

Functietitel	<i>Administratief onthaalmedewerker Burgerzaken</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.

FUNCTIE-INHOUD :

- Afleveren van de producten en diensten eigen aan de snelbalie van dienst burgerzaken
- Informeren van de burger op een duidelijke en klantvriendelijke manier
- Interne klanten op een constructieve manier verder helpen waar nodig
- Correct en consequent toepassen van de geldende wetgeving en onderrichtingen
- Toepassen van de nodige privacy en discretie eigen aan de bevolkings- en privacywetgeving
- Toepassen van de retributiereglementen met betrekking tot burgerzaken
- Correcte verwerking van de betalingen door de burger
- 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			

Deze functiebeschrijving (profiel) is niet beperkend en kan steeds aangepast worden aan nieuwe of organisatorische accenten binnen Stad/OCMW Bilzen.

- 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 drukkere 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 - Communiceer 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 - Respecteert 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 - Communiceert 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			