

# COÖRDINATOR BURGERZAKEN (bevolking)

Het team centraal onthaal en burgerzaken van de stad Kortrijk bestaat uit vier subteams: centraal onthaal, burgerlijke stand, andere nationaliteiten en bevolking.

Als coördinator geef je leiding aan het subteam bevolking, een team van 14 medewerkers die samen verantwoordelijk zijn voor de bewonersregistratie en afgifte van daaraan gerelateerde officiële documenten in Kortrijk. Je coördineert de dagelijkse operationele werking, coacht en begeleidt je medewerkers in het behandelen, uitvoeren en opvolgen van hun taken met als doel een efficiënte administratieve registratie en opvolging van bewonersgegevens van de Kortrijkse burger. Op basis van je expertise in bevolkingsmaterie trek je inhoudelijke dossiers en projecten. Daarnaast neem je deels ook hetzelfde takenpakket op van de medewerkers die je aanstuurt (je werkt zowel front- als backoffice actief mee). Je staat mee in voor het beheer van de infrastructuur en werkmiddelen en neemt administratieve taken op die verbonden zijn aan de werking van je team.

Het subteam bevolking staat o.a. in voor:

- Bijhouden van de bevolkingsregisters van bewoners van Kortrijk.
- Afgifte van officiële documenten zoals paspoorten, rijbewijzen, identiteitskaarten,...
- Adreswijzigingen en ambtshalve schrappingen/inschrijvingen
- Organisatie van de verkiezingen

## Wat zijn jouw verantwoordelijkheden?

**Je coördineert de werking van het team en geeft leiding aan je medewerkers.**

- Je geeft leiding aan jouw medewerkers, coacht en motiveert hen volgens de principes van de visie en het personeelsbeleid van stad Kortrijk, waar we gaan voor een evenwicht en combinatie van een resultaat- en mensgerichte aanpak.
- Je coacht en geeft jouw medewerkers regelmatig feedback. Waar nodig maak je duidelijke afspraken over verbeterpunten of durf je bij te sturen. Samen met HR zorg je ervoor dat je medewerkers tevreden zijn en hun talenten tot hun recht komen.
- Je ondersteunt de medewerkers inhoudelijk, je adviseert en begeleidt hen en laat hen groeien in hun expertise. Je besteedt veel aandacht aan kennis- en informatiedeling en creëert op die manier betrokken en geïnformeerde medewerkers.
- Je organiseert en coördineert opleiding van medewerkers, zowel de basisopleiding voor nieuwe medewerkers als gespecialiseerde opleiding voor meer ervaren teamleden.
- Je hakt knopen door in niet evidente dossiers of bij problemen.
- Je waakt over een correcte toepassing van de wetgeving en de kwaliteit van de dienstverlening.
- Je zorgt voor een goede coördinatie van de activiteiten en verdeling van takenpakketten onder de medewerkers. Klantgerichte dienstverlening staat hierbij voorop. Je zorgt voor goede verbinding binnen het team, organiseert daartoe overleg en nodige interne communicatie.
  - Je zoekt oplossingen bij bezettingsproblemen (bijkomende taken, afwezigheden, verlof...) en garandeert de continuïteit van de dienstverlening
  - Je werkt mee aan de balie, springt in op piekmomenten, lost operationele problemen op en ondersteunt je collega's als expert bij moeilijkere opdrachten en niet-alledaagse vragen om zo steeds een vlotte, kwaliteitsvolle klantenbediening te realiseren.
  - Je zorgt waar nodig voor duidelijke afspraken indien deze ontbreken.
  - Je bent verantwoordelijk voor het beheer van de infrastructuur en werkmiddelen van je team.

#### **Je realiseert de doelstellingen van het beleid.**

- Je werkt mee aan een vooruitstrevend beleid in Kortrijk in overeenstemming met het bestuursakkoord. Je ondersteunt op een operationeel niveau de uitwerking van het beleid.
  - Je werkt mee aan de reorganisatie of bijsturing van de dagdagelijkse werking om tot een efficiënte en kwalitatieve dienstverlening te komen.
  - Je volgt acties op om de dienstverlening te garanderen en zorgt ervoor dat deze acties uitgevoerd worden.
  - Je implementeert nieuwe afspraken en denkt actief mee rond de praktische uitvoering ervan.
- Het bewaken van de timing van de diverse acties is één van je prioriteiten. Je werkt autonoom en zelfstandig en koppelt waar nodig terug naar de medewerkers, je teamverantwoordelijke of directeur.
  - Je rapporteert over de vooruitgang van bepaalde opdrachten en het overzicht van de planning van je team.
- Je verzorgt mee de financiële opvolging van uitgaven en inkomsten van bevolkingsprocessen.

