

Functiebeschrijving (taken, profiel) **Administratief medewerker vreemdelingenzaken of burgerlijke stand**

1 IDENTIFICATIEGEGEVENS

Functie	Administratief medewerker vreemdelingenzaken of burgerlijke stand
Niveau	C1-C3
Statuut	Contractueel
Functiebeslag	Voltijds
Datum goedkeuring document	

2 PLAATS IN DE ORGANISATIE

Sector	Burger & samenleving
Dienst	Onthaal & burgerzaken
Eerste beoordelaar	Diensthooft onthaal & burgerzaken
Tweede beoordelaar	Sectormanager burger & samenleving
Beoordelaar met adviserende bevoegdheid	/
Geeft leiding aan (en is eerste beoordelaar van)	/

3 VOORWAARDEN

3.1 Algemene toelatingsvoorwaarden

- Je vertoont een gedrag dat in overeenstemming is met de eisen van de functie waarvoor je solliciteert. Dit wordt getoetst aan de hand van een uittreksel uit het strafregister.
- Je geniet de burgerlijke en politieke rechten.
- Je bent medisch geschikt voor de uit te oefenen functie. De lichamelijke geschiktheid wordt vastgesteld door de arbeidsarts.
- Je voldoet aan de vereiste over de taalkennis.

3.2 Specifieke voorwaarden

3.2.1 Bij aanwerving

- Je hebt minimaal een diploma secundair onderwijs of gelijkgesteld onderwijs.
- Je slaagt voor een selectieprocedure.

3.2.2 Bij bevordering

- Je kan minstens drie jaar graadanciënniteit aantonen in een functie van het niveau D.
- Je hebt een gunstige evaluatie.
- Je slaagt voor de selectieprocedure.

3.2.3 Bij interne en externe personeelsmobiliteit

- Interne mobiliteit door functiewijziging
 - Je kan minstens twee jaar graadanciënniteit aantonen in een functie van het niveau C.
 - Je hebt een gunstige evaluatie.
 - Je slaagt voor de selectieprocedure volgens artikel 137 van de rechtspositieregeling.
- Interne mobiliteit door graadverandering
 - Je kan minstens twee jaar graadanciënniteit aantonen in een functie van het niveau C.
 - Je hebt een gunstige evaluatie.

- Je slaagt voor de selectieprocedure volgens artikel 138 van de rechtspositieregeling.

4 SELECTIEPROCEDURE

4.1 Schriftelijke test

Toetsing van de competenties zoals voorzien in het profiel van de functiebeschrijving. De kandidaat ontvangt na de inschrijving voor de selectieprocedure eventueel een lijst van de examenstof.

Om geslaagd te zijn moet de kandidaat minimaal 50% van de punten behalen op de schriftelijke test.

4.2 Interview

Tijdens het interview peilt de selectiecommissie op basis van het cv naar jouw maturiteit, motivatie, leerbereidheid en flexibiliteit en naar jouw concrete competenties uit het verleden. Verder peilt de selectiecommissie of de te verwachten loopbaanontwikkeling in overeenstemming is met de loopbaanontwikkeling die het stadsbestuur kan aanbieden.

De kandidaten die geslaagd zijn voor de schriftelijke proef komen in aanmerking voor deelname aan het interview. Om geslaagd voor het interview te zijn moet je 50 % van de punten behalen.

5 FLEXIBILITEIT

Flexibele arbeidstijd, vast dienstrooster, occasioneel weekendwerk Vervangt collega's volgens organogram

6 TAKEN

6.1 Je behandelt nauwgezet dossiers binnen het vakgebied vreemdelingenzaken of burgerlijke stand

- Je beheert, controleert en verzorgt 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 volgt dossiers administratief op (timing, versturen van documenten,...)
- Je beantwoordt vragen van zowel interne als externe klanten met betrekking tot een dossier.
- Je onderhoudt contacten met betrokken instanties.

6.2 Je verzekert een kwalitatieve en efficiënte dienstverlening

- 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 klanten ook efficiënt door
- Je levert kwalitatieve documenten en attesten af aan de burger.
- Je zorgt voor verbetering van de processen en de kwaliteit van de dienstverlening.
- Je beheert de kassa.
- Je bewaakt de correcte toepassing van de huisstijl.

6.3 Je adviseert en ondersteunt het diensthoofd

- Je rapporteert de stand rond je takenpakket en belangrijke wijzigingen aan het diensthoofd.
- Je werkt constructief mee binnen het team vreemdelingen of burgerlijke stand en de dienst om de werking te optimaliseren.
- Je meldt problemen binnen het team aan het diensthoofd.
- Je evalueert kritisch je eigen taken in functie van toekomstige verbeteringen.
- Je doet voorstellen voor de verbetering van de werking binnen het eigen vakgebied en draagt actief bij tot de uitwerking van die voorstellen.
- Je neemt constructief deel aan overlegmomenten.

