

## Functiegegevens

---

Functie: Administratief bediende burgerzaken  
 Graad: C1-3  
 Niveau: C  
 Afdeling: Dienstverlening  
 Dienst: Burgerzaken – team bevolking  
 Aard: Contractueel

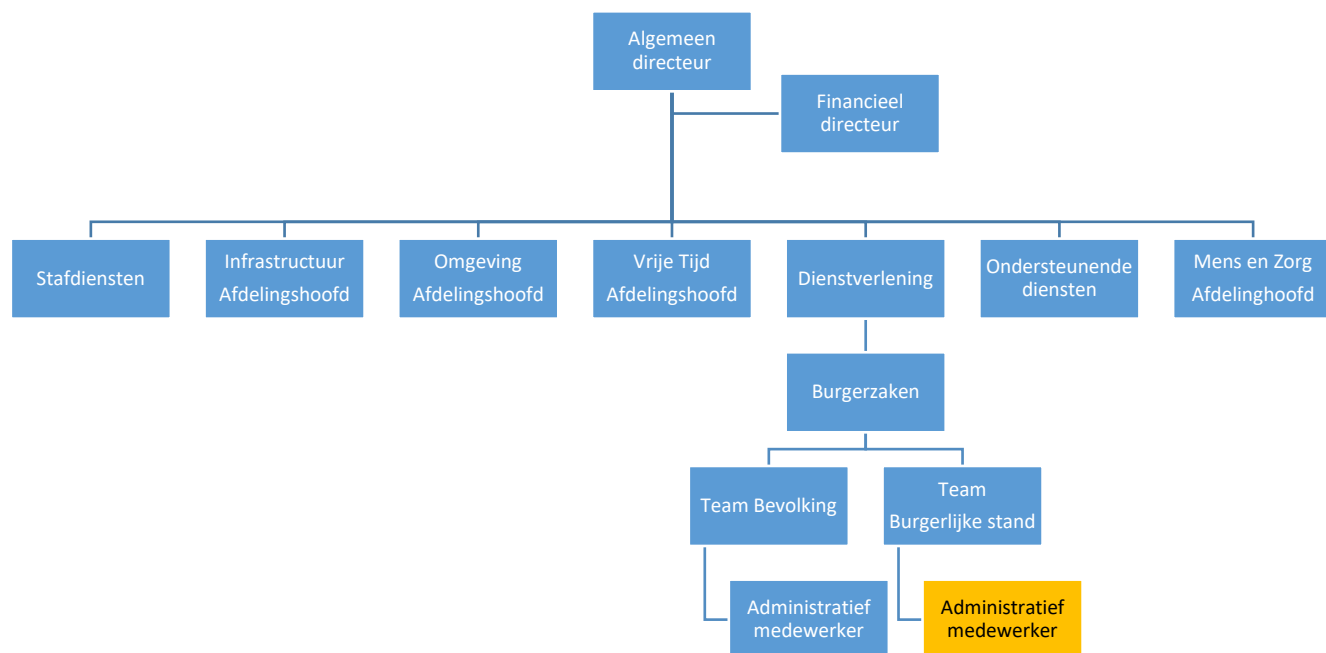
## Beoordelaars

---

Eerste beoordelaar: Diensthoofd bevolking  
 Tweede beoordelaar: Afdelingshoofd dienstverlening

## Plaats in de organisatie

---



## Doel van de functie

---

- De administratief medewerker van het team bevolking ondersteunt op zoveel mogelijk vlakken de leidinggevende.
- De administratief medewerker van het team bevolking 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 m.b.t. het functioneren in de samenleving 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.
- Je past de mondelinge en schriftelijke communicatie aan naargelang de doelgroep.
- Je gaat na of de boodschap goed begrepen werd door de burger, herhaalt wanneer nodig in andere woorden.

