

De Roma is een volksschouwburg gelegen in Borgerhout- Antwerpen. Op het programma staan uiteenlopende soorten concerten. De Roma is ook een cinema en je kan er terecht voor evenementen zoals debatten, dansnamiddagen, een kinderrommelmarkt, een filmbeurs, rondleidingen in het gebouw.

De hele werking – meer dan 400 activiteiten per jaar - wordt gedragen door een klein team vaste medewerkers en een zeer grote ploeg vrijwilligers.

De werking van De Roma wordt ondersteund door subsidies van de stad Antwerpen en het District Borgerhout. Het gebouw is een beschermd monument en De Roma is erkend als openmonumentenvereniging.

De Roma vzw zoekt een **Medewerker Klanten- en databeheer (100%) (m/v/x/-)** om de ticketverkoop, het klantenbeheer, de planning van activiteiten en vrijwilligers te organiseren.

## Taakomschrijving

Als medewerker klanten- en databeheer zorg je voor een optimaal gebruik van bestaande software, afgestemd op maat van de dagelijkse werking van De Roma. Met een goede kennis van de verschillende deelwerkingen pas je de verschillende softwarepakketten aan en leid je collega's daarin op.

Je speelt op die manier een belangrijke rol in de ticketverkoop, de eventplanning, de personeels- en vrijwilligersplanning, het beheer van relaties met klanten en sponsors. In nauw overleg met de collega's wordt permanente verbetering van de werking en het softwaregebruik nagestreefd.

Je denkt mee na en ontwerpt de meest gebruiksvriendelijke manier voor klanten om bij De Roma tickets te kopen, inclusief het toepassen van allerlei voordeeltarieven of tijdelijke kortingsformules. Je maakt je de uitgebreide mogelijkheden van de verschillende software eigen en zorgt mee voor een verdere integratie van de verschillende beschikbare tools.

Je werkt nauw samen met de coördinator ICT & backoffice, met de ticketadministratie, met de vrijwilligerscoördinator, met de programmatie- en communicatieteams.

Je bent een volwaardig lid van een team dat samen de zaalwerking en vrijwilligerswerking draagt. Dat betekent dat je min. 1 keer per week en regelmatig in het weekend met de vrijwilligers mee aan de uitbating van de schouwburg werkt: tijdens late avondconcerten of de poetsploegen in de ochtend of bij de matinees. Je maakt je het horecagedeelte eigen, investeert in een goede relatie met alle vrijwilligers en leidt het werk in goede banen. Die inwerking vraagt in de eerste maanden 25% van je tijd.

De Roma wil de maatschappelijke diversiteit waarin zij werkt ook weerspiegeld zien op de werkvloer. Daarom zetten wij ons actief in om gelijke kansen en diversiteit te bevorderen. De kwaliteiten van kandidaten zijn belangrijker dan diploma, leeftijd, geslacht, handicap of afkomst.

## Profiel

Je bent een centrale schakel in het optimaliseren van het softwaregebruik in de organisatie, in het bijzonder op het vlak van ticketing en planning. Daarvoor is aantoonbare kennis nodig om het beheer te kunnen garanderen van de software Yesplan (eventplanning), Ticketmatic (ticketing) en Beeple (vrijwilligersplanning en -communicatie).

Je bent bereid om de klantenrelaties te verbeteren via het intensieve gebruik van een geïntegreerd CRM-systeem dat bovendien geactualiseerd wordt. Dit systeem dient onze relaties met de tickethouders, de sponsors en donateurs, de geabonneerden op diverse mailinglijsten en het Magazine. Je importeert databases. Je stelt query's op en analyseert en controleert de performantie van het systeem. Je zorgt ervoor dat de juiste selecties gebruiksklaar zijn voor verzendingen.

Je beheert Yesplan, implementeert het verder op maat van De Roma en introduceert collega's in het systeem. Je onderhoudt het en zorgt voor integratie met andere programma's.

