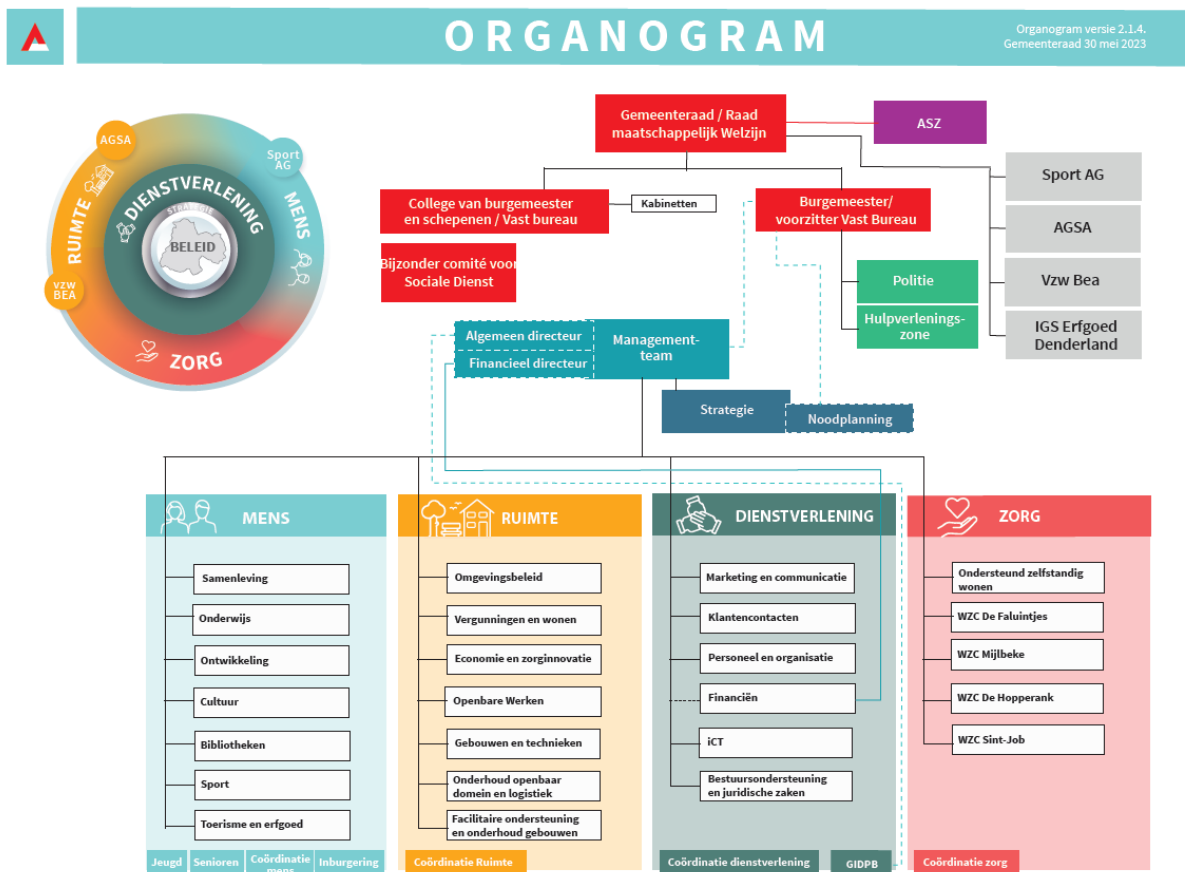


Informatiebundel selectieprocedure teamverantwoordelijke Burgerzaken Aanwervingsprocedure

 Stad Aalst

Het Lokaal Overheidsbedrijf Aalst streeft ernaar om via een kwaliteitsvolle dienst- en hulpverlening van Aalst een charmante, aantrekkelijke en sociaal voelende stad op mensenmaat te maken, waar iedereen graag leeft, woont, werkt en zich ontspant.

Onderstaand organogram toont de organisatiestructuur van het Lokaal Overheidsbedrijf Aalst (Stad en OCMW), die samen met de AG's, vzw BEA en de politie Aalst een modeldienst- en hulpverlener wil zijn voor onze bevolking en waar een blijvende investering in toegankelijke en kwaliteitsvolle dienst- en hulpverlening als regisseur of actor als vanzelfsprekend wordt aanzien. De organisatie telt ruim 1700 gedreven medewerkers.



Plaats in de organisatie

Je maakt als teamverantwoordelijke Burgerzaken deel uit van het thema Dienstverlening. Het team Burgerzaken maakt deel uit van de dienst Klantencontacten en bestaat uit 30 VTE.

