

# WETTEREN WERFT AAN: DESKUNDIGE BURGER

Het team Burger is op zoek naar een polyvalent deskundige Burger (burgerlijke stand, bevolking, vreemdelingenzaken) die de burgers op een klantvriendelijke manier kan begeleiden (aan het loket en back office) bij vragen/aanvragen op basis van een correcte interpretatie en toepassing van de relevante wetgevingen, onderrichtingen en procedures die hiervoor nodig zijn.

## Waarom werken voor Wetteren?

Lokaal Bestuur Wetteren is een dynamische organisatie, in volle verandering. Met ruim 500 medewerkers bouwen we aan onze gemeente en het welzijn van haar 26.000 inwoners. Wetteren biedt heel wat meer dan de klassieke dienstverlening van elke gemeente. Bouw jij mee aan Plan W?

## Wat bieden we?

- Een voltijdse contractuele aanstelling voor onbepaalde duur
- Een bruto maandloon tussen € 2663,62 (B1 trap 0) en € 4488,13 (B3 trap 23)
- Flexibel uurrooster volgens afspraken, afhankelijk van de werking van de dienst
- Mogelijkheid tot telewerk, afhankelijk van de werking van de dienst
- Ruime opleidings- en loopbaanmogelijkheden
- Maaltijdcheques van € 6,5 per gewerkte dag
- Een uitgebreid verlofstelsel
- Een hospitalisatieverzekering
- Een haard- of standplaatstoelage
- Dubbel vakantiegeld en eindejaarstoelage
- Integrale terugbetaling van woon-werkverkeer met het openbaar vervoer
- Een fietsvergoeding van 0,25€/km
- Een tweede pensioenpijler
- Extra lokale vrijetijdsvoordelen met de UITpas
- Voordelen via de PlusPas (GSD-v).

## Wie zoeken we? (specifieke toelatingsvoorwaarden)

- Je beschikt over de competenties uit de functiebeschrijving.
- Je bent in het bezit van een bachelor diploma of een diploma dat daarmee gelijkgesteld werd. Kandidaten die niet in het bezit zijn van een bachelor diploma, slagen in een niveau -of capaciteitstest.
- Je hebt een grondige kennis van de relevante wetgeving inzake burgerlijke stand en/of vreemdelingenzaken.
- Je bent bereid om op dinsdagavond tot 20u te werken of op zaterdagvoormiddag.

Laatstejaarsstudenten zijn tot het examen toegelaten en leveren het bewijs van slagen op het moment van de aanstelling.

### Toelatings- en aanwervingsvoorwaarden voor interne kandidaten:

- bij bevordering: je werkt op de uiterste inschrijvingsdatum minstens twee jaar bij Lokaal Bestuur Wetteren op C- of D-niveau en je bent bij het Lokaal Bestuur Wetteren aangenomen na een examen waarmee je op dat moment kon aangesteld worden (contractueel in onbepaalde duur of statutair) (voor alle details: zie artikel 121 §2 uit de Rechtspositieregeling); of
- bij interne/externe mobiliteit: je werkt op de uiterste inschrijvingsdatum minstens twee jaar bij het Lokaal Bestuur Wetteren (gemeente/ OCMW), in dezelfde graad als de vacante functie en je bent bij het Lokaal Bestuur Wetteren aangenomen na een examen waarmee je op dat moment kon aangesteld worden (contractueel in onbepaalde duur of statutair) (voor alle details: zie artikel 130 §2 uit de Rechtspositieregeling); en
- je kreeg de afgelopen twee jaar geen ongunstige evaluatie; en
- je voldoet aan de specifieke toelatingsvoorwaarden, opgesomd onder de titel 'Wie zoeken we'.

### Hoe verloopt de selectie?

De selectie verloopt via aanwerving, bevordering, interne en externe mobiliteit.

Wanneer er meer dan 20 toegelaten kandidaten zijn, gebeurt er een preselectie op basis van CV en motivatiebrief.

