

infobrochure

Selectieprocedure
voor de functie van

Diensthoofd burgerzaken en KC



MAASEIK
het watermerk



www.maaseik.be/werkenbijstadmaaseik



MAASEIK
het watermerk

Diensthofd burgerzaken en KC

Voltijds - Contractueel - B4-B5

Met aanleg van een wervingsreserve

Inschrijven tot en met 26/05/2026

Schriftelijke proef: 02/06/2026

Mondelinge proef: 10/06/2026

Psychotechnische proeven: datum nog nader te bepalen



Inhoudsopgave

1. Werken bij stad Maaseik	4
2. Functiebeschrijving.....	4
3. Onze troeven	5
4. Functievereisten	5
5. Kom je in aanmerking?	10
6. Welke proeven mag je verwachten?.....	10
7. Hoeveel ga je verdienen?	12
8. Hoe kan je solliciteren?	12
9. Bijkomende informatie.....	12



1. Werken bij Stad Maaseik

Bij stad Maaseik maak je deel uit van een gedreven team dat samen bouwt aan de toekomst van de stad. Je krijgt de ruimte om je talenten te ontwikkelen en je eigen pad uit te stippelen. Samen met je collega's zet je je schouders onder projecten van de stad en ga je er voor. Samen maken we het verschil. Doe jij mee?
'Jouw talent, onze stad'.

2. Functiebeschrijving

Graadnaam: Diensthoofd

Functienaam: Diensthoofd Burgerzaken en KC

Functionele loopbaan: B4-B5

Entiteit: Stad

Cluster: Interne organisatie

Dienst: Burgerzaken & KC

HOOFDDOEL VAN DE FUNCTIE

Als Diensthoofd Burgerzaken en Klantencontact draag je de verantwoordelijkheid voor:

- het aansturen, coachen en inspireren van zowel het klantencontactcenter als het team Burgerzaken;
- het creëren van een uniforme, klantgerichte en kwaliteitsvolle dienstverlening;
- het verbinden van beide teams en het optimaliseren van de onderlinge samenwerking;
- het verzekeren van een correcte toepassing van wetgeving binnen de domeinen Burgerzaken.

De functiehouder combineert strategische visie, mensgericht leiderschap en operationele betrokkenheid om ervoor te zorgen dat burgers, interne klanten en partners op een efficiënte, warme en professionele manier geholpen worden.

PLAATS IN HET ORGANOGRAM

De stad en het OCMW Maaseik hebben een geïntegreerde organisatiestructuur.

Je staat onder leiding van de clustermanager interne organisatie en stemt de inhoudelijke krijtlijnen van de werking af.

PLAATS VAN TEWERKSTELLING

Administratief Centrum Maaseik
Lekkerstraat 10
3680 Maaseik



3. Onze troeven

Stad Maaseik heeft aandacht voor welzijn op en naast het werk. We stimuleren medewerkers om hun loopbaan in eigen handen te nemen door middel van:

- Een boeiende lokale job waar jouw talent elke dag het verschil maakt.
- Een goede werk-privébalans.
- Een moderne, duurzame en flexibele werkomgeving die investeert in digitale oplossingen.
- Een kans om jezelf te ontplooiën en je loopbaan mee vorm te geven.
- Een competitief loon, aangevuld met extra legale voordelen zoals maaltijdcheques, fietsvergoeding en allerlei voordelen.
- Een gunstige verlofregeling.

4. Functievereisten

RESULTAATGEBIEDEN

➤ **Strategisch beleid**

Je geeft vorm aan een integraal en inclusief beleid mbt tot burgerzaken en KC dat gericht is op de veranderende behoeften van de inwoners en conform de visie en missie van het lokaal bestuur.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- Je ondersteunt en adviseert je beleidsvoorbereidingen.
- Je vertaalt je beleidsdoelen naar de operationele werking.
- Je staat in voor kwalitatieve dienstverlening en bent verantwoordelijk voor de begeleiding en de opvolging van de wettelijke aspecten mbt bevolking, burgerlijke stand, rijbewijzen, vreemdelingen en het opmaken van uittreksels.

