

Functietitel	<i>Administratief medewerker Burgerzaken sub-dienst Burgerlijke stand en vreemdelingen</i>
Dienst	<i>Dienstverlening</i>
Niveau	<i>C1-C3</i>
Eerste evaluator	<i>Coördinator dienstverlening</i>
Tweede evaluator	<i>Afdelingshoofd strategie en ontwikkeling</i>

HOOFDDOEL VAN DE FUNCTIE : Actief meewerken aan een optimale en kwaliteitsvolle dienstverlening naar de burger en de verdere uitbouw van de dienst Burgerzaken.

FUNCTIE-INHOUD :

- Op een klantgerichte en klantvriendelijke manier de burgers efficiënt correcte diensten verlenen inzake burgerlijke stand (zoals geboorte, huwelijk, overlijden, aanvraag Belgische nationaliteit, erkenning kind, ...) als inzake vreemdelingen (zoals aanvragen en afleveren van verblijfskaarten, informatie verstrekken rond geldende wetgeving, seizoenarbeiders, tenlasteneming, ...)
- Nauwkeurig opmaken van akten van de burgerlijke stand
- Informeren van de burger op een duidelijke en klantvriendelijke manier
- Correct en consequent toepassen van de geldende wetgeving en onderrichtingen
- Toepassen van de nodige privacy en discretie eigen aan de bevolkings- en privacywetgeving en het burgerlijk wetboek
- Toepassen van de retributiereglementen met betrekking tot burgerzaken
- Correcte verwerking van de betalingen door de burger
- Interne klanten op een constructieve manier verder helpen waar nodig
- Correct opmaken, verwerken en opvolgen van dossiers voor te leggen aan het schepencollege en de gemeenteraad met betrekking tot de twee sub-diensten.
- Vlot kunnen werken met computer en de nodige dienstgebonden applicaties
- Actief deelnemen aan dienstoverleg
- Medewerking verlenen aan de specifieke activiteiten georganiseerd door de dienst

KERNCOMPETENTIES:

Competentie:	Klantgerichtheid	Niveau:	3
- Gaat kritisch na wat aan de dienstverlening kan verbeterd worden - Formuleert concrete voorstellen m.b.t. het verbeteren van de dienstverlening - Neemt concrete acties naar aanleiding van feedback van collega's, cliënten, residenten of hun familie - Zet voorstellen naar verbetering van klantgerichtheid om in concrete acties - Onderneemt structurele acties om de dienstverlening van de organisatie te optimaliseren - Onderzoekt gericht de wensen, behoeften en verwachtingen van collega's, de cliënten of residenten			
Functiespecifiek wordt er het volgende van je verwacht:			
- Helpt alle burgers op eenzelfde consequente manier, zonder onderscheid - Tracht onder alle omstandigheden beleefd te blijven			

- Maakt de juiste afweging tussen het louter wettelijke en klantgerichtheid - Is voldoende assertief in moeilijke situaties, maar steeds met het nodige respect
--

Competentie:	Samenwerken	Niveau:	3
- Stimuleert de samenwerking en de teamgeest binnen de eigen dienst of het eigen team - Komt met ideeën om het gezamenlijk resultaat te verbeteren - Moedigt anderen aan om samen te werken, ideeën te wisselen en samen oplossingen te vinden - Neemt informele initiatieven om de samenwerking met en tussen andere diensten te verstevigen - Geeft opbouwende kritiek en feedback - Draagt samenwerking uit als een belangrijke waarde en spreekt anderen daarop aan			
Functiespecifiek wordt er het volgende van je verwacht:			
- Neemt actief deel aan het dienstoverleg - Houdt rekening met zijn/haar collega's wat betreft het aanvragen van verlofdagen - Springt vrijwillig en spontaan bij in drukke periodes - Geeft positieve en constructieve feedback			

