

Functiebeschrijving

Functie

Graadnaam: Administratief medewerker

Afdeling: Burgerzaken

Functienaam: Adm. medewerker burgerzaken

Dienst:

Functiefamilie: Administratief

Subdienst:

Functionele loopbaan: C1-C3

Code:

Doel van de entiteit

De dienst Burgerzaken registreert en verwerkt de persoonsgebonden gegevens van de inwoners van de gemeente conform de wettelijk voorgeschreven normen. Voor de vreemdelingen gelden specifieke procedures.

Daarnaast staat de dienst ook in voor de registratie van o.a. geboorten, adopties, overlijdens, huwelijken, begrafenissen, echtscheidingen, samenlevingscontracten en wijzigingen inzake nationaliteit. Ook voor de verkiezingen heeft Burgerzaken specifieke taken, zo komt de organisatie en praktische uitwerking grotendeels aan de dienst toe.

Het merendeel van de gegevens wordt opgenomen in registers, al dan niet na het opmaken van akten. De gegevens uit het register worden ter beschikking gesteld onder de vorm van afschriften, uittreksels, attesten en bewijzen. Ook de administratie in verband met rijbewijzen en reispassen behoort tot het takenpakket van de dienst burgerzaken.

De dienst burgerzaken is de link tussen de burger en de overheid waarbij er in de frontoffice dienstverlening wordt gegarandeerd via de Onthaal/Snelbalie en de Themabalie.

Plaats in de organisatie

Werkt onder leiding van en rapporteert aan: Diensthoofd Burgerzaken

Functiebeschrijving

Voor kennisname

Schrijf “voor kennisname”, vul datum en naam in en plaats uw handtekening

	Personeelslid	Direct Leidinggevende
“Voor kennisname”		
Datum		
Handtekening		
Naam		

Functiebeschrijving

Kernresultaten

Baliefunctie en telefonisch onthaal

De diverse actoren op een correcte en klantvriendelijke manier informeren zowel in de frontoffice aan de Onthaal/Snelbalie en de Themabalie, en telefonisch in de backoffice van de dienst Burgerzaken. De burgers worden op een vlotte en kwaliteitsvolle wijze begeleid bij de afhandeling van administratieve formaliteiten.

Doel: Instaan voor een kwalitatieve en vlotte eerste dienstverlening aan de Onthaal/Snelbalie en de Themabalie.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

>Algemeen:

- afleveren van diverse attesten
- ontvangen van binnenkomende vragen, opmerkingen en klachten
- contacten in de front- en backoffice op een efficiënte en professionele manier afhandelen
- geringe dagontvangsten, naar aanleiding van de verkoop van producten uit de productcatalogus van de balies, verwerken

>Themabalie Burgerzaken

- verzorgen van de informatiestroom naar de burger en andere belanghebbenden m.b.t. bevolkingsaangelegenheden, aangelegenheden burgerlijke stand, strafregister, vreemdelingen aangelegenheden, sociale aangelegenheden en verkiezingen.
- de burgers adviseren over procedures, richtlijnen, ... met betrekking tot de dienst burgerzaken en hen op een correcte manier begeleiden bij (de afhandeling van) hun administratieve aanvragen (of doorverwijzen indien nodig)

>Onthaal/Snelbalie

- ondersteunen van de verschillende diensten van gemeente & OCMW door het afleveren, registreren of ontvangen van verschillende producten met behulp van de productcatalogus
- ontvangen, invullen of afleveren van een aantal snel afleverbare producten en diensten met behulp van de productcatalogus dienst Burgerzaken
- burgers op basis van de productencatalogus helpen bij vragen en doorverwijzen en begeleiden naar de juiste dienst

Bevolkingsaangelegenheden

In nauwe samenwerking met de deskundige: administratieve verwerking en registratie van bevolkingsaangelegenheden en de burgers hierover informeren.