➤ **Organisatie & Planning**

- Je bent verantwoordelijk voor de efficiënte organisatie van beide diensten.
- Je zorgt voor optimale personeelsplanning, taakverdeling en bezetting, afgestemd op klantennoden.
- Je organiseert werkoverleggen en waakt over duidelijke procedures en afspraken.
- Je monitort de werkdruk en stuurt bij waar nodig.

➤ **Kwaliteit & Innovatie**

- Je beoordeelt, optimaliseert en bewaakt werkprocessen voor beide diensten.
- Je initieert verbeteringsprojecten (digitalisering, modernisering, klantbeleving...).
- Je zorgt voor een cultuur van leren en continue verbetering.
- Je bewaakt de kwaliteit van alle contactkanalen: fysiek onthaal, telefoon, snelbalie en administratieve verwerking.



➤ **Leiding & Coaching**

Je bent eerst en vooral een mensgerichte, verbindende leidinggevende.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- Je stuurt beide teams aan en zorgt voor een gezamenlijke cultuur, gedragen waarden en wederzijds begrip.
- Je begeleidt medewerkers via coaching, feedback, evaluatie- en ontwikkelingsgesprekken.
- Je versterkt verantwoordelijkheidszin, zelfstandigheid en eigenaarschap.
- Je bewaakt het welzijn, de teamdynamiek en een positieve werksfeer.
- Je brengt beide teams dichter bij elkaar en stimuleert samenwerking en kennisdeling.

➤ **Expertise Burgerzaken**

Je bent geen vakspecialist op niveau van een expert, maar je beschikt over voldoende:

- basiskennis van de domeinen Burgerzaken (rijbewijzen, rijksregister, bevolking, vreemdelingenzaken, burgerlijke stand, identiteitsdocumenten...);
- inzicht om correcte beslissingen te nemen en het team inhoudelijk te ondersteunen;
- kennis om dossiers in te schatten en medewerkers richting te geven;
- overzicht om complexe of gevoelige dossiers te behandelen of op te volgen.

Je volgt relevante wetgeving op en zorgt voor correcte vertaling naar de praktijk.

➤ **Externe & Interne relaties**

- Je bouwt aan duurzame relaties met burgers, partners, andere gemeentebesturen en diensten.
- Je bent de verbindende schakel tussen jouw teams en andere entiteiten binnen de organisatie.
- Je vertegenwoordigt de stad in overleg, werkgroepen en projecten.

➤ **Operationele betrokkenheid**

- Je springt bij waar nodig, zowel aan de balie, telefoon als inhoudelijk bij dossiers of problemen.
- Je vangt klachten, moeilijke situaties of conflictdossiers op.
- Je bewaart overzicht en stabiliteit, ook in drukke of onverwachte situaties.



COMMUNICATIE

Interne contacten

- Medewerkers van beide diensten (werking, coaching, opvolging).
- Algemeen directeur, clustermanager en andere diensthoofden (afstemming strategie en projecten).
- Collega-diensten in kader van klantgerichte, geïntegreerde dienstverlening.

Externe contacten

- Burgers, leveranciers, andere gemeenten, toezichhoudende overheden.
- Partners in digitalisering, modernisering en IT.

WETGEVING EN REGELGEVING

- Je houdt je voortdurend op de hoogte van de ontwikkelingen rondom de wetgeving en regelgeving van belang voor de dienst en implementeert deze binnen de eigen dienst om zo de procedures, werking en kennis actueel te houden.

COMPETENTIES

Je beheerst de volgende competenties of bent bereid ze te ontwikkelen:

Generieke competenties

Klantgerichtheid	
Wil anderen helpen en dienen. Richt aandacht op het kennen van en beantwoorden aan de noden van interne en externe klanten. Neemt klachten en problemen ernstig en zoekt naar oplossingen die verwachtingen overtreffen.	<p>Je reageert vriendelijk en correct op vragen van klanten en je houdt in acties en beslissingen rekening met de behoeften van de klant.</p> <p>Je bent in staat om de kalmte te bewaren ten overstaan van een moeilijke klant.</p> <p>Je gaat zelf op zoek naar mogelijkheden om de dienstverlening te verbeteren en stimuleert collega's om de klantgerichtheid voortdurend in vraag te stellen.</p>



Mondelinge communicatie	
Spreken in een taal zodat het publiek, tot wie ze gericht is, de boodschap begrijpt.	Je bouwt je betoog op een gerichte en constructieve wijze op, past je woordenschat en spreektempo aan de doelgroep aan en gaat adequaat om met onaangepaste reacties.

