



Functiebeschrijving

Medewerker burgerzaken

Medewerkers

Administratief medewerker

C1-C3

Plaats in de organisatie

Team: /

/

Dienst: Burgerzaken

De dienst burgerzaken staat in voor het verwerken van aangiften en registraties die de persoonlijke staat van de burger betreffen. Het klantvriendelijk opvangen van de burgers aan het loket alsook het zorgvuldig uitvoeren van administratieve taken in de dienst burgerzaken, zodat een kwaliteitsvolle dienstverlening en klanttevredenheid wordt gecreëerd. Binnen de dienst burgerzaken is eveneens zaterdagopening voorzien.

Domein: Mens

Het domein mens bundelt alle persoonsgebonden dienstverlening die zich rechtstreeks richt tot de burger, en geeft vorm aan het sociaal, welzijns- en vrijetijdsbeleid van het lokaal bestuur. Het domein is onderverdeeld in vier diensten: 'sociale dienst & welzijn', 'burgerzaken', 'vrije tijd' en 'kind & jeugd'.

Wat moet je doen?

Administratieve ondersteuning

Instaan voor het uitvoeren en opvolgen van diverse administratieve, organisatorische en logistieke taken ter ondersteuning van de dienst of het team door het tijdig opstarten en zorgvuldig toepassen van diverse administratieve procedures. Dit gaat onder meer over ondersteuning bij het plannen en beheren van afspraken, de opmaak van verslagen en nota's, en het opstellen van ontwerpbeslissingen voor bestuursorganen.

Dossierbeheer

Vorbereiden, opvolgen en/of afwerken van inhoudelijke dossiers verbonden aan de dienst of het team door middel van het verzamelen van informatie en materieel om het dossier te vervolledigen.

Informatieverwerking

Instaan voor het verzamelen, verwerken, registreren en archiveren van documenten en gegevens in fysieke/digitale dossiers of systemen.

Aanspreekpunt

Verzorgen van een vlotte en klantvriendelijke dienstverlening door het tijdig en accuraat verstrekken van informatie aan collega's, burgers, bedrijven en andere belanghebbenden, zowel mondeling als schriftelijk. Je ziet toe op de correcte en tijdige afhandeling van inkomende en uitgaande correspondentie (brieven, e-mails...) en het eventueel toewijzen van de correspondentie aan de juiste personen binnen de organisatie/afdeling/dienst/team. Verder zorg je voor een correcte registratie en opvolging van klachten door deze af te handelen volgens de geldende procedures.

Interne en externe communicatie

Instaan voor een open interne en externe communicatie binnen het lokaal bestuur en met externen door open te staan en gebruik te maken van verschillende communicatiekanalen.

Wetgeving en inhoudelijke ontwikkelingen

Bijhouden van recente ontwikkelingen rond de wet- en regelgeving en de inhoudelijke veranderingen of innovaties van belang voor het werkveld waarbinnen je actief bent. De opgedane kennis en ideeën vertaal je naar de eigen werking, maar eveneens naar de werking van de dienst en/of organisatie.

Verruimende bepaling: op vraag van de direct leidinggevende verricht de medewerker ondersteunende taken van de eigen dienst of van andere diensten.

Wie moet je zijn?

Voor iedereen binnen de organisatie

Integriteit

Je handelt vanuit algemeen aanvaarde sociale en ethische normen, waarden en omgangsregels die gelden voor de functie en de cultuur waarin er gewerkt wordt. Denk aan betrouwbaarheid, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie. Je voelt jezelf verbonden met, komt op voor en verdedigt de organisatiebelangen bij anderen. Hierbij stem je jouw gedrag af op de noden, prioriteiten en objectieven van de organisatie. Je draagt de visie en waarden van de organisatie uit naar je medewerkers en collega's.

Klantgerichtheid

Je richt de aandacht op het kennen en beantwoorden van de wensen en behoeften van (interne & externe) klanten, en stemt de dienstverlening hierop af. Je neemt klachten en problemen ernstig en zoekt naar oplossingen die de verwachtingen overtreffen. Je adviseert klanten, levert gerichte service en onderhoudt op een constructieve manier contacten.

Samenwerken

Je wil deel uitmaken van een team en stelt samenwerking boven competitiviteit. Je richt samen met anderen de activiteiten op een gemeenschappelijk doel en zet in op een goede onderlinge sfeer en groepsgevoel. Je blijft doelmatig handelen door jezelf bij veranderende omgeving, werkwijzen of mensen gemakkelijk aan te passen. Je kan omgaan met evolutie en diversiteit. Je staat open voor verandering en gaat mee in wat anderen nodig hebben.

Leerbereidheid

Je hebt de wil om steeds meer informatie te verwerven met als doel bij te leren en mee te groeien met veranderingen. Je kan nieuwe informatie makkelijk en vlot opnemen en in de praktijk toepassen.

Voor jou specifiek

Informatieverwerking

Je kunt basisinformatie zoals instructies, teksten en basisideeën begrijpen en deze binnen de beschikbare tijd verwerken en toepassen in je werk. Je bent proactief in het identificeren van onduidelijke of onvolledige informatie en zoekt doeltreffend bijkomende informatie op.

Kwaliteitsgerichtheid

Je stelt hoge eisen aan de kwaliteit van het eigen werk. Je bereidt taken zorgvuldig voor en voert deze aandachtig uit om fouten te voorkomen. Je streeft voortdurend naar verbeteringen en borging van kwaliteit.

Flexibiliteit

Je vangt problemen of plotse veranderingen in de omgeving, taken, verantwoordelijkheden of mensen op door zich aan te passen. Je kan omgaan met problemen, plotse veranderingen en diversiteit en zoekt actief nieuwe denkkaders op. Je hebt de mogelijkheid om zich snel aan te passen en om effectief te werken in diverse situaties en met diverse personen of groepen. Je kan verschillende taken combineren.

Communicatie

Je kan meningen, ideeën en ingewikkelde zaken overbrengen in een begrijpelijke taal, aangepast aan de ontvanger, op zowel een mondelinge als schriftelijke manier. Je hanteert een aantrekkelijk en motiverend schriftelijk taalgebruik en draagt zorg voor een goed communicatieklimaat.

Zelfstandig werken

Je kan zelfstandig of in groep een taak tot een goed einde brengen, zonder ondersteuning of toezicht van anderen. Je neemt jouw verantwoordelijkheid op zonder daartoe aangespoord te worden. Je hebt een proactieve en pragmatische aanpak met een 'getting things done' mentaliteit.

Wat moet je kennen en kunnen?

Digitale vaardigheden

Gemiddeld: je voert taken uit op computers, smartphones, tablets... en binnen verschillende (relevante) software. Je vertaalt de praktische kennis naar het gebruik ervan binnen jouw functie.

Wetgeving & regelgeving

Gemiddeld: je vertaalt het begrip van de wet- en regelgeving naar het gebruik ervan door de relevante wet- en regelgeving te vertalen naar (praktische) gebruiksinstrumenten voor het uitoefenen van jouw functie.

Werking & werkmiddelen

Gemiddeld: je begrijpt de werking van jouw functie en past de relevante instructies en processen toe. Je denkt mee na over de verbeteringsmogelijkheden op vlak van instructies, processen, werkmiddelen- en methodes... binnen jouw functie.