

DESKUNDIGE BURGERZAKEN

Kortrijk als werkgever

Elke dag zet je je samen met meer dan 1800 collega's van stad en OCMW in voor dé Kortrijkzaan. Ons aanbod qua dienstverlening is zeer divers, denk maar aan sport, cultuur, burgerzaken, kinderopvang, thuiszorg, sociale tewerkstelling, onderwijs, integratie, stadsontwikkeling, huisvuilophaling, groen, parkeerbeleid, armoedebestrijding, schuldhulpverlening, evenementen, economie, wegenwerken, woonzorgcentra... De uitdagingen voor de diensten en de medewerkers zijn dan ook groot en evolueren voortdurend. Samen zorgen we ervoor dat het aanbod afgestemd is op de wensen en behoeften van de inwoners van stad Kortrijk, samen maken we van Kortrijk de beste stad van Vlaanderen.

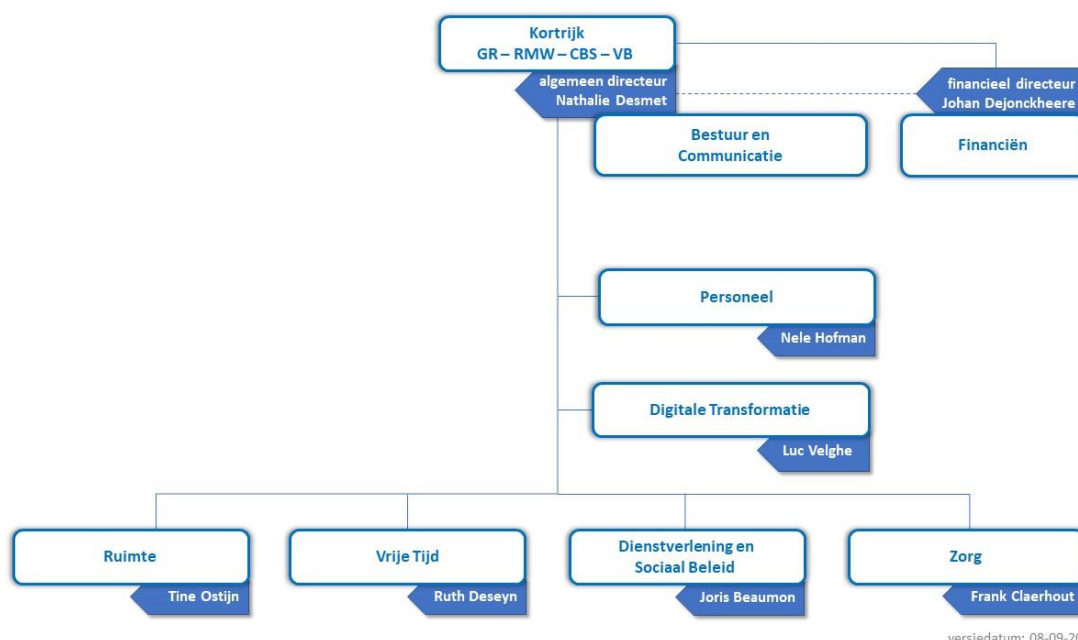
Visie

Kortrijk kiest voor **op-en-top klanttevredenheid** dankzij snelle en slimme dienstverlening. Kortrijk is een stad **waar iedereen meetelt**. Kortrijk is **trendsetter in Vlaanderen** vanuit sterke partnerships en dankzij de inzet van medewerkers met een **zeg-en-doe-mentaliteit**. En dat weerspiegelt zich in onze waarden.

Waarden

Divers - Ondernemend - Open – Samen.

Het organogram



Functiegegevens

Functiebenaming:	Deskundige Burgerzaken
Directie:	Dienstverlening en Sociaal Beleid
Team:	Burgerzaken
Loonschaal:	B1-B3
Rapporteert aan:	Teamverantwoordelijke Burgerzaken

In welk team kom je terecht?

Als Deskundige Burgerzaken kom je terecht in het team Burgerzaken onder leiding van de teamverantwoordelijke. Team Burgerzaken maakt deel uit van de directie Dienstverlening en Sociaal Beleid (zie bovenstaand organogram). Deze directie biedt diverse, essentiële vormen van (sociale) dienstverlening aan. Ze staat daarbij in al haar facetten ten dienste van de klant en haalt het onderste uit de kan om elke klant optimaal en kwaliteitsvol hulp te bieden, te adviseren en te ondersteunen.

