



VERRASSEND
NATUURLIJK

Aanwervingsbrochure met
functiebeschrijving

Medewerker Burgerzaken

Voltijds / C1-C3

Word jij onze nieuwe collega?

Fijn dat je interesse hebt om deel uit te maken van ons Team Vorselaar!

In deze brochure vind je extra informatie om ons, de organisatie en de functie beter te leren kennen. We geven je alvast ook de planning van de selectieprocedure mee, alsook de verschillende competenties die voor onze organisatie belangrijk zijn en bovendien ook nodig zijn om de functie uit te oefenen.

SELECTIEPROCEDURE

Lokaal Bestuur Vorselaar gaat over tot de aanwerving van een **Medewerker Burgerzaken, voltijds op C-niveau**.

Team Vorselaar is op zoek naar een enthousiaste en gedreven medewerker! Iemand die mee instaat voor de dienstverlening en administratie van burgerzaken.

Vorselaar is een kleine, maar ambitieuze gemeente, dus zoeken we een collega die bovendien ook, samen met andere collega's, als ambassadeur van lokaal bestuur Vorselaar, onze klanten op een laagdrempelige, professionele en warme manier onthaalt en verder helpt, zowel aan de onthaalbalie, telefonisch als digitaal.

Spijtig genoeg kunnen we je niet alleen met een sollicitatiegesprek in Team Vorselaar opnemen. We zijn verplicht voorgeschreven procedures te volgen, maar we houden deze wel graag eenvoudig. Voor het afnemen van de selectieprocedure wordt een jury samengesteld, die bestaat uit 2 of 3 deskundigen die vertrouwd zijn met de functie of kennis hebben van de problematiek die er mee samenhangt.

We geven je hier alvast de planning van de selectieprocedure mee.

▪ 4 december 2024

Je kan je kandidatuur indienen tot en met 4 december 2024 per post (T.a.v. An Van de Cruys – Markt 14 – 2290 Vorselaar) of e-mail (personeelsdienst@vorselaar.be).

Je kandidatuur bestaat uit:

- je **motivatie** voor de functie;
- je **uitgebreide levensloop** (Curriculum Vitae);
- een kopie van een erkend **diploma** dat toegang geeft tot het niveau C (minstens hoger secundair onderwijs of gelijkgesteld)
- een recente **pasfoto**
- een **uittreksel uit het strafregister** (595 – algemeen model) dragend de vermelding “bestemd voor openbaar bestuur” (af te halen of online te bevragen en niet ouder dan drie maanden)

- **5 december 2024**

We screenen alle kandidaturen. De jury kan beslissen om een preselectie te doen. Kom je in aanmerking voor deze preselectie, dan ontvang je een link voor het afnemen van een online vragenlijst/thuisopdracht.

- **8 december 2024**

De deadline om de onlinevragenlijst/thuisopdracht in kader van de preselectie af te leggen is 8 december 2024.

- **10 december 2024**

Enkel de weerhouden kandidaten na de screening van de kandidaturen en de mogelijke preselectie ontvangen op 10 december 2024 een link naar een online vragenlijst die peilt naar de persoonlijkheid en competenties van de kandidaat.

- **11 december 2024**

De deadline om de onlinevragenlijst af te leggen is 12 december 2024.

- **19 december 2024**

De 8 geslaagde kandidaten met de hoogste scores worden uitgenodigd voor het selectiegesprek. We verkennen elkaars verwachtingen en peilen naar je motivatie en competenties. Dit is ook het moment om elkaar beter te leren kennen en kan jij uiteraard ook aan ons vragen stellen.

- **Eind december 2024**

Op basis van de resultaten van het selectiegesprek gaat het college van burgemeester en schepenen over tot de aanwerving van een medewerker burgerzaken, die we graag verwelkomen in ons Team Vorselaar. Daarnaast wordt een wervingsreserve aangelegd die 1 jaar geldig is, en eventueel kan verlengd worden tot 2 jaar.