Je bent medebeheerder van Ticketmatic. Je werkt abonnementformules en kortingcodes uit. Je coördineert de ticketverkoop door derden. Je zet voorstellingen in verkoop en maakt nieuwe events aan. Je ontwikkelt rapporten ten dienste van De Roma.

De vrijwilligersplanning en -communicatie verloopt grotendeels via Beeple. De vlotte werking en de toegankelijkheid ervan vallen onder jouw verantwoordelijkheid.

Voor alle systemen verzorg je de opleiding van de gebruikers, voornamelijk collega's. Ook de rapportage en monitoring van data valt binnen jouw takenpakket.

### Vakkennis

Je hebt relevante ervaring in het beheren van software en de toepassingen ervan in de context van een klantgerichte organisatie. Je kan affiniteit aantonen in het gebruik van planningssystemen en ticketing.

Je bent nieuwsgierig en ondernemend in het evalueren van systemen en het voorstellen van innovaties.

Je hebt de gepaste communicatie – en sociale vaardigheden om met een grote verscheidenheid aan mensen samen te werken.

Je bent creatief in het voorkomen van problemen en bedenken van technische oplossingen.

Je bent stressbestendig en respecteert deadlines.

Je kan mensen opleiden in het gebruik van nieuwe toepassingen en hen individuele ondersteuning op maat bieden.

### Gedragcompetenties

#### Zelfstandigheid

Je kan volledig zelfstandig werken, en neemt hiervoor voldoende initiatief.

#### Creativiteit

Je gaat op zoek naar originele en vernieuwende oplossingen, en formuleert op basis hiervan voorstellen. Je kan 'out-of-the-box' denken.

#### Communicatie

Je gebruikt een taal, stijl en communicatiemiddelen die zijn aangepast aan verschillende doelgroepen.

Je bent schrijfvaardig, hebt een vlotte pen en kan duidelijke boodschappen overbrengen.

Je hanteert een vlotte communicatie met collega's, publiek, medewerkers, artiesten en externe partners.

---

#### De Roma

Turnhoutsebaan 286, 2140 Borgerhout  
www.deroma.be (programma en tickets)

#### Kantoor en ticketbalie

Turnhoutsebaan 329, 2140 Borgerhout  
Ticketlijn: 03 600 16 60  
Kantoorlijn: 03 600 16 70  
info@deroma.be

### Engagement

Je bent gepassioneerd om je schouders mee onder het project De Roma te zetten.

Je waardeert de werking van de vrijwilligers en kan hen enthousiasmeren en motiveren.

Je bent bereid tot wekelijks avond- of weekendwerk als eindverantwoordelijke in de zaal.

### Samenwerking

Je bent een teamspeler en kan naar collega's transparant communiceren en feedback geven.

**Organiseren:** uitgebreide organisatorische vaardigheden, zowel in de grote verscheidenheid van taken, als in het organiseren van een team. Je bent naast organisatorisch ook praktisch ingesteld.

### Aanbod

Een voltijds bediendencontract van onbepaalde duur op niveau B, volgens de CAO van het Paritair Comité 304.01 – Podiumkunsten. Een tewerkstellingspercentage van 4/5e is eventueel bespreekbaar. Voor de verloning wordt rekening gehouden met relevante werkervaring.

Je kunt rekenen op 42 dagen vakantie en/of inhaalrust per jaar, maaltijdcheques en een hospitalisatieverzekering. De indiensttreding is **bij voorkeur op 16 augustus 2022**.

### Hoe solliciteren?

We kijken ernaar uit om je kandidatuur te ontvangen door een motivatiebrief en curriculum vitae te e-mailen naar [job@deroma.be](mailto:job@deroma.be) t.a.v. Annick Van Goethem met onderwerp 'vacature klanten- en databeheer'.

Voor vragen over de vacature en de procedure kan je contact opnemen met [danielle@deroma.be](mailto:danielle@deroma.be).

Deadline voor kandidaturen: **uiterlijk 19 juni 2022**.

Na de selectie op basis van de sollicitatiebrieven nodigen we enkele kandidaten uit voor een gesprek. Die gesprekken gaan vermoedelijk door op **23 en 24 juni 2022**.