6.4 Je houdt ontwikkelingen en veranderingen binnen je eigen vakgebied (vreemdelingenzaken of burgerlijke stand) actief bij, zodat het beleid binnen de dienst steeds actueel is.

- Je wisselt informatie uit met vakgenoten.

- Je neemt deel aan studiedagen en vormingsdagen.
- Je blijft op de hoogte van nieuwe methodes, theorieën en technieken.
- Je volgt nieuwe ontwikkelingen.
- Je volgt en bestudeert de wetgeving, omzendbrieven, onderrichtingen, ... binnen je eigen vakgebied nauwgezet op.
- Je zorgt voor een correcte toepassing van de wetgeving en alle procedures.
- Je zoekt actief de toe te passen reglementering op voor een product of dossier.

6.5 Je kan worden ingezet voor diverse taken ter ondersteuning van de dienst onthaal en burgerzaken.

- Je levert een specifieke vakinhoudelijk bijdrage aan projecten.
- Je voert administratieve taken uit in het kader van de organisatie van de verkiezingen.
- Je verzorgt mee huwelijken volgens een beurtrol.

7 PROFIEL

7.1 Kennisgebonden competenties

- Je hebt inzicht in het decreet lokaal bestuur.
- Je hebt een grondige kennis van de vigerende wetgeving binnen je vakgebied. Voor het vakgebied vreemdelingenzaken is dit de vreemdelingenwetgeving, voor het vakgebied burgerlijke stand is dit de wetgeving inzake het houden van de registers van de burgerlijke stand.
- Je hebt kennis van de privacywetgeving en van het internationaal privaatrecht.
- Je hebt een basiskennis van andere wet- en regelgeving, bepalend voor de werking en organisatie van de dienst onthaal en burgerzaken.
- Je kent de deontologische regels die van toepassing zijn voor de organisatie.
- Je bent vertrouwd met de meest courante computertoepassingen (Word, Excel, Outlook).
- Je bent perfect Nederlandstalig, kennis van andere talen is een pluspunt.

7.2 Gedragscompetenties

7.2.1 Persoonsgebonden waarden

Betrouwbaarheid (integriteit, zorgvuldigheid, verantwoordelijkheidszin): je respecteert regels.

- Je respecteert de regels (reglementen, wetgeving) en procedures.
- Je komt afspraken na en neemt je verantwoordelijkheid op.
- Je bent eerlijk tegenover je collega's en het bestuur.
- Je bent alert voor fraude en corruptie en meldt aantoonbare vermoedens of constatering.
- Je gaat discreet om met vertrouwelijke en gevoelige informatie.
- Je bent onpartijdig en objectief.
- Je handelt consequent: je neemt in gelijkaardige omstandigheden gelijkaardige standpunten in en/of houding aan.
- Je respecteert de eigendommen van de organisatie en van de collega's.
- Je gaat zorgvuldig om met de bevoegdheden en de middelen waarover je beschikt.
- Je bent onomkoopbaar.
- Je gebruikt gemeente-eigendommen enkel voor je werk.
- Je houdt vast aan normen ook wanneer dit voor jezelf niet de meest gunstige keuze is.
- Je hebt aandacht voor duurzaamheid, het algemeen belang en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Organisatiebetrokkenheid: je bent trots op je werk.

- Je toont belangstelling voor je werk en je bent er trots op.
- Je zorgt dat het imago van de organisatie niet wordt geschaad.
- Je toont respect voor de veiligheidsvoorschriften, het materiaal en de werkvoorschriften.
- Je respecteert de afspraken en procedures van de organisatie/dienst.

Neutraliteit: je aanvaardt verschillen.

- Je kan je eigen vooroordelen leren herkennen en kritisch bekijken.
- Je hebt oog voor de goede kanten van mensen om je heen en laat je niet verblinden door verschillen.

- Je accepteert en waardeert medewerkers en klanten / gebruikers met verschillende achtergronden (geslacht, ras, kleur, taal, godsdienst, politieke of andere overtuiging of maatschappelijke afkomst).
- Je maakt geen gebruik van je functie om je eigen overtuiging door te drukken.
- Je doet of zegt niets dat de gebruikers van je dienst kan doen twijfelen aan de onpartijdigheid ervan.
- Je volgt de deontologische afspraken.

7.2.2 Aanpassen en flexibiliteit

Klantgerichtheid: je reageert professioneel, vriendelijk en correct op vragen van klanten.

- Je stelt je dienstverlenend op voor iedereen.
- Je geeft binnen je eigen taken en bevoegdheden zelf een antwoord op een suggestie, vraag of klacht.
- Je brengt de klant snel en correct in contact met de juiste dienst of persoon.
- Je blijft objectief en hoffelijk ongeacht ras, herkomst, seksuele voorkeur, geslacht en religie van de klant.
- Je blijft vriendelijk en behulpzaam bij het aanhoren van klachten, ook bij moeilijke klanten.
- Je onderkent en reageert gepast op behoeften van gebruikers met oog voor de geldende reglementering.
- Je beperkt de klantgerichtheid niet tot de burgers, maar beschouwt ook het bestuur en je collega's als klanten.