ONZE ORGANISATIE

Lokaal bestuur Vorselaar hecht veel belang aan het welzijn op het werk van elke medewerker. We vinden het belangrijk dat onze medewerkers met volle goesting komen werken en zijn ervan overtuigd dat onder andere een goede work-life balance hiertoe bijdraagt. Daarom bieden we de mogelijkheid om flexibel te werken (flexibel uurrooster + mogelijkheid telewerken).

We werken in een sfeer van **verantwoordelijkheid** en **vertrouwen**. Dit betekent minder controle en meer vrijheid. Iemand die zich gecontroleerd voelt, functioneert heel anders dan iemand die het volste vertrouwen krijgt en zelf verantwoordelijkheid mag opnemen. Meer vertrouwen en verantwoordelijkheid zorgt bovendien voor meer motivatie, meer groei en meer voldoening.

Bovendien zijn we een horizontale organisatie met zo weinig mogelijk hiërarchische structuren en hechten veel belang aan overleg, verantwoordelijkheid en vertrouwen.

WAAR GAAN WE VOOR?

Onze medewerkers zijn de **AMBASSADEURS** van het lokaal bestuur...

We zijn samen trots op Vorselaar en willen dat ook in onze dienstverlening aan bod laten komen.

die **SAMEN**...

Samen stellen we de klant centraal, maar versterken we elkaar ook. Elke medewerker is een belangrijke schakel in functie van een professionele dienstverlening.

op een **WARME** manier...

We staan met volle goesting klaar en benaderen elke klant op een respectvolle, betrokken manier.

en met een **OPEN BLIK**...

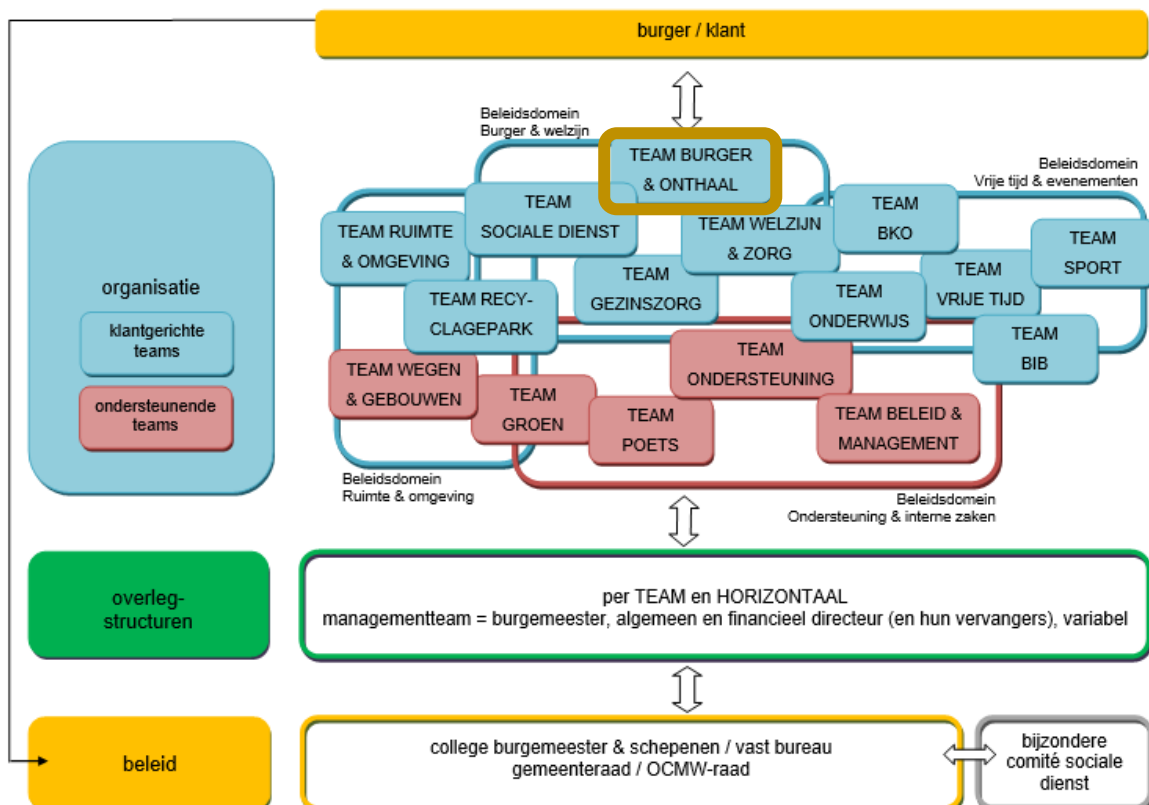
We maken deel uit van een snel veranderende samenleving en willen klaar zijn voor de toekomst.

