

Functieomschrijving

Productmedewerker Support & begeleiding

Gedeelde digitale diensten | voltijds of 80%

Wat doen we?

Bij Cultuurconnect bouwen we elke dag aan de digitale ruggengraat van de cultuursector. Dat doen we met technologie, maar door samenwerking. We zoeken samen met bibliotheken en podiumhuizen naar hoe een digitaal aanbod mensen meer en makkelijker aan cultuur laat participeren. En hoe samenwerking digitale werkprocessen optimaliseert. We bouwen tegelijk aan de digitale groei van de hele cultuursector via een kennis- en inspiratieaanbod. Dat doen we in opdracht van de Vlaamse overheid en samen met digitale collega-organisaties meemoo en publiq.

Door samenwerking en schaalvergroting doen wij méér met minder middelen, ontzorgen we podiumhuizen en bibliotheken en optimaliseren we hun werkprocessen. Zo hebben zij meer ruimte voor hun maatschappelijke opdrachten.

Met Team Podium experimenteren we samen met podiumhuizen en bouwen we succesvolle projecten uit tot gedeelde digitale diensten. We helpen cultuurorganisaties om ermee aan de slag te gaan en ondersteunen hen bij het dagelijkse gebruik. In deze functie werk je voornamelijk aan Schoolplanner en Podiumnet, maar op termijn kan je ook andere diensten mee ondersteunen (bv. Gedeelde ticketing).

- **Schoolplanner:** via deze digitale toepassing boeken scholen het aanbod van podiumhuizen volledig digitaal en gebeuren reservaties en communicatie geautomatiseerd. Zo verdwijnt de administratieve werkdruk en zorgen we voor een enorme tijdswinst bij podiumhuizen en andere partners.
- **Podiumnet:** via dit digitaal platform delen boekingskantoren en artiesten informatie, materialen en updates over geboekte voorstellingen met podiumhuizen. Zo landt alle info over geboekte voorstellingen op één plek, wat het werk van cultuurprofessionals vergemakkelijkt.

[Lees meer over onze diensten](#) en [projecten](#) voor podiumhuizen.



Wie zijn wij?

Cultuurconnect is sinds de start in 2016 uitgegroeid tot een gedreven en geëngageerde organisatie met een 50-tal enthousiaste collega's.

Als productmedewerker maak je deel uit van Team Podium. Samen met collega's werk je aan de ontwikkeling, implementatie, ondersteuning en het beheer van digitale diensten voor podiumhuizen en kunstenuorganisaties met een podiumwerking en bij uitbreiding andere samenwerkende partners (als boekingskantoren, gezelschappen, bibliotheken, musea en scholen) in Vlaanderen en Brussel. We werken multidisciplinair en in nauwe samenwerking met gebruikers.

[Maak kennis met ons team](#)

Wat doe jij?

Voor Team Podium zoekt Cultuurconnect een Productmedewerker Support & begeleiding.

We zoeken een productmedewerker (voltijds of 80%) die in eerste instantie meewerkt aan de ondersteuning en implementatie van Schoolplanner en Podiumnet.

De nadruk ligt op support, software testen en probleemoplossing. Je helpt medewerkers van podiumhuizen en andere cultuurorganisaties om de toepassingen goed te gebruiken en begeleidt hen van bij de start.

Je leert de systemen grondig kennen, onderzoekt gebruikersvragen, onderzoekt de oorzaak van fouten in het systeem en deelt kennis met gebruikers en collega's. Je werkt mee aan de kwaliteit en de verdere uitrol van de diensten.

Je maakt deel uit van een team waarin innovatie, implementatie, productbeheer en customer service voor de podiumsector samenkomen. Je neemt concrete taken zelfstandig op, zonder de eindverantwoordelijkheid voor implementatietrajecten of productbeheer te dragen.