2. Als **punctueel medewerker** ben je mede verantwoordelijk 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 maximum bedrag, 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 **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 bevolking en diens producten:

### Mogelijke taken – niet limitatief:

- Je bent het aanspreekpunt aangaande identiteitsdocumenten, reispassen, rijbewijzen, laatste wil, orgaandonatie, euthanasie, attesten, uittreksels strafregister, adreswijzigingen, bewindvoering, eretekens, verkiezingen, adresbeheer (referentieadres, zorgwonen, tijdelijk afwezig, gedeeld verblijf,...), ...
- Je kijkt aanvragen m.b.t. het aanvragen van rijbewijzen, reispassen, euthanasie, ... aan het loket na op correctheid, wettelijkheid en volledigheid.
- Verwerken aanvragen rijbewijzen in backoffice.
- Verwerken aanvragen attesten, mutaties, uittreksels,... in het digitaal loket (eGovFlow).
- Verwerken informatie rijksregister: geboorte, huwelijk, overlijdens, polio, echtscheidingen, gezinstoestand, ...
- Verwerken informatie elektronisch loket BRAVO

- Verwerken leveringen identiteitskaarten, reispassen en rijbewijzen.
- Opvolging aflevering en termijnen identiteitsdocumenten, rijbewijzen en reispassen
- Je past correct de procedures toe.
- Communiceren verloop dossier naar burger.
- Informatie rijksregister kunnen ingeven, verzamelen en interpreteren.
- Opmaken van colledossiers.
- Kijkt gegevens na op correctheid en signaleert problemen.
- Je verzamelt relevante informatie voor de dienst, leest deze en vat ze samen.
- Opmaak van lijsten en statistieken m.b.t. het rijksregister.
- Nazicht facturatie reispassen en rijbewijzen.
- Ondersteunt het diensthoofd administratief in het verkiezingsjaar.
- Allerhande ondersteunende administratieve taken op de dienst en de afdeling.

4. Als **teampayer/collega** 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 leidinggevendenden van de afdeling dienstverlening, met collega's van andere afdelingen/diensten, het management en het bestuur.

Mogelijke taken:

- Je neemt deel aan (team)vergaderingen en werkgroepen
- Je overlegt met collega's om tot een positieve werksfeer te komen.
- Je ondersteunt waar je kan het diensthoofd en collega's op de diensten burgerzaken en onthaal.
- Je bent aanspreekpunt bij kleine vragen en fungeert als eerstelijnscontact naar de burgers, maar ook naar collega's, management en bestuur.
- Je onderhoudt contacten met zowel interne als externe diensten en betreft deze indien nodig.
- 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 diensthoofd.
- Je bent bereid om in uitzonderlijke situaties buiten het normale dienstrooster prestaties te leveren.

5. 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:

- Je kan werken met belpic, belpas, BRAVO, ALFA, eGovFlow, JCC, centraal strafregister, mercurius, centaurus, ... en andere programma's nodig voor de verwerking van de (aan)vragen van de burger.
- Je volgt opleidingen of je informeert je over topics rond jouw vakgebied (bevolkingsmaterie en rijksregister).
- 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

Kent de werking van de entiteit. Kent de procedures die gevolgd moeten worden om de eigen opdracht te vervullen en deze van de entiteit. Past deze kennis toe in de eigen werksituatie.

- 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**

Kent de principes van projectmatig werken waarbij het te bereiken van tevoren vastgestelde resultaten centraal staat. Gaat hiervoor planmatig te werk om het project dat begrenst is in tijd (met duidelijk begin en einde) tot een goed einde te brengen. Past dit toe in de eigen werksituatie.

- 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
- Bepaalt 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 eigen 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 vragen te stellen
- Past zijn communicatie aan, aan de mogelijkheden van de gesprekspartner
- Geeft de gesprekspartner de ruimte op zich te uiten en onderbreekt hem niet
- Past zijn woordenschat, spreektempo en 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**

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

- Deelt spontaan 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

## **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**

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**

Stelt zich open voor (organisatie)verandering en zoekt actief nieuwe denkkaders op. Verbeterd 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 het 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
- Verstreekt 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 bent in het bezit van een diploma hoger secundair onderwijs.

## Slotbemerking

---

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

## Handtekening algemeen directeur

---