

1 IDENTIFICATIEGEGEVENS

functie	diensthoofd stadsloket en burgerzaken
niveau	A1a – A3a
statuut	contractueel
functiebeslag	voltijds
datum goedkeuring document	

2 PLAATS IN DE ORGANISATIE

sector	burger en samenleving
dienst	sociale dienst
eerste beoordelaar	sectormanager burger en samenleving
tweede beoordelaar	algemeen directeur
beoordelaar met adviserende bevoegdheid	/
geeft leiding aan (en is eerste beoordelaar van)	volgens organogram

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 arbeidsgeneesheer.
- Je voldoet aan de vereiste over de taalkennis.

3.2 Specifieke voorwaarden**3.2.1 Bij aanwerving**

- Je hebt een diploma dat toegang geeft tot het niveau A.
- Je slaagt voor een selectieprocedure.

3.2.2 Bij bevordering

- Je kan minstens drie jaar graadanciënniteit aantonen in een functie van het niveau B en/of C.
- Je hebt een gunstige evaluatie.
- Je slaagt voor een selectieprocedure.

3.2.3 Bij interne personeelsmobiliteit**3.2.3.1 Interne mobiliteit door functiewijziging**

- Een diploma hebben dat toegang geeft tot het niveau A.
- Minstens twee jaar graadanciënniteit kunnen aantonen in een functie van het niveau A1a-A3a.

- Een gunstige evaluatie hebben.
- Slagen voor een selectieprocedure volgens artikel 137 van de rechtspositieregeling.

3.2.3.2 Interne mobiliteit door graadverandering

- Een diploma hebben dat toegang geeft tot het niveau A.
- Minstens twee jaar graadanciënniteit kunnen aantonen in een functie van het niveau A1a-A3a.
- Een gunstige evaluatie hebben.
- Slagen voor een selectieprocedure volgens artikel 138 van de rechtspositieregeling.

4 SELECTIEPROCEDURE

4.1 Schriftelijke test

De schriftelijke test is een toetsing van de kennis en de competenties zoals voorzien in de functiebeschrijving. Je ontvangt na de inschrijving voor de selectieprocedure een lijst met de (eventuele) examenstof.

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

4.2 Psychotechnische testen

De psychotechnische testen gaan na of je profiel overeenstemt met het vereiste profiel als je dergelijk gunstig profiel niet eerder hebt gekregen voor een leidinggevende functie bij het bestuur. De psychotechnische testen zijn richtinggevend.

Enkel de drie best gerangschikte kandidaten die geslaagd zijn voor de schriftelijke test komen in aanmerking voor deelname aan de psychotechnische testen. Indien er bij de eerste drie gerangschikte kandidaten zijn die niet wensen deel te nemen aan de psychotechnische testen, dan komen de volgende kandidaten van de rangschikking in aanmerking om deel te nemen aan de psychotechnische testen.

4.3 Interview

Tijdens het interview peilt de selectiecommissie op basis van het cv naar de maturiteit, de motivatie, de leerbereidheid en de flexibiliteit en naar de 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.

Om geslaagd te zijn moet je 50 % van de punten halen op het interview.

Als geen van de kandidaten slaagt voor het interview, komen de volgende drie kandidaten in de rangschikking bij de schriftelijke test in aanmerking voor deelname aan de psychotechnische testen en het interview.

5 SELECTIECOMMISSIE

5.1 Samenstelling van de selectiecommissie

De selectiecommissie bestaat uit drie ambtenaren van minimum niveau B4 uit de openbare sector.

5.2 Secretaris van de selectiecommissie

De secretaris of zijn afgevaardigde treedt op als secretaris van de selectiecommissie.

6 TAKEN

6.1 Je voert kernopdrachten uit in het kader van eerstelijnsdienstverlening (stadsloket)

- Je organiseert een efficiënte, verantwoordelijke en klantgerichte dienstverlening.

- Je staat in voor de goede werking van de eerstelijns persoonlijke klantencontacten en de relatie tot andere stadsdiensten en externe diensten.
- Je staat in voor de goede werking van de eerstelijns telefonische klantencontacten.
- Je verzorgt het beheer van het algemene mailadres van de stad Herentals
- Je bent verantwoordelijk voor de goede werking van de informatie- en afspraken dienst.

6.2 Je organiseert de dienst onthaal en burgerzaken

- Je geeft leiding aan de medewerkers van het stadsloket, waarbij aandacht is voor de verschillende disciplines (onthaal, gespecialiseerde dienstverlening burgerzaken).
 - o Je past het personeelsbeleid toe binnen de dienst en je staat in voor een correcte toepassing van de instrumenten voor personeelsbeleid.
 - o Je verdeelt de taken, begeleidt en controleert de werkzaamheden van de medewerkers.
 - o Je verzekert de continuïteit van de dienst (verlofaanvragen, overuren, ...).
 - o Je programmeert, plant en begeleidt de werkzaamheden.
- Je verzorgt het financieel beheer van de dienst.
 - o Je maakt het budgetvoorstel voor de dienst op.
 - o Je voert het budget uit.
 - o Je zet de beschikbare middelen op de meest efficiënte manier in.
 - o Je staat in voor de interne controle.

