

Functieomschrijving Gemeente Zelzate

(Meewerkend) Diensthoofd burgerzaken en onthaal

Departement/afdeling/dienst	Onthaal en burgerzaken
Directe leidinggevende	Algemeen directeur
Niveau & rang	Niveau C, rang Cx
Type functie	Leidinggevend
Salarisschaal	C4-C5

Hoofddoel van de functie

Het leiden en coördineren van de dienst burgerzaken en onthaal

De uitoefening van deze functie gebeurt op een efficiënte en doeltreffende, kwalitatieve en klantgerichte, situationele en pragmatische wijze waarbij de verschillende finaliteiten tegenover elkaar worden afgewogen.

Resultaatsgebieden

Resultaatsgebieden op het vlak van interne en externe klanten

Op het niveau van de functie:

- Klanten op een professionele en klantgerichte wijze behandelen en te woord staan (schriftelijk en mondeling)
- Taken verrichten op een professionele, klantvriendelijke wijze
- Waken over de kwaliteit en kwantiteit van de geleverde diensten conform de afspraken

Resultaatsgebieden op het vlak van organisatie en interne werking

Op het niveau van de functie:

- Zorgen voor een goede interne communicatie (relevante informatie doorgeven, vragen stellen waar nodig)
- Werkmethodes op een correcte wijze toepassen
- Zorgen voor een gepaste werkplanning en organisatie van de eigen taken

Resultaatsgebieden op het budgettaire vlak

Op het niveau van de functie:

- Bewaken van het efficiënt en doeltreffend inzetten van mens en middelen
- Toestellen en apparaten als een goede huisvader gebruiken en onderhouden

Resultaatsgebieden op het vlak van verbetering en innovatie

- Positief-kritisch zijn, mogelijkheden zien en actief meedenken op het vlak van continue verbetering van de organisatie
- Openstaan voor vernieuwing

Taakbeschrijving

De taakbeschrijving met een overzicht van de specifieke bevoegdheden, taken en kennisvereisten wordt door de rechtstreekse leidinggevende, bij voorkeur in overleg met de titularis, opgemaakt en goedgekeurd. Deze is als addendum bij deze functieomschrijving voorzien.

Functieprofiel

Competentievereisten

Kerncompetenties

- Klantgerichtheid
- Informatie verwerken en begrijpen
- Omgaan met verandering

Type- en niveau gerelateerde competenties

- Medewerkers opvolgen over concrete taken heen
- Motiveren
- Klantgerichtheid
- Luisteren, empathie tonen
- Integreren en synthetiseren
- Objectieven stellen
- Besluitvaardigheid
- Betrokken zijn en kwalitatief handelen

Kennisvereisten

- Basiskennis algemene regelgeving (o.m. decreet lokaal bestuur, overheidsopdrachten, openbaarheid van bestuur,..)
- Basiskennis van de sector
- Grondige kennis specifieke regelgeving
- Grondige kennis van gebruik van de specifieke software van de dienst
- Elementaire kennis van managementtechnieken
- Basiskennis inzake het gebruik van de software
- Basiskennis van de organisatie

Gedrag en attitude

- Betrouwbaarheid
- Loyauteit
- Integriteit

Addendum

Onderstaande taakbeschrijvingen zijn onder voorbehoud opgesteld door A&S Solutions:

Specifieke taken

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- *Coördineert onder het gezag van de algemeen directeur de gemeentelijke dienst burgerzaken en onthaal*
- *Beheren en opvolgen van de nieuwe wetgeving die van toepassing is op de dienst*
- *Opvolging van de personeelsleden die onder zijn/haar gezag staan*
- *Als meewerkend diensthoofd instaan voor de behandeling van of advisering in complexe dossiers (op het vlak van bevolkings- en privacywetgeving, vreemdelingenzaken, adressenbeheer, rijbewijzen, ...).*

