



Functiebeschrijving:
administratief - expert

Functiefamilie: administratief ondersteunend

Voor ontvangst

Naam leidinggevende	Datum + handtekening
---------------------	----------------------

Naam functiehouder	Datum + handtekening
--------------------	----------------------



1. Context van de functie

1.1. Waarden van de Vlaamse overheid

De Vlaamse overheid is een **open** en **wendbare** organisatie die **daadkrachtig** anticipeert op de evoluties en behoeften in de samenleving. Samen met alle belanghebbenden werken we aan een duurzame dienstverlening in **vertrouwen** en vanuit het algemeen belang. De Vlaamse Waterweg is een organisatie die bedrijfseconomisch of **ondernemingsgericht** denkt en handelt en als een onderneming functioneert.

1.2. Situering van de functie

De functie administratief expert situeert zich in alle cellen van alle afdelingen. De functiehouders verzorgen ondersteunende administratieve taken, waarbij een diepere kennis vereist wordt van het werkdomein.

Aan welke functie rapporteert de functiehouder?	Afdelings- of celhoofd
---	------------------------

Welke functies rapporteren aan de functiehouder:	/
--	---

Bijkomende gegevens:	/
----------------------	---

2. Doel van de functie

Verlenen van (eerder complexe) administratief ondersteunende diensten aan één of meer personen binnen de entiteit **met als doel** bij te dragen tot een vlotte, efficiënte administratieve werking van de entiteit.

3. Resultaatgebieden

Resultaat

Voorbeelden van activiteiten

Informatieverzameling en -verwerking

Verzamelen, invoeren, verwerken en actueel houden van gegevens volgens overeengekomen procedures met betrekking tot een duidelijk omlijnd onderwerp of vraagstuk **met als doel** op elk ogenblik correcte en recente informatie ter beschikking te hebben.

- Organiseert zelfstandig het eigen werk en bepaalt daarbij de prioriteiten
- Verzamelen, invoeren, structureren en analyseren van complexere gegevens en cijfers
- Nagaan of de gegevens, dossiers en documenten correct en volledig zijn
- Proactief info verzamelen en interpreteren met het oog op het voorbereiden van dossiers
- Kwaliteitscontrole van documenten op volledigheid, correctheid en wettelijkheid
- Statistieken opmaken, verwerken en analyseren
- Zelf inlichtingen inwinnen (telefonisch, schriftelijk of via e-mail) bij interne collega's of externe (overheids)organisaties en kritisch bekijken

Informatiebeheer

Verzorgen en ontsluiten van een klassemment **met als doel** zichzelf en anderen in staat te stellen snel de gevraagde informatie terug te vinden.

- Aanleggen en proactief up to date houden van een doordachte inventaris van beschikbare documenten, rapporten en naslagwerken
- Aanleggen en proactief up to date houden van gestructureerde klassamenten en archieven van facturen, brieven, rapporten, verslagen vergaderingen, ...
- Uitdenken en optimaliseren van een logisch geordend bewaarsysteem en daarin documenten en informatie structureren en onderhouden (bv. SharePoint, structuur harde schijf, ...)
- Up to date houden van actiepuntenlijsten en deze actief opvolgen
- Collega's informeren over waar (elektronische)

