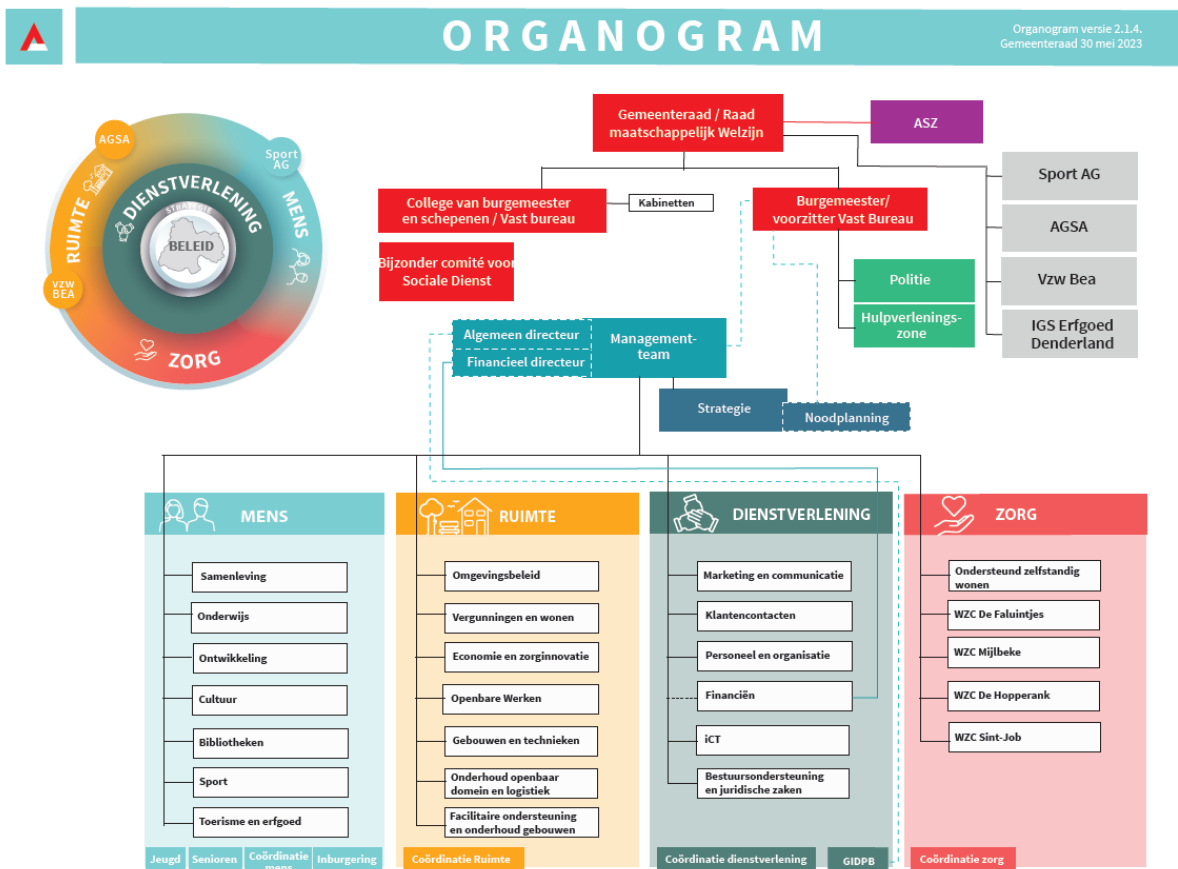


Informatiebundel selectieprocedure helpdeskmedewerker Aanwervingsprocedure

▲ Stad Aalst

Het Lokaal Overheidsbedrijf Aalst streeft ernaar om via een kwaliteitsvolle dienst- en hulpverlening van Aalst een charmante, aantrekkelijke en sociaal voelende stad op mensenmaat te maken, waar iedereen graag leeft, woont, werkt en zich ontspant.