Het examenprogramma bestaat uit twee delen:

- ✓ een schriftelijk deel op donderdag 2 juli 2022
- ✓ een mondeling deel op maandag 20 of dinsdag 21 juni 2022

Om over te gaan naar het volgende deel, moet de kandidaat 50% halen voor het voorgaande deel. Om aan het eind als geslaagd te worden beschouwd, moet de kandidaat minstens 50% behalen op elke selectieproef, en 60% op het totaal van de selectie.

De hoogst gerangschikte kandidaat wordt eerst gecontacteerd om aangesteld te worden.

De geslaagde kandidaten die niet worden aangesteld, worden in een wervingsreserve opgenomen, waarvan de geldigheidsduur drie jaar bedraagt en maximaal met twee jaar kan verlengd worden.

### Hoe solliciteren?

Bezorg volgende documenten ten laatste op **22 mei 2022**:

- ✓ uitgebreid curriculum vitae,
- ✓ begeleidend schrijven waarin je uitlegt waarom deze functie jou op het lijf geschreven is en via welk kanaal je deze vacature vernam,
- ✓ diploma,
- ✓ uittreksel uit het strafregister (max 3 maand oud) (inwoner van Wetteren: online)

via mail naar [hrg.government@hudsonsolutions.com](mailto:hrg.government@hudsonsolutions.com)

**Meer weten?**

Over de procedure: Annelies Van Rysselberghe, expert Personeel via [vacature@wetteren.be](mailto:vacature@wetteren.be) (bij voorkeur) of op het nummer 09 369 00 50; of bij Hudson via [hrgovernment@hudsonsolutions.com](mailto:hrgovernment@hudsonsolutions.com)

Over de functie-inhoud: Nick Smet, [nick.smet@wetteren.be](mailto:nick.smet@wetteren.be) of op het nummer 0479 19 14 46.

# FUNCTIEBESCHRIJVING

## FUNCTIE

Functienaam: deskundige Burger

Departement: (Be)Leven

Functionele loopbaan: B1 - B3

Team: Burger

## DOEL VAN DE FUNCTIE

Het team Burger is op zoek naar een polyvalent deskundige Burger (burgerlijke stand, bevolking, vreemdelingenzaken) die de burgers op een klantvriendelijke manier kan begeleiden (aan het loket en back office) bij vragen/aanvragen op basis van een correcte interpretatie en toepassing van de relevante wetgevingen, onderrichtingen en procedures die hiervoor nodig zijn.

## PLAATS IN DE ORGANISATIE

Lokaal Bestuur Wetteren is een organisatie in volle verandering. Met ruim 500 medewerkers bouwen we aan onze gemeente en het welzijn van haar 26.000 inwoners. Het Lokaal Bestuur biedt heel wat meer dan de klassieke dienstverlening van elke gemeente: een bruisend sportdomein De Warande met overdekt én openluchtwembad, een goed uitgeruste sporthal en heel wat andere sportfaciliteiten, een levendig cultureel centrum Nova, een kunstacademie waar muziek, woord en beeldende kunst aan bod komen, een bibliotheek met drie filialen, een toeristisch infopunt, de gemeentelijke kleuterschool 't Kleuterboompje, lokaal dienstencentrum De Koffiebranderij, woonzorgcentrum Schelderust, assistentiewoningen Scheldezicht, een dienstenchequebedrijf, het Huis van het Kind, drie initiatieven buitenschoolse kinderopvang, kinderdagverblijf De Kleine Prins en speelplein WESP.

Wij dromen dat Wetteren in 2030 er als volgt uitziet: 'Wetteren is een dynamisch centrum aan de Schelde waar het goed is om te wonen, te leven, te werken en te verblijven, dat goed ontsloten is naar de regio en met een aantrekkingskracht op die regio. De Wetteraar is fier op zijn woonplaats en werkt samen met het lokaal bestuur aan de ontwikkeling en uitwerking van het beleid.'