6.3 Je communiceert met interne en externe betrokkenen

- Je fungeert als communicatiekanaal tussen de algemeen directeur en de medewerkers.
- Je overlegt met en rapporteert aan de algemeen directeur.
- Je verstrekt informatie over de dienst, de regels en procedures en de werking van de dienst aan de werknemers.
- Je organiseert en neemt deel aan overleg met betrekking tot de eigen dienst.
- Je organiseert en neemt deel aan overleg wat het werkkterrein aangaat.
- Je neemt deel aan overleg wat betreft de algemene organisatie en werkzaamheden van de stad.
- Je onderhoudt contacten met de overheid: stedelijk, provinciaal, Vlaamse en federale overheid.

6.4 Je voert taken uit die specifiek zijn voor de functie van diensthoofd

- Je levert een bijdrage aan het beleid vanuit je expertise.
- Je vertaalt de strategische organisatiedoelstellingen naar concrete operationele doelstellingen voor je dienst en implementeert.
- Je formuleert, vanuit de praktijk en vanuit je zicht op de tendensen binnen het beleidsdomein, beleidsvoorstellen en bent verantwoordelijk voor de ambtelijke uitvoering en opvolging ervan.
- Je stelt indicatoren op ter ondersteuning en opvolging van je beleid.
- Je volgt nauwgezet de ontwikkelingen in het beleidsdomein op en bent in staat deze te vertalen naar doelstellingen voor je eigen dienst.
- Je brengt nieuwe ideeën en concepten aan, je doet verbetervoorstellen onder meer in het kader van verdere integratie van de dienstverlening, digitalisering, klantvriendelijkheid, administratieve werkdrukverlaging en het verlagen van de drempel voor burgers en klanten.
- Je levert een inhoudelijke bijdrage.
- Je behandelt (complexere) dossiers voor het schepencollege en de gemeenteraad.
- Je formuleert antwoorden op niet-routineuze vragen.
- Je levert een inhoudelijke bijdrage aan projecten en werkt je eigen projecten van voorbereiding tot en met evaluatie grondig en volledig uit.
- Je beantwoordt gespecialiseerde vragen.

7.1 Kenniscompetenties

- Je hebt kennis van, inzicht en interesse in het werkveld én in de organisatie en de werking van een gemeentelijke administratie en de eigen taak daarin.
- Je hebt een grondige kennis van en inzicht in de relevante wet- en regelgeving.
- Je hebt een basiskennis van organisatieprincipes en vergadertechnieken en van het opmaken en uitvoeren van een budget en een meerjarenplanning, evenals van managementmethoden en - technieken.
- Je kent de deontologische regels die van toepassing zijn voor de organisatie.
- Je hebt een grondig inzicht in de beleidsstructuren en een goede notie van de bevoegdheden.
- Je kan de softwareprogramma's gebruiken die nodig zijn om de taken uit te voeren.

7.2 Gedragscompetenties**7.2.1 Persoonsgebonden waarden**

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

- Je wijst anderen op hun verantwoordelijkheid inzake normen en regels.
- Je waakt over de naleving van afspraken, regels en ethiek en stuurt bij waar nodig.
- Je treedt op tegen collega's/medewerkers wanneer ze zich niet integer, zorgvuldig of verantwoordelijk gedragen.
- Je gaat zorgvuldig om met het vertrouwen van de medewerkers.

Neutraliteit (verdraagzaamheid): je gaat actief om met verschillen.

- Je verzet je tegen onverdraagzaamheid en vooringenomenheid.
- Je staat open voor andere invalshoeken.
- Je let erop dat je niemand buitensluit, je blijft professioneel en voelt jezelf verantwoordelijk.

Organisatiebetrokkenheid: je bent trots op je dienst.

- Je toont je verbonden met je dienst.
- Je engageert je voor activiteiten die je eigen individuele taken overstijgen.
- Je houdt bij je eigen acties en voorstellen rekening met de voor- en nadelen voor je dienst.
- Je ondersteunt en verdedigt de belangen van je dienst zowel binnen als buiten de dienst.
- Je respecteert in jouw adviezen en beslissingen het ruimere beleidskader (doelen, waarden, cultuur, ...).
- Je hebt oog voor de kosten die met een bepaald voorstel of initiatief samenhangen.

7.2.2 Aanpassen en flexibiliteit

Klantgerichtheid: je onderzoekt actief de noden van klanten en onderneemt acties om de dienstverlening naar klanten te optimaliseren.