zorgen voor dienst- en hulpverlening **OP MAAT**

We staan dicht bij onze klant waardoor we hem goed leren kennen, zodat we mee oplossingsgericht denken en handelen, zodat we het verschil kunnen maken.

ORGANOGRAM

Team:	Burgerzaken en Onthaal
Niveau/weddeschaal:	C1-C3
Functiefamilie:	Administratief/Dienstverlenend
Je krijgt ondersteuning van:	Teamcoach burger en onthaal
Evaluator:	Algemeen Directeur / lid P&O



WELZIJN OP HET WERK

1. Engagement vanuit lokaal bestuur Vorselaar

We engageren ons om kwaliteitsvolle arbeidsomstandigheden aan te bieden, waardoor het welzijn van de medewerkers wordt nagestreefd.

Deze functie heeft een middelhoog risico voor mogelijke incidenten die kunnen leiden tot letsels of verwondingen met verlet, namelijk vanwege het beeldschermwerk (= middelhoog risico voor nekklachten, overbelasting pols- en ellebooggewrichten, oververmoeidheid van de ogen).

Preventiemaatregelen: ergonomisch opstellen van het beeldscherm op de werkplek.

2. Jouw engagement

Als medewerker bij lokaal bestuur Vorselaar engageer je je om met volle motivatie en overtuiging mee te werken aan het welzijnsbeleid binnen de organisatie.

Functiebeschrijving

Medewerker Burgerzaken

DOEL VAN DE FUNCTIE

Als medewerker burgerzaken maak je deel uit van het Team Burger en Onthaal. Je verzorgt mee de dienstverlening en volledige administratie van burgerzaken (identiteitskaarten, adreswijzigingen, geboorten, naamwijzigingen...).

Daarnaast zorg je mee voor een kwaliteitsvol en klantgericht onthaal. Samen met je collega's ben je het eerste aanspreekpunt en ambassadeur van lokaal bestuur Vorselaar. Je verbindt het juiste antwoord aan elke binnenkomende vraag op een laagdrempelige, professionele en warme manier, zowel aan de onthaalbalie, telefonisch als digitaal.

TAKENPAKKET

1. Bevolking

Frontoffice

Je behandelt de aanvragen van klanten die op afspraak komen voor bevolkingszaken waaronder identiteitskaarten, paspoorten, adreswijzigingen, rijbewijzen,

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Je ontvangt klanten die specifiek komen voor bevolkingszaken aan onze dienstbalies.
- Je verwerkt de aanvragen van de klant op frontoffice niveau.
- Je beantwoordt eventuele extra vragen en informeert hen op een heldere manier.
- Je toont begrip bij ontevredenheid en denkt mee met de klant om mogelijke oplossingen te vinden, volgens de geldende regels en procedures.

Backoffice

Je verwerkt de aanvragen van de klanten

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Je staat mee in voor het beantwoorden van mails, telefoons, het verwerken van digitale aanvragen van adreswijziging, akten en attesten
- Je staat mee in voor het verwerken van geleverde identiteitsdocumenten.
- Je volgt daarnaast zowel de gewone als de buitenlandse rijbewijzen op.

2. Burgerlijke stand

Je volgt nauwgezet dossiers mee op in het kader van de verschillende onderdelen van burgerlijke stand waaronder geboorte, huwelijk, overlijden, erkenning, naamswijziging, geslachtswijziging, nationaliteitsaanvragen, schijnhuwelijk, schijnerkenning. Je ondersteunt de medewerker Burgelijke Stand.

