Vacature

ADMINISTRATIEF MEDEWERKER BURGERZAKEN (C1-C3)

Halftijds (50%) • Bepaalde duur

Is punctueel en klantvriendelijk werken jou op het lijf geschreven? Schrik je er niet voor terug je in te werken in gespecialiseerde regelgeving en neem je de dossiers van externe klanten (burgers) met een warm hart in handen? Ben jij een gedreven administratieve kracht en hou je van variatie in je job?

Dan ben jij de collega die wij zoeken!

In het kort

- Halftijds (19,00/38,00)
- Overeenkomst van bepaalde duur van 01/01/2027 tot en met 30/06/2027
- Solliciteren voor de functie van administratief medewerker kan tot en met 02/12/2026

Wat houdt de job in?

De administratief medewerker op de dienst burgerzaken ondersteunt op zoveel mogelijk vlakken het diensthoofd(en) burgerzaken en werkt als tussenpersoon voor de burger en de hogere overheid. Hij/zij zorgt er mee voor dat de burger kan voldoen aan de wettelijke voorwaarden en richtlijnen opgelegd door de hogere overheid en bezorgt de hogere overheid de nodige informatie over de burger. Dit zowel met informatie over de levensloop van de burger (burgerlijke stand) als met informatie over het functioneren in de samenleving (bevolking) van de burger.

Taken:

1. Als **ambassadeur** van ons lokaal bestuur zorg je voor een klantvriendelijk onthaal en een efficiënte dienstverlening aan interne en externe klanten die zich op de dienst aanbieden.

2. Als **punctueel medewerker** ben je medeverantwoordelijk voor het beheren van de inkomsten verbonden aan de diensten van de dienst burgerzaken.
3. Als **dossierbeheerder** waak je over de dossiers van voornamelijk externe klanten.
4. Als **gedreven administratieve medewerker** verzamel, orden en verwerk je de gegevens en hou je deze actueel, zodat er op elk moment correcte en recente informatie ter beschikking is. Je staat in voor de administratie, verwerking en opvolging m.b.t. de dienst burgerlijke stand en diens producten.
5. Als **teamplayer** onderhoud je interne en externe werkrelaties m.b.t. de activiteiten en de doelgroepen om zo door een goede samenwerking een efficiënt verloop van de processen te garanderen. Je werkt constructief samen met de andere medewerkers van de dienst burgerzaken en onthaal en met de leidinggevenden van de afdeling dienstverlening, met collega's van andere afdelingen/diensten, het management en het bestuur.
6. Als **expert** werk je steeds aan je eigen ontwikkeling en expertise. Je hebt een interne 'drive' voor je vak en je zorgt ervoor dat je op de hoogte blijft van de ontwikkelingen in dit domein. Indien je weinig/geen ervaring hebt met bepaalde materie, ben je bereid je hierin bij te scholen.

Wat verwachten we van jou?

Medewerkers die zich kandidaat wensen te stellen dienen aan volgende **aanvullende voorwaarden** te voldoen:

- *Je bent in het bezit van een diploma hoger secundair onderwijs.*
- *We kunnen op jou vertrouwen: je komt afspraken na en gaat **discreet** om met verkregen informatie en gevoelige thema's binnen ons lokaal bestuur.*
- *Je voldoet aan de algemene toelatings- en aanwervingsvoorwaarden.*

In ruil bieden wij

Contract

- halftijds (19,00/38,00)
- overeenkomst van bepaalde duur van 01/01/2027 tot en met 30/06/2027
- flexibel werkrooster in samenspraak met collega's en diensthoofd

Loon

- bruto maandwedde volgens loonschaal C1-C3
- beroepservaring kan onbeperkt worden overgenomen
- maaltijdcheques van € 10,00 per volledig gewerkte dag
- loonsimulatie mogelijk op aanvraag
- vakantiegeld en eindejaarstoelage

Vakantie
Vakantie wordt pro rata berekend op basis van de duur van de tewerkstelling en de prestatiebreuk.