#### **Je zet je schouders onder de projecten binnen je eigen team of directie.**

- Je werkt mee aan de vertaling van de algemene doelstellingen naar een concrete dienstverlening, gedragen door jouw medewerkers.
  - Je werkt bijvoorbeeld mee aan de verdere digitalisering en uitbouw van gemeente zonder gemeentehuis.
- Je stuurt de medewerkers aan en begeleidt hen bij hun taken. Indien nodig sta je zelf in voor de financiële en administratieve opvolging en de communicatie met interne of externe belanghebbenden.
  - Bijvoorbeeld: opmaak en opvolging van budgetten of werkingmiddelen.

#### **Je ontwikkelt je eigen visie en staat ook mee in voor adviesverlening**

- Je blijft op de hoogte van wat speelt binnen jouw domein. Op basis van je kennis en expertise bouw je een duidelijk dienstverlening op. Je stelt je expertise ten dienste van je team en collega's.
  - Je maakt je de digitale toepassingen van het team eigen (CIPAL, eGovFlow, Belpic, Belpas,...).
  - Je volgt nauwgezet wijzigingen in wetgeving of reglementen op en voert ze door in de werking van het team en de organisatie.
  - Je vormt het aanspreekpunt bij problemen. Indien nodig kom je tussen bij conflicten met klanten en neem je een bemiddelende rol op.
  - Je hebt oog voor de maatschappelijke trends en innovatieve tendensen en maakt de vertaalslag in de praktijk.
- Je onderhoudt contacten met diverse teams en externe organisaties met het oog op het uitbouwen van jouw netwerk. Je houdt een brede kijk op het werkveld en exploreert opportuniteiten om beter samen te werken.

#### *Belangrijk voor deze functie:*

- Je leidinggevende skills laten je toe om een team te enthousiasmeren en mee te nemen in projecten, uitdagingen en veranderingen.
- Je bent gericht op vernieuwing en stelt efficiëntie en klantgerichtheid voorop. Organiseren, optimaliseren en vooruitdenken zit je in het bloed.
- Je hebt een hart voor de klant, je kan tegen een stootje als de omstandigheden eens niet mee zitten en bent in staat om beslissingen i.v.m. de werking te nemen op basis van soms onvolledige informatie.

- De dienstverlening wordt met het team in beurtrol en volgens een planning verzekerd. Tijdens de weekdays wordt permanentie voorzien van 9u tot 17u. Op maandag is het stadhuis open tot 19u en op zaterdagvoormiddag tot 12u30 (beurtrol 1/5). Je werkt gemiddeld 38 uur per week.
- Ervaring in de materie van burgerzaken of de wetgeving is een pluspunt, maar belangrijker is de goesting om je hierin in te werken.

## Wat is de visie op leiderschap?

Als leidinggevende binnen onze organisatie combineer je een **resultaatgerichte aanpak** met een **mensgerichte houding**.

Je promoot het beleid van de organisatie bij je medewerkers, je maakt de ambities helder en benadrukt de rol van iedereen in het realiseren van de doelstellingen. Je toont daarbij zelf een groot engagement en een sterke betrokkenheid bij de organisatie. Je formuleert een duidelijke visie en plan van aanpak binnen je werkdomein. Je zet kwaliteit in de dienstverlening voorop, op maat van de klant. In jouw manier van werken zit ondernemerschap, zin voor innovatie en een zeg-en-doe mentaliteit. Je zet in op samenwerking met je medewerkers en collega's, en op sterke partnerships, binnen en buiten de organisatie.

Je houdt ervan om met je medewerkers te praten en hen regelmatig feedback te geven over hun prestaties. Je biedt ruimte voor ieders mening en bewaakt dat er binnen het team respectvol met elkaar wordt omgegaan. Je gelooft in de talenten van je medewerkers en stimuleert hen om deze verder te ontwikkelen. Je doet dit door hen te inspireren, te motiveren en waar nodig ook te begeleiden. Je hebt aandacht voor iedereen, je toont waardering voor sterke resultaten en zorgt ervoor dat wie het moeilijk heeft, niet achterblijft. Je communiceert duidelijk tegenover je medewerkers, je toont veel vertrouwen en je neemt je verantwoordelijkheid om bij te sturen wanneer dat nodig is.