Je werkt nauw samen met:

- collega's die instaan voor productmanagement en implementatie, om gebruikers goed te begeleiden en problemen gericht op te lossen.
- de collega's van de eerstelijns servicedesk, met wie je supportvragen zorgvuldig opvolgt en afstemt tussen eerste- en tweedelijns support.
- de supportmedewerkers bij onze softwareleveranciers.



Over ons coöperatief model

Om onze doelen te realiseren werkt Cultuurconnect in een coöperatief model samen met de sector. In dit coöperatieve bestuursmodel zijn de bibliotheken en podiumhuizen als coöperanten nauw betrokken bij de strategische lijnen en praktijk van de dienstverlening. Podiumhuizen hebben inspraak in de verschillende diensten van Cultuurconnect via een strategische stuurgroep, projectgroepen, productgroepen en werkgroepen.

Naast Schoolplanner en Podiumnet, beheren we binnen dit coöperatief model nog drie andere diensten voor podiumhuizen. Gedeelde ticketing maakt regionale samenwerking tussen podiumhuizen mogelijk. Voor De Show is een digitaal theaterspel om leerlingen warm te maken voor de schoolvoorstelling in het cultuurcentrum. Via Livestreaming brengen we samen met cultuurpartners voorstellingen tot bij hun publiek in zorgcentra in hun stad of gemeente.

[Lees meer over ons coöperatief model](#)

Je belangrijkste opdrachten:

Support en problemen oplossen Je beantwoordt vragen over onze digitale diensten via mail en helpdesk, zoekt uit wat er misloopt en denkt met collega's mee over oplossingen. Je volgt vragen goed op en stemt af met de servicedesk.

Testen en kwaliteit verbeteren Je test nieuwe en bestaande functies, onderzoekt problemen, onderzoekt de oorzaak van fouten in het systeem en legt je bevindingen vast. Je geeft feedback van gebruikers door aan collega's die de toepassingen verder ontwikkelen en beheren.

Implementatie en begeleiding Je ondersteunt de opstart van de diensten, begeleidt medewerkers van podiumhuizen en andere cultuurorganisaties tijdens onboardingssessies en opleidingen. Zo help je hen bij de toepassingen in hun dagelijkse werking.

Kennis delen en ondersteunen Je verzamelt veelgestelde vragen, maakt handleidingen en werkt mee aan het [leerplatform](#). Je deelt actief je kennis en neemt ook praktische en administratieve taken op om alles vlot te laten verlopen.

Wie ben jij?

We zijn op zoek naar iemand die zich herkent in volgend profiel:



- je bent nieuwsgierig naar digitale systemen en leert graag hoe toepassingen werken
- je denkt analytisch, pluist problemen uit en zoekt gericht naar oplossingen
- je luistert aandachtig, stelt de juiste vragen en begrijpt wat gebruikers nodig hebben
- je communiceert helder, zowel mondeling als schriftelijk, en legt moeilijke zaken eenvoudig uit
- je helpt graag mensen op weg onder meer via opleidingen
- je werkt nauwkeurig bij het testen, opvolgen en documenteren van problemen
- je neemt initiatief, werkt zelfstandig en overlegt vlot met collega's en partners
- ervaring met software-support, software testen, implementatie of digitale toepassingen is mooi meegenomen, maar geen must
- kennis van de cultuur- of podiumsector is een plus, geen vereiste
- ervaring met ticketingsystemen of andere relevante software is een plus, geen vereiste

Competenties

Onderstaande competenties weerspiegelen hoe we samenwerken en ons ontwikkelen als organisatie. We verwachten niet dat je ze volledig beheerst, maar dat je bereid bent om hierin te groeien.

1. Klantgerichtheid

Je brengt de wensen en behoeften van klanten in kaart en stemt je aanpak daarop af. Je denkt vooruit en hecht veel belang aan een goede dienstverlening en tevreden klanten. Je:

- bouwt aan een goede samenwerking met de klanten.
- zoekt actief naar mogelijke wensen en behoeften van klanten, vraagt door en neemt actie om hun tevredenheid te verhogen.
- vertaalt klantenwensen naar de organisatie.