Burgerzaken speelt een belangrijke rol in de administratie van burgers. Niet alleen houden zij alle informatie over identiteit, burgerlijke staat, adressen... correct en up-to-date, ze begeleiden ook de burger bij het aanvragen en afleveren van allerhande documenten (identiteitskaarten, paspoorten en rijbewijzen) alsook bij de verschillende belangrijke fases in het leven (geboorte, huwelijk en overlijden). Het onthalen en inschrijven van nieuwe inwoners, vanuit een andere gemeente of vanuit een ander land, behoren ook tot het takenpakket van de dienst.

Het team Burgerzaken is voortdurend in beweging door maatschappelijke evoluties en een steeds grotere invloed van Europese regels. De dienst wil dan ook efficiënt, bereikbaar en performant zijn. Dit houdt in dat de dienstverlening aan de burger zo vlot mogelijk dient te verlopen.

Het team staat in voor de dagelijkse opvolging en afhandeling van de verschillende dossiers, zowel frontoffice als backoffice. Binnen de frontoffice staan medewerkers in voor het eerstelijnsonthaal van bezoekers/klanten



en inhoudelijk advies, controle van documenten en gegevens met als doel te verzekeren dat vormvereisten, procedures en regelgeving gerespecteerd worden. Alle dossiers die niet aan de frontoffice kunnen afgewerkt worden, gaan naar de backoffice voor verdere afhandeling. Dit zijn voornamelijk dossiers die een zekere afhandeltijd vragen en die niet in een eerste bezoek kunnen afgehandeld worden, door de complexiteit of bijvoorbeeld het ontbreken van stukken. Een constante samenwerking tussen front- en backoffice is hierbij dan ook cruciaal.

Samen met en voor de klanten bouwt de dienst Klantencontacten als expertisecentrum aan een performante en wendbare organisatie. De aanpak is:

- proactief
- innovatief
- realistisch

Jobinhoud

Je geeft leiding aan 30 medewerkers, bewaakt de goede werking en saamenhorigheid van jouw team en je verwerft een doorgedreven kennis van de gangbare wetgeving.

- Je bent, vanuit je leidinggevende positie, verantwoordelijk voor de realisatie van de doelstellingen van het team Burgerzaken.
- Je bewaakt mee de strategische principes rond dienstverleningsprocessen en bouwstenen.
- Je verwerft een doorgedreven kennis van de materie burgerzaken. Zo kan je autonoom beslissingen nemen en motiveren voor jouw collega's, de expert burgerzaken, jouw diensthoofd en het beleid.
- Je bent in staat om een heldere boodschap via een professionele PowerPoint op te maken en toe te lichten aan jouw medewerkers, je diensthoofd en het beleid.
- Je coacht medewerkers om optimale prestaties, betrokkenheid en verdere persoonlijke ontwikkeling te behalen. Dankzij jouw persoonlijke aanpak zorg je voor een evenwicht tussen tevreden medewerkers en een efficiënt georganiseerd team.
- Je bewaakt de persoonlijke ontwikkeling van jouw medewerkers en neemt proactief initiatief voor mogelijke individuele opleidingen binnen de budgettaire mogelijkheden van de dienst.
- Je bewaakt en draagt actief bij aan een uniforme, klantvriendelijke en kwalitatieve dienstverlening binnen het team volgens vastgelegde termijnen en intern opgestelde richtlijnen.
- Je staat in voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleert communicatie binnen het team zodat het beleid en de medewerkers goed geïnformeerd en betrokken zijn.
- Je rapporteert over voortgang en resultaten en fungeert als aanspreekpunt/signaalfunctie voor en naar je diensthoofd en het beleid.
- Je werkt actief aan een intern én extern netwerk en je onderhoudt deze contacten op regelmatige basis.
- Je bent een rolmodel op het vlak van het betekenis geven aan onze organisatiewaarden, nl. samenwerking, betrokkenheid, vertrouwen en klantgerichtheid.

Profiel

Algemene toelatings- en aanwervingsvoorwaarden

Via deze [link](#) kan je de algemene toelatings- en aanwervingsvoorwaarden nalezen.

Het uittreksel uit het strafregister is een belangrijk document dat we graag tijdig ontvangen. Dit document mag maximaal drie maanden oud zijn. We adviseren je om het uittreksel op te vragen op het moment dat je wordt uitgenodigd voor het laatste selectieonderdeel.

Diploma

Je hebt een masterdiploma of daarmee gelijkgesteld onderwijs. Ook als laatstejaarsstudent kom je in aanmerking.