Wat is de missie van team Burgerzaken?

Het team burgerzaken omvat de deelteams bevolking, andere nationaliteiten, burgerlijke stand, rijksregister en strafregister. Klanten kunnen bij deze teams terecht voor een grote diversiteit aan dienstverlening: van het aanvragen van een identiteitskaart tot het wijzigen van het adres, van aangifte geboorte over het voorbereiden van een huwelijksdossier tot het veranderen van een naam, van het adviseren van klanten over hun verblijf tot het inschrijven van een nieuwkomer en nog zoveel meer. Het team burgerzaken zet voortdurend in op een steeds grotere klantgerichtheid en een doorgedreven digitalisering, vernieuwing, vereenvoudiging en verbetering van processen. Het invoeren van het digitaal thuisloket en het stadhuis op afspraak zijn hier voorbeelden van.

Wat is het doel van de functie?

Als deskundige burgerzaken ondersteun je de teamverantwoordelijke in de dagelijkse werking van het deelteam "andere nationaliteiten" van het team burgerzaken. Naast het baliewerk zelf, ben je het eerste aanspreekpunt voor jouw collega's en zorg je voor een goede praktische organisatie en werking van het team zodat taken efficiënt en kwaliteitsvol uitgevoerd worden. Je volgt de wetgeving op de voet op en zorgt voor een goede opvolging en kennisdeling in het team. Je initieert acties om de werkmethoden te verbeteren en biedt ondersteuning in projecten om een optimale werking van het team en de dienst te realiseren om zo steeds een vernieuwende, klantgerichte dienstverlening te garanderen.

Wat zijn jouw verantwoordelijkheden?

- Je werkt mee aan de balie waar je op een klantgerichte manier burgers adviseert en begeleidt. Je springt in op piekmomenten, lost operationele problemen op en ondersteunt je collega's als expert bij moeilijkere opdrachten en niet-alledaagse vragen om zo steeds een vlotte, kwaliteitsvolle klantenbediening te realiseren.
- Je volgt de wetgeving en beleidsbeslissingen op en past de procedures aan bij wijzigingen.
- Op basis van jouw expertise, kritische analyse van werkprocessen en signalen die je oppikt uit het werkveld, suggereer je proactief verbetervoorstellen om de werking en de dienstverlening verder te optimaliseren. Je werkt deze verbetervoorstellen indien nodig uit en implementeert ze op de werkvloer.
- Vanuit jouw inhoudelijke kennis sta je in voor de kwaliteit van het werkproces en de dagelijkse coördinatie en opvolging van een team van 7 medewerkers. Dit omvat o.a. volgende taken:
 - Je organiseert de werking van het team. Zo maak je de planning en werkroosters op rekening houdend met de verlofregeling van jouw collega's.
 - Je houdt een overzicht op de taakinhoud van alle medewerkers, volgt afspraken, taken en verantwoordelijkheden op en stuurt bij indien nodig. Je leidt de wekelijkse overlegmomenten.
 - Je bent het eerste aanspreekpunt voor medewerkers voor alle inhoudelijke en persoonlijke zaken. Je houdt informele feedbackmomenten, lost operationele problemen op en coacht de medewerkers met het oog op een goede dienstverlening.
 - Je informeert hen van inhoudelijke wijzigingen en veranderingen in werkmethoden en zorgt dat alle medewerkers actief betrokken zijn.
 - Je stimuleert samenwerking met collega's.
- Je onderhoudt contacten met zowel interne (het bestuur, collega's van eigen en andere teams, leidinggevenden, werkgroepen, ondersteunende diensten) als externe partners (politie, parket, andere gemeenten, overheidsinstanties...) om klanten een complete en correcte dienstverlening aan te bieden. Je neemt hiertoe deel aan samenwerkingsinitiatieven en team gerelateerd overleg.
- Je maakt je de digitale toepassingen van het team eigen (CEVI, CIPAL, eGocFlow, Belpic, Belpas,...).

Welke competenties meten we?