Voltijdse medewerkers hebben per volledig dienstjaar recht op:

- 31 vakantiedagen
- 11 wettelijke feestdagen
- 3 bijkomende feestdagen
- vrij te kiezen vervangingsdag indien de (bijkomende) feestdag op een zaterdag of zondag valt

Loopbaan
- coaching tijdens formele en informele gesprekken
- opleidingskansen

Voordelen
- aangename werkomgeving
- flexibele werkuren in samenspraak met collega's en leidinggevende
- fietsvergoeding
- 2de pensioenpijler
- gratis abonnement woon-werkverkeer (openbaar vervoer)
- gratis hospitalisatieverzekering (bij een contract van onbepaalde duur of na een tewerkstelling van 6 maanden)
- aansluiting bij onze sociale partner GSD-V voor premies, kortingen, voordelen, …

Hoe solliciteer je?

- Vul ten laatste **02/12/2026** het online sollicitatieformulier in.
- Laad volgende documenten op in het sollicitatieformulier: *CV, motivatiebrief, kopie van je diploma en uittreksel uit het strafregister (algemeen model)*
- Alle kandidaten krijgen een antwoord per mail. Hou dus zeker ook je spam/ongewenste mails in de gaten

Hoe verloopt de selectie?

1. Op basis van je CV en sollicitatiebrief houden we een **eerste screening**. We controleren alle kandidaturen op ontvankelijkheid (cfr. Voorwaarden kandidaatstelling). Op basis van deze screening worden maximaal 10 kandidaten toegelaten tot de volgende fase van de selectieprocedure.

2. Kandidaten die in aanmerking komen, worden uitgenodigd voor **een gesprek** dat zal plaatsvinden op **vrijdag 11/12/2026** vanaf 08u30 in het gemeentehuis Bonheiden (zaal Calluna). Het exacte tijdstip wordt later aan elke kandidaat meegedeeld.

3. Is er een **wederzijdse klik**, dan kan onze samenwerking van start gaan.

Diversiteit? Graag!

Iedereen is welkom bij ons. Wij werven aan op basis van motivatie, competenties en talent, ongeacht geslacht, leeftijd, origine of handicap.

Heb je nog een vraag?

- Over de **jobinhoud:** carolien.dirickx@bonheiden.be
- Over de **selectieprocedure** of het **aanbod:** personeelsdienst@bonheiden.be
- Meer info vind je eveneens in de uitgebreide functiebeschrijving.