Kennis

- Je hebt een basiskennis van proces- en people management en bent bereid je hierin verder in te werken en te ontwikkelen.
- Je bent in staat om je snel en makkelijk in te werken in de uitgebreide procedures en wetgeving binnen het domein burgerzaken.

Competenties

- Je staat in voor het ontwikkelen en motiveren van medewerkers. Je begeleidt hen in hun groei en geeft gericht feedback over hun functioneren. Je erkent hun kwaliteiten, stimuleert het nemen van initiatief door hen verantwoordelijkheden toe te kennen en past je leiderschapsstijl aan hen aan.
- Je bent als leidinggevende in onze organisatie een rolmodel. Je toont je dan ook betrokken bij de organisatie en de doelstellingen. Je daagt je medewerkers en collega's uit om mee na te denken over onze ambities, om samen te bepalen hoe we de werking en dienst- en hulpverlening kunnen verbeteren. Je gelooft in de meerwaarde van wat we doen en hebt de ambitie om het steeds beter te doen.
- Je bent in staat om proactief doelen te stellen en nauwgezet actieplannen uit te tekenen waarbij je de juiste personen en middelen inschakelt binnen de beschikbare tijd. Je volgt de actieplannen met regelmaat op, stuurt consequent bij waar nodig en zorgt voor een voortgangscontrole.
- Je kan informatie integreren. Er komt dagelijks veel informatie op je af dus is het belangrijk dat je verbanden kan leggen tussen verschillende gegevens, alternatieven bedenken en sluitende conclusies trekken.
- Je komt al eens voor een moeilijke beslissing te staan. Je bent dus in staat om beslissingen te nemen op basis van (on)volledige informatie en doelgericht actie te ondernemen om de genomen beslissingen uit te voeren.
- Je volgt actief ontwikkelingen in de materie van burgerzaken op, streeft voortdurend naar het optimaliseren van bestaande processen/procedures en/of het uitrollen van nieuwe processen/procedures.
- In stressvolle situaties reageer je rustig en ga je weldoordacht te werk. Je ziet je prioriteiten helder, zowel voor jezelf als voor je team en je gaat constructief om met kritiek.
- Je bent sterk in samenwerken, zowel met je diensthoofd, als binnen de eigen dienst als met andere stadsdiensten, bestuursorganen en relevante partners. Je gaat te rade bij partners zoals je diensthoofd of andere collega's en wisselt informatie uit.
- Je bouwt (in)formele relaties op met experts binnen het vakgebied en met interne en externe partners. Zo heb je steeds een netwerk om informatie uit te wisselen en kennis te delen.
- Je komt met vertrouwelijke informatie in aanraking. Het is dan ook belangrijk dat je integer handelt, de vertrouwelijkheid respecteert, verbintenissen nakomt en elke vorm van partijdigheid vermijdt.
- Je bent leergierig, gaat actief op zoek naar leerkansen en stelt je eigen functioneren kritisch in vraag. Je staat open voor feedback en gaat hiermee aan de slag.
- Je werkt binnen het domein burgerzaken met een afgelijnde wetgeving. Doch ben je in staat om de visie van de dienst Klantencontacten mee vorm te geven en nieuwe ideeën een kans te geven binnen de werking.



▲ Visie op leiderschap

Visie op leiderschap

Verbinding

Je bent als leidinggevende in onze organisatie een rolmodel. Je toont je dan ook betrokken bij de organisatie en de doelstellingen.

Je daagt je medewerkers en collega's uit om mee na te denken over onze ambities, om samen te bepalen hoe we de werking en dienst- en hulpverlening kunnen verbeteren.

Je gelooft in de meerwaarde van wat we doen en hebt de ambitie om het steeds beter te doen.

Samenwerking

Je streeft, samen met jouw medewerkers, collega's en de volledige organisatie, het realiseren van de beleidsdoelstellingen na.

Je bent verantwoordelijk voor het bereiken van de doelstellingen van jouw thema/dienst/team.

Je gaat actief op zoek naar externe samenwerking.

Vertrouwen en autonomie

Je geeft vertrouwen en verantwoordelijkheid aan je medewerkers en collega's door expertise te erkennen, te waarderen en te geloven in hun professionaliteit.

Je zet je medewerkers aan tot het nemen van eigenaarschap.

Je werkt en handelt op een open en transparante manier.

Je benoemt op een respectvolle manier wat goed is en wat beter kan. Je gaat ook zelf actief aan de slag met feedback.

Klantgerichtheid

Je bent duidelijk en eerlijk over wat je medewerkers, collega's en klanten van jou mogen verwachten.

Je gaat proactief om met de steeds veranderende samenleving en stemt de dienstverlening hierop af.

