

FUNCTIEPROFIEL - WAT WORDT ER VAN MIJ VERWACHT?

NAAM FUNCTIE: BURGERZAKEN - ADMINISTRATIEF MEDEWERKER

1. Algemene informatie

Cluster/ Dienst: Ondersteuning en dienstverlening/ Burgerzaken

Salarisschaal: C1-C3

2. Plaats in het organogram

Maakt deel uit van de dienst Burgerzaken en rapporteert aan het diensthoofd Burgerzaken.

3. Doel van de functie

Helpen en ondersteunen van klanten, het permanent opvolgen en bijwerken van de dossiers, het voortdurend opvolgen van de nodige materie teneinde een optimale dienstverlening aan te bieden aan het loket.

4. WAT - welke zijn mijn taken?

Resultaatsgebied 1: loketmedewerker

De administratief medewerker ontvangt de bezoekers op een **klantgerichte** wijze. Hierbij helpt hij hen verder op een **klantgerichte** wijze door ze ofwel zelf basisinformatie te geven of door te verwijzen naar de juiste collega. Bezoekers kunnen zich zowel aan het loket als via een communicatiekanaal aanbieden. Een goede **mondelinge** en **schriftelijke taalvaardigheid** is hierbij cruciaal. De taak van 'loketmedewerker' heeft de hoogste prioriteit.

Resultaatsgebied 2: producten Burgerzaken

De administratief medewerker staat in voor de opmaak en aflevering van de producten van de dienst burgerzaken. Hij **organiseert** hiervoor een controlesysteem om de kwaliteit van de dienstverlening op te volgen. Hij doet dit met grote **nauwkeurigheid** en een stevige portie **analytisch denkvermogen**. Aangezien de productcatalogus erg uitgebreid is, is het noodzakelijk dat de administratief medewerker **flexibel** omgaat met deze verscheidenheid. Gezien het vertrouwelijk karakter van de producten is de **betrouwbaarheid** van de medewerker een belangrijke basisvereiste.

Enkele voorbeelden van producten burgerzaken zijn: aanvragen/afleveren elektronische kaarten, rijbewijzen, adreswijzigingen, strafregister, aangifte huwelijk/overlijden/geboorte, registratie begraafplaatsen, verwerken vreemdelingendossiers, verkiezingen, jubilea, enz.

Resultaatsgebied 3: bijdragen aan een aangename en veilige omgeving voor onze interne en externe klanten

De administratief medewerker voert zijn werk uit volgens instructies en veiligheidsvoorschriften van Stad en OCMW Diest om veilige werkomstandigheden en een aangename werksfeer voor zichzelf, collega's en klanten te bewaken en verbeteren.

Resultaatsgebied 4: alle bijkomende opdrachten in het belang van Stad en OCMW Diest

De administratief medewerker is **betrokken** bij Stad en OCMW Diest en tracht zich **voortdurend te verbeteren** en zo bij te dragen tot het slagen van de organisatie. Een belangrijk element hierbij is de **samenwerking** met de directe collega's en de andere diensten. De administratief medewerker ondersteunt de leidinggevende in zijn taken en is bereid bijkomende opdrachten tot een goed einde te brengen. Als medewerker van het 'team burgerzaken' is hij bereid tijdelijk of permanent andere taken over te nemen.

5. HOE - hoe voer ik mijn taken uit?

Het HOE omschrijft de competenties en de kennis die nodig zijn om deze functie succesvol uit te oefenen.

5.1. Kerncompetenties – deze competenties vindt Stad en OCMW Diest voor iedereen belangrijk

Bij elke kerncompetentie worden het niveau en de voorbeelden vermeld die bij deze functie horen.

Kerncompetentie	Niveau	Voorbeelden
Voortdurend verbeteren	1. Toont zich leer- en aanpassingsbereid met betrekking tot de eigen functie en situatie	- Is gemotiveerd om nieuwe "leerstof" te verwerken - Is bereid om nieuwe methodes aan te leren - Past nieuwe afspraken over de uitvoering van de eigen taak meteen toe in de praktijk - Vraagt om uitleg en toelichting als iets niet duidelijk is - Geeft aan waar zich problemen in de taak voordoen en denkt mee na over oplossingen - Schoolt zich regelmatig bij voor zijn eigen vakgebied en blijft up-to-date - Past nieuwe richtlijnen, kennis, informatie en inzichten toe in de praktijk.
Klantgerichtheid	2. Onderneemt acties om voor de klant de meest geschikte oplossing te bieden bij vragen en problemen die minder voor de hand liggen	- Achterhaalt de behoefte of vraag van de klant door de juiste vragen te stellen - Past binnen de bestaande procedures en planning de dienstverlening of het product aan om de klant verder te helpen - Geeft de klant waar hij recht op heeft op de best mogelijke wijze - Denkt en handelt vanuit de noden van de klant in plaats vanuit de noden van het eigen functioneren - Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening - Probeert zelf een antwoord te geven op een vraag of klacht. Verwijst zo nodig door of zoekt hulp. - Biedt een zo optimaal mogelijke oplossing voor de klant. <u>Opmerking:</u> De klantgerichtheid is in de functie essentieel.
Samenwerken	2. Helpt anderen en pleegt overleg	- Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om tot een gezamenlijk resultaat te komen - Stemt de eigen inbreng/prioriteiten/aanpak af op de behoeften van de groep - Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid van mensen waarmee men samenwerkt - Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder de eigen opdracht - Vraagt spontaan en vooraf de mening van anderen.
Betrouwbaarheid	2. Brengt sociale en ethische normen in de praktijk	- Neemt de verantwoordelijkheid op zich voor zijn eigen handelen (past geen paraplu-politiek toe) - Leeft de deontologie na die eigen is aan de functie of het functieniveau, respecteert het beroepsgeheim - Spreekt anderen erop aan als ze niet conform bestaande regels en afspraken handelen - Handelt consequent: neemt in soortgelijke omstandigheden soortgelijke standpunten in of een soortgelijke houding aan - Kan inschatten of informatie al dan niet verder kan of mag worden verspreid - Vertoont voorbeeldgedrag rond basisregels en afspraken.

