

KLANTENADVISEUR ANDERE NATIONALITEITEN

Als klantenadviseur andere nationaliteiten sta je in voor een kwalitatieve en klantgerichte dienstverlening bij het team Burgerzaken (zowel frontoffice als backoffice). Je helpt klanten met een andere nationaliteit, je informeert en begeleidt hen in hun verblijfsdossier, en ondersteunt hen bij hun vragen.

Wat zijn jouw verantwoordelijkheden?

- Je verzorgt een vlotte kwaliteitsvolle klantenbediening m.b.t. alle vragen omtrent vreemdelingenadministratie. Je vervult een sleutelrol in de opvolging en behartiging van dossiers van je klanten. Ongeacht de complexiteit van het dossier, behandel je alle klanten correct, vriendelijk en met respect. Taken zijn bijvoorbeeld:
 - Inschrijven van vreemdelingen
 - Behandelen aanvragen regularisatie
 - Samenstellen dossiers en nazicht op volledigheid van stukken voor nieuwe inschrijvingen
 - Bijzondere aandacht aan de registers van de verblijfstitels
 - Voorbereiding en afleveren verblijfstitels
 - Aanmaken en afleveren van attesten (attest van hoofdverblijfplaats, gezinssamenstelling, uittreksel strafregister,...)
 - Adreswijzigingen opnemen, opvolgen en afhandelen
 - Elektronische vreemdelingenkaarten aanvragen en afleveren, bestellen kaarten
 - Briefwisseling met betrekking tot de vreemdelingendossiers
 - Communicatie naar Dienst Vreemdelingenzaken
- Je geeft deskundige info. Je zoekt samen met de klant naar de meest aangewezen oplossing tot het regelen van zijn verblijfsituatie. Uiteraard altijd binnen de wettelijke bepalingen.
- Je maakt afspraken en vervolgsafspraken voor de opvolging van de dossiers van je klanten.
- Je geeft bijstand aan je collega's m.b.t. alle dossiers vreemdelingen. Je overlegt over aanpak dossiers en ondersteunt elkaar bij de verwerking. Je anticipeert op problemen en formuleert verbetervoorstellen.
- Je beantwoordt vragen van externe organisaties of partners en staat in voor de briefwisseling.
- Tijdens de werktijden garandeer je de telefonische dienstverlening.
- Je volgt relevante wetgeving rond vreemdelingen op zodat je steeds op de hoogte bent van eventuele wijzigingen en een optimale dienstverlening kan garanderen. Nieuwigheden maak je je eigen en je past mee de processen aan.
- Je kan wetgeving vlot aanleren, interpreteren en op een eenvoudige manier uitleggen aan de klant. Je krijgt uitgebreide interne opleiding op de werkvloer. Je volgt ook regelmatig externe opleidingen.

- Je draagt op een positieve manier bij aan de formele en informele overlegmomenten binnen het team. Je stelt je flexibel op bij de dagelijkse werkorganisatie teneinde een vlotte klantenbediening te realiseren.

Belangrijk voor deze functie:

- Je bent bereid om je de specifieke wetgeving van de dienst eigen te maken (hou rekening met een inwerkingstraject van 1 jaar).
- Je staat idealiter open voor een voltijdse tewerkstelling. 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 invulling van de baliediensten wordt met een beurtrolsysteem gewerkt. Voor de avondshift op maandag en de voormiddag op zaterdag wordt eveneens met een beurtrol gewerkt (reken hiervoor op 1 zaterdag op 3). Naast de openingsuren worden de nodige backoffice taken verricht (ongeveer 65% backofficetijd en 35% balietijd).

- Je kan goed overweg met Microsoft Office toepassingen (Word, Excel, Outlook) en kan je dankzij je goede algemene digitale vaardigheden vlot inwerken in specifieke software van de dienst.

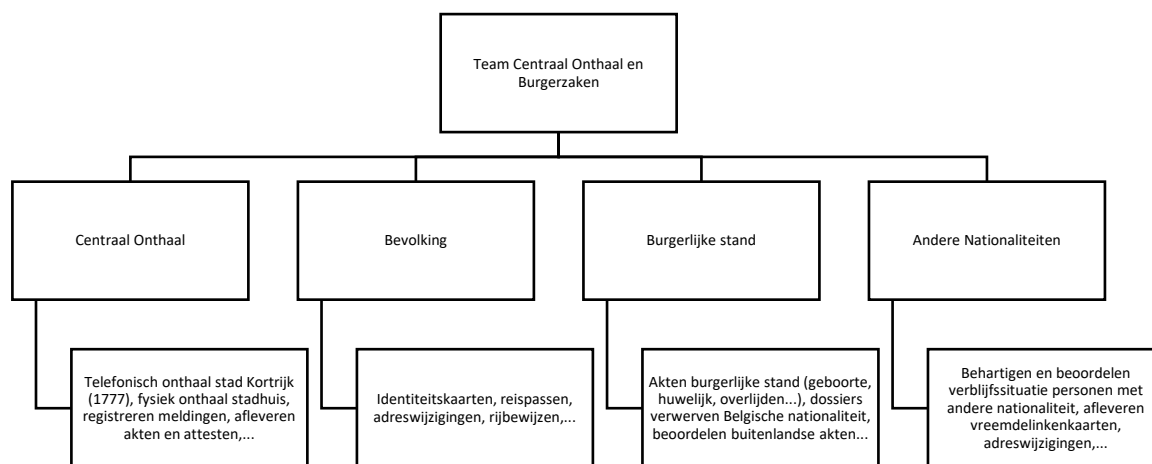
In welk team kom je terecht?