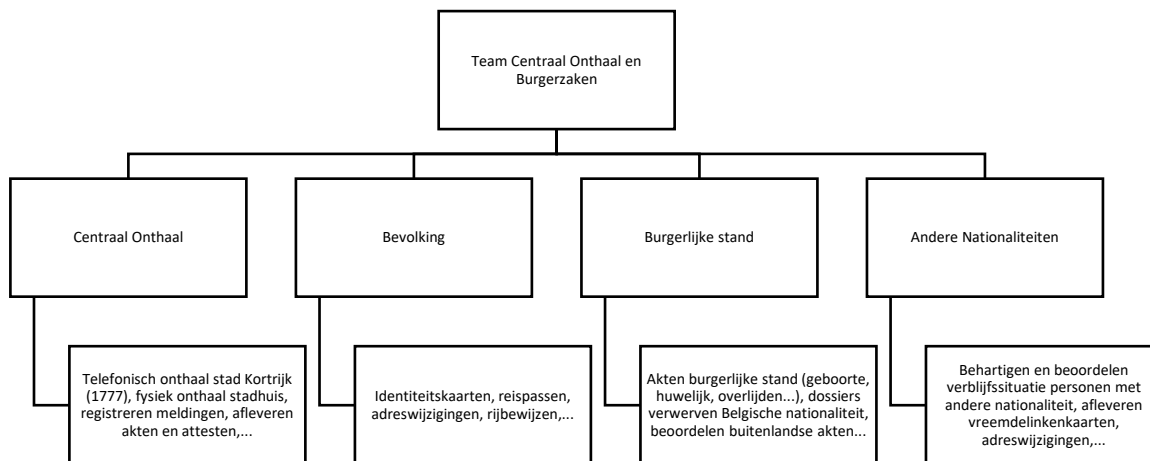
## In welk team kom je terecht?

Je coördineert team Bevolking dat dat deel uitmaakt van team Centraal Onthaal en Burgerzaken.

Team Centraal Onthaal en Burgerzaken bevindt zich in het stadhuis en bestaat uit 4 deelteams: Bevolking (14 personen), Burgerlijke Stand (9 personen), Andere Nationaliteiten (8 personen) en Centraal Onthaal (10 personen). Deze teams werken nauw samen in het aanbieden van een klantvriendelijke dienstverlening en zetten voortdurend in op een doorgedreven digitalisering, vernieuwing, vereenvoudiging en verbetering van processen. Het invoeren van het digitaal thuisloket, het stadhuis op afspraak en het platform buitenlandse studenten zijn hier voorbeelden van.

Klanten kunnen bij team Centraal Onthaal en Burgerzaken terecht voor een grote diversiteit aan dienstverlening zoals het aanvragen van een identiteitskaart, het wijzigen van een adres, de aangifte van een geboorte, het voorbereiden van een huwelijksdossier, het veranderen van een naam, het adviseren van klanten over hun verblijf, het inschrijven van een nieuwkomer en nog zoveel meer.

Het deelteam Bevolking staat specifiek in voor het verwerken van aanvragen, afleveren en activeren van identiteitskaarten en reispassen met biometrische gegevens, identiteitskaarten voor kinderen, rijbewijzen, het opvolgen van adreswijzigingen en registratie van gegevens in het rijksregister.



## Wat mag je van ons verwachten?

Wij voorzien een voltijds contract van onbepaalde duur op B1-B3-niveau. Wat bieden we nog meer?

- We houden rekening met relevante ervaring uit je voorbije loopbaan (maximum 18 jaar uit de privé-sector of als zelfstandige). Anciënniteit uit de openbare sector of onderwijs kan je onbeperkt meenemen. Heb je enkel ervaring opgedaan in de privésector of als zelfstandige, dan zal jouw brutoloon bij opstart minstens € 3148,08 en maximaal € 4713,27 bedragen, afhankelijk van het aantal jaar relevante beroepservaring. De volledige loonschalen kan je [hier](#) raadplegen.
- Een mooi verlofpakket (33 tot 35 dagen) en een flexibel uurrooster.
- Een aantrekkelijke eindejaarspremie.
- Maaltijdcheques (€7,50).
- Een mobiliteitsplan op maat met fietsvergoeding (€0,36 per km), gratis openbaar vervoer voor woon-werkverkeer, de kans om voordelig te fietsen via ons fietsleaseprogramma en een gratis abonnement voor Mobit deelfietsen.
- Een gratis hospitalisatieverzekering met gunsttarief voor je partner en kinderen en een groepsverzekering (tweede pensioenpijler) die voor je toekomst zorgt.
- Gratis aansluiting bij [GSD-V](#).
- Een coachingstraject voor leidinggevendenden.
- Een fijne werkomgeving waar welzijn en werkgekluk voorop staan met ontwikkelingskansen en personeelsactiviteiten.