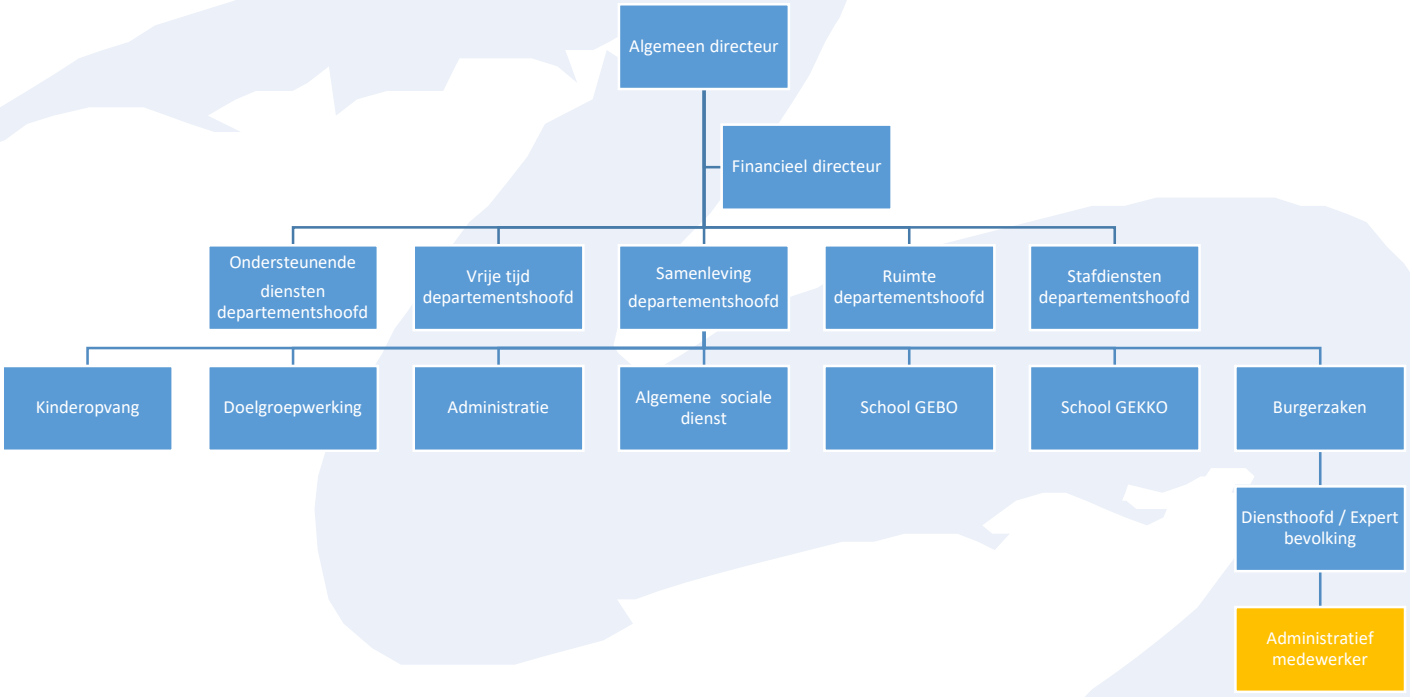
Functiegegevens

Functie:	Administratief medewerker burgerzaken
Graad:	C1-C3
Niveau:	C
Departement:	Samenleving
Dienst:	Burgerzaken
Aard:	Contractueel

Beoordelaars

Eerste beoordelaar: Diensthoofd burgerzaken
Tweede beoordelaar: Departementshoofd Samenleving

Plaats in de organisatie



Doel van de functie

- De administratief medewerker op de dienst burgerzaken ondersteunt op zoveel mogelijk vlakken het diensthoofd(en) burgerzaken.
- De administratief medewerker burgerzaken werkt als tussenpersoon voor de burger en de hogere overheid. Hij/zij zorgt er mee voor dat de burger kan voldoen aan de wettelijke voorwaarden en richtlijnen opgelegd door de hogere overheid en bezorgt de hogere overheid de nodige informatie over de burger. Dit zowel met informatie over de levensloop van de burger (burgerlijke stand) als met informatie over het functioneren in de samenleving (bevolking) van de burger.

Taken

1. Als **ambassadeur** van ons lokaal bestuur zorg je voor een klantvriendelijk onthaal en een efficiënte dienstverlening aan interne en externe klanten die zich op de dienst aanbieden.

   Mogelijke taken – niet limitatief:
   - *Je geeft informatie, beantwoordt vragen en verwijst de klanten die zich aanmelden correct door.*
   - *Je beantwoordt telefoonoproepen en schakelt indien nodig door naar de juiste persoon.*

2. Als **punctueel medewerker** ben je medeverantwoordelijk voor het beheren van de inkomsten verbonden aan de diensten van de dienst burgerzaken.

   Mogelijke taken – niet limitatief:
   - *Je int geringe dagontvangsten.*
   - *Je gebruikt het geïnde geld nooit om uitgaven te doen.*
   - *Je controleert dagelijks de loketkas en rekent regelmatig, maar zeker bij overschrijding van het maximumbedrag, de kassa af bij de financiële dienst.*
   - *Je meldt ieder kassaverschil onmiddellijk aan het diensthoofd en de financiële dienst.*
   - *Je houdt de correcte gegevens bij omtrent de inhoud van de kassa en bewaart de nodige verantwoordingsstukken van iedere kassaverrichting (cash en bancontact).*