Schriftelijke communicatie	
Op een gestructureerde wijze en in begrijpbare en grammaticaal correcte taal, ideeën of meningen op schrift zetten, zodat de doelgroep ze begrijpt.	Je maakt een heldere, correcte en leesbare synthese van een complexe situatie en je hebt een aantrekkelijke en motiverende schrijfstijl, aansluitend bij het referentiekader van de bestemming.

Teamwork en samenwerking	
Toont een echte intentie tot constructief samenwerken met anderen, tot deel willen uitmaken van een team en tot het betrekken van anderen. Samenwerking gaat boven competitiviteit en separate werking.	Je vraagt naar visie en ideeën van anderen om te komen tot gezamenlijke besluiten en plannen en stemt de eigen inbreng af op noden van de groep.

Funciespecifieke competenties

Technische competenties

Eigen software	
Kunnen werken met de software die specifiek bedoeld is voor de eigen functie van de medewerker.	Je kan vlot werken met de basisfuncties van de software.

Procedures, werking en middelen	
De werking van de dienst kennen en achtergrondkennis van eigen werkmiddelen.	Je kent de procedures of de werking van de materialen van de dienst in detail. Je kan procedures en de werking van de dienst in hun context plaatsen, doet voorstellen tot



	verbetering en kan kennis overbrengen naar anderen.
--	---

Wetgeving eigen aan de functie	
Op de hoogte zijn van de wetgeving die belangrijk is voor het uitoefenen van de functie.	Je hebt een uitgebreide en gedetailleerde kennis van wetgeving, kent de knelpunten en uitdagingen en bent op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen.

Gemeentelijke organisatie	
De werking van de gemeente kennen.	Je kent de taken van een gemeente en je kent in grote lijnen de functies van algemeen directeur, financieel directeur, het college en de gemeenteraad.

Gedragcompetenties

Besluitvaardigheid	
Zich eenduidig uitspreken voor een bepaald standpunt of voor een bepaalde actie, ondanks onvolledige kennis van de te volgen alternatieven en/of hun risico's	Je kan een situatie inschatten en de juiste acties ondernemen, je ziet dat je over voldoende informatie beschikt.

Plannen en organiseren	
Structuur aanbrengen in tijd en ruimte, prioriteiten stellen bij het aanpakken van problemen.	Je plant je eigen werk en dat van anderen effectief. Je coördineert acties, tijd en middelen.

Initiatief	
Uit eigen beweging acties voorstellen en/of ondernemen.	Je neemt op eigen initiatief acties om problemen op te lossen en vernieuwingen aan te brengen.



Leiding geven	
Voelt zich goed in de rol van een leider van een team. Kan anderen inspireren en motiveren vanuit een visie en leiderschap.	Je zorgt dat de rollen en de opdracht van de teamleden duidelijk geformuleerd zijn en behandelt alle teamleden fair en correct. Je zorgt dat het team over de nodige middelen beschikt om het doel te bereiken en onderneemt het nodige om de productiviteit en moreel van het team te verhogen.

Deze functiebeschrijving is niet beperkend en kan steeds worden aangepast aan nieuwe evoluties of organisatorische accenten binnen stad/OCMW Maaseik.

5. Kom je in aanmerking?

Voor deze functie gelden een aantal algemene toelatings- en aanwervingsvoorwaarden.

Om toegang te hebben tot een functie bij het stads- en/of OCMW-bestuur, moet de kandidaat:
1° een gedrag vertonen dat in overeenstemming is met de eisen van de functie waarvoor hij/zij solliciteert;

2° de burgerlijke en politieke rechten genieten;

3° medisch geschikt zijn voor de uit te oefenen functie, in overeenstemming met de wetgeving betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk.