Coördinatie en leiding van de dienst burgerzaken/ onthaal

Instaan voor de oordeelkundige planning, organisatie, aansturing en opvolging van de werking van de dienst en deze vertalen naar concrete doelstellingen voor de directe medewerkers.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- *coördineren van de dagelijkse activiteiten van de medewerkers*
- *waken over de uitvoering van de opdrachten*
- *instaan voor de opleiding, coaching en ontwikkeling van de directe medewerkers*
- *zorgen voor de dagelijkse, wekelijkse en maandelijkse planning van de werkzaamheden*
- *tijdig opstarten, zorgvuldig (doen) toepassen en opvolgen van de diverse projecten en administratieve procedures*
- *instaan voor de continuïteit van de dienst*
- *uitwerken van procedures voor het vlotte verloop van de werkzaamheden binnen de dienst*
- *toepassen van en waken over het correcte en efficiënte gebruik van de interne project- en procesmethodieken*
- *coördineren en opvolgen van specifieke belangrijke dossiers en projecten*
- *organisatie van de voorbereiding van de dossiers van de dienst die aan de bestuursorganen moeten worden voorgelegd*
- *zorgen voor een projectmatig en gestructureerde aanpak van het werk*

Diensthoofdenoverleg

Als lid van het diensthoofdenoverleg dit overleg ondersteunen:

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- *deelnemen, voorbereiden en opvolgen van de taken en opdrachten van het diensthoofdenoverleg*
- *mee bewaken van de eenheid in werking, kwaliteit van de organisatie en de werking van de diensten*
- *aanbrengen van problemen en gezamenlijk uitwerken van oplossingen*
- *suggesties formuleren en projecten initiëren en opvolgen m.b.t. de optimalisering van de werking van de diensten*

Communicatiestroom

Actief bijdragen als lid van het diensthoofdenoverleg tot de goede communicatiestroom.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- *frequent overleg met de algemeen directeur om problemen te bespreken, advies te verlenen, ...*
- *meewerken aan en waken over een optimale interne communicatie met het bestuur*
- *beslissingen van het bestuur communiceren aan de medewerkers en de uitvoering ervan verzekeren*
- *samenwerking tussen de diensten bevorderen*
- *informerende van de leden van het diensthoofdenoverleg over de projecten en zaken waarmee de dienst bezig is*

Interne communicatie

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

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- *waken over een optimale interne communicatie binnen de dienst*
- *informerende van de medewerkers van de eigen dienst over het strategisch beleid, veranderingsprocessen*
- *organiseren en opvolgen van intern overleg*
- *bevorderen van communicatie in alle richtingen (top-down, bottom-up en horizontaal)*
- *afhandelen van binnenkomende vragen en opmerkingen*
- *signaleren van noden, behoeften en tekorten vastgesteld tijdens het werken met de diverse diensten en medewerkers*

Externe communicatie

Instaan voor een open externe communicatie.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- *instaan voor een vlot contact met de burger en helpen bij het oplossen van problemen die niet door de medewerkers konden opgelost worden*
- *bestaande relaties met externen in kaart brengen en onderhouden*
- *de organisatie en/of dienst vertegenwoordigen in diverse organisaties of op evenementen, fora,...*
- *telefonische en schriftelijke contacten op een efficiënte en professionele manier afhandelen*

Wetgeving en regelgeving

Zich op de hoogte houden van de ontwikkelingen rondom de wetgeving en regelgeving van belang voor de dienst.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- *de nodige vak kennis opdoen en de opgedane kennis integreren in de werking van de organisatie*
- *vertalen van wetgeving en regelgeving in richtlijnen naar de medewerkers van de eigen dienst*
- *briefen van de medewerkers om het benodigde kennisniveau op peil te houden*
- *wetgeving en regelgeving kunnen toepassen*
- *organiseren van bijscholing, vorming, ... voor het op peil houden van het benodigde kennisniveau*
- *vakgerichte informatie raadplegen*

Verruimende bepalingen

Het is de bedoeling om via de functiebeschrijving een beeld te vormen van de functie en de belangrijkste taken aan te halen. Deze opsomming heeft dus geenszins de intentie om volledig te zijn. De functie kan dus ook taken omvatten opgedragen door de leiding en die niet in dit document zijn opgesomd waaronder ook het verrichten van ondersteunende taken aan collega's en andere diensten.