3. Als **dossierbeheerder** waak je over de dossiers van voornamelijk externe klanten.

   Mogelijke taken – niet limitatief:
   - *Je krijgt dossiers toegewezen in functie van jouw domeinspecifieke kennis.*
   - *Je controleert de dossiers en vervolledigt deze indien nodig.*
   - *Je past correct de procedures toe.*
   - *Je geeft de dossiers door aan de betreffende persoon/dienst en koppelt eventueel terug naar derden.*
   - *Je onderhoudt contacten met de betrokken instanties.*

4. Als **gedreven administratieve medewerker** verzamel, orden en verwerk je de gegevens en hou je deze actueel, zodat er op elk moment correcte en recente informatie ter beschikking is. Je staat in voor de administratie, verwerking en opvolging m.b.t. de dienst burgerlijke stand en diens producten:

   Mogelijke taken – niet limitatief:
   - *Je bent mede het aanspreekpunt voor de dienst burgerlijke stand aangaande geboortes, huwelijken, overlijdens, nationaliteitsaanvragen, naamswijzigingen, …*
   - *Je controleert de binnengekomen documenten op correctheid, wettelijkheid en volledigheid.*
   - *Je signaleert wanneer er problemen zijn.*
   - *Je zorgt ervoor dat de binnengekomen documenten op de juiste plaats terechtkomen.*
   - *Je maakt aktes op van de burgerlijke stand: geboorteaktes, overlijdensaktes, aktes van naamswijzigingen, …*
   - *Je verwerkt informatie in het rijksregister: geboorte, huwelijk, wettelijk samenwonen, overlijdens, …*
   - *Je kijkt dienst gerelateerde facturen na.*
   - *Je past procedures correct toe.*
   - *Je verwerkt informatie cijfermatig zodat hiervan statistieken van gemaakt kunnen worden.*
   - *Je communiceert het verloop van het dossier naar de burger toe.*
   - *Je maakt collegedossiers op.*
   - *Je verzamelt relevante informatie voor de dienst, leest deze, vat ze samen en brengt ze over aan collega's.*
   - *Je ondersteunt de leidinggevende in administratieve taken.*
   - *Je voert allerhande administratieve taken uit op de dienst en de afdeling.*

5. Als **teamplayer** onderhoud je interne en externe werkrelaties m.b.t. de activiteiten en de doelgroepen om zo door een goede samenwerking een efficiënt verloop van de processen te garanderen. Je werkt constructief samen met de andere medewerkers van de dienst burgerzaken en onthaal en met de leidinggevenden van de afdeling dienstverlening, met collega's van andere afdelingen/diensten, het management en het bestuur.

   Mogelijke taken – niet limitatief
   - *Je neemt deel aan (team)vergaderingen en werkgroepen en overlegt met collega's om tot een positieve werksfeer te komen.*
   - *Je ondersteunt waar je kan de leidinggevende en collega's op de diensten burgerlijke stand.*
   - *Je bent aanspreekpunt bij voor domein specifieke kennis (inzake burgerlijke stand) en fungeert daarbij als eerstelijnscontact naar de burgers maar ook naar collega's, management en bestuur.*
   - *Je onderhoudt contacten met zowel interne als externe diensten en betrekt deze indien nodig, zoals ziekenhuis, begrafenisondernemers, parket, …*
   - *Je signaleert behoeften, tekorten en problemen m.b.t. de werking van de dienst en denkt mee na over mogelijke oplossingen.*
   - *Je geeft feedback aan je leidinggevende.*
   - *Je bent bereid om in uitzonderlijke situaties buiten het normale dienstrooster prestaties te leveren.*

6. Als **expert** werk je steeds aan je eigen ontwikkeling en expertise. Je hebt een interne 'drive' voor je vak en je zorgt ervoor dat je op de hoogte blijft van de ontwikkelingen in dit domein. Indien je weinig/geen ervaring hebt met bepaalde materie, ben je bereid je hierin bij te scholen.