Onderstaand organogram toont de organisatiestructuur van het Lokaal Overheidsbedrijf Aalst (Stad en OCMW), die samen met de AG's, vzw BEA en de politie Aalst een modeldienst- en hulpverlener wil zijn voor onze bevolking en waar een blijvende investering in toegankelijke en kwaliteitsvolle dienst- en hulpverlening als regisseur of actor als vanzelfsprekend wordt aanzien. De organisatie telt ruim 1700 gedreven medewerkers.



▲ Plaats in de organisatie

De dienst ICT streeft een optimale werking van de administratie van de groep Aalst na door de expertise rond zowel informatiebeheer (archief) als de informatietechnologie (ICT) in een dienst te verenigen.

De doelmatige integratie van nieuwe technologieën in de diverse diensten en het duurzaam beheer van een groeiende massa aan analoge en digitale informatie, behoren daarbij tot de opdracht van de dienst. Daarbij vormt efficiëntie productie, bewaring, beschikbaarstelling en valorisatie van informatieobjecten voor de volgende generaties de grootste uitdaging voor de dienst.

De dienst ICT bestaat uit vijf teams:

- Team Applicatiebeheer
- Team Informatie- en archiefbeheer
- Team Systeembeheer
- Team Helpdesk
- Team Data en Ontwikkeling



▲ Jobinhoud

Als helpdeskmedewerker zal je dus deel uitmaken van thema Dienstverlening, dienst ICT, team Helpdesk. Je rapporteert rechtstreeks aan het diensthoofd. Jouw belangrijkste uitdagingen:

- Je verstrekt de eerstelijns hulp aan eindgebruikers, zowel voor hard- als software. Je ontvangt deze vragen tot ondersteuning via een ticketsysteem en/of telefoon.
- Je bent verantwoordelijk voor het transport, installatie en up-to-date houden van ICT-materiaal (computers, laptops, telefoons, printers ...).
- Je draagt bij aan de dienstverlening van de dienst ICT op een kwalitatieve en klantvriendelijke manier.
- Je fungeert als tussenpersoon tussen de eindgebruiker, leveranciers en collega's van de andere ICT-teams, zowel voor hard- als software. Je analyseert de problemen en lost deze op en je zorgt voor een correcte administratieve afhandeling in het helpdesksysteem.
- Je zorgt voor het correct afleveren van de benodigde apparatuur aan de eindgebruikers.

▲ Profiel

Algemene toelatings- en aanwervingsvoorwaarden

Via deze [link](#) kan je de algemene toelatings- en aanwervingsvoorwaarden nalezen.

Het uittreksel uit het strafregister is een belangrijk document dat we graag tijdig ontvangen. Dit document mag maximaal drie maanden oud zijn. We adviseren je om het uittreksel op te vragen op het moment dat je wordt uitgenodigd voor het laatste selectieonderdeel.

Diploma

Je bent in het bezit van een **diploma hoger secundair onderwijs** (ook als laatstejaarsstudent kom je in aanmerking) **of** je beschikt over minimaal 1 jaar beroepservaring in een ICT-gerelateerde functie én je slaagt in de niveau- en capaciteitstest.

Kennis

- Je hebt kennis van Microsoftproducten, Active directory, Exchange server, Terminal server en Microsoft Office/Microsoft 365 pakketten.
- Je hebt een basiskennis van netwerken en bent bereid je hierin verder te verdiepen.
- Je hebt een basiskennis over diverse client hardware (printer, scanner, pc, laptop, tablet, smartphone...) en bent bereid je hierin verder te verdiepen.

Competenties

- Er komt dagelijks veel informatie op je af dus is het belangrijk dat je verbanden kan leggen tussen verschillende gegevens, alternatieven kan bedenken en sluitende conclusies kan trekken.
- Je lost zelfstandig ICT-problemen op, zoekt alternatieven en voert de oplossing uit. Je volgt strikt en nauwkeurig jouw taken op, waaronder ook een aantal administratieve taken.
- Je communiceert op een duidelijke, klantgerichte en constructieve manier en je biedt een kwalitatieve dienstverlening en ondersteuning
- Je bent sterk in samenwerken, zowel binnen het eigen team als met andere stadsdiensten en deelt proactief je kennis met collega's.
- Je streeft een hoge kwaliteit na en zet je ten volle in voor het werk door steeds het beste van jezelf te geven en door je te blijven inzetten.
- Je komt al eens in een stressvolle situatie terecht. Je blijft kalm bij piekmomenten, onverwachte wendingen of moeilijke situaties en behoudt het overzicht.
- Je bent leergierig en gaat actief op zoek naar informatie en kennis binnen jouw eigen domein en neemt alle leerkansen met beide handen aan om je eigen loopbaan verder te ontwikkelen.



