

**Administratief medewerker
dienst Burgerzaken en Sociale dienst**

Contractueel – voltijds – C1-C3

Functiebeschrijving

| FUNCTIE | |
|--|---|
| Naam van de functie: | Administratief medewerker dienst Burgerzaken en Sociale dienst |
| Plaats in de organisatie: | Cluster Mens & Welzijn – Dienst Burgerzaken – Sociale dienst |
| Rapporteert aan: | Diensthoofd Mens & Welzijn |
| Weddeschaal: | C1 – C3 |
| Doel van de functie: | <p>Als administratief medewerker dienst Burgerzaken vorm je enerzijds het gezicht van de dienstverlening van de gemeente via een klantvriendelijke loketwerking. Anderzijds verzorg je de administratieve taken van de dienst teneinde een efficiënte, correcte en effectieve afhandeling van de dossiers te bevorderen.</p> <p>Als administratief medewerker Sociale dienst bied je administratieve en materiële ondersteuning aan de Sociale dienst om de burger in staat te stellen een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid.</p> |
| INHOUD VAN DE FUNCTIE | |
| Administratief medewerker dienst Burgerzaken | |
| <p>Je verzorgt de loketwerking van de dienst Burgerzaken: informeren, helpen en begeleiden van de burger met het oog op een correcte, efficiënte en klantvriendelijke dienstverlening.</p> <p>Dit omvat onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none">- op een correcte manier allerlei attesten afleveren en zo nodig aanvraagformulieren invullen- op een correcte manier (volgens de geldende procedures en reglementen) identiteitsdocumenten, reispassen, rijbewijzen en andere documenten uitreiken- op een correcte en aangename manier informatie verstrekken over de aangelegenheden die de dienst behandelt (mondeling, schriftelijk of telefonisch)- op een zelfstandige wijze de courante binnenkomende briefwisseling en digitale aanvragen beantwoorden- afhandelen van aanvragen via het digitaal loket en actief meehelpen bij het optimaliseren van de digitale dienstverlening- innen en registreren van de geringe dagontvangsten | |

Je werkt loketgerelateerde taken back-office verder af.

Dit omvat onder meer:

- alle administratieve taken uitvoeren die betrekking hebben op de reglementering m.b.t. Bevolking zoals adreswijziging, actueel bijhouden van het Rijksregister volgens de geldende wetgeving en procedurevoorschriften,...
- alle administratieve taken uitvoeren die betrekking hebben op de Burgerlijke Stand van de inwoners zoals geboorten, huwelijken, overlijdens, echtscheidingen, erkenningen, adopties, nationaliteitskeuze, naamsveranderingen, huwelijkvermogenstelsel, wilsbeschikkingen,...
- alle administratieve taken uitvoeren die betrekking hebben op rijbewijzen
- in samenspraak met de Dienst Vreemdelingenzaken en binnen het wettelijk kader, de verblijfsvergunningen en documenten van vreemdelingen regelen (wachregister en vreemdelingenregister)
- voorbereiding beslissingen bestuursorganen inzake grondvergunningen op de gemeentelijke begraafplaatsen, aanvragen voor adressen- en geboortenlijsten, voornaamswijziging,...
- correcte registratie, klassement en archivering
- bijstaan van de ambtenaar burgerlijke stand op administratief en praktisch vlak bij het voltrekken van huwelijken
- werken met dienstgerelateerde softwarepakketten

Om een optimale dienstverlening aan de burger te leveren, bereid je je eigen werkzaamheden inhoudelijk voor, houd je ze up-to-date en werk je constructief samen met je team.

- actieve opvolging van wijzigende wet- en regelgeving die van belang is voor de dienst of de organisatie
- de kennis van je producten up-to-date houden door het actief opzoeken van informatie, infosessies, opleidingen
- relevante informatie op gebied van procedures en regelgeving delen met collega's
- theoretische regelgeving op een correcte manier kunnen vertalen naar de praktijk
- actief participeren aan teamvergaderingen
- verwerken en opvolgen van de dagelijkse documentatiestroom volgens interne afspraken en procedures
- voldoende flexibiliteit aan de dag leggen door in te springen bij taken van collega-medewerkers

Je voert ondersteunende, administratieve taken uit in opdracht van de Hogere overheid of in uitvoering van lokale noodwendigheden.

