



## Medewerker Onthaal & Infolijn (v/m/x)

### Voltijds contract (38u) van onbepaalde duur – Gent

Oxfam is een wereldwijde ontwikkelingsorganisatie die de kracht van mensen bundelt tegen armoede en ongelijkheid.

In samenwerking met partnerorganisaties werken we aan duurzame verandering waarbij kwetsbare gemeenschappen hun lot in eigen handen kunnen nemen. Oxfam België zet zich in door middel van een combinatie van humanitaire hulp, lange termijn-projecten en campagnes om het beleid te beïnvloeden en mensen te sensibiliseren. Samen met een netwerk van ongeveer 250 winkels zet Oxfam België zich in voor een eerlijke, duurzame handel en ondersteunt ze de circulaire en sociale economie in België.

### Waar kom je terecht?

Het onthaal is het eerste aanspreekpunt voor externe bezoekers, klanten en vrijwilligers. Als onthaalmedewerker behandel je alle nodige administratieve taken en zorg je ervoor dat bezoekers vriendelijk en professioneel geholpen worden en dat vragen van externen correct beantwoord worden. Daarnaast sta je ook in voor de infolijn waar onze vrijwilligers terecht kunnen met hun vragen.

### Je verantwoordelijkheden:

- Je bent het eerste aanspreekpunt voor bezoekers en externe contacten, zowel fysiek als telefonisch, en stuurt vragen door naar de bevoegde diensten/personen.
- Je beheert het secretariaat van A tot Z: het verdelen van de post en de verzending ervan, het bestellen van kantoorbenodigdheden, het praktisch ondersteunen van evenementen: het boeken van verblijven, vergaderzalen, het opvolgen van de algemene mailbox, etc.
- Je bent verantwoordelijk voor de infolijn (telefonisch en online) waar vrijwilligers terecht kunnen met vragen en voor ondersteuning: je stuurt vragen door naar relevante collega's, verwijst naar het intranet voor vrijwilligers, volgt openstaande vragen constructief en geduldig op.
- Je houdt de vinger aan de pols, schakelt collega's en andere diensten in wanneer nodig en neemt initiatief om samen met je team vaak voorkomende vragen en problemen structureel aan te pakken.
- Je ondersteunt bij het onderhoud van de database met vrijwilligerscontacten en assisteert bij het gebruik ervan (o.a. in het kader van rapportering).
- Je beheert specifieke pagina's op het intranet voor vrijwilligers die aansluiten bij jouw functie.
- Je werkt zowel aan het onthaal als bij de dienst vrijwilligerswerking.

### Jouw profiel

- Je onderschrijft de missie en visie van Oxfam-België.
- Je hebt bij voorkeur een diploma in een administratieve richting en enkele jaren ervaring in een brede onthaalfunctie of klantendienst.
- Je hebt affiniteit met vrijwilligerswerk. Ervaring in vrijwilligersorganisaties is een pluspunt.
- Je hebt een goede mondelinge en schriftelijke kennis van het Nederlands, Frans en Engels.
- Je beschikt over sterke computervaardigheden waaronder een zeer goede kennis van MS office.

- Je kan je snel inwerken in een CRM- en rapporteringssysteem en hebt nieuwe softwareprogramma's vlug onder de knie.
- Je bent communicatief sterk en klantgerichtheid is voor jou een evidentie.
- Je werkt nauwkeurig en ook onder tijdsdruk blijf je positief en vriendelijk.
- Je kan verbluffend goed multitasken en steekt graag de handen uit de mouwen.
- Je bent integer en iemand op wie men echt kan rekenen.
- Je pikt snel signalen op, zoekt mee naar oplossing, bent vindingrijk en gericht op het verbeteren van bestaande werkwijzen.
- Je werkt zelfstandig, bent flexibel en springt bij waar nodig.

### Oxfam biedt jou:

- Een voltijds contract (38u) van onbepaalde duur.
- Een maandelijks brutosalaris dat in lijn ligt met de ngo-sector, tussen 2658,28 EUR en 4418,07 EUR (voor 30 jaar nuttige ervaring).
- Daarbovenop: tussenkomst in de vervoerkosten (waaronder volledige terugbetaling bij gebruik van openbaar vervoer), 13de maand, eco-cheques, hospitalisatieverzekering, verzekering gewaarborgd inkomen, leaseplan fietsen en ondersteuning bij opleidingen.
- 6 dagen extralegaal verlof bovenop de wettelijk vastgelegde vakantiedagen + extra vrijstellingsdagen vanaf 35 jaar.
- Je officiële werkplek is in Gent. Het onthaal houdt permanentie van 09.00 tot 17.00.
- De kans om deel uit te maken van een wereldwijde toonaangevende organisatie in het werkveld van duurzame ontwikkeling en om een rol te spelen bij grote inspirerende veranderingen in de wereld. Je maakt deel uit van een gemotiveerd team, dat zich verbonden voelt door zijn missie.
- Een uitdagende en boeiende job, waarin een goede balans tussen je werk en je privé belangrijk is.

### Solliciteren

Stuur je cv en motivatiebrief naar [OBE.jobs@oxfam.org](mailto:OBE.jobs@oxfam.org) met vermelding van « Naam Voornaam + medewerker onthaal » vóór 3 september.

Gelijke kansen vinden we bij Oxfam vanzelfsprekend. We selecteren jou op basis van je kwaliteiten en vaardigheden, ongeacht je leeftijd, afkomst, seksuele oriëntatie of gender identiteit.

We engageren ons om ieder mens te beschermen en hun welzijn te bevorderen. We verwachten van al onze medewerkers en vrijwilligers dat ze dit engagement en onze waarden delen en dat ze een gedragscode volgen (meer info: <http://oxfam.be>).