

FUNCTIEPROFIEL - WAT WORDT ER VAN MIJ VERWACHT?

NAAM FUNCTIE: BURGERZAKEN - DESKUNDIGE

1. Algemene informatie

Cluster/ Dienst: Ondersteuning en dienstverlening/ Burgerzaken

Salarisschaal: B1-B3

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 en het diensthoofd Burgerzaken te ondersteunen. Implementeren van de vigerende regelgeving en procedures op een zodanige manier dat de burger steeds een accuraat antwoord op maat krijgt.

4. WAT - welke zijn mijn taken?

Resultaatsgebied 1: loketmedewerker (front-office)

De deskundige ontvangt de bezoekers op een **klantgerichte** wijze aan het loket. Hierbij helpt hij hen verder op een **klantgerichte** wijze door ze ofwel zelf informatie te geven of door te verwijzen naar de juiste collega. Bezoekers kunnen zich zowel aan het loket als via een communicatiekanaal aanbieden. Een goede **mondelijke** en **schriftelijke taalvaardigheid** is hierbij cruciaal. Je bent hierbij het **uithangbord** van Stad en OCMW Diest.

Resultaatsgebied 2: producten burgerzaken (back-office)

De deskundige staat in voor de opmaak en aflevering van de producten. 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 productcatalogoog erg uitgebreid is, is het noodzakelijk dat de deskundige **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, registratie begraafplaatsen, verkiezingen enz.

Resultaatsgebied 3: wetgeving opvolgen en implementeren

De deskundige houdt zich voortdurend op de hoogte van de ontwikkelingen rondom de wetgeving van belang voor de dienst. Hij assimileert en implementeert deze binnen de eigen dienst teneinde de procedures, werking en kennis actueel te houden. Hij ondersteunt en adviseert collega's op dit vlak. Dit omvat onder meer de volgende concrete taken: opvolging van de wetgeving, documentatie en literatuur in verband met bevolkingswetgeving, wetgeving burgerlijke stand en vreemdelingenwetgeving; inzicht in en kennis van decreet lokaal bestuur, van de werking van het bestuur en de eigen afdeling verwerven en op peil houden; interpreteren en toepassen van relevante wetgeving voor de behandeling van dossiers.

Resultaatsgebied 4: coördineren dienst burgerzaken & verzekeren van optimale dienstverlening

In samenspraak met het diensthoofd en andere deskundigen, en vooral bij afwezigheid van het diensthoofd, staat de deskundige burgerzaken in voor de praktische organisatie van de dienst en de optimalisatie van de dienstverlening. De deskundige legt hierbij de nodige **organisatiebetrokkenheid** aan de dag. De deskundige 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. Dit omvat onder meer volgende concrete taken: organiseren van de werkregeling, beheer en controle van de kassasystemen, de geleverde diensten bewaken en controleren.

Resultaatsgebied 5: dossierbeheer

De deskundige beheert de complexe dossiers en ondersteunt en adviseert hierbij collega's in het correct interpreteren van wetgeving. Hij waakt over de kwaliteit van de dienstverlening en over een klantvriendelijke toepassing van de onderrichtingen. Hij is een aanspreekpunt zowel voor collega's als voor externe partners.

Resultaatsgebied 6: bijdragen aan een aangename en veilige omgeving voor onze interne en externe klanten

De deskundige 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 7: alle bijkomende opdrachten in het belang van Stad en OCMW Diest

