

Teamverantwoordelijke Burgerzaken

Ben je een sterke people manager die medewerkers coacht en ontwikkelt? Heb je kennis van (of sterke interesse in) wetgeving en processen binnen burgerzaken? Heb je sterke communicatieve en organisatorische vaardigheden met focus op klantgerichtheid? Lees dan snel verder!

Hieronder vind je een beknopte beschrijving van deze vacature. Raadpleeg de informatiebundel onderaan voor uitgebreide informatie.

Beknopte jobinhoud

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.

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.

Jouw belangrijkste uitdagingen:

- 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.

Jij...

- hebt een masterdiploma of daarmee gelijkgesteld onderwijs. Ook als laatstejaarsstudent kom je in aanmerking.
- hebt een basiskennis van proces- en peoplemanagement en bent bereid je hierin verder te ontwikkelen.
- werkt je snel en vlot in binnen de procedures en wetgeving van het domein burgerzaken.
- ontwikkelt, motiveert en begeleidt medewerkers in hun groei en geeft constructieve feedback.
- bent een inspirerend leidinggevende en een rolmodel binnen de organisatie.
- bent betrokken bij de organisatie en draagt actief bij aan de realisatie van de doelstellingen.
- stimuleert medewerkers en collega's om mee na te denken over verbeteringen in de werking en dienstverlening.
- stelt proactief doelstellingen op en vertaalt deze naar duidelijke en haalbare actieplannen.
- plant en organiseert het werk efficiënt en zet de juiste mensen en middelen in.
- volgt de voortgang van actieplannen nauwgezet op en stuurt bij waar nodig.
- integreert complexe informatie, legt verbanden en trekt onderbouwde conclusies.
- neemt doordachte beslissingen, ook wanneer niet alle informatie beschikbaar is, en zet deze om in gerichte acties.
- volgt ontwikkelingen binnen burgerzaken actief op en werkt continu aan de optimalisatie van processen en procedures.
- blijft rustig onder druk, stelt de juiste prioriteiten en gaat constructief om met feedback en kritiek.
- werkt vlot samen met je diensthoofd, collega's, andere stadsdiensten, bestuursorganen en externe partners.
- bouwt actief een professioneel netwerk uit en deelt kennis en informatie met interne en externe contacten.
- handelt integer, respecteert vertrouwelijkheid en vermijdt elke vorm van partijdigheid.
- bent leergierig, grijpt ontwikkelingskansen aan en reflecteert kritisch over je eigen functioneren.
- staat open voor feedback en zet deze om in concrete verbeteracties.
- werkt binnen een duidelijk wettelijk kader, maar denkt tegelijk mee na over de verdere ontwikkeling van de visie en werking van de dienst Klantencontacten.

Stad Aalst...

- biedt je een gevarieerde job in een organisatie waar samenwerken, betrokkenheid, vertrouwen en klantgerichtheid centraal staan, want "Samen bergen verzetten, da's klasse!".
 - heeft een voltijds contract van onbepaalde duur als teamverantwoordelijke Burgerzaken in de aanbidding waarbij je werkt in een systeem van flexibele arbeidstijd tussen 7 en 22 uur.
 - biedt je een loon binnen weddeschaal A1a-A2a (met een basisbrutowedde tussen 3 941,56 euro per maand en 6 530,18 euro per maand). Relevante anciënniteit 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.
 - geeft je de kans om aan de slag te gaan in het centrum Aalst, nl. in het administratief centrum (adres: Werf 9). Er is de mogelijkheid tot structureel telewerk na 6 maanden. Daarnaast heb je als structureel telewerker recht op een maandelijkse forfaitaire vergoeding van 25 euro en een terugbetaling van je telewerkmateriaal van maximaal 300 euro per 5 jaar.
 - vult jouw loon verder aan met 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...)
 - biedt je een hospitalisatieverzekering aan vanaf de indiensttreding indien je als contractuele medewerker een contract van onbepaalde duur krijgt. Bij een contract van bepaalde duur, krijg je een hospitalisatieverzekering na 1 jaar.
 - voorziet een aantrekkelijke verlofregeling, waarbij je onmiddellijk recht hebt op verlof.
 - biedt een divers pakket aan voordelen, daar lees je hier alles over.
-
- [aanvraag_redelijke_aanpassingen.docx](#)
 - [Infobundel_aanwerving_TV_Burgerzaken.pdf](#)

Aalst
Werf 9
9300 Aalst
België
Url: <http://www.aalst.be>

Interesse?

Voor meer informatie:
Bel **LORE VERMEIREN**
op het nummer: **053 72 32 50**