Je gaat aan de slag in het team Andere Nationaliteiten, dat deel uitmaakt van team Centraal Onthaal en Burgerzaken.

Team Centraal Onthaal en Burgerzaken bevindt zich in het stadhuis en bestaat uit 4 deelteams: Bevolking (15 personen), Burgerlijke Stand (9 personen), Andere Nationaliteiten (8 personen) en Centraal Onthaal (10 personen). Deze teams werken nauw samen in het aanbieden van een klantvriendelijke dienstverlening en zetten voortdurend in op een doorgedreven digitalisering, vernieuwing, vereenvoudiging en verbetering van processen. Het invoeren van het digitaal thuisloket, het stadhuis op afspraak en het platform buitenlandse studenten zijn hier voorbeelden van.

Klanten kunnen bij team Centraal Onthaal en Burgerzaken terecht voor een grote diversiteit aan dienstverlening zoals het aanvragen van een identiteitskaart, het wijzigen van een adres, de aangifte van een geboorte, het voorbereiden van een huwelijksdossier, het veranderen van een naam, het adviseren van klanten over hun verblijf, het inschrijven van een nieuwkomer en nog zoveel meer.

Het deelteam Andere Nationaliteiten staat specifiek in voor alles wat verband houdt met het verblijf van niet-Belgen: opstarten en verlengen van de verblijfsprocedures, uitvoeren van instructies van Dienst Vreemdelingenzaken, informeren omtrent de verschillende procedures en de te volgen stappen hierin,...



Wat mag je van ons verwachten?

Wij voorzien een voltijds contract van onbepaalde duur op C1-C3-niveau. Wat bieden we nog meer?

- We houden rekening met relevante ervaring uit je voorbije loopbaan (maximum 18 jaar). Anciënniteit uit de openbare sector kan je onbeperkt meenemen. Jouw voltijds loon zal bij opstart minstens € 2349,46 en maximaal € 3727,92 bedragen, afhankelijk van het aantal jaar relevante beroepservaring. De volledige loonschalen kan je [hier](#) raadplegen.
- Een mooi verlofpakket en een flexibel uurrooster.
- Een aantrekkelijke eindejaarspremie.
- Maaltijdcheques (€7,50).
- Een mobiliteitsplan op maat met fietsvergoeding (€0,36 per km), gratis openbaar vervoer voor woon-werkverkeer, de kans om voordelig te fietsen via ons fietsleaseprogramma en een gratis abonnement voor Mobit deelfietsen.
- Een gratis hospitalisatieverzekering met gunsttarief voor je partner en kinderen en een groepsverzekering (tweede pensioenpijler) die voor je toekomst zorgt.
- Gratis aansluiting bij [GSD-V](#).
- Een fijne werkomgeving waar welzijn en werkgeluk voorop staan met ontwikkelingskansen en personeelsactiviteiten.

Aan welke voorwaarden moet je voldoen?

Ben je een externe kandidaat?

Om te kunnen deelnemen heb je minstens een **getuigschrift hoger secundair onderwijs** nodig.

- Ben je dit kwijt? Heb je nog geen gelijkstellingsattest voor je buitenlands diploma? Dan kan je toegelaten worden onder voorbehoud. Let op, je kan enkel een job aangeboden krijgen als je ons later ook effectief het getuigschrift bezorgt.
- Nog even zoeken? Dat kan ook. Je kan je nu alvast inschrijven en via de link van je bevestigingsmailtje de bijlages later nog toevoegen.
- Bij een concreet jobaanbod, vragen wij ook een uittreksel uit het strafregister. Dit dient blanco te zijn.

Ben je een interne kandidaat?

Ben je al aan de slag bij de stad Kortrijk of het OCMW Kortrijk op D-niveau, in een contract van onbepaalde duur, met minstens 1 jaar niveauanciënniteit in een lokaal bestuur? Dan kan je ook deelnemen aan deze procedure.