- aanmaken van de nodige lijsten en statistieken (o.a. lijst van gezworenen, kiezerslijsten, lijst jubilarissen,...)
- meewerken en ondersteunen organisatie lokale, regionale, federale en Europese verkiezingen
- in opdracht van de algemeen directeur of het diensthoofd allerhande occasionele en/of dringende werkzaamheden uitvoeren
- werkzaamheden verrichten die passen in het doel van de dienst

Administratief medewerker Sociale dienst**Je staat in voor allerlei administratieve, praktische of logistieke taken zodat de werking van de Sociale dienst optimaal ondersteund wordt.**

Dit omvat onder meer:

- registratie, klassement en archivering
- verzorging van inkomende en uitgaande briefwisseling
- ontwerp en opmaak van brieven, attesten

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - bestellen van materiaal voor het Lokaal Opvang Initiatief, de doorgangswoningen,... - administratieve voorbereiding en afhandeling van de beslissingen van het bijzonder comité voor de sociale dienst, het vast bureau, de OCMW-raad - delen van verworven kennis met de collega's - verrichten van diverse werkzaamheden om de collega's van de Sociale dienst bij te staan |
| <p>Je staat in voor financiële verwerkingen binnen de Sociale dienst in nauwe samenwerking met de Financiële dienst met het oog op correcte en efficiënte toekenning en terugvordering van diverse steunverlening.</p> <p>Dit omvat onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - voorbereiden, aanvragen en verwerken van staatstoelagen volgens methodiek van de Overheid en richtlijnen diensthoofd - behandelen van facturen gelinkt aan de begeleiding van cliënten - werken met de gebruikelijke softwarepakketten van de dienst - zorgen voor accurate gegevensuitwisseling tussen Sociale dienst en dienst Financiën - in opdracht van de dienst Financiën ondersteuning bieden bij terugvordering steunen bij cliënt en externe instanties |
| <p>Je informeert, helpt en begeleidt de burger met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening.</p> <p>Dit omvat onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - hulpvragen correct en vriendelijk behandelen - informatie verstrekken op maat - doorverwijzen van de burger indien nodig - voorbereiden en afleveren van diverse documenten |
| <p>Verruimende bepalingen</p> |
| <p>Je biedt administratieve ondersteuning aan diverse projecten of deelwerkingen van de cluster Mens & Welzijn.</p> <p>Voorbeelden hiervan zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - studieondersteuning aan kinderen uit kwetsbare gezinnen - dienst maaltijden aan huis - lokale adviescommissie - doorverwijzing naar de lokale Sociale kruidenier - ... |
| <p>Je springt flexibel in bij andere werkzaamheden en neemt nieuwe taken op als gevolg van beleidsbeslissingen of evoluties in de wetgeving en reglementering.</p> |
| <p>FUNCTIEPROFIEL</p> |
| <p>Kennis</p> |
| <p>Heeft een goede kennis van de gemeentewet, wetgeving op gebied van bevolking, burgerlijke stand en niet-Belgen of kan deze na aanwerving op korte termijn verwerven.</p> |
| <p>Heeft inzicht in de werking van het lokaal bestuur en het lokaal sociaal beleid.</p> |
| <p>Bezit een zeer goede kennis van de meest gebruikte softwarepakketten (Word, Outlook, Excel).</p> |
| <p>Kan vlot de toepassingsprogramma's gebruiken die nodig zijn voor de functie.</p> |
| <p>Heeft een grondige kennis van de Nederlandse taal.</p> |
| <p>Persoonlijke vaardigheden</p> |
| <p>Kan op een vriendelijke, geduldige en dienstvaardige manier omgaan met publiek.</p> |
| <p>Zoekt steeds de meest geschikte oplossing, ook bij moeilijkere vragen.</p> |

| |
|--|
| Kan ordelijk, accuraat, efficiënt en met het nodige verantwoordelijkheidsgevoel de opgedragen taken uitvoeren. |
| Kan zelfstandig werken, neemt spontaan initiatief. |
| Heeft zin voor samenwerking in teamverband. Kan taken van collega's soepel overnemen. |
| Heeft respect voor het beroepsgeheim en alle situaties van cliënten, is loyaal ten aanzien van de organisatie en treedt op met tact, discretie, respect en verantwoordelijkheidszin. |
| Verwerkt informatie op een vlotte manier. |
| Past richtlijnen, beslissingen, informatie en inzichten correct toe in de praktijk. |
| Deze functiebeschrijving is niet limitatief en kan steeds worden aangepast aan de evolutie van de organisatorische behoeften en/of noodzaken. |