## Aan welke voorwaarden moet je voldoen?

- Je bent in het bezit van een bachelor diploma of een diploma dat rechtstreeks toegang geeft tot niveau B (zie: [Bijlage 2 | Vlaanderen.be](#))

OF

Je bent niet in het bezit van een bachelor diploma of een diploma dat rechtstreeks toegang geeft tot niveau B maar slaagt voor een niveau- en capaciteitstest.

- EN Je beschikt over minstens 2 jaar aantoonbare relevante beroepservaring in het leiden van een team of van een project(team) (bijvoorbeeld als leidinggevende, coördinator van een project, (informeel) verantwoordelijke of aanspreekpunt voor de dagelijkse werking zoals het opmaken van de dagelijkse planning, uurroosters, personeelszaken,...).

Ervaring in materie van team burgerzaken is een pluspunt, maar belangrijker is de goesting om je hierin in te werken.

### Ben je een interne kandidaat?

- Je hebt een contract onbepaalde duur en minstens 1 jaar anciënniteit en je bent niet lager ingeschaald dan B-niveau bij Stad of OCMW Kortrijk.
- OF Je hebt een contract onbepaalde duur en minstens 1 jaar niveau-anciënniteit op C- niveau (bij Kortrijk of in een ander bestuur verworven).

## Hoe verloopt de selectieprocedure?

### Screening CV

Aan de hand van bovenstaande toelatingsvoorwaarden gaan we na of je al dan niet kan deelnemen aan deze selectieprocedure. Daarnaast maken we **een preselectie op basis van je relevante ervaring en motivatie**. Dit gebeurt op basis van je CV, motivatiebrief en het kandidatenformulier dat je bij registratie invult. Besteed hier dus voldoende aandacht aan bij het indienen van je kandidatuur.

Geselecteerde kandidaten die niet in het bezit zijn van een bachelor diploma (of diploma dat toegang geeft tot niveau B) worden uitgenodigd voor een door ons aangeleverde online niveau- en capaciteitstest. Deze test scoort op leervermogen, analytische denkvermogen en inzicht. Slaag je voor deze niveau- en capaciteitstest, dan word je uitgenodigd voor de selectieprocedure. Geselecteerde kandidaten die in het bezit zijn van het gevraagde diploma, worden vrijgesteld van deze niveau- en capaciteitstest.

### Deel 1: Speedinterview via Microsoft Teams

Tijdens een kort digitaal gesprek (van 15 minuten) kunnen we alvast kort kennismaken. Verwacht je niet aan een klassiek sollicitatiegesprek; tijdens het speedinterview peilen we vooral naar je motivatie, je jobinzicht en jouw verwachtingen en je relevante ervaring. Kandidaten die de jury alvast op deze aspecten kunnen overtuigen, worden uitgenodigd voor deel 2. Deze ronde is eliminerend.

Timing: onder voorbehoud op 4 en/of 9 september, na afspraak

## Deel 2: Gecombineerde proef (case + interview)

Nu we overtuigd zijn van je motivatie en dat de verwachtingen met betrekking tot de invulling van de functie van Coördinator ook matchen, nodigen we je graag uit voor de gecombineerde proef. Voorafgaand aan het interview krijg je een case die je ter plaatse voorbereidt. Deze opdracht wordt aansluitend voorgesteld aan de jury, aangevuld met een leidinggevend rollenspel. Verder bevragen we je inzicht in de job, competenties, ervaring, kennis en leren we je graag iets beter kennen.

Het minimale resultaat om als geslaagd beschouwd te worden voor dit selectiegedeelte en deze selectieprocedure is 60/100.

Timing: onder voorbehoud op 18 en/of 23 september, na afspraak

## Wervingsreserve (of bevorderingsreserve)

Alle geslaagde kandidaten worden opgenomen in een wervingsreserve voor de functie van Coördinator centraal onthaal en burgerzaken die minstens twee jaar geldig is, met mogelijkheid tot verlenging. Hieruit wordt één kandidaat aangesteld, maar deze wervingsreserve kan ook gebruikt worden om snel te kunnen inspelen op een eventuele bijkomende nood aan personele inzet in de toekomst. We putten uit deze wervingsreserve voor tijdelijke invullingen (vervanging ziektes, zwangerschapsvervangingen...), maar evengoed voor permanente aanstellingen van onbepaalde duur mocht er op langere termijn zich nog een dergelijke vacature voordoen.