	<p>gegevens terug te vinden zijn</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proactief up to date houden van gegevens en informatie in de verschillende systemen en op de verschillende kanalen • Efficiënt gebruiken van programma's zoals: SWIM, eDelta, UBW, GIS, Geopunt, etc. en het overzicht
<p>Dossierbehandeling ondersteunen</p> <p>Dossiers helpen opmaken, administratief verwerken volgens richtlijnen en aan de verantwoordelijke bezorgen met als doel bij te dragen tot een correcte en volledige afhandeling van een dossier.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Voorbereiden van dossiers (met een redelijke moeilijkheidsgraad) d.m.v. studie- en opzoekingswerk en zich inhoudelijk vertrouwd maken met de materie • Administratief opvolgen van dossiers: bv. opvolgen van timing, tijdig versturen van documenten, ... en hierbij het aanspreekpunt zijn van verschillende collega's • Met inhoudelijke expertise nagaan welke formulieren ontbreken in een dossier en eventueel vervolledigen • Doorsturen van gegevens naar de centrale administratie en dit actief opvolgen • Beantwoorden van (eerder complexe en niet routineuze) vragen met betrekking tot bepaalde dossiers • Dossiers inschrijven in opvolgingssysteem • Deelnemen aan / leiden van overleg over bepaalde dossiers • Proactief contacten met leveranciers / partners / andere overheidsinstellingen onderhouden met betrekking tot de dossiers • Correcte toepassing van wet- en regelgeving • Informeren van de relevante collega's over de stand van zaken van bepaalde dossiers • Zoeken naar correcte en klantgerichte oplossingen voor problemen bij dossiers en collega's / klanten hierover adviseren • Toegewezen mailboxen beheren, vragen beantwoorden en/of doorverwijzen • Proactief voorstellen doen voor het aanpassen / verbeteren van de procedures i.v.m. het eigen werk en deze uitwerken
<p>Opstellen van documenten</p> <p>Vorbereiden, opstellen en nazien van documenten van allerlei aard (o.a. verslagen, rapporten, formulieren, lijsten, brieven, statistieken, presentaties, ...) met als doel de informatie vast te leggen voor verder gebruik door anderen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen of vervolledigen van briefwisseling en andere documenten op basis van beperkte aanwijzingen • Opstellen van vergaderagenda en uitnodigingen, verslag en notulen en proactief de vervolgacties afspreken • Opmaken van lay-out van documenten en zelf voorstellen doen voor consistente en moderne lay-out • Synthese maken van rapporten, afleveren standaardrapporten en resultaten zoekopdrachten • Opstellen van (complexe) boekhoudkundige documenten (vb. facturen, onkostennota's, etc.) • Opmaken van (complexe) administratieve documenten (vb. fiscale attesten, etc.) en documenten gerelateerd aan communicatie (vb. artikels, posts, nieuwsbrieven, persberichten, publicaties...)

<p>Ondersteunende taken</p> <p>Uitvoeren van allerhande operationeel ondersteunende taken met als doel bij te dragen tot een vlotte werking van de dienst of afdeling.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Structureren, analyseren en bestemmen (routen) van ingescande documenten in een document managementsysteem • Proactief informatie opzoeken, ordenen, analyseren en onderzoeken en deze doorgeven aan collega's, diensten, leidinggevende op zo'n manier dat de ontvanger hier direct verder mee aan de slag kan (actief nadenken welke informatie in welke vorm de collega nodig heeft) • Inspringen bij afwezigheid van collega's of werkoverlast om werk tijdig en efficiënt gedaan te krijgen • Aanbieden van materiële en logistieke ondersteuning, bv. bij vergaderingen, beurzen, zorgen voor drank en broodjes, ... • Fungeren als inhoudelijk aanspreekpunt • Proactief agendabeheer uitvoeren en zelf voorstellen doen voor efficiënter beheer • Proactief voorstellen doen voor een efficiëntere ondersteuning van het team en deze uitwerken • Opmaken van vergunningen en toelatingen
<p>Onthaal en telefoon</p> <p>Verzorgen van een vriendelijk en correct onthaal met als doel bij te dragen tot een positief en klantgericht imago van De Vlaamse Waterweg nv en de toegang tot de gebouwen te beheersen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Beantwoorden en gericht doorgeven van telefonische oproepen • Verschaffen van algemene inlichtingen en standaardinformatie, zowel via telefoon als e-mail • Bemannen van een infostand op allerlei evenementen en relevante informatie delen met klanten

4. Competentieprofiel

4.1. Gedragscompetenties

Verantwoordelijkheid nemen – 1	Samenwerken – 1
Initiatief – 1	Klantgerichtheid – 1
Plannen en organiseren – 1	Zorgvuldigheid – 1
Communiceren – 2	
<p>Verantwoordelijkheid nemen – Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie</p> <p>Niveau 1 – Neemt verantwoordelijkheid voor zijn werk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accepteert de doelen, waarden en normen van de organisatie en gedraagt zich ernaar • Respecteert geldende afspraken, regels, procedures en werkwijzen • Doet wat hij zegt, komt afspraken en beloften na • Is aanspreekbaar op zijn acties (komt voor fouten uit, staat open voor feedback) • Reageert correct en loyaal als anderen kritiek uiten op zijn werk, entiteit of organisatie 	
<p>Samenwerken – Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is</p> <p>Niveau 1 – Informeert, pleegt overleg en werkt mee</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stemt zijn inbreng/prioriteiten/aanpak af op de behoeften van de groep • Deelt kennis, informatie en ervaringen en vraagt anderen naar hun mening • Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder zijn opdracht 	

- Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid van mensen
- Draagt bij aan een positieve werksfeer en teamgeest (toont enthousiasme, geeft complimenten, ...)