De deskundige 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 deskundige 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 de 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	2. Ontwikkelt zich binnen de eigen functie en werkt actief mee aan het verbeteren van de uitvoering van taken	- Maakt zich vertrouwd met nieuwe materies die relevant zijn voor de eigen taak (bv. nieuwe regelgeving, informaticatoepassingen, werkmethoden, enz.) - Informeert zich over nieuwe ontwikkelingen met betrekking tot de eigen functie (leest vakliteratuur, neemt deel aan congressen, enz.) - Gaat na of en hoe nieuwe tendensen en ontwikkelingen in de eigen functie ingezet kunnen worden - Zoekt actief naar mogelijkheden om de uitvoering van het takenpakket te verbeteren en werkt die mogelijkheden verder uit tot concrete voorstellen. <u>Opmerking:</u> Zelfevaluatie en zelfkritiek zijn belangrijk, zowel t.a.v. het eigen functioneren als voor dossiers. Wijzigingen in de regelgeving van andere vakgebieden/domeinen of in de werking van andere diensten kunnen een impact hebben op het eigen vakgebied/domein en het eigen functioneren. Deskundigen moeten oog hebben voor zulke wijzigingen en indien nodig zich deze eigen maken.
Klantgerichtheid	3. Onderneemt, binnen de mogelijkheden van de eigen functie, acties om de dienstverlening aan klanten te optimaliseren	- Gaat kritisch na op welke punten de eigen dienstverlening aan de klant kan worden verbeterd - Onderzoekt gericht (via systematisch onderzoek) de wensen, behoeften en verwachtingen van klanten (tevredenheidsenquêtes, mondelinge enquêtes) wanneer dit organisatie breed wordt aangestuurd - Formuleert concrete voorstellen om de eigen dienstverlening te verbeteren - Onderneemt concrete acties naar aanleiding van specifieke feedback van klanten - Zet nieuwe mogelijkheden op het vlak van dienstverlening meteen om in de praktijk - Onderneemt acties om de dienstverlening aan specifieke doelgroepen te optimaliseren, rekening houdend met hun beperkingen en behoeften (bv. handicap, allochtonen). <u>Opmerking:</u> Een deskundige staat vaker dan het diensthoofd in contact met de klanten. In deze rol formuleert een deskundige zelf oplossingen en voorstellen met oog op het verbeteren van de klantgerichtheid. Deze voorstellen en oplossingen worden wel steeds teruggekoppeld en afgetoetst met het diensthoofd.

Samenwerken	3. Stimuleert de samenwerking binnen de eigen entiteit, werkgroepen of projectgroepen	▪ Komt met ideeën om het gezamenlijk resultaat te verbeteren ▪ Moedigt anderen aan om samen te werken, hun ideeën te uiten en onderling van gedachten te wisselen ▪ Moedigt anderen aan om onderling te overleggen over zaken die het eigen werk overstijgen ▪ Betreft anderen bij het nemen van beslissingen die op hen impact hebben ▪ Bevordert de goede verstandhouding, de teamgeest en het respect voor de verscheidenheid van mensen ▪ Geeft opbouwende kritiek en feedback ▪ Moedigt anderen aan om gezamenlijke oplossingen te vinden ▪ Werkt actief aan het scheppen van een goede vertrouwensband met andere entiteiten. <u>Opmerking:</u> Het creëren van samenwerkingsverbanden met andere entiteiten is noodzakelijk voor een deskundige. Zij werken in de uitvoering van het eigen vakgebied/domein erg vaak samen met andere diensten en derden. Informele initiatieven en vertrouwensbanden zorgen dat deze samenwerking vlot verloopt.
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, de deontologische code van Stad en OCMW Diest en respecteert het beroepsgeheim ▪ Spreekt anderen erop aan als ze niet volgens 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
Probleemanalyse	3. Maakt eenvoudige analyses van complexe dossiers/thema's /probleemstellingen/vraagstukken	▪ Analyseert complexe dossierproblemen en herformuleert die naar hanteerbare vragen ▪ Houdt bij zijn analyse rekening met verschillende aanknopingspunten ▪ Is in staat inzicht te verwerven in een complexe problematiek. <u>Opmerking:</u> Een deskundige is een goede vertaler van het eigen expertdomein naar het groter geheel van de organisatie/klanten/doelgroepen.
Initiatief	2. Neemt het initiatief om structurele problemen binnen het eigen takdomein op te lossen (reactief en structureel)	▪ Heeft oog voor zaken waar de hiërarchie eventueel niet aan denkt en handelt ernaar of brengt ze onder de aandacht ▪ Formuleert voorstellen om bestaande situaties te verbeteren ▪ Stelt zelf documentatie samen om efficiënt te kunnen werken ▪ Zoekt naar alternatieve oplossingen als hij met structurele problemen wordt geconfronteerd ▪ Geeft aan waar het afgeleverde resultaat mogelijk verbeterd kan worden. <u>Opmerking:</u> Een deskundige moet bij het nemen van initiatieven de nodige flexibiliteit aan de dag leggen en moet toch ook voor een stuk proactief kunnen werken (enkel reactief en ad hoc blijft net iets te beperkt).
Oordeelsvorming	2. Neemt standpunten in en overziet de consequenties daarvan	▪ Komt tot een gefundeerd oordeel, rekening houdend met consequenties ▪ Betreft mogelijke neveneffecten of consequenties van standpunten in zijn overwegingen ▪ Motiveert en beargumenteert het eigen oordeel of de beslissing ▪ Neemt bij problemen of situaties een persoonlijk standpunt in ▪ Neemt standpunten in op basis van onvolledige maar voldoende informatie. <u>Opmerking:</u> Een deskundige moet binnen het eigen vak domein een goed onderbouwd en geïntegreerd oordeel kunnen vormen.
Overtuigingskracht	2. Overtuigt door inhoud én aanpak	▪ Reageert adequaat en niet defensief op negatieve reacties of weerstand ▪ Toont begrip voor meningen en standpunten van anderen ▪ Enthousiasmeert anderen als hij zijn eigen voorstellen en ideeën verdedigt ▪ Brengt zijn argumenten scherp onder woorden ▪ Brengt een persoonlijke en genuanceerde argumentatie naar voren. <u>Opmerking:</u>