5.2. Functiecompetenties

Bij elke functiecompetentie worden het niveau en de voorbeelden vermeld die bij deze functie horen.

Functiecompetentie	Niveau	Voorbeelden
Organisatiebetrokkenheid	1. Handelt overeenkomstig de waarden en doelstellingen van de organisatie	▪ Uit naar buitenstaanders toe geen kritiek op beslissingen die voor de organisatie nuttig zijn, zelfs als die minder populair zijn of controversieel zijn of persoonlijk ongunstig uitvallen ▪ Voert richtlijnen uit, ook al komen die niet overeen met de eigen belangen ▪ Toont belangstelling voor de organisatie of entiteit (bv informeert zich regelmatig) ▪ Reageert correct en loyaal als buitenstaanders, klanten enz. kritiek uiten op de organisatie ▪ Respecteert de binnen de organisatie of entiteit bestaande afspraken en procedures.
Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid	2. Zorgt voor een heldere communicatie in twee richtingen	▪ Richt zich tot zijn gesprekspartner ▪ Gaat regelmatig na of de boodschap voor de andere duidelijk is ▪ Biedt zijn gesprekspartner(s) de mogelijkheid om vragen te stellen ▪ Geeft de gesprekspartner de ruimte om zich te uiten en onderbreekt hem niet ▪ Past de communicatiewijze aan de mogelijkheden of eigenheden van de gesprekspartner aan.
Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid	1. Hanteert een correcte en begrijpelijke taal	▪ Hanteert een correcte spelling ▪ Hanteert een correcte grammatica ▪ Handhaaft de huisstijl en de afspraken hierover in zijn communicatie ▪ Formuleert en schrijft in een toegankelijke taal professionele brieven en nota's.
Analytisch denken	1. Ziet de essentie van het probleem	▪ Verzamelt informatie over de achtergronden en oorzaken ▪ Maakt duidelijk onderscheid tussen hoofd- en bijzaken bij het analyseren van een probleem ▪ Omschrijft duidelijk de kern van het probleem ▪ Verwerft een algemeen inzicht in de problematiek ▪ Gaat systematisch te werk bij het analyseren van een probleem.
Initiatief	1. Neemt het initiatief om binnen het eigen takendomein acties te ondernemen (reactief en ad hoc)	▪ Doet eerst zelf al het mogelijke om een probleem op te lossen alvorens de hulp van anderen in te roepen ▪ Gaat uit zichzelf achter informatie aan ▪ Ziet werk liggen en gaat over tot actie ▪ Kan problemen die zich voordoen zelf afwerken ▪ Onderneemt uit eigen beweging gerichte acties om het concrete probleem op te lossen.
Flexibel gedrag	1. Past zijn aanpak of gedrag aan als de concrete situatie dat vereist	▪ Verandert zijn agenda en operationele planning afhankelijk van tijdsdruk, nieuwe prioriteiten, dringende vragen of behoeften ▪ Verhoogt het werktempo als de omstandigheden dat vragen (bv gewijzigde deadline, tegenslagen, plots extra taken) ▪ Zoekt tijdig een alternatieve oplossing of aanpak als blijkt dat de gekozen aanpak niet geschikt was ▪ Is bereid taken uit te voeren die niet tot het normale pakket behoren, als de omstandigheden dat vereisen ▪ Blijft kalm en rustig in complexe situaties waarin hij wordt geconfronteerd met hoge druk of met crisissituaties.
Nauwgezetheid	2. Levert met oog voor detail correct werk af	▪ Voert repetitieve administratieve of technische taken foutloos uit ▪ Vult documenten en formulieren correct en zorgvuldig in ▪ Blijft aandachtig bij routineuze taken ▪ Controleert het eigen werk ▪ Merkt fouten en onnauwkeurigheden in de beschikbare informatie op, met het oog op het aanbrengen van correcties.
Organiseren	1. Organiseert het eigen werk	▪ Werkt onder tijdsdruk alles tijdig en correct af ▪ Kan op een bepaald ogenblik met oog voor de timing zijn werk afronden ▪ Pakt de zaken efficiënt aan ▪ Kan inspelen op wijzigende omstandigheden ▪ Ontwikkelt een aanpak die blijk geeft van doorzicht en overzicht.

5.3. Kennis

Deze kennis en het praktisch toepassen ervan is nodig om deze functie succesvol uit te oefenen.

Cluster	Kennis	Toelichting
PC-vaardigheden	Word	
	Excel	
	Software eigen aan de functie:	Aan te leren op de werkvloer
Wetgeving en regelgeving (Nieuwe medewerkers : wetgeving eigen maken op de werkvloer. Medewerkers : praktische kennis)	Kennis van de wetgeving/ regelgeving m.b.t. de functie : - Bevolking - Identiteitskaarten - Strafrecht - Rijbewijzen - Vreemdelingen - Nationaliteiten	
Werking en werkmiddelen	Werking van de gemeentelijke organisatie	

Alle functieprofielen van Stad en OCMW Diest zijn standaard opgesteld in de mannelijke vorm, vooral om complexe zinsvormen te vermijden. Dit is niet bedoeld als verwijzing naar het gender van de medewerker.

Medewerker :

Datum :

Handtekening :