Het Departement (Be)Leven is een heel gevarieerd en uitgebreid departement. Het bevat niet alleen alle vrijetijdsdiensten en onderwijsteams, maar ook de mensen die instaan voor het werkveld van bevolking, burgerlijke stand en KlantenContactCenter. Wat alle diensten binnen dit departement gemeen hebben is dat ze heel dicht bij de burger staan. Ze hebben veel en rechtstreeks contact met de Wetteraar.

Het departement zorgt ervoor dat Wetteren geen saaie, grijze gemeente is, maar een plek die bruist, waar voor iedere inwoner heel wat te beleven valt. Daarnaast regelt dit

*Functiebeschrijving deskundige Burger  
02 mei 2022*

## Lokaal bestuur Wetteren

departement ook alle administratieve zaken die bij de grote en kleine momenten van het leven van iedereen komen kijken: geboorte, huwelijken, identiteitskaarten, rijbewijzen...

**Team Burger** is een bundeling van de krachten van de diensten Bevolking, Burgerlijke Stand en het Klantencontactcenter. Team Burger is de voornaamste schakel tussen de inwoners en het lokaal bestuur. Het team staat in voor het fysiek, telefonisch en digitaal onthaal en regelt alle administratieve processen bij grote en kleine momenten in het leven van iedereen.

De deskundige Burger werkt onder de leiding van en rapporteert aan teamcoach Burger.

## KERNTAKEN

- Je analyseert de vragen/aanvragen van de burgers om een accuraat en volledig beeld van de situatie te krijgen. Je volgt hierbij de juiste procedures en wetgevingen en je contacteert indien nodig collega's en/of externe instanties om je antwoord te staven
- Je behandelt en begeleidt complexere dossiers die verschillende overschrijdende elementen kunnen bevatten (burgerlijke stand, bevolking- en vreemdelingenzaken)
- Je bewaakt de voortgang van de processen en de kwaliteit van de bovenvermelde dienstverlening en rapporteert daarover aan de expert en teamcoach
- Je werkt zowel aan het loket als back office waar je de dossiers voorbereidt en afwerkt, vragen/mails beantwoordt, controles doet op de correctheid van informatie in de registers, ...
- Je bent op de hoogte van de wetgeving op privacy en kan deze toepassen in de praktijk. Je staat open voor digitalisering van de dienst en wil hierin zelf initiatieven nemen
- Je beheert de ontvangsten van de dienst(verlening) aan het loket en je zorgt voor de correcte doorstorting en administratieve verwerking
- Je houdt ontwikkelingen en veranderingen (o.a. over de wetgeving) actief bij en je wisselt informatie uit met collega's/vakorganisaties
- Je neemt initiatief tot het volgen van cursussen en workshops die je kennis (in de vakgebieden) kunnen vergroten
- Je bent bereid om je te verdiepen in bestaande en nieuwe software/applicaties die nodig zijn voor de correcte uitvoering van alle werkzaamheden
- Je wordt betrokken in de voorbereiding en organisatie van de verkiezingen en je zal hierin ook verantwoordelijkheden krijgen
- Je zet de waarden van de organisatie om in de praktijk;
  - Samenwerken:  
Groepsgeest creëren en bevorderen door de eigen mening en ideeën te delen, door zich te identificeren met de gemeenschappelijke doelstellingen en door conflicten met collega's bij te leggen

## Lokaal bestuur Wetteren

- Professionaliteit:  
Consistent handelen. Consistentie tonen in principes, waarden en gedrag. Bouwen aan vertrouwen op basis van de eigen authenticiteit en nakomen van verbintenissen
- Enthousiasme:  
Betrokkenheid en motivatie tonen. Zich ten volle inzetten voor het werk dat men doet en proberen er het beste van te maken. Steeds het beste van zichzelf geven
- Klantgerichtheid:  
Klanten op een gerichte manier begeleiden en raad geven in hun keuzeproces. Hen steeds op de eerste plaats stellen door hen een gerichte service te leveren en door op een constructieve manier contacten te onderhouden