## Welke competenties meten we?

- **Klantgerichtheid:** Je denkt actief mee, speelt in op vragen en wensen van interne en externe klant en volgt ze op.
- **Samenwerken:** Je werkt op eigen initiatief dagelijks met je collega's in het team samen, bouwt actief mee aan een goede groepssfeer en stimuleert anderen tot samenwerken.
- **Resultaatgerichtheid:** Je werkt doelgericht, voor jezelf en voor de anderen binnen het team.
- **Wendbaarheid:** Je stelt bestaande situaties spontaan in vraag en ziet nieuwe opportuniteiten.
- **Plannen en organiseren:** Je coördineert acties, tijd en middelen op middellange termijn, voor jezelf, je team of collega's.
- **Leiding geven:** Functioneel leidinggeven. Je stuurt je team taakgericht aan op korte termijn.
- **Communiceren:** Je kan helder communiceren met aandacht voor de doelgroep en situatie.
- **Overtuigen:** Je overtuigt anderen van je mening, idee, aanpak of visie door de inhoud en stijl van je argumentatie en zet anderen aan tot actie.
- **Kwaliteitsvol werken:** Je onderneemt acties om de kwaliteit van het werk te verbeteren.

## Heb je vragen?

Je vindt een pak informatie over solliciteren bij Kortrijk, loon en voordelen, tips om je voor te bereiden op een selectiegesprek... bij de [veelgestelde vragen](#).

Niet gevonden wat je zocht? Neem dan contact op met Charlotte Goddeeris, de selectieverantwoordelijke voor deze procedure, via [vacatures@kortrijk.be](mailto:vacatures@kortrijk.be) of 056 27 85 03.

## Kortrijk als werkgever

Elke dag zet je je samen met meer dan 1800 collega's van stad en OCMW in voor dé Kortrijkzaan. Ons aanbod qua dienstverlening is zeer divers, denk maar aan sport, cultuur, burgerzaken, kinderopvang, thuiszorg, sociale tewerkstelling, onderwijs, integratie, stadsontwikkeling, huisvuilophaling, groen, parkeerbeleid, armoedebestrijding, schuldhelpverlening, evenementen, economie, wegenwerken, woonzorgcentra... De uitdagingen voor de diensten en de medewerkers zijn dan ook groot en evolueren voortdurend. Samen zorgen we ervoor dat het aanbod afgestemd is op de wensen en behoeften van de inwoners van stad Kortrijk.

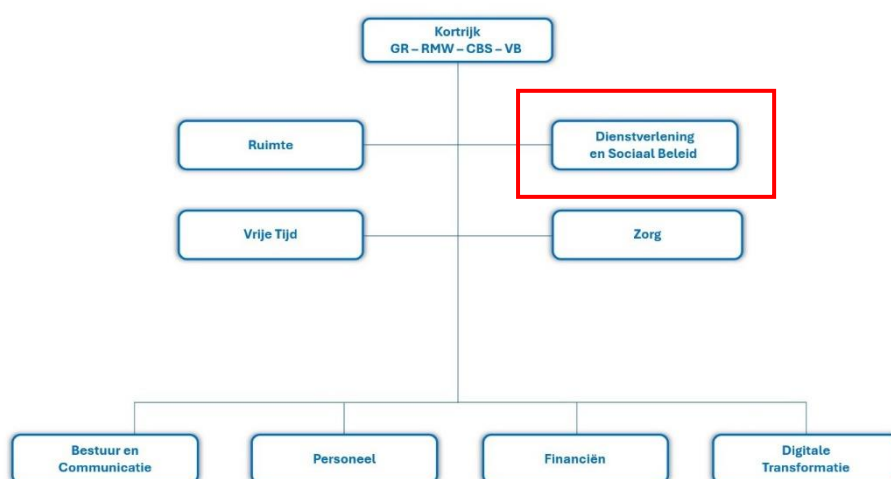
## Visie

Kortrijk kiest voor **op-en-top klanttevredenheid** dankzij snelle en slimme dienstverlening. Kortrijk is een stad **waar iedereen meetelt**. Kortrijk is **trendsetter in Vlaanderen** vanuit sterke partnerships en dankzij de inzet van medewerkers met een **zeg-en-doe-mentaliteit**. En dat weerspiegelt zich in onze waarden.

## Waarden

Onze waarden en bedrijfscultuur spelen een cruciale rol in ons verhaal. We vinden het belangrijk dat elke medewerker de Kortrijkse waarden uitdraagt. Ben je ondernemend? Heb je respect voor andere meningen? Durf je open communiceren? En ben je een echte teamplayer. Dan zal je je helemaal kunnen vinden in onze filosofie. [Kom meer te weten over onze missie en waarden.](#)

## Het organogram



Wil je graag meer weten? [Ontdek het volledige organogram.](#)