Waarden

De vier waarden geven identiteit aan onze organisatie. Dit zijn meer dan mooie woorden: elke dienst/ elk team geeft zelf invulling aan de manier waarop de waarden worden beleefd en gaat er actief mee aan de slag!



Klantgerichtheid

We zijn er voor elk van onze klanten (bewoners, burgers, cliënten, collega's ...). We gaan dan ook respectvol om met ieder van hen. We spreken hen persoonlijk aan, zijn vriendelijk en stellen ons toegankelijk op. We gaan na of klanten tevreden zijn.

We zijn duidelijk en eerlijk over wat klanten van ons mogen verwachten.

We gaan proactief om met de steeds veranderende samenleving en stemmen onze dienst- en hulpverlening daarop af. Zo spelen we in op de (toekomstige) vragen van onze klanten.

Vertrouwen

We krijgen vertrouwen door onze taken correct, kwalitatief en tijdig op te nemen en afspraken na te komen.

We geven vertrouwen door ieders expertise te erkennen, te waarderen en te geloven in de professionaliteit van alle collega's.

We durven tonen wie we zijn en wat we doen. We werken en handelen op een open en transparante manier zodat we elkaars vertrouwen verdienen. We benoemen op een respectvolle manier wat we goed doen en wat beter kan. We appreciëren elkaars opbouwende feedback.



Betrokkenheid

We kiezen elke dag om met goesting en fierheid voor Aalst te werken. We werken met hart en ziel, we geloven in de meerwaarde van wat we doen en we zijn trots op Aalst.

Onze ambitie is om het steeds beter te doen. We dagen elkaar uit om mee na te denken over deze ambitie, om samen te bepalen hoe we onze werking en dienst- en hulpverlening kunnen verbeteren.

Samenwerking

We streven hetzelfde gemeenschappelijke doel na, samen met de volledige organisatie. We kijken over diensten heen om de ideale diensten hulpverlening aan te bieden.

We zijn allemaal én samen verantwoordelijk voor het bereiken van de resultaten die tot ons doel leiden.

We kijken niet alleen naar talenten en expertise binnen onze eigen organisatie, maar zoeken ook actief naar externe samenwerking.





▲ Aanbod

- Een gevarieerde functie in een organisatie waar samenwerken, betrokkenheid, vertrouwen en klantgerichtheid centraal staan.
- Een voltijds contract van onbepaalde duur (bediendestatuut) als helpdeskmedewerker met een inlooperperiode van 6 maanden.
- Werken in het centrum van Aalst, nl. het administratief centrum (adres: Werf 9).
- Werken in een systeem van flexibele arbeidstijd (tussen 7 en 22 uur).
- Een ruim aanbod aan interne ondersteuning. We bieden je een onthaal- en leertraject aan.
- Een aantrekkelijke verlofregeling, waarbij je onmiddellijk recht hebt op verlof.
- Weddeschaal C1-C3 (brutowedde tussen 2 559,43 euro per maand en 4 563,20 per maand). Relevante werkervaring komt in aanmerking, zowel uit de openbare sector, privésector of als zelfstandige. De door jou ingediende tewerkstellingsattesten worden onderzocht en vervolgens wordt de relevante anciënniteit bepaald. Bij 0 jaar relevante anciënniteit start je met het basisloon dat overeenkomt met de laagste inschaling. Nadien volgt een graduele stijging van het loon op basis van het aantal jaren ervaring, binnen de vastgelegde loonschalen. Bij 27 jaar of meer relevante anciënniteit bereik je het hoogste bedrag binnen de loonschaal.
- Een aantrekkelijk pakket extralegale voordelen zoals maaltijdcheques, ecocheques en een fietspremie. Daarnaast voorzien we uiteraard alles wat je nodig hebt om jouw functie goed uit te oefenen (laptop...).
- Een hospitalisatieverzekering vanaf de indiensttreding voor contractuele medewerkers met een contract van onbepaalde duur. Indien je als een contractuele medewerker een contract aangeboden krijgt van bepaalde duur, krijg je een hospitalisatieverzekering na 1 jaar.
- Ben je benieuwd welke andere voordelen we jou aanbieden? Lees dit [hier](#) zeker na.