Klantgerichtheid

Je denkt actief mee, speelt in op de vragen en wensen van de (interne en externe) klant en volgt ze op. Je helpt externe en interne klanten op een vriendelijke en passende wijze voort. Je streeft naar klanttevredenheid en onderneemt acties om klantgerichter te werken. Je gaat kritisch na op welke punten de eigen dienstverlening kan verbeterd worden en formuleert concrete voorstellen om de dienstverlening te verbeteren.

Resultaatgerichtheid

Je bent gedreven om doelen op tijd te halen door oplossingsgericht de hiervoor nodige acties en initiatieven te nemen, voor jezelf en voor de anderen binnen het team. Je zoekt naar de meest optimale werkmethoden, ook voor anderen. Je ziet welke acties er moeten ondernomen worden om resultaten te bereiken. Je ondersteunt anderen of neemt obstakels voor anderen weg.

Plannen en organiseren

Je coördineert acties, tijd en middelen op middellange termijn, niet alleen voor jezelf, maar ook voor je collega's. Je plant activiteiten en mensen op een logische, inzichtelijke en efficiënte wijze in in functie van de te behalen resultaten en doelstellingen. Je kan oplossingen bedenken voor kleine ongeregelde heden in je dagelijkse werking. Je past de doelstellingen of actieplannen aan in functie van veranderende of onvoorziene omstandigheden.

Communicatie

Je kan een boodschap structureren en je communicatie aanpassen aan de doelgroep en situatie. Je legt zaken rustig en zeker uit. Je sluit de boodschap aan op de behoeften van toehoorders en gaat in op reacties. Je brengt uiteenlopende visies, behoeften en standpunten samen, zoekt actief naar gemeenschappelijke belangen en hanteert argumenten die zoveel mogelijk aansluiten bij de belangen van de ander. Je geeft anderen tevens de ruimte om een mening of idee in te brengen.

Samenwerken

Je werkt op eigen initiatief dagelijks met je collega's in het team samen, bouwt actief mee aan een goede groepsfeer en stimuleert anderen tot samenwerken. Je stimuleert kennisoverdracht. Je houdt de vinger aan de pols en toetst regelmatig af of werkwijzen voldoen en past ze tijdig aan. Je stimuleert anderen om dit ook te doen. Je buigt conflicten om in een constructieve samenwerking en betreft anderen bij de besluitvorming.

Zelfstandig werken

Je plant de werkzaamheden van het team, werkt zelf doordacht en systematisch en hebt hierbij een voorbeeldfunctie. Je volgt de uitvoering van de taken op en stuurt de planning bij indien nodig. Je volgt de geldende voorschriften en interne procedures bij de uitvoering van taken. Je legt duidelijk aan collega's uit hoe, waarom en wanneer een opdracht moet aangepakt worden. Je denkt actief mee om procedures te verbeteren of te veranderen indien nodig.

Kwaliteitsvol werken

Je werkt volgens de afspraken inzake kwaliteit en onderneemt acties om de kwaliteit van het werk te verbeteren. Je waakt mee over de kwaliteit van alle diensten en producten binnen het team of de dienst en signaleert en bespreekt zaken die niet beantwoorden aan de afgesproken kwaliteit. Je probeert andere of vernieuwende werkwijzen uit om de kwaliteit te verbeteren.

Aan welke voorwaarden moet je voldoen?

Ben je een externe kandidaat?

- Je bent in het bezit van een bachelor diploma en hebt aantoonbare beroepservaring met, en inzicht in vreemdelingenwetgeving.
- Je hebt geen bachelor diploma maar wel aantoonbare beroepservaring met, en inzicht in vreemdelingenwetgeving, en slaagt voor een online niveau- en capaciteitstest.

Ben je een interne kandidaat?

- Je hebt minstens 12 maand graadanciënniteit op B-niveau bij de stad of het OCMW, en hebt aantoonbare beroepservaring met, en inzicht in vreemdelingenwetgeving.

- Je hebt minstens 4 jaar graadanciënniteit op C-niveau of minstens 4 jaar graadanciënniteit op C4/5-niveau én 6 jaar dienstanciënniteit bij de stad of het OCMW, en hebt aantoonbare beroepservaring met, en inzicht in vreemdelingenwetgeving.

Hoe verloopt de selectieprocedure?