## VAKSPECIEKE COMPETENTIES

- Je bent in het bezit van een bachelor diploma of een diploma dat daarmee gelijkgesteld werd. Kandidaten die niet in het bezit zijn van een bachelor diploma, slagen in een niveau -of capaciteitstest
- Je kent de relevante wetgeving inzake burgerlijke stand en/of bevolking/vreemdelingenzaken of je bent gemotiveerd om op korte termijn deze kennis te verwerven
- Je bent vertrouwd met de meest courante computertoepassingen (Word, Excel, Outlook)
- Je kan op dinsdagavond tot 20u of zaterdagvoormiddag werken

## GEDRAGSCOMPETENTIES

### Verantwoordelijkheid nemen

Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie:

Niveau 2 – Handelt in het belang van de organisatie

- Draagt actief bij aan de doelen en waarden van de organisatie
- Overweegt de gevolgen van zijn voorstellen en acties voor de organisatie
- Blijft consequent handelen, ook in lastige of onzekere situaties
- Zegt wat hij doet, is open over de door hem gehanteerde waarden en normen
- Wekt vertrouwen in zijn objectiviteit en integriteit

### Samenwerken

Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is

Niveau 2 – Stimuleert de samenwerking binnen zijn entiteit, werkgroepen of projectgroepen

- Laat het gemeenschappelijk belang van de organisatie primeren op het persoonlijk belang
- Komt met ideeën om het gezamenlijke resultaat te verbeteren
- Betrekt belanghebbenden bij het nemen van beslissingen, stemt consequenties van acties en beslissingen met betrokkenen af

## Lokaal bestuur Wetteren

- Moedigt anderen aan om van gedachten te wisselen, te overleggen en samen opdrachten aan te pakken
- Onderneemt acties zodat er een positieve verstandhouding en productieve samenwerking binnen de groep ontstaat en blijft

### Analyseren

Een probleem duiden in zijn verbanden en op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende relevante informatie

Niveau 2 – Legt verbanden en ziet oorzaken

- Benadert het probleem of vraagstuk vanuit verschillende gezichtspunten
- Legt verbanden tussen verschillende soorten informatie
- Benoemt de oorzaken van problemen
- Detecteert onderliggende problemen
- Integreert nieuw gevonden informatie met bestaande informatie

### Klantgerichtheid

Wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie onderkennen en er adequaat op reageren

Niveau 2 – Optimaliseert de dienstverlening aan belanghebbenden binnen afgesproken kaders

- Onderzoekt de wensen, behoeften en verwachtingen van belanghebbenden via gericht systematisch onderzoek (tevredenheidsenquêtes, mondelinge enquêtes, ...)
- Verleent nazorg en onderneemt concrete acties naar aanleiding van specifieke feedback van belanghebbenden
- Gaat kritisch na op welke punten de dienstverlening kan worden verbeterd en formuleert hiertoe concrete voorstellen
- Zet nieuwe mogelijkheden op het vlak van dienstverlening meteen om in de praktijk
- Onderneemt acties om de dienstverlening aan specifieke doelgroepen te optimaliseren, rekening houdend met hun beperkingen en behoeften (bv. handicap, kinderen, ...)

### Voortgangscontrole

Bewaken van de voortgang in tijd en van de kwaliteit van eigen processen of die van collega's of medewerkers

Niveau 2 – Bewaakt de voortgang van het eigen werk en dat van anderen

- Controleert op regelmatige basis de voortgang en resultaten van een werkproces
- Bouwt momenten van werkoverleg en rapportering in (zowel van als voor anderen)
- Checkt afspraken inzake kwaliteit en timing op afgesproken controlemomenten
- Wijst medewerkers (collega's, leveranciers ...) op hun planning of afspraken
- Anticipeert op mogelijke storingen in de voortgang

*Meer details over de diverse competenties kan je lezen in het competentieboek van de Vlaamse overheid (<https://overheid.vlaanderen.be/personeel/hr-kader/competentieboek>)*