Stressbestendigheid (efficiënt functioneren bij druk): je functioneert efficiënt bij plotse en/of tijdelijk verhoogde druk.

- Je blijft gelijkmatig en doordacht presteren.
- Je behoudt bij confrontatie een correcte en tactvolle houding.
- Je vermijdt emotionele reacties tegenover klanten en derden en blijft respectvol reageren.
- Je bewaakt je eigen grenzen van kennen en kunnen.

Nauwgezetheid: je werkt met oog voor detail.

- Je toetst je eigen werk aan de regels, afspraken en procedures.
- Je overlegt met je diensthoofd in geval er wordt afgeweken van afspraken en regels.
- Je stelt je soepel op en bent bereide om binnen bepaalde grenzen en afhankelijk van de omstandigheden afwijkingen van de regels toe te staan.
- Je merkt fouten, onnauwkeurigheden en onvolledigheden op.
- Je werkt zorgvuldig en geordend en let op details.
- Je signaleert verspilling van grondstoffen en materialen.

7.2.3 Communicatie

Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid: je brengt een boodschap duidelijk over naar een persoon of groep.

- Je legt (technische) gegevens op een begrijpelijke en gestructureerde wijze uit.
- Je beperkt het gebruik van vaktermen.
- Je let op je lichaamstaal en houding. Je richt je duidelijk naar je gesprekspartner en je hebt/zoekt oogcontact.
- Je gaat na of de boodschap voor de andere duidelijk begrepen is.
- Je houdt in je communicatie rekening met je gesprekspartner(s) en de situatie.

Luisteren: je luistert actief.

- Je laat verbaal en/of non-verbaal merken of je de boodschap begrepen hebt.
- Je behoudt een open luisterhouding: je geeft de andere de ruimte om een mening of idee in te brengen.
- Je toetst of je goed begrijpt wat de andere heeft willen zeggen.
- Je stelt op een gepaste manier vragen indien de boodschap niet (volledig) werd begrepen.

7.2.4 Samenwerken

Samenwerken: je werkt spontaan en gemotiveerd samen om een gezamenlijk doel te bereiken.

- Je neemt steeds je verantwoordelijkheid, ook op mindere dagen.
- Je kan je eigen mening opzij zetten in het belang van het doel.
- Je stelt je competenties ten dienste van de groep.

- Je komt met ideeën om het gezamenlijke resultaat te verbeteren.
- Je bevordert de goede verstandhouding, de teamgeest en het respect voor verscheidenheid in mensen.
- Je geeft opbouwende kritiek en feedback.
- Je hebt waardering voor ieders werk, inzicht en ervaring.
- Je werkt open en constructief ten opzichte van elkaar.
- Je denkt en handelt vanuit gemeenschappelijke belangen en voorkomt afzonderlijk of in concurrentie met elkaar te werken.
- Je combineert je eigen talenten, cultuur en inzicht met deze van collega's om zo tot betere resultaten te komen.

7.2.5 Beoordeling en besluitvorming

Probleemanalyse en oordeelsvorming: je kunt een probleem inschatten en je trekt logische conclusies op basis van volledige gegevens.

- Je hebt een objectieve en kritische ingesteldheid.
- Je maakt een duidelijk onderscheid tussen hoofd- en bijzaken.
- Je kunt de kern van een probleem duidelijk omschrijven.
- Je trekt logische conclusies op basis van de beschikbare gegevens.
- Je weegt alternatieven tegenover elkaar af.
- Je formuleert je mening op basis van de geordende verzamelde informatie en situeert ze in de context.

7.2.6 Informatieverwerking

Netwerken: je onderhoudt contacten die voor je eigen taak en opdracht nuttig zijn.

- Je staat open voor het geven van informatie en het delen van kennis.
- Je deelt kennis en informatie met collega's uit andere diensten.
- Je beschikt over enkele vaste contactpunten binnen de organisatie waar je geregeld beroep op doet.
- Je neemt geregeld zelf contact op voor het verkrijgen van informatie, steun of samenwerking.

Initiatief: je neemt het initiatief om structurele problemen binnen het eigen taakdomein op te lossen.

- Je gaat actief op zoek naar een nieuwe taak of opdracht als de voorgaande afgewerkt is.
- Je organiseert jezelf om efficiënt te kunnen werken.
- Je gaat actief op zoek naar kansen en brengt ze onder de aandacht.
- Je formuleert zelf voorstellen om bestaande situaties te verbeteren.
- Je zoekt naar alternatieven wanneer je met structurele problemen wordt geconfronteerd.
- Je geeft aan waar het afgeleverde resultaat kan verbeterd worden.

8 HANDTEKENING

Diensthofd onthaal en burgerzaken	Administratief medewerker onthaal	Datum