▲ Selectieprocedure

De selectieprocedure bestaat uit 2 onderdelen:

1. een intakegesprek (geslaagd/niet geslaagd)
2. een mondeling gedeelte met voorbereidende opdracht op 100 punten.

Elk onderdeel is eliminerend. Om geslaagd te zijn, moet de kandidaat slagen in het intakegesprek en 60% van de punten behalen op mondeling gedeelte met voorbereidende opdracht en 60% van de punten behalen op het geheel van de selectie.

Een **schematisch overzicht** van het verloop van de selectieprocedure vind je op de volgende pagina.



11/10/2026

- Uiterste inschrijvingsdatum
- Recent **cv én kopie diploma secundair onderwijs of daarmee gelijkgesteld onderwijs** bezorgen via website www.aalst.be

Tussen 12/10/2026 en
16/10/2026

- **Niveautest**
- Dit is enkel van toepassing voor kandidaten die niet in het bezit zijn van een diploma secundair onderwijs maar wel voldoen aan de vereiste beroepservaring.
- De niveau- en capaciteitstest leg je af in Aalst (adres: Werf 9)
- Geslaagd/niet geslaagd - eliminerend

21/10/2026

- **Intakegesprek**
- Tijdens dit gesprek wordt er gepeild naar jouw zicht op de functie, je werkervaring en een aantal essentiële competenties.
- 20 oktober 2026 is een reservedag indien veel kandidaten.
- Geslaagd/niet geslaagd - eliminerend

28/10/2026

- **Mondeling gedeelte**
- Competentiegericht interview met een voorbereidende opdracht.
- Je ontvangt de voorbereidende opdracht op 23 oktober 2026 en moet deze ten laatste 25 oktober 2026 (om 23u59) indienen.
- Tijdens het mondeling gedeelte wordt dieper ingegaan op de competenties die essentieel zijn in de rol van helpdeskmedewerker.
- 29 oktober 2026 is een reservedag indien veel kandidaten.
- Op 100 punten - slaaggrens 60% - eliminerend

Krijg je graag feedback? Je kan deze aanvragen vanaf 17 november 2026 door een e-mail te sturen naar jobs@aalst.be.

Vergeet niet de naam van de selectieprocedure en het onderdeel of de onderdelen waarover je feedback wenst, te vermelden in jouw e-mail. De recruiter die de selectieprocedure begeleidt, bezorgt jou zo snel mogelijk inhoudelijk feedback.



Informatie

Informatie over selectieonderdelen en de toelatings- en aanwervingsvoorwaarden kan je raadplegen op de [website van de stad Aalst](#). Ook kan je er [sollicitatietips](#) terugvinden.



Lore Vermeiren

- 0478 78 16 66
jobs@aalst.be
- Voor meer inlichtingen over de **selectieprocedure** kan je tussen 9 uur en 17 uur contact opnemen met Lore, recruiter.
- Als recruiter ben ik vaak in gesprek. Laat gerust een voicemail na en ik bel je zo snel als mogelijk terug.



Joke Steenhaut

- 053 72 33 04
jobs@aalst.be
- Voor meer informatie over jouw **kandidatuur**, kan je tussen 9 uur en 17 uur terecht bij Joke, dossierbeheerder.



Kurt Schelfhout

- 053 72 32 81
kurt.schelfhout@aalst.be
- Voor meer informatie over de **inhoud van de functie**, kan je tussen 9 uur en 17 uur contact opnemen met Kurt, diensthoofd ICT.