Screening CV

Aan de hand van de toelatingsvoorwaarden gaan we na of je al dan niet kan deelnemen aan deze selectieprocedure. Externe kandidaten die voldoen aan deze toelatingsvoorwaarden maar geen bachelor diploma hebben dienen te slagen voor een online niveau- en capaciteitstest alvorens deel te kunnen nemen.

Deel 1: Korte mondelinge proef (speedinterview)

Indien er meer dan 7 kandidaten toegelaten worden tot de selectieprocedure worden **digitale speedinterviews** georganiseerd waarbij je via Microsoft Teams kort (max. 15 minuten) wordt bevraagd rond het inzicht in de job, de kennis, ervaring, persoonlijkheid en motivatie. Indien (minder dan) 7 kandidaten toegelaten worden tot de selectieprocedure wordt onmiddellijk overgegaan naar deel 2, de gecombineerde proef, en worden de digitale speedinterviews overgeslagen.

Deze ronde is eliminerend. Het minimale resultaat om door te stromen naar het tweede deel is 60/100.

Timing: onder voorbehoud op 19/04/2021.

Deel 2: Gecombineerde proef

Voor de **gecombineerde proef** ontvang je op 22/04/2021 in de namiddag een voorbereidende **opdracht** die je dient terug te sturen voor 23u59 op 26/04. Tijdens het daaropvolgend **competentiegericht interview** wordt de case besproken en bevraagd, alsook de toetsing van de competentievereisten, inzicht in de job, kennis, ervaring, persoonlijkheid en motivatie. Er wordt afgetoetst of er een potentiële match is met de job, het team en de organisatie. Ter voorbereiding van het interview ontvang je ook een korte online persoonlijkheidstest.

Deze ronde is eliminerend. Het minimale resultaat om als geslaagd beschouwd te worden is 60/100.

Timing: voorbereidende opdracht op 22/04/2021, competentiegericht interview onder voorbehoud op 5/05/2021

Wervingsreserve (of bevorderingsreserve)

Alle geslaagde kandidaten worden opgenomen in een wervingsreserve voor de functie van deskundige burgerzaken die minstens twee jaar geldig is, met mogelijkheid tot verlenging. Hieruit wordt één kandidaat aangesteld, maar deze wervingsreserve wordt ook gebruikt om snel te kunnen inspelen op een eventuele bijkomende nood aan personele inzet in de toekomst. We putten uit deze werfreserve voor tijdelijke invullingen (vervanging ziektes, zwangerschapsvervangingen...), maar evengoed voor permanente aanstellingen van onbepaalde duur.

Wat mag je van ons verwachten?

- Een contract van onbepaalde duur op B-niveau.
- Maaltijdcheques van 7,00 euro.
- Een gratis hospitalisatieverzekering, gunsttarief voor partner en kinderen.
- Gratis aansluiting bij GSD-V.
- Gratis openbaar vervoer voor woon-werkverkeer.
- Fietsvergoeding.
- Eindejaarspremie.
- Groepsverzekering (tweede pensioenpijler).
- Een mooi verlofpakket (33 tot 35 dagen) en een flexibel uurrooster.
- Afhankelijk van de functie mogelijkheden tot telewerk.
- Naast anciënniteit vanuit openbare sector/onderwijs, kan ook anciënniteit op basis van relevante ervaring in de privésector of als zelfstandige meegerekend worden, met een maximum van 18 jaar.
- Een loopbaan met ontwikkelingskansen en nieuwe uitdagingen.

Wat verwachten we van jou?

- Je bent gericht op vernieuwing, een teamplayer en stelt efficiëntie en klantgerichtheid voorop.
- Je hebt kennis van de specifieke wetgeving van de dienst andere nationaliteiten.
- De openingsuren van het stadhuis en dus van het team Burgerzaken zijn:
 - Maandag: 9u00 -12u30 en 16u00-19u00.
 - Dinsdag, donderdag en vrijdag: 9u00-12u30.
 - Woensdag doorlopend: 9u00-16u00.
 - Zaterdag: 9u00-12u30.Voor de avondshift op maandag en de voormiddag op zaterdag wordt met een beurtroelsysteem gewerkt (reken hiervoor op 1 op 3).
- Je kan vlot overweg met digitale toepassingen.

Heb je vragen?

Voor meer informatie kan je contact opnemen met de selectieverantwoordelijke voor deze procedure via vacatures@kortrijk.be.