   Mogelijke taken – niet limitatief

   - *Je kan werken met DABS, Begraafplaatsen.net, BRAVO, ALFA, eGovFlow, JCC, eBirth… en andere programma's die nodig zijn voor de verwerking van vragen van de burger.*
   - *Je volgt opleidingen of je informeert je over topics rond jouw vakgebied.*
   - *Je levert een positieve bijdrage aan directe collega's, vanuit de persoonlijke expertise.*
   - *Je stelt jezelf in vraag en je vraagt ook naar feedback.*
   - *Je bent nieuwsgierig naar nieuwe mogelijkheden en durft verbeteringsvoorstellen te delen met jouw rechtstreekse leidinggevende.*

Essentiële competenties

TECHNISCHE COMPETENTIES

1. PC-vaardigheden

Algemene PC-vaardigheden

Heeft de vaardigheden om te werken met een computer en de moderne communicatiemiddelen zoals internet en e-mail onder de knie. Heeft een breed inzicht in de werking van een computer en kan zelfstandig de handelingen uitvoeren.

- Kan het scherm van de Windowsverkenner aanpassen
- Kan mappen en submappen maken en verwijderen
- Kan bestand verwijderen en ze terug opvissen uit de prullenbak
- Kan snelkoppelingen maken
- Kan zoeken naar bestanden, mappen…
- Kan de helpfunctie activeren en gebruiken
- Kan verschillende Office-programma's met elkaar combineren
- Kan randapparatuur aansluiten en gebruiker (printers, externe harde schijf, camera…)
- Kan het configuratiescherm veranderen

Software eigen aan de functie

Werkt met de software die specifiek bedoeld is voor de eigen functie. Dit kunnen de softwarepakketten zijn m.b.t. de interne en externe beleidsdomeinen of algemene softwarepakketten die de dagelijkse werking ondersteunen (bv. Access databank, prikklok, intranet, …).

- Heeft voldoende kennis van de software eigen aan de functie
- Kan vlot werken met alle functies van de software eigen aan de functie

2. Wetgeving en regelgeving

Wet- en regelgeving m.b.t. de functie

Kent de wetgeving en regelgeving die belangrijk is voor het uitoefenen van de functie (voorbeeld: sociale wetgeving, decreet ruimtelijke ordening, cultuurdecreet, wet op de openbare aanbestedingen, …). Past ze ook toe in de werkomgeving.

- Heeft voldoende kennis om anderen te helpen
- Heeft een uitgebreide en gedetailleerde kennis van de wetgeving en de regelgeving die van toepassing is op de entiteit

- Kent de knelpunten en de uitdagingen
- Is op de hoogte van de gangbare ontwikkelingen

3. Werking en werkmiddelen

Procedures en procesbeheer

Heeft grondige kennis van de werking van de entiteit. Kent de procedures die gevolgd moeten worden om de eigen opdracht te vervullen en deze van de entiteit.

- Kent de te volgen procedures in detail
- Kan bestaande processen kritisch analyseren, evalueren, optimaliseren en aanpassen
- Kent de basisprincipes van procesbeheer
- Heeft inzicht in de basisprincipes van het in kaart brengen van processen en houdt hierbij rekening met de juridische context

Projectmatig werken

- Kan de toegewezen opdrachten binnen een project correct uitvoeren
- Rapporteert de stand van zaken van de toegewezen opdracht aan de juiste persoon

GEDRAGSCOMPETENTIES

1. Beheersmatige vaardigheden

Plannen en organiseren

Brengt structuur aan in tijd en ruimte, en stelt prioriteiten bij het aanpakken van taken en opdrachten zodat deze volgens een vooropgestelde planning gerealiseerd worden.

- Werkt tijdig en correct af
- Maakt gebruik van hulpmiddelen bij het inplannen van taken (checklist, takenlijsten, elektronische agenda…)
- Pakt eerst de belangrijkste of dringendste taken aan
- Houdt rekening met de nodige uitvoeringstijd
- Geeft tijdig aan wanneer de planning niet gehaald wordt

2. Informatie verwerkend gedrag

Analytisch denken

Ontleedt een (complexe) situatie of probleem systematisch en gaat op een efficiënte wijze op zoek naar aanvullende, relevante informatie. Dit omvat: het signaleren van problemen; het herkennen van belangrijke informatie; het leggen van verbanden tussen gegevens; het opsporen van mogelijke oorzaken van problemen en het zoeken naar ter zake doende gegevens.