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.

Bij meer dan 15 kandidaten gaan we over tot een prescreening waarbij we een strengere selectie maken op basis van relevante ervaring en motivatie.

Deel 1: Online testen

Via drie computertesten die je van thuis uit kan maken, meten we jouw logisch redeneervermogen en administratieve vaardigheden (Bijvoorbeeld: begrijpend lezen, abstract redeneren, nauwkeurigheid...). Deze ronde is eliminerend, je moet voor twee van de drie online testen slagen om door te stromen naar het tweede deel.

Timing (onder voorbehoud): (ten laatste) op maandag(avond) **12 mei 2025** ontvang je per mail een uitnodiging met een link naar de online testen. Alle testen moeten **voor 15 mei 2025 om 23u59** afgewerkt zijn.

Deel 2: Digitaal speedinterview

Tijdens het digitale speedinterview via Microsoft Teams, willen we in een kwartier graag kort kennis met je maken. We bevragen je motivatie, jobinzicht, ervaring, persoonlijkheid en je kijk op onze vacature en organisatie.

Timing: Het digitaal speedinterview gaat **onder voorbehoud** door op **21 mei 2025**. We maken de planning pas op na de eerste ronde. Alle interviews zijn op afspraak.

Deel 3: Korte opdracht en interview met de jury

Voor we je eindelijk kunnen ontmoeten, krijg je even de tijd om hier ter plaatse een praktijkgerichte opdracht voor te bereiden. Tijdens het aansluitend interview bevragen we je over deze case en gaan we ook graag dieper in op jouw competenties en wat jou typeert als persoon. Ter voorbereiding van het interview met de jury ontvang je voordien een korte online persoonlijkheidstest.

Deze ronde is eliminerend. Het minimum resultaat om als geslaagd beschouwd te worden bij de afsluiting van de selectieprocedure is 60/100.

Timing (onder voorbehoud): Het competentiegericht interview zal doorgaan op **28 mei 2025**. We maken de planning pas op na de tweede ronde. Alle interviews zijn op afspraak.

Wervingsreserve (of bevorderingsreserve)

Alle geslaagde kandidaten worden opgenomen op een wervingsreserve voor functies bij Stad en OCMW Kortrijk die binnen de functiefamilie van administratief medewerker vallen. Deze wervingsreserve is minstens twee jaar geldig, met mogelijkheid tot verlenging. Hieruit wordt in eerste instantie één kandidaat aangesteld voor deze vacature, maar deze wervingsreserve kan ook gebruikt om snel te kunnen inspelen op een eventuele bijkomende nood aan personele inzet in de toekomst. Bijvoorbeeld voor tijdelijke invullingen (vervanging ziektes, zwangerschapsvervangingen...), maar evengoed voor eventuele bijkomende aanstellingen van onbepaalde duur binnen onze organisatie.

Welke competenties meten we?

- **Klantgerichtheid:** Je denkt actief mee, speelt in op vragen en wensen van interne en externe klant en volgt ze op
- **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.
- **Resultaatgerichtheid:** Je werkt gericht en actief om vooropgestelde doelen te bereiken.
- **Wendbaarheid:** Je staat open voor veranderingen in je verantwoordelijkheden of takenpakket, team of werkplek.
- **Plannen en organiseren:** Je plant opdrachten en taken op korte en middellange termijn in volgens de afgesproken prioriteiten, rekening houdend met de beschikbare tijd en middelen.
- **Communiceren:** Je kan helder communiceren in twee richtingen, met aandacht voor de doelgroep en situatie.
- **Kwaliteitsvol werken:** Je onderneemt acties om de kwaliteit van het werk te verbeteren.
- **Empathisch handelen:** Je houdt rekening met door anderen geuite gevoelens, behoeften, gedachten, verwachtingen en wensen.

Heb je vragen?

Je vindt een pak informatie over solliciteren bij Kortrijk, loon en voordelen, tips om je voor te bereiden op een selectiegesprek... bij de [veelgestelde vragen](#).

Niet gevonden wat je zocht? Neem dan contact op met Charlotte Goddeeris, de selectieverantwoordelijke voor deze procedure, via vacatures@kortrijk.be of 056 27 85 03.

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.

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

Onze waarden en bedrijfscultuur spelen een cruciale rol in ons verhaal. We vinden het belangrijk dat elke medewerker de Kortrijkse waarden uitdraagt. Ben je ondernemend? Heb je respect voor andere meningen? Durf je open communiceren? En ben je een echte teamplayer. Dan zal je je helemaal kunnen vinden in onze filosofie. [Kom meer te weten over onze missie en waarden.](#)

Het organogram