BEOORDELINGSCRITERIA

| | |
|------------------------|------------------------|
| A = van geen belang | 1 = voldoet niet |
| B = van beperkt belang | 2 = voldoet |
| C = van belang | 3 = voldoet goed |
| D = essentieel | 4 = voldoet ruim |
| | 5 = voldoet uitstekend |

| A | B | C | D | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------------------|---|---|---|--|---|---|---|---|---|
| KWALITEIT | | | | | | | | | |
| | | | x | Fouten vermijden | | | | | |
| | | | x | Werk verzorgen | | | | | |
| KWANTITEIT | | | | | | | | | |
| | | x | | Hoeveelheid werk | | | | | |
| | | | x | Kunnen werken onder tijdsdruk | | | | | |
| AANPAK | | | | | | | | | |
| | | | x | Eigen werkplanning | | | | | |
| | | x | | (Probleem)situaties kunnen inschatten | | | | | |
| | | x | | Hoofd- en bijzaken kunnen onderscheiden | | | | | |
| | | x | | Gevolgen van acties kunnen inschatten | | | | | |
| | | x | | Creativiteit | | | | | |
| | | x | | Besluitvaardigheid | | | | | |
| | | x | | Initiatief nemen | | | | | |
| COMMUNICATIEVE VAARDIGHEDEN | | | | | | | | | |
| | | | x | Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid | | | | | |
| | | x | | Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid | | | | | |
| | | x | | Kennis kunnen overdragen | | | | | |
| KLANTVRIENDELIJKHEID | | | | | | | | | |
| | | | x | Inzicht in vragen en behoeften van klanten | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|--|--|--|--|--|
| | | | x | Klantvriendelijk reageren | | | | | |
| | | | | HOUDING | | | | | |
| | | x | | Doorzettingsvermogen | | | | | |
| | | | x | Verantwoordelijkheidszin | | | | | |
| | | x | | Bereid zijn tot extra inzet | | | | | |
| | | | x | Gevoel voor dienstverlening | | | | | |
| | | | x | Respect voor interne regels | | | | | |
| | x | | | Anderen motiveren en overtuigen | | | | | |
| | | | x | Samenwerken met anderen | | | | | |
| | | | x | Met tact en souplesse optreden | | | | | |
| | | | | KENNIS | | | | | |
| | | | x | Vakkennis | | | | | |
| | | x | | Kennis van gemeentelijke diensten | | | | | |
| | | x | | Hulpmiddelen kunnen gebruiken en bedienen | | | | | |

BENOEMINGSVOORWAARDEN

1. Vertoont een gedrag dat in overeenstemming is met de eisen van de functie waarvoor er gesolliciteerd is.
2. Geniet de burgerlijke en politieke rechten.
3. Is medisch geschikt.
4. Verblijft wettig in België en heeft een wettelijke toegang tot de Belgische arbeidsmarkt.
5. Voldoet aan de vereiste taalkennis.
6. Is houder van een diploma van hoger secundair onderwijs of gelijkgesteld onderwijs.
7. Slaagt in een aanwervingsexamen.

BEVORDERINGSVOORWAARDEN

1. Is titularis van een graad van niveau D of E.
2. Heeft ten minste twee jaar graadanciënniteit in niveau D of ten minste vier jaar graadanciënniteit in niveau E.
3. Kreeg een gunstig evaluatieresultaat voor de laatste periodieke evaluatie.
4. Slaagt in een bevorderingsexamen.

EXAMEN

PROGRAMMA

Het examen omvat 2 delen:

1. Schriftelijk gedeelte (50 punten)

- a) De kandidaat wordt geconfronteerd met (een) gevalstudie en/of cases met betrekking tot zaken die rechtstreeks verband houden met het werkgebied van de dienst en de eigen functie.
- b) Toetsing van de kennisvereisten verbonden aan de functie zoals bepaald in het functieprofiel.

2. Mondeling gedeelte (50 punten)

De kandidaat wordt door de jury geëvalueerd inzake overeenstemming van het profiel van de kandidaat met de specifieke vereisten van de functie, de

relevante ervaring, de motivatie en interesse in het werkterrein en de persoonlijkheid.

Om te slagen, moet de kandidaat op elk gedeelte, elke proef, onderdeel of subonderdeel van een proef ten minste 50% van punten behalen en in totaal ten minste 60% behalen op een geheel van 100 punten.

COMMISSIE

Het examen wordt afgenomen door een jury, samengesteld uit drie ambtenaren van minimaal niveau B (2+), waarvan ten minste een derde niet tot het eigen gemeentepersoneel behoren en die kennis hebben van de problematiek van de gemeente.

Indien gewenst, kan één ambtenaar vervangen worden door een medewerker van hetzelfde niveau uit een privéorganisatie of een onderwijsinstelling, die vertrouwd is met of kennis heeft van de problematiek m.b.t. de inhoud van de te begeven functie.

De algemeen directeur of een gemeenteambtenaar is secretaris van de examencommissie

BEOORDELAARS

| | |
|---------------------|----------------------------|
| Eerste beoordelaar: | Diensthofd Mens en Welzijn |
| Tweede beoordelaar: | Algemeen directeur |