Competentie:	Vernieuwingsgericht werken	Niveau:	3
- Denkt buiten de vaste kaders en reikt alternatieven aan - Neemt berekende risico's om tot een bepaald resultaat te komen - Benut kansen en mogelijkheden zowel op korte als op lange termijn - Bedenkt oplossingen voor dingen die mis of niet goed lopen op de dienst/afdeling/organisatie en legt die voor aan de juiste mensen - Houdt steeds rekening met politieke, maatschappelijke en andere externe variabelen en integreert ze in het algemene beleid op middellange – of lange termijn			
Functiespecifiek wordt er het volgende van je verwacht:			
- Formuleert verbetervoorstelling die de werking van de dienst ten goede komen - Ziet opportuniteiten voor de werking van de dienst bij veranderende wetgeving - Maakt zich de aangereikte programma's eigen en probeert efficiëntiewinsten te zien			

SPECIFIEKE COMPETENTIES:

Competentie:	Verbale communicatie	Niveau:	3
- Bouwt het betoog op gestructureerde wijze op - Gebruikt voorbeelden en vergelijkingen om de boodschap kracht bij te zetten - Past de woordenschat, de communicatiestijl en/of het spreektempo aan, aan de doelgroep - Communiqueert selectief vanuit het inzicht in de situatie om het doel sneller te bereiken			
Functiespecifiek wordt er het volgende van je verwacht:			
- Spreekt op een beleefde en zakelijke manier - Past zijn/haar taalgebruik aan naar gelang de burger - Respekteert de discretie van de burger en past zijn/haar stemvolume hierop aan - Geeft geen overbodige informatie die de burger mogelijk kan verwarren - Is beleefd en constructief in zijn/haar communicatie naar andere collega's - Zorgt er in schriftelijke communicatie zo veel mogelijk voor dat er onder de noemer van "burgerzaken" wordt gecommuniceerd - Communiqueert via alle kanalen zo uniform mogelijk			

Competentie:	Betrouwbaarheid	Niveau:	3
- Spreekt anderen erop aan wanneer hun handelen niet conform is met bestaande regels en afspraken - Handelt consequent, neemt in gelijkaardige omstandigheden gelijkaardige standpunten in - Kan juist inschatten of informatie al dan niet mag verspreid worden - Vertoont voorbeeldgedrag rond basisregels en afspraken - Vertoont voorbeeldgedrag rond sociale en ethische normen en in het omgaan met diversiteit			
Functiespecifiek wordt er het volgende van je verwacht:			
- Gaat zeer discreet om met de bevolkingsregisters en gebruikt dit uitsluitend voor de uitoefening van werk gerelateerde taken. - Waakt erover dat zijn/haar pc steeds beveiligd is bij afwezigheid - Zorgt er steeds voor dat privacygevoelige documenten vergrendeld of buiten het zicht van derden zijn - Ruimt bij einde van de werkdag steeds zijn/haar werkplek op - Respecteert het arbeidsreglement en de bijhorende verwachtingen naar de job			

Competentie:	Organisatiebetrokkenheid	Niveau:	2
- Houdt bij eigen acties rekening met de belangen van de organisatie - Zet zich in om de doelstellingen van de organisatie te realiseren, zelfs al zou hij/zij voorrang willen geven aan een ander doel - Respecteert in eigen adviezen en beslissingen het ruimere beleidskader - Betrekt andere diensten en afdelingen binnen de organisatie in overleg, besluitvorming - Houdt rekening met de belangen van andere afdelingen binnen de organisatie - Houdt rekening met de kosten die met een bepaald voorstel samenhangen - Houdt rekening met de gevolgen voor de organisatie bij eigen acties en beslissingen			
Functiespecifiek wordt er het volgende van je verwacht:			
- Gaat in overleg met de verschillende diensten en is collegiaal - Informeert zich over de werking van de stad, aan de hand van het intranet, het stadsmagazine, informatiebrochures - Zorgt steeds voor een correcte doorverwijzing naar andere (stedelijke) instanties			