Doel: bijhouden van de bevolkingsregisters en afleveren van documenten

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- ondersteuning bij verkiezingen (inclusief het afleveren van volmachten)
- opmaken van diverse statistieken
- opmaken, verwerken en afleveren van reispassen

Functiebeschrijving

- opmaken, verwerken en afleveren van identiteitskaarten en vreemdelingenkaarten
- registreren van adresveranderingen (verwerken van alle mutaties: inkomende, interne en uitgaande)
- voorbereiden, opvolgen en/of afwerken van dossiers m.b.t. bevolkingsaangelegenheden door middel van het verzamelen van informatie en materiaal om het dossier te vervolledigen
- informeren van de burger inzake bevolkingsaangelegenheden
- informatie verstrekken en instaan voor administratieve handelingen aan het loket
- opmaken en afleveren' uittreksel uit het strafregister'
- opmaken, verwerken en afleveren rijbewijzen

Vreemdelingen aangelegenheden

In nauwe samenwerking met de deskundige: administratieve verwerking en registratie van vreemdelingenaangelegenheden en de burgers hierover informeren.

Doel: bijhouden van correct register en afleveren van documenten

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- voorbereiden, opvolgen en/of afwerken van dossiers m.b.t. vreemdelingen aangelegenheden door middel van het verzamelen van informatie en materiaal om het dossier te vervolledigen
- inschrijven/afschrijven van vreemdelingen
- opmaken van verblijfsdocumenten
- informatie verstrekken en instaan voor administratieve handelingen aan het loket

Aangelegenheden burgerlijke stand

In nauwe samenwerking met de deskundige: opmaken van aktes, dossiers en documenten met betrekking tot de burgerlijke stand evenals aanverwante registers en het bijhouden van statistieken.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- voorbereiden, opvolgen en/of afwerken van dossiers m.b.t. burgerlijke stand door middel van het verzamelen van informatie en materiaal om het dossier te vervolledigen, akten opmaken en uittreksels afleveren aan de aanvrager

Verkiezingen

Instaan voor de administratieve organisatie en de coördinatie van logistiek.

Doel: de verkiezingen op een vlotte en correcte manier laten verlopen

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- administratieve voorbereiding en opvolging van de verkiezingen (bestelling drukwerken, opmaak collegebeslissingen, opmaak kiezerslijsten, contacten hogere overheid, opmaak dienstnota's, opvolging oproepingskaarten ...)
- logistieke voorbereiding en opvolging van de verkiezingen (instructies inrichting en plaatsing stembureaus en stembokjes, logistieke ondersteuning,)
- coördinatie vlot verloop van de dag van de verkiezingen

Functiebeschrijving

Beheer begraafplaatsen

Het correct administratief beheren van begraafplaatsen.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- administratieve opvolging van begraafplaatsen (concessies, niet-geconcedeerde begravingen, ontgravingen,...)
- bijhouden registers en plannen begraafplaatsen
- ondersteuning van de diensthoofd/deskundige bij het algemeen beheer van de begraafplaatsen

Administratie

Uitvoeren van administratieve handelingen.

Doel: administratieve ondersteuning bieden aan de entiteit

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- tijdig opstarten, zorgvuldig toepassen en opvolgen van de diverse administratieve procedures
- instaan voor verzenden, verspreiden, klasseren, archiveren en kopiëren
- uitvoeren van administratieve taken in opdracht van de leidinggevende
- voorbereiding van dossiers en agendapunten voor de bestuursorganen en opstellen van ontwerpbeslissingen voor bestuursorganen
- opmaken van uitgaande brieven
- verwerken van inkomende en uitgaande post

Externe communicatie

Instaan voor een open externe communicatie.

Doel: verzorgen van de communicatiestroom naar de burger en andere belanghebbenden.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- instaan voor een vlot contact met de burger
- bestaande relaties met externen (andere openbare diensten, toezichthoudende overheden,...) in kaart brengen en onderhouden
- telefonische en schriftelijke contacten op een efficiënte en professionele manier afhandelen
- afhandelen van binnenkomende vragen en opmerkingen
- op een duidelijke, klantvriendelijke en open manier communiceren rekening houdend met de taalwetgeving

Interne communicatie

Instaan voor een open interne communicatie naar de medewerkers, de dienstverantwoordelijke, de andere diensten en het bestuur.