- Begrijpt (complexere) situaties door systematische opdeling in kleinere onderdelen
- Maakt duidelijk onderscheid tussen hoofd- en bijzaken
- Omschrijft duidelijk de kern van het probleem
- Gaat systematisch te werk in het analyseren van een probleem/vraag
- Is kritisch in de evaluatie van de verkregen informatie
- Onderzoekt stap voor stap gevolgen en oorzaken van situaties
- Bepaald prioriteiten op rationele wijze
- Benadert een probleem vanuit verschillende gezichtspunten
- Benoemt de oorzaken van problemen die zich voordoen
- Legt verbanden tussen verschillende soorten informatie
- Legt verbanden tussen deelproblematiek, verschillende situaties

- Detecteert onderliggende problemen

3. Interactief gedrag

Overtuigingskracht

Verkrijgt instemming van anderen voor een mening, activiteit of product door gepast gebruik te maken van goed onderbouwde argumenten en autoriteit. Maakt een vertrouwenwekkende eerste indruk op anderen en weet deze te handhaven.

- Verwoordt zijn argumentatie in begrijpbare taal, met minimaal gebruik van vaktermen
- Komt betrouwbaar over bij anderen
- Weerlegt middels argumenten de bezwaren van anderen
- Brengt argumenten stap voor stap, steeds op het juist moment
- Integreert tegenargumenten van de gesprekspartner in eigen argumentatie
- Reageert op inhoudelijke argumenten van de gesprekspartner
- Reageert adequaat en niet defensief op negatieve reacties of weerstand
- Stelt zich zelfzeker op, bijvoorbeeld bij het innemen van een standpunt
- Toont enthousiasme voor het eigen standpunt en brengt dit over op anderen

Mondelinge communicatie

Spreekt in een taal die het publiek tot wie ze gericht is begrijpt.

- Geeft standpunten op een respectvolle en diplomatische wijze weer
- Gaat regelmatig na of de boodschap voor de gesprekspartner duidelijk is
- Biedt zijn gesprekspartner(s) de mogelijkheid om vragen te stellen
- Past zijn communicatie aan de mogelijkheden van de gesprekspartner aan
- Geeft de gesprekspartner de ruimte om zich te uiten en onderbreekt hem niet
- Past zijn woordenschat, spreektempo en de inhoud aan, aan de doelgroep

Schriftelijke communicatie

Hanteert een schrijftaal die past bij de boodschap en de doelgroep.

- Gebruikt een stijl die aangepast is aan de situatie (formeel, informeel, informatie…)
- Gebruikt een taal die aangepast is aan het doelpubliek (bijv. licht jargon bij een niet technisch onderlegd publiek)
- Maakt een heldere, correcte en leesbare synthese van een complexe situatie

Collegialiteit en samenwerking (gradatie 2)

Werkt actief samen met anderen om als groep bepaalde doelstellingen te realiseren.

- Deelt spontaal alle nuttige informatie
- Neemt acties tot constructieve samenwerking met anderen
- Betrekt anderen bij de besluitvorming
- Geeft opbouwende kritiek en feedback
- Vraagt naar visie en ideeën van anderen
- Stemt de eigen inbreng af op de noden van de groep en draagt bij tot het gezamenlijk resultaat – ook wanneer dit niet van direct persoonlijk belang is
- Bevordert de goede verstandhouding, de teamgeest en het respect van verscheidenheid van mensen

Netwerken

Ontwikkelt en onderhoudt goede relaties, netwerken of contacten om informatie, steun en medewerking te verkrijgen; dit kan zowel binnen als buiten de eigen organisatie. Gebruikt een stijl die aangepast is aan de situatie (formeel, informeel, informatie…)