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Je beheert, controleert en verzorgt nauwgezet de opvolging van dossiers op juridisch, technisch en administratief gebied en staat in voor een kwaliteitsvolle uitvoering van de verschillende dossiers, acties en opdrachten.
- Je beantwoordt vragen van zowel interne als externe klanten met betrekking tot een dossier. Je informeert hen op een heldere manier over wetten, procedures, mogelijkheden en afspraken.
- Je toont begrip bij ontevredenheid en denkt mee met de klant om mogelijke oplossingen te vinden, volgens de geldende regels en procedures.
- Je onderhoudt contacten met de betrokken instanties.
- Je pluis wetgeving en reglementen uit, interpreteert ze juist en past ze correct toe.

3. Onthaal

Je zorgt voor een kwaliteitsvol en klantgericht onthaal, zowel aan onze onthaalbalie en aan het telefonisch onthaal.

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Je zorgt mee voor de permanentie en staat daarom mee in voor een warm onthaal van onze klanten, zodat ze zich welkom en verder geholpen voelen.
- Tijdens het onthaal ben je het eerste aanspreekpunt en help je klanten op een laagdrempelige, professionele manier verder.
- Je onderzoekt “de vraag achter de vraag” om klanten zo gericht en volledig mogelijk te helpen.
- Je zorgt voor het afhandelen van eerstelijns dienstverlening (algemene vragen, boeken van afspraken, documenten afleveren,...)
- Je toetst af of de vraag goed begrepen is, het antwoord voldoende is en het resultaat volledig is.
- Je toont begrip voor ontevredenheid en zoekt oplossingsgericht mee.

4. Algemeen

Je houdt ontwikkelingen en veranderingen binnen je eigen vakgebied actief bij, zodat het beleid binnen de dienst steeds actueel is.

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Je neemt deel aan vormingen met betrekking tot je vakgebied.
- Je volgt nieuwe ontwikkelingen op en zoekt actief de toe te passen reglementering op voor een product of dossier.
- Je wisselt informatie uit met vakgenoten.

Je verzekert een kwalitatieve en efficiënte dienstverlening

Dit omvat onder meer volgende taken:

- Je ontvangt klanten op een klantvriendelijke manier.
- Je vraagt de nodige informatie op en kijkt documenten na om de klant verder te kunnen helpen, maar verwijst indien nodig de klant ook efficiënt door.
- Je levert kwalitatieve documenten en attesten af aan de burger.
- Je zorgt mee voor verbetering van de processen en de kwaliteit van de dienstverlening.
- Je werkt actief en constructief mee binnen het team burger en onthaal.
- Je doet voorstellen voor verbetering van de werking binnen je vakgebied en draagt actief bij tot de uitwerking van die voorstellen.

➔ Er kunnen steeds bijkomende taken zijn in kader van ontwikkelingen met betrekking tot het vakgebied.

KENNIS EN VAARDIGHEDEN

1. Opleidingsniveau

- Je beschikt over een diploma dat toegang geeft tot niveau C dat wil zeggen dat je minstens beschikt over een diploma hoger secundair onderwijs of gelijkgesteld.

2. Relevante ervaring

- Relevante ervaring in het vakgebied wordt als een plus gezien.
- Je bent van nature een teamspeler!

3. Kenniscompetenties

- Je bent computervaardig
- Kennis van reglementering en wetgeving met betrekking tot burgerzaken en meer specifiek vreemdelingenzaken, wordt als een plus gezien.
- Je hebt affiniteit met de publieke sector.

COMPETENTIEPROFIEL

Informatieverwerking	
Informatie verzamelen	4
Problemen oplossen	4
Oordeelsvorming	4
Creativiteit & Innovatie	4
Effectiviteit	
Nauwkeurigheid	4
Communicatie	
Actief luisteren	4
Mondelinge communicatie (I-rater)	4
Interactie	
Samenwerken	4
Empathie	4
Klantgerichtheid	4
Organisatiebetrokkenheid (I-rater)	4
Persoonsgebonden	
Mentale weerbaarheid	4
Betrouwbaarheid (I-rater)	4