

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Deskundige burgerzaken
Afdeling – Dienst	Burgerzaken
Niveau	Deskundige
Graad	B1 – B3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Burgerzaken
Leiding krijgen van	Algemeen directeur
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie

De deskundige burgerzaken staat via een efficiënte en klantgerichte loketwerking garant voor het afleveren van officiële documenten, een adequate doorverwijzing, informatieverstrekking en opvolging zodat een correcte en tijdige dienstverlening voor de burger gewaarborgd wordt.

4. Kernresultaatsgebieden

Informereren, helpen en begeleiden van de (interne/externe) klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Onthalen van de klant op een vriendelijke en gepaste manier
- Geven van inlichtingen
- Doorverwijzen van de klant indien nodig
- Geven van uitleg met betrekking tot procedures
- Meedenken naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures
- Afleveren van de vereiste documenten
- Opvolgen van de informatie die de klant opvraagt

Vastleggen van allerhande rechtsfeiten en rechtshandelingen door de beambte burgerlijke stand betreffende de staat van de rechtspersonen zodat de officiële rechtsgrond van de burger kan vastgesteld worden

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Opmaken van akten erkenning, geboorte, adoptie, nationaliteit, huwelijk, en overlijden en de administratieve verwerking daarvan
- Afleveren uittreksels uit de registers van de burgerlijke stand
- Bijwonen van huwelijksplechtigheden (occasioneel 's avonds en op zaterdagvoormiddag)

Instaan voor het administratief beheer van de begraafplaatsen

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Bepalen van de ligplaats in onderling overleg met de technische dienst
- Bijhouden van het register van de begraafplaatsen
- Opmaken en opvolgen van de concessies in functie van verlengingen of eventueel verwijderen van de grafzerken.
- Regelen en opvolgen van ontgravingen

Instaan voor het autonoom afhandelen van dossiers en administratieve taken in het kader van een efficiënte en effectieve werking van de dienst burgerzaken

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Bijhouden bevolkingsregisters
- Administratieve verwerking voor de aflevering van identiteitskaarten, reisdocumenten en rijbewijzen
- Administratieve verwerking van adreswijzigingen
- Registreren van wettelijk samenwonen
- Administratieve verwerking van uittreksels uit het bevolkingsregister
- Loketfunctie, behandelen telefonische vragen, behandelen briefwisseling en mail, digitaal loket
- Wettigen van handtekening
- Opzoekingen in het archief
- Registratie van verklaringen laatste wilsbeschikking, euthanasie, orgaandonatie
- Onderzoek uitvoeren op basis van de reglementering, inwinnen van informatie noodzakelijk voor de afhandeling en opvolgen van alle procedures in het kader van een dossier
- Bewaking op de voortgang van dossiers en rapporteren over de stand van zaken aan alle betrokkenen
- Klasseren van afgewerkte dossiers
- Bij afwezigheid van de verantwoordelijke:
 - ° in ontvangst nemen van nieuwe aanvragen vreemdelingendossiers-
 - ° opvolging van inentingen

Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een optimale samenwerking en klantgerichte dienstverlening

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Constructief deelnemen aan het werkoverleg
- Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of opdracht, ...
- Formuleren van suggesties of verbeterinitiatieven die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening
- Signaleren van onregelmatigheden, defecten, klachten ... die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben

Instaan voor allerlei administratieve, praktische of logistieke taken zodat de werking van de dienst optimaal ondersteund wordt

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Verzorgen van allerlei schriftelijke communicatie (brieven, mailing ...) en mondelinge communicatie (telefonie)
- Nazien van documenten, formulieren, facturen, ...
- Werken met de meest courante softwarepakketten
- Controleren en klasseren van afgewerkte dossiers

Opvolging van alle relevante regelgeving om de dienstverlening correct te kunnen uitvoeren

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Bevolking, burgerlijke stand en begraafplaatsen.
- Wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer, openbaarheid van bestuur, informatieveiligheid

Vertrouwelijk omgaan met persoonsgegevens

Als medewerker bij een lokaal bestuur bestaat de kans steeds dat je in contact komt met persoonsgegevens. Deze worden in geen geval bijgehouden, geconsulteerd of verstrekt, ook niet binnen de organisatie of met het bestuur, wanneer dit niet noodzakelijk is voor de uitoefening van de taak of indien er geen wettelijke plicht toe bestaat. Bij twijfel neem je contact op met de informatieveiligheidsconsulent van het bestuur.

5. Gedragscompetenties

Kerncompetenties

Kwaliteitsvol werken

- Stelt hoge eisen aan kwaliteit
- Evalueert het eigen gedrag / werk in het licht van kwaliteitsnormen
- Stuurt bij als de kwaliteit ondermaats is
- Doet er alles aan om te vermijden dat er fouten worden gemaakt
- Streeft naar maximaal resultaat
- Zet door bij tegenslag of problemen

Klantgerichtheid

- Zoekt naar oplossingen bij problemen
- Besteedt zorg aan eigen voorkomen
- Is hulpvaardig, maar steeds in lijn met regels of afspraken
- Beantwoordt vragen of klachten op een beleefde en respectvolle manier

Samenwerken

- Helpt collega's waar mogelijk
- Deelt informatie en kennis met collega's
- Zoekt mee naar oplossingen bij conflicten
- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Stelt zich flexibel op in afspraken met collega's omtrent verlof en werkverdeling zodat de dienstverlening steeds gegarandeerd blijft
- Stimuleert collega's om informatie of ideeën met elkaar te delen
- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Gaat respectvol om met collega's en toont waardering voor ieders eigenheid
- Werkt actief aan het creëren van een vertrouwensband met andere diensten

Loyaliteit

- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Stelt het organisatiebelang voorop
- Toont bereidheid om te leren en mee te groeien met verandering
- Handelt in overeenstemming met de belangen van de organisatie
- Voelt zich verbonden met de belangen / problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin

Zelfstandig werken

- Organiseert het eigen werk en lost eventuele problemen vlot op
- Kan werken zonder externe controle
- Werkt taken tijdig en volledig af
- Stuurt bij indien er fouten optreden of bij wijzigende omstandigheden

Funciecompetenties

Plannen en organiseren

- Plant acties en projecten, bepaalt objectieven en prioriteiten
- Houdt rekening met zaken die op lange termijn spelen
- Past eigen planning aan indien veranderende omstandigheden dit eisen
- Verzekert continuïteit en behoudt overzicht

Flexibiliteit

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- Werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af
- Toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen
- Is bereid om extra inspanningen te leveren
- Is bereid om op regelmatige basis avond- en weekendwerk uit te voeren

Kennis

Goede kennis

- Wetgeving m.b.t. de functie
- Wetgeving m.b.t. de gemeente