Om in aanmerking te komen voor aanwerving, moet de kandidaat:

1° voldoen aan de vereiste over de taalkennis opgelegd door de wetten op het gebruik der talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966;

2° slagen voor de selectieprocedure;

3° voldoen aan de diplomaveren die gelden voor het niveau waarin de functie gesitueerd is en in voorkomend geval voldoen aan de diplomaveren opgelegd krachtens een reglementering van de hogere overheid.

* Diplomavorwaarden voor deze functie:

Je bent in het bezit van een **bachelordiploma** of een diploma van het hoger onderwijs van één cyclus of daarmee gelijkgesteld diploma **met 4 jaar relevante werkervaring**.

6. Welke proeven mag je verwachten?

De selectieprocedure bestaat uit volgende proeven:



Deel 1: Schriftelijke proef

Tijdens de schriftelijke proef zal er gepeild worden naar parate kennis, functiegerichte begrippen, wetgeving en/of casestudie(s) gerelateerd aan de dienst/functie.

De schriftelijke proef wordt verbeterd door de selectiecommissie.

Om geslaagd te zijn voor de schriftelijke proef dien je 50% van het totaal te behalen.

De schriftelijke proef zal plaatsvinden op **DINSDAG 2 JUNI 2026** in het Administratief Centrum Maaseik, Lekkerstraat 10 te 3680 Maaseik (locatie onder voorbehoud).

Je zal hiervoor een uitnodiging ontvangen via mail.

Deel 2: Mondelinge proef

Tijdens de mondelinge proef zal de selectiecommissie peilen naar je motivatie, je persoonlijkheid, interesses, werkervaring, specifieke vakkennis/vereisten van deze functie en interesse voor het werkterrein.

Om geslaagd te zijn voor de mondelinge proef dien je 50% van het totaal te behalen.

De mondelinge proef zal plaatsvinden op **WOENSDAG 10 JUNI 2026** in het Administratief Centrum Maaseik, Lekkerstraat 10 te 3680 Maaseik (locatie onder voorbehoud).

Het exacte uur zal via mail worden meegedeeld.

Deel 3: Psychotechnische proeven

Een extern bureau zal diverse testen, oefeningen en een interview doen in overeenstemming met het gewenste profiel, de capaciteit en het groeipotentieel van de kandidaat. Ook managements- en leiderscapaciteiten zullen aan bod komen.

De kandidaten zullen beoordeeld worden en een vermelding “gunstig” of “ongunstig” krijgen.

De exacte datum van de psychotechnische proeven zal later meegedeeld worden. Het extern bureau zal hiervoor contact opnemen met de kandidaat.

Wanneer ben je geslaagd?

Om geslaagd te zijn dien je 50% per proef en 60% in totaliteit (schriftelijk en mondeling) te behalen en een gunstige beoordeling te ontvangen met betrekking tot de psychotechnische proef.

De selectieprocedure resulteert in een rangschikking van de geslaagde kandidaten op basis van hun eindresultaat.

Wervingsreserve

Er wordt een wervingsreserve aangelegd met een geldigheidsduur van twee jaar.



7. Hoeveel ga je verdienen?

De bezoldiging gebeurt op basis van salarisschaal B4-B5.

Het voltijds bruto maandloon bedraagt minimum 3598,81 euro en maximum 5862,73 euro.
(op basis van de huidige index 2,1647)

Je maandloon is afhankelijk van je persoonlijke (gezins-)situatie en je relevante werkervaring.

Je kan een aanvraag doen bij de dienst personeel & organisatie voor de berekening van je maandloon.

8. Hoe kan je solliciteren?

Registreer je via volgende link: <https://www.jobsolutions.be/register/29452-61>

Een **geldige kandidatuur** bestaat uit:

- motivatiebrief
- cv
- kopie diploma
- een geldig (max. 3 maanden) uittreksel uit het strafregister **model 1**

Solliciteren voor deze functie kan tot uiterlijk 26/05/2026.

9. Bijkomende informatie

Heb je nog vragen over deze functie dan kan je telefonisch contact opnemen met de dienst P&O op het nummer 089/560 560 of een e-mail sturen naar sollicitaties@maaseik.be.

Stad Maaseik
Lekkerstraat 10
3680 Maaseik