Je bent er voor elke collega en klant en gaat respectvol met hen om.

Je spreekt collega's en klanten persoonlijk aan en stelt je toegankelijk op.

Talentontwikkeling

Je zet in op de groei van jouw eigen talenten, expertise en competenties.

Je stimuleert de talentontwikkeling van je medewerkers door hen te inspireren, te motiveren en waar nodig ook te begeleiden.

Je zet de talenten, expertise en competenties van je medewerkers optimaal in.

▲ Waarden

De vier waarden geven identiteit aan onze organisatie. Dit zijn meer dan mooie woorden: elke dienst/elk team geeft zelf invulling aan de manier waarop de waarden worden beleefd en gaat er actief mee aan de slag!

Je kan de waarden nalezen op de [website van de stad](#).



▲ Aanbod

- Een gevarieerde functie in een organisatie waar samenwerken, betrokkenheid, vertrouwen en klantgerichtheid centraal staan.
- Een voltijds contract van onbepaalde duur (bediendestatuut) als teamverantwoordelijke Burgerzaken met een inlooperperiode van 12 maanden.
- Werken in het centrum van Aalst, nl. het administratief centrum (adres: Werf 9).
- Werken in een systeem van flexibele arbeidstijd (tussen 7 en 22 uur).
- Een ruim aanbod aan interne ondersteuning. We bieden je een onthaal- en leertraject aan.
- Een aantrekkelijke verlofregeling, waarbij je onmiddellijk recht hebt op verlof.
- Weddeschaal A1a-A2a (brutowedde tussen 3 941,56 euro per maand en 6 530,18 euro per maand). Relevante werkervaring komt in aanmerking, zowel uit de openbare sector, privésector of als zelfstandige. De door jou ingediende tewerkstellingsattesten worden onderzocht en vervolgens wordt de relevante anciënniteit bepaald. Bij 0 jaar relevante anciënniteit start je met het basisloon dat overeenkomt met de laagste inschaling. Nadien volgt een graduele stijging van het loon op basis van het aantal jaren ervaring, binnen de vastgelegde loonschalen. Bij 24 jaar of meer relevante anciënniteit bereik je het hoogste bedrag binnen de loonschaal.
- Een aantrekkelijk pakket extralegale voordelen zoals maaltijdcheques, ecocheques en een fietspremie. Daarnaast voorzien we uiteraard alles wat je nodig hebt om jouw functie goed uit te oefenen (laptop, GSM met abonnement ...).
- Een hospitalisatieverzekering vanaf de indiensttreding voor contractuele medewerkers met een contract van onbepaalde duur. Indien je als een contractuele medewerker een contract aangeboden krijgt van bepaalde duur, krijg je een hospitalisatieverzekering na 1 jaar.
- Er is de mogelijkheid tot structureel telewerk na 6 maanden. Daarnaast heb je als structureel telewerker recht op een maandelijks forfaitaire vergoeding van 25 euro en een terugbetaling van je telewerkmateriaal van maximaal 300 euro per 5 jaar.
- Ben je benieuwd welke andere voordelen we jou aanbieden? Lees dit [hier](#) zeker na.