- Neemt initiatief tot interacties en gesprekken met anderen
- Legt regelmatig nieuwe contacten naar aanleiding van opleiding, seminaries, …
- Brengt mensen met elkaar in contact, stelt hen aan elkaar voor
- Neemt zelf acties om contacten te leggen en te onderhouden in uiteenlopende situaties
- Gaat actief op zoek naar collega's uit andere entiteiten of organisaties omwille van informatie-uitwisseling

4. Persoonsgebonden gedrag

Flexibiliteit

Past zijn eigen gedragsstijl snel aan om effectief te werken in diverse situaties met diverse personen of groepen.

- Is bereid tijdelijk extra verantwoordelijkheden op te nemen
- Verandert planning in functie van nieuwe prioriteiten
- Evalueert kritisch en frequent eigen werkwijze om de gekozen aanpak bij te sturen
- Komt met alternatieven naar voren indien de vooropgestelde aanpak minder effectief blijkt te zijn
- Beheerst ook de basistaken van collega's en springt in indien nodig
- Past de planning effectief aan bij onverwachte gebeurtenissen, bij tijdsdruk, dringende vragen of behoeften
- Anticipeert op onvoorziene omstandigheden; schat de mogelijke hindernissen in

Kwaliteit en nauwgezetheid (gradatie 2)

Bereidt een taak nauwkeurig voor, voert ze uit, werkt ze af, volgt ze op en stuurt ze bij waar nodig.

- Controleert het eigen werk op fouten op fouten en onnauwkeurigheden
- Streeft naar duidelijke afspraken en taakomschrijvingen
- Neemt acties om orde, structuur, kwaliteit te behouden
- Levert onder druk kwaliteitsvol werk af
- Levert overzichtelijke berekeningen en/of gegevens af zodat nazicht mogelijk is
- Zoekt naar mogelijkheden om de nauwkeurigheid van het werk te verbeteren
- Combineert kwantiteit met kwaliteit

Veranderingsbereidheid (gradatie 2)

Stelt zich open voor (organisatie)verandering en zoekt actief nieuwe denkkaders op. Verbetert het eigen functioneren en de werking van de entiteit voortdurend door de bereidheid om te leren en mee te groeien met veranderingen.

- Toont zich leer- en aanpassingsbereid met betrekking tot de eigen functie en situatie
- Past nieuwe afspraken over de uitvoering van de eigen taak meteen toe in de praktijk
- Vraagt om uitleg en toelichting wanneer iets niet duidelijk is
- Geeft aan waar zich problemen in de taak voordoen en denkt mee na over oplossingen
- Werkt zich in, in nieuwe elementen die relevant zijn voor de eigen taak

Leerbereidheid

Wenst steeds meer informatie te bekomen met als doel bij te leren en mee te groeien met de veranderingen.

- Doet actieve inspanningen om meer informatie te kunnen bekomen om optimaal de opdracht te vervullen

- Vraagt naar feedback over de eigen prestaties en trekt hieruit conclusies
- Zoekt actief naar leerkansen en mogelijkheden om kennis en vaardigheden te verbeteren en te ontwikkelen
- Graaft naar exacte informatie, feiten en cijfers
- Stelt zijn functioneren regelmatig in vraag; trekt er de nodige conclusies uit en verandert eventueel zijn eigen gedrag

Stressbestendigheid

Blijft kalm en functioneert efficiënt onder druk bij tegenslag, teleurstelling of tegenwerking.

- Behoudt bij confrontatie een correcte en tactvolle houding
- Houdt emoties onder controle in stresssituatie, bij tegenstand, vijandige reacties of negatieve feedback
- Blijft doorzetten in geval van tegenslagen en teleurstellingen
- Blijft effectief handelen in situaties waar de eigen kennis en ervaring ontoereikend is
- Blijft onder moeilijke werkomstandigheden hoofd- en bijzaak onderscheiden
- Presteert goed in situaties van langdurige verhoogde druk

Zelfinzicht

Kan zichzelf inschatten en beoordelen, zodat men een zelfbeeld bekomt dat overeenstemt met de realiteit.