		Bij het nemen van beleidsmatige acties of het leggen van beleidsmatige accenten moet een deskundige deze overtuigend kunnen brengen.
Nauwgezetheid	3. Blijft onder verhoogde druk kwaliteitsvol werk afleveren	▪ Levert onder druk kwaliteitsvol werk af ▪ Weet snelheid met nauwkeurigheid te combineren ▪ Kiest de exacte methode of procedure op basis van de gevraagde nauwkeurigheid ▪ Combineert kwantiteit met kwaliteit ▪ Blijft oog voor detail hebben onder tijdsdruk. <u>Opmerking:</u> Gezien het werk op de dienst Burgerlijke Stand op een zeer correcte manier moet worden uitgevoerd, is nauwgezetheid een zeer belangrijke competentie.
Organisatiebetrokkenheid	2. Houdt bij de eigen acties (pro)actief rekening met de belangen van de organisatie	▪ Overweegt in de eigen acties en voorstellen de voor- en nadelen voor de organisatie ▪ Zet zich in om de doelstellingen van de organisatie te realiseren, ook al zou hij zelf andere doelen voorrang kunnen geven ▪ Respekteert in de eigen adviezen en beslissingen het ruimere beleidskader (doelen, waarden, cultuur, enz.) ▪ Heeft oog voor de kosten die met een bepaald voorstel of initiatief samenhangen ▪ Schat bij eigen acties de ruimere gevolgen daarvan in voor de organisatie. <u>Opmerking:</u> Een deskundige moet loyaal zijn aan de organisatie (conscientieus uitvoeren van genomen beslissingen). Een deskundige moet het groter geheel kunnen inschatten en moet ook duidelijk weten tot waar zijn verantwoordelijkheid kan en mag gaan. Een flexibele houding is hierbij noodzakelijk.
Voortgangscontrol	2. Bewaakt de voortgang van het eigen werk en dat van anderen	▪ Controleert op regelmatige basis de voortgang en resultaten van een werkproces/project/planning ▪ Bouwt momenten van werkoverleg en rapportering in (zowel van als voor anderen) ▪ Checkt afspraken op het afgesproken moment ▪ Wijst medewerkers (collega's, leveranciers, enz.) op hun planning of afspraken ▪ Anticipeert op mogelijke storingen in de voortgang. <u>Opmerking:</u> De deskundige is diegene die opvolgt of genomen beslissingen binnen het eigen vakgebied/domein uitgevoerd worden. Men sprak van de 'bewaker' over de uitvoering van beslissingen of processen. Bovendien is een deskundige vaak actief als projectleider waarin hij met internen en/of externen samenwerkt en bijgevolg opvolgt of alle teamleden hun deel uitvoeren.

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 m.b.t. de gemeente : - Decreet over het lokaal bestuur	
	Kennis van de wetgeving/regelgeving m.b.t. de functie : - Bevolking - Identiteitskaarten - 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 :

Stad Diest

Deskundige burgerzaken