- Je verplaatst je in de situatie van de klant, maakt afspraken en komt die na.
- Je hebt oog voor het belang van de klant, maar met respect voor de beginselen van behoorlijk bestuur.
- Je zoekt, samen met de klant, naar de meest geschikte oplossing.
- Je vertelt duidelijk, vriendelijk en gemotiveerd wat de klant wel/niet kan verwachten.
- Je communiceert naar de klant op een spontane en respectvolle manier en hanteert hierbij een duidelijk en correct taalgebruik.
- Je gaat kritisch na op welke punten de eigen dienstverlening kan verbeterd worden.
- Je vervangt desgevallend collega's en/of je diensthoofd volgens het organogram.
- Je formuleert concrete voorstellen ter verbetering van de dienstverlening.

7.2.3 Communicatie

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

- 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.

Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid: je schrijft doelgroepgericht.

- Je schrijft teksten die een uithangbord zijn voor de organisatie wat betreft stijl, taal en vormgeving.
- Je slaagt erin de boodschap aantrekkelijk voor te stellen.
- Je kan teksten voor een breed publiek aangenaam leesbaar maken.
- Je verwerkt in de teksten die argumenten en redeneringen die voor het doelpubliek het meest relevant en overtuigend zijn.

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 organisatiedoel.
- 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

Besluitvaardigheid: je kunt beslissingen nemen waarbij niet alle maar wel voldoende informatie beschikbaar is en/of waarbij je de risico's en consequenties niet steeds volledig kan inschatten.

- Je neemt beslissingen en handelt daar consequent naar.
- Je verzamelt voldoende informatie alvorens knopen door te hakken.
- Je schat op correcte wijze in of je over voldoende informatie beschikt om je beslissing te onderbouwen/motiveren.
- Je beslist resultaatgericht om de gestelde doelen te realiseren en dit op de meest effectieve en efficiënte wijze.
- Je kiest het juiste moment voor je besluit.
- Je toont doorzettingsvermogen en doortastendheid om jouw besluit te doen uitvoeren.
- Je neemt zo nodig onpopulaire beslissingen, waar weerstand kan verwacht worden.
- Je herzielt moeiteloos je eigen beslissing indien dit nodig blijkt op basis van nieuwe informatie.

7.2.6 Informatieverwerking

Netwerken: je legt nieuwe contacten die voor je eigen taak en opdracht nuttig kunnen zijn.

- Je neemt acties om contacten te leggen en te onderhouden.
- Je zoekt samenwerking met interne en externe partners uit wederzijds belang.
- Je verwerft, verwerkt en verspreidt kennis.
- Je toont appreciatie.
- Je legt op geregelde basis nieuwe contacten en je maakt er gebruik van.

- Je gaat actief op zoek naar collega's uit andere besturen en diensten omwille van informatie, kennis en expertise.

Creativiteit: je geeft alternatieve ideeën en oplossingen in niet voor de hand liggende situaties.

- Je stelt procedures, afspraken, situaties op een kritische wijze in vraag en formuleert suggesties voor verbetering.
- Je past ideeën, werkwijzen en instrumenten uit andere vakgebieden toe in het eigen domein.
- Je weet haalbare oplossingen te vinden wanneer je met weerstand wordt geconfronteerd.
- Je bekijkt een probleem/situatie vanuit verschillende invalshoeken en komt op basis daarvan tot nieuwe oplossingen of op nieuwe ideeën.
- Je blijft creatieve ideeën voorstellen, ook al worden deze niet altijd uitgevoerd.

7.2.7 Leidinggeven en management

Motiveren: je inspireert en geeft richting aan je medewerkers om gezamenlijke doelen te bereiken.

- Je geeft duidelijk aan wat je van je medewerkers verwacht.
- Je hebt oog voor mogelijkheden tot afwisselend en uitdagend werk.
- Je laat mensen in de mate van het mogelijke toe de wijze te bepalen waarop ze hun taken uitvoeren.
- Je geeft eerlijke en opbouwende feedback.
- Je detecteert signalen die wijzen op demotivatie en neemt maatregelen.
- Je hebt oog voor de haalbaarheid van je doelstellingen.
- Je zorgt ervoor dat de verdeling van de taken gebaseerd is op individuele mogelijkheden.
- Je bent attent en toont belangstelling voor de betekenisvolle momenten van je medewerker.
- Je streeft naar een optimale werkomgeving.
- Je bent consequent in het corrigerend optreden van je medewerker.

Sturen: je geeft richting op het niveau van processen en structuren. Je zorgt ervoor dat alle medewerkers dezelfde doelstellingen nastreven.

- Je zet beschikbare mensen en middelen efficiënt in om de gezamenlijke doelstelling te bereiken.
- Je hebt oog voor al wat op een positieve of negatieve manier invloed heeft op de samenhang van en samenwerking binnen de groep (groepsdynamica).

8 HANDTEKENINGEN

sectormanager burger en samenleving	diensthofd stadsloket en burgerzaken	datum
naam leidinggevende	naam werknemer	