Initiatief – Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen of ondernemen

Niveau 1 – Neemt het initiatief om binnen zijn takendomein acties te initiëren (reactief en ad hoc)

- Doet eerst zelf al het mogelijke om een probleem op te lossen alvorens de hulp van anderen in te roepen
- Onderneemt uit eigen beweging gerichte acties om concrete problemen op te lossen
- Gaat uit zichzelf achter informatie aan
- Ziet werk liggen en gaat over tot actie
- Grijpt de kansen die zich aandienen

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

Niveau 1 – Reageert vriendelijk, adequaat en correct op vragen van belanghebbenden

- Helpt anderen op een beleefde en vriendelijke wijze voort
- Neemt vragen van klanten (intern en extern) ernstig en reageert er gepast op
- Onderneemt concrete acties om de problemen en klachten van klanten op een adequate manier op te lossen
- Zet zich in om, rekening houdend met de bestaande procedures en planning, de wensen en behoeften van belanghebbenden te vervullen en zelfs te overtreffen
- Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening

Plannen en organiseren – Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en de nodige acties, tijd en middelen aangeven om deze op een efficiënte wijze te kunnen bereiken

Niveau 1 – Plant en organiseert zijn werk effectief

- Brengt orde, structuur en regelmaat aan in de uit te voeren werkzaamheden en verkrijgt zo overzicht
- Legt doelen, prioriteiten en tijdsbesteding vast
- Houdt in zijn planning rekening met de begrippen dringend en belangrijk
- Gaat systematisch en stapsgewijs te werk
- Controleert de voortgang van zijn werk en stuurt bij wanneer nodig

Zorgvuldigheid – Handelen met aandacht voor kwaliteit en gericht op het voorkomen van fouten

Niveau 1 – Levert met oog voor detail correct werk af

- Gaat zorgvuldig en precies om met informatie en materiaal
- Houdt zijn werk overzichtelijk en inzichtelijk, ook voor anderen
- Blijft aandachtig bij routineuze of repetitieve taken en voert ze foutloos uit
- Controleert zijn werk op juistheid en volledigheid
- Merkt fouten en onnauwkeurigheden in de beschikbare informatie op, met het oog op het aanbrenge van correcties

Communiceren – Informatie en ideeën schriftelijk en/of mondeling begrijpelijk overbrengen

Niveau 2 – Verzorgt de interactie

- Kiest een communicatiewijze naargelang de behoeften, mogelijkheden of eigenheden van het doelpubliek
- Hanteert een stijl die aangepast is aan de situatie (zakelijk, onderhoudend, informatief, interactief, ...)
- Richt zich tot het publiek en neemt het in zijn gedachtegang mee
- Zorgt voor een correcte uitwisseling van informatie (gaat na of zijn boodschap duidelijk is, vat de boodschap van anderen samen, ...)

- Stimuleert de communicatie in twee richtingen (stelt vragen, verzoekt om inbreng, ...)

4.2. Vaktechnische competenties

Functies waarvoor kennis vereist is om methoden en technieken, werkprocedures en processen toe te passen en/of bekwaamheid in het gespecialiseerd gebruik van materialen, technieken, apparatuur en gereedschappen.

- Grondige kennis en begrip van de specifieke reglementeringen, normen, ...
- Kennis van de organisatie en inzicht in formele structuren.
- Administratief-organisatorische vaardigheden.

5. Andere functierelevante informatie

De functiebeschrijving biedt een goede weergave van minimum 80% van jouw takenpakket. Deze functiebeschrijving is dus niet beperkend. Het spreekt voor zich dat er van je verwacht wordt dat je de taken uitvoert die in de lijn liggen van je functie. Er wordt ook verwacht dat je alle geldende veiligheidsvoorschriften en procedures die van toepassing zijn voor de functie naleeft.