Functiebeschrijving

Functie

Functienaam: Deskundige burgerzaken **Departement:** Dienstverlening

Functionele loopbaan: B1-B3

Doel van de functie

- Je bewaakt de klantgerichtheid, efficiëntie en effectiviteit van de procedures en afspraken binnen Burgerzaken.
- Je zorgt voor de operationele vertaling van (wijzigingen in) de wetgeving wat betreft bevolking, burgerlijke stand en vreemdelingenzaken naar de dagelijkse dienstverlening aan inwoners zodat het bestuur steeds volgens de laatste richtlijnen handelt.
- Je verzorgt samen met de medewerkers van het departement dienstverlening de dienstverlening en volledige administratie van burgerzaken (onder andere geboorten, huwelijken, echtscheidingen, overlijdens, erkenningen, wettelijk samenwonen, identiteitskaarten, adopties, nationaliteit, wilsbeschikkingen, reispassen, adreswijzigingen, rijbewijzen, het strafregister, dossiers van niet-Belgen, o.a. arbeidsmigranten, gezinshereniging, asielzoekers, …).
- Je organiseert samen met het departementshoofd dienstverlening verkiezingen.

Plaats in de organisatie

Je werkt onder leiding van en rapporteert aan het departementshoofd dienstverlening.

Voor kennisname

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

	Personeelslid	**Direct Leidinggevende**
"Voor kennisname"		
Datum		
Handtekening		
Naam		

Functiebeschrijving

Kernopdrachten

Dienstverlening Burgerzaken

- Je formuleert verbetervoorstellen voor de dienstverlening (o.a. agendabeheer, bereikbaarheid, digitalisering, …), waarbij je telkens vertrekt vanuit de missie en visie.
- Je volgt opportuniteiten tot digitalisering en het aansluiten op toepassingen aangereikt door hogere overheden op.
- Je implementeert afgestemde verbetervoorstellen. Dit doe je met ondersteuning van en/of in nauw overleg met het departementshoofd dienstverlening.
- Je zet procedures en systemen op om de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening te verzekeren en onderhoudt deze.

Expertise Burgerzaken

- Je zorgt dat wijzigingen in de wetgeving en regelgeving opgevolgd en concreet vertaald worden naar de reglementen, procedures of de werking van het team. Je stemt af met het diensthoofd wanneer de wetgeving geen sluitende antwoorden biedt.
- Opbouwen en onderhouden van samenwerkingsverbanden (bv. Neteland-besturen, organisatiebrede dienstverleningsprojecten, toezichthoudende overheid, …) om een goede kennis- en ervaringsuitwisseling te garanderen.
- Je zet projecten op die het team aanbelangen en voert deze projectmatig uit (bv. mobiokit).

Dagelijkse werking Burgerzaken

- Je helpt klanten op een laagdrempelige, professionele en warme manier verder. Dit kan zowel in het loket, telefonisch als digitaal (mail, …). Je onderzoekt de ‘vraag achter de vraag’ om klanten zo gericht en volledig mogelijk te helpen.
- Je zorgt voor een correcte, efficiënte en tijdige dienstverlening
    - voor het afhandelen van eerstelijns dienstverlening (algemene vragen, boeken van afspraken, documenten afleveren, …).
    - op vlak van dossiers over burgerlijke stand, bevolking, vreemdelingen of verkiezingen.
    - door onder meer af te toetsen of de vraag goed begrepen is, het antwoord voldoende is en het resultaat volledig is.
- Je informeert klanten helder over wetten, procedures, mogelijkheden en afspraken.
- Je handelt een administratief dossier burgerzaken volledig en nauwkeurig af (uitreiken van identiteitsdocumenten, afleveren van attesten, verwerken van aangiftes, beheer van verschillende registers, …).
- Je zet het netwerk van partners (collega’s, andere besturen, wijkagent, begrafenisondernemers, …) optimaal in om de klant verder te helpen.
- Je organiseert samen met het departementshoofd dienstverlening verkiezingen.

Functiebeschrijving

Functieprofiel

Gedragscompetenties

COMPETENTIE	gradatie 1	gradatie 2	gradatie 3
Klantgerichtheid			X
Sociale attitude			X
Samenwerken			X
Communiceren			X
Actief luisteren			X
Mentale weerbaarheid		X	
Betrouwbaarheid			X
Nauwkeurigheid			X
Initiatief		X	
Analyseren			X

Kennis en vaardigheden

	Elementair	Voldoende	Grondig
Je hebt of verwerft op korte tijd een grondige kennis van de beleidsdomeinen van burgerzaken (o.a. vreemdelingenwetgeving, wetgeving inzake het houden van de registers van de burgerlijke stand, internationaal privaatrecht, …)			X
Inzicht in de deontologische regels die van toepassing zijn voor de functie			X
Kennis van office-toepassingen			X