Doel: zorgen dat iedereen toegang heeft tot de informatie die noodzakelijk is om zijn taak optimaal te kunnen realiseren

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

Funcatiebeschrijving

- meewerken aan en waken over een optimale interne communicatie, zowel binnen de ganze organisatie als binnen het team van Burgerzaken
- zorgen voor een optimale communicatie met de functioneel bevoegde mandatarissen
- klantgericht afhandelen van binnenkomende vragen en opmerkingen van collega's

Integriteit

Handelen vanuit de codes van algemeen aanvaarde sociale en ethische normen, zoals betrouwbaarheid, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie.

Dit omvat onder meer het volgende:

- correct en respectvol handelen ten aanzien van zijn/haar omgeving en van de bestaande regels en afspraken
- beloften en afspraken nakomen
- het onderscheid kunnen maken tussen vertrouwelijke en niet vertrouwelijke informatie
- informatie van burgers en collega's vertrouwelijk behandelen
- de deontologische code van de organisatie naleven
- de afgesproken werktijden en de werkmiddelen van de organisatie respecteren
- vertrouwelijke informatie behandelen op een correcte manier
- vertrouwelijke randinformatie - zoals uitspraken tijdens vergaderingen - vertrouwelijk behandelen
- sociale en ethische normen in de praktijk brengen
- verantwoordelijkheid opnemen voor het eigen handelen (past geen paraplu-politiek toe)
- anderen erop aanspreken wanneer hun handelen niet conform is met de afspraken
- zelf kunnen inschatten of informatie al dan niet verder kan of mag verspreid worden
- integer blijven handelen in situaties van grote externe druk van anderen
- anderen erop wijzen hun verantwoordelijkheid op het gebied van normen, regels en afspraken
- niet eerder ontslagen geweest zijn (binnen een periode van 5 jaar) door Gemeente/OCMW Kortenbergh als gevolg van meerdere inbreuken op bovenstaande integriteitsvereisten

Verruimende bepaling: op vraag van de direct leidinggevende verricht de werknemer ondersteunende taken van de eigen dienst of van andere diensten.

Functiebeschrijving

Functieprofiel

De definities en gradaties van de technische en gedragscompetenties worden ter beschikking gesteld in de competentiegids. Per competentie worden 3 gradaties onderscheiden. Een hogere gradatie impliceert steeds dat de lagere gradatie ook is verworven.

Technische Competenties

Cluster	Competentie	Gradatie		
		elementair	voldoende	grondig
PC-Vaardigheden	Algemene PC-vaardigheden	X	X	
	PIM (outlook)	X	X	
	Presentaties (power point)	X		
	Rekenbladen (excel)	X	X	
	Software eigen aan de functie	X	X	X
	Tekstverwerking (word)	X	X	
Werking en werkmiddelen	Procedures en procesbeheer	X	X	
	Projectmatig werken	X	X	
	Werking van de organisatie	X	X	
Wetgeving en regelgeving	Wetgeving en regelgeving mbt de functie	X	X	X
	Wetgeving en regelgeving mbt de organisatie	X	X	

Gedragscompetenties¹

Cluster		Competentie	Gradatie		
			gradatie 1	gradatie 2	gradatie 3
Beheersmatige vaardigheden	FG	Plannen en organiseren	X		
Informatieverwerkend gedrag	FG	Analytisch denken	X	X	
Interactief gedrag	FG	Teamwerk en samenwerking	X	X	
Persoonsgebonden gedrag	GEN	Inzet	X	X	X
	GEN	Kwaliteit en nauwgezetheid	X	X	X
	FG	Veranderingsbereidheid	X		
	FG	Leerbereidheid	X	X	
Probleemoplossend gedrag	GEN	Klantgerichtheid	X	X	X
Waardegebonden gedrag	FG	Resultaatgerichtheid	X	X	

¹ GEN = generieke competentie; FG = functiegroepcompetentie; FS = functiespecifieke competentie