- Kent zichzelf goed, kan zichzelf goed inschatten
- Zoekt actief naar persoonlijke feedback
- Stelt zijn functioneren in vraag
- Durft zich kwetsbaar op te stellen
- Heeft voldoende inzicht in de eigen mogelijkheden om een taak tot een goed einde te brengen
- Leert uit fouten, analyseert eigen prestaties om te komen tot verbetering
- Laat zien over een reëel inzicht in de eigen sterke en zwakke punten te beschikken

5. Probleemoplossend gedrag

Initiatief

Stelt of onderneemt uit eigen beweging acties en ziet opportuniteiten.

- Doet meer dan verwacht wordt in de job
- Formuleert op een gedreven wijze gerichte voorstellen om bestaande situatie te verbeteren
- Heeft oog voor zaken waar zijn leidinggevende(n) niet aan gedacht hebben; doet het nodige om in functie ervan te werken
- Stelt zelf documentatie samen om efficiënt te kunnen werken
- Geeft verbeteringen aan voor de dagelijkse werking
- Komt uit eigen beweging met ideeën en oplossingen
- Neemt op eigen initiatief actie
- Formuleert uitdagende doelen voor zichzelf
- Toont enthousiasme voor het eigen standpunt en brengt dit over op anderen

Klantgerichtheid

Helpt anderen. Richt zijn aandacht op de kennis van en beantwoorden aan de noden van interne en externe klanten. Neemt klachten en problemen ernstig en zoekt naar oplossingen die de verwachtingen overtreffen.

- Houdt in acties en beslissingen rekening met de behoeften en vragen van de interne en externe klant

- Onderneemt acties om voor de interne en externe klant een geschikte oplossing te bieden voor specifieke vragen en problemen
- Onderzoekt gericht de wensen en behoeften van interne en externe klanten
- Vraagt feedback en zorgt voor follow up naar de interne en externe klant
- Aanvaardt verantwoordelijkheid voor gemaakte fouten, schuift klachten niet af op anderen
- Verstrekt proactief informatie
- Beperkt zich niet tot de directe vraag, maar geeft bijkomende relevante informatie (alternatieven voorstellen, anticiperen)
- Gaat expliciet na of de interne en externe klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening
- Stimuleer klanten op gemotiveerde wijze om zelf oplossingen te zoeken
- Zet anderen er actief toe aan om respectvol om te gaan met burgers, ongeacht hun herkomst, opvattingen, achtergrond of positie.

6. Waardegebonden gedrag

Integriteit

Handelt vanuit de codes van algemeen aanvaarde sociale en ethische normen en waarden, zoals betrouwbaarheid, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie.

- Handelt correct en respectvol ten aanzien van zijn omgeving en van de bestaande regels en afspraken
- Doet wat hij zegt, komt beloften en afspraken na
- Maakt het onderscheid tussen vertrouwelijke en niet vertrouwelijke informatie
- Leeft de deontologische code van de organisatie na
- Respecteert de afgesproken werktijden
- Behandelt vertrouwelijke informatie (o.a. van burgers, collega's en medewerkers) op een correcte manier
- Respecteert de werkmiddelen van de organisatie
- Respecteert de regels en afspraken en komt die na
- Respecteert de geldende regels en afspraken rond vertrouwelijkheid van de gegevens. Respecteert het beroepsgeheim en behandelt vertrouwelijke informatie op een correcte en discrete manier
- Gaat respectvol om met anderen (klanten en collega's), ongeacht hun herkomst, opvattingen, achtergrond of positie

Voorwaarden voor kandidaatstelling

- Je bezit een secundair diploma.

Slotbemerking

Deze functiebeschrijving is niet limitatief en kan steeds worden aangepast aan nieuwe evoluties of organisatorische accenten binnen het Lokaal Bestuur.

Handtekening algemeen directeur