2. Zelfsturing

Je organiseert je werk op een doeltreffende manier. Je bepaalt doelen, plant je activiteiten en richt je tijd en energie op wat het belangrijkste is, zonder dringende zaken uit het oog te verliezen. Je:

- bepaalt de prioriteiten in je eigen werk.
- bepaalt zelf de omvang en grenzen van je eigen inbreng.
- plant tijd voor voorbereiding en onverwachte zaken.
- behoudt het overzicht over de zaken waarvoor je verantwoordelijk bent.

3. Emotiemanagement



Je gaat bewust en zorgzaam om met je eigen emoties en welzijn, en houdt rekening met de emoties van anderen. Je:

- neemt verantwoordelijkheid voor je eigen welzijn.
- bent je bewust van je eigen emoties en gaat er zorgzaam mee om.
- herkent emoties van anderen en maakt ze bespreekbaar ten voordele van de relatie en de voortgang.
- gaat conflicten niet uit de weg maar pakt ze aan.
- weet wat je energie geeft en kost, en gaat daar proactief mee om.

4. Samenwerking

Je draagt actief bij aan een gezamenlijk resultaat of aan het oplossen van problemen, ook wanneer het onderwerp je niet rechtstreeks aanbelangt. Je:

- stelt gezamenlijke doelen boven je eigen belang.
- steunt voorstellen van anderen en bouwt erop voort om samen tot een resultaat te komen.
- levert een bijdrage, idee of voorstel voor een groepstaak, ook als je daar zelf geen voordeel bij hebt.
- spreekt je positief uit over prestaties van collega's.
- biedt hulp bij problemen of conflicten.

5. Omgevingsbewustzijn

Kennis hebben van - voor de organisatie relevante - maatschappelijke, politieke en technologische ontwikkelingen en daar consequenties uit trekken voor het eigen functioneren of dat van anderen (het team, het management, de sector). Je volgt maatschappelijke, politieke en technologische ontwikkelingen die relevant zijn voor de organisatie en houdt rekening met hun gevolgen voor je eigen werk, het team, het management en de sector. Je:

- kent de trends en de ontwikkelingen binnen je vakgebied en/of sector.
- schat in of acties en beslissingen haalbaar zijn.
- merkt ontwikkelingen en gebeurtenissen op en schat in welke gevolgen ze hebben voor de organisatie.

Wat hebben we jou te bieden?

Bij Cultuurconnect kom je terecht in een warm, multidisciplinair team van gemotiveerde collega's met een hart voor de cultuursector én voor elkaar. Je krijgt de kans om je te verdiepen in digitale toepassingen, samen te werken met gebruikers en mee te bouwen aan gedeelde digitale dienstverlening die het dagelijkse werk van cultuurorganisaties eenvoudiger maakt. Een inhoudelijke uitdaging op het snijvlak van technologie en mensen, in de inspirerende context van de cultuursector. We voorzien een voltijdse of deeltijdse (4/5de) betrekking.

Cultuurconnect investeert in jouw ontwikkeling en moedigt je aan om deel te nemen aan opleidingen en netwerkevents en we bieden in-house training aan.



Naast al dat inhoudelijk en collegiaal moois bieden we jou de mogelijkheid om thuis te werken, een adequate verloning, maaltijdcheques, hospitalisatie- en groepsverzekering, een interessante verlofregeling en gratis woon-werkverkeer met het openbaar vervoer.

Ons kantoor bevindt zich in De Krook in Gent. Je werkt flexibel, met mogelijkheden tot thuiswerk en met een werkplek in Muntpunt in Brussel. Team Podium werkt elke dinsdag samen in Muntpunt.

Als productmedewerker word je ingeschaald in barema B111 (verloning gebaseerd op de [baremastructuur van de Vlaamse overheid](#)), rekening houdend met expertise en ervaring. De functie is van onbepaalde duur.