordelijk en gestructureerd aan de opdrachten
- Controleert de voortgang van het werk en stuurt bij waar nodig