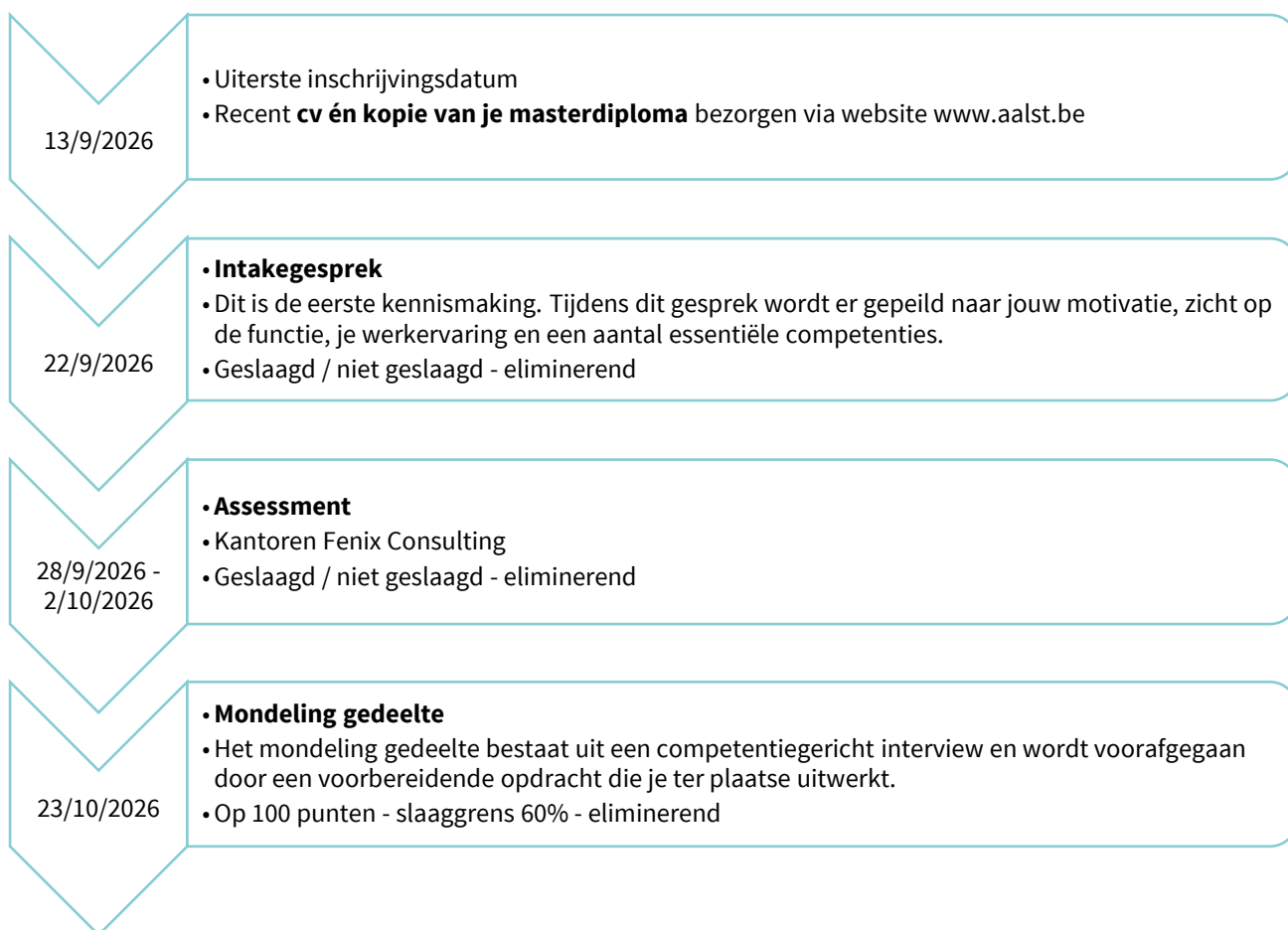
▲ Selectieprocedure

De selectieprocedure bestaat uit 3 onderdelen:

1. een intakegesprek (geslaagd/niet geslaagd)
2. een assessment (geslaagd/niet geslaagd)
3. een mondeling gedeelte met voorbereidende opdracht op 100 punten

Elk onderdeel is eliminerend. Om geslaagd te zijn, moet de kandidaat geslaagd zijn op het intakegesprek, geslaagd zijn voor het assessment, 60% van de punten behalen op het mondeling gedeelte en 60% van de punten behalen op het geheel van de selectie.

De timing van deze selectieprocedure vind je terug op de volgende bladzijde



Krijg je graag feedback? Je kan deze aanvragen vanaf 3 november 2026 door een e-mail te sturen naar jobs@aalst.be.

Vergeet niet de naam van de selectieprocedure en het onderdeel of de onderdelen waarover je feedback wenst, te vermelden in jouw e-mail. De recruiter die de selectieprocedure begeleidt, bezorgt jou zo snel mogelijk inhoudelijk feedback.

Informatie

Informatie over selectieonderdelen en de toelatings- en aanwervingsvoorwaarden kan je raadplegen op de [website van de stad Aalst](http://www.aalst.be). Ook kan je er [sollicitatietips](#) terugvinden.



Lore Vermeiren

- 0478 78 16 66
jobs@aalst.be
- Voor meer inlichtingen over de **selectieprocedure** kan je tussen 9 uur en 17 uur contact opnemen met Lore, recruiter.
- Als recruiter ben ik vaak in gesprek. Laat gerust een voicemail na en ik bel je zo snel als mogelijk terug.



Shani Bisback

- 053 72 32 50
jobs@aalst.be
- Voor meer informatie over jouw **kandidatuur**, kan je tussen 9 uur en 17 uur terecht bij Shani, dossierbeheerder.



Bert Van Cleemput

- 053 72 30 91
bert.vancleemput@aalst.be
- Voor meer informatie over de **inhoud van de functie**, kan je tussen 9 uur en 17 uur contact opnemen met Bert, diensthoofd Klantencontacten.