



**Functiebeschrijving:  
Dossierbeheerder externe aanvragen suffix**

Voor ontvangst

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

Naam functiehouders	Datum + handtekening
---------------------	----------------------

## 1. Context van de functie

### 1.1. Waarden van De Vlaamse Waterweg nv

Als agentschap van de Vlaamse overheid is De Vlaamse Waterweg nv 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. Daarnaast zijn we een organisatie die bedrijfseconomisch of **ondernemingsgericht** denkt en handelt, en als een onderneming functioneert.

### 1.2. Situering van de functie

De functie van dossierbeheerder externe aanvragen kan overal in verschillende afdelingen voorkomen; zoals onder andere in de Afdeling Commercieel Beheer (binnen de verschillende cellen: zoals Cel Vastgoed en cellen Regio West, Oost, Centraal) als in de Afdeling Sturing binnen de Cel Binnenvaartcommissie.

Aan welke functie rapporteert de functiehouder?	Celhoofd of Stafmedewerker -LG
---	--------------------------------

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

## 2. Doel van de functie

Analyseren en verwerken van aanvragen i.v.m. erkenningen, belastingen, subsidies, vergunningen, concessies, leidingen, (persoonsgebonden en vaarttuig gebonden) documenten/certificaten,... **met als doel** over deze aanvragen een voorstel van beslissing te kunnen formuleren

## 3. Resultaatgebieden

Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
<p><b>Vervolledigen dossiers</b></p> <p>Verzamelen en administratief verwerken van dossiergegevens <b>met als doel</b> te kunnen beschikken over volledige dossiers met alle noodzakelijke dossierelementen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gegevens verwerken, omzetten in cijfers en invoeren in de computer</li> <li>- Beheren van databasebestanden voor dossieropvolging</li> <li>- Vervolledigen van informatie en gegevens via (telefonische) bevraging van klanten en collega's</li> <li>- Administratief opvolgen en begeleiden van de specifieke dossierelementen zodat de gestelde termijnen worden gehaald</li> <li>- Administratieve controle uitvoeren van de binnenkomende vragen</li> <li>- Totale overzichtslijst aanvullen</li> </ul>
<p><b>Analyse</b></p> <p>Analyseren, toetsen en interpreteren van dossiergegevens <b>met als doel</b> een gefundeerd voorstel van beslissing te kunnen formuleren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Onderzoeken of de aanvraag voldoet aan de reglementering</li> <li>- Binnenkomende aanvragen toetsen aan vooropgestelde procedures</li> <li>- Alle relevante elementen uit de aanvraag, verslag en andere informatiebronnen analyseren om tegenstrijdigheden of onvolledigheden vast te stellen</li> <li>- Controlepunten opvolgen en uitvoeren</li> </ul>
<p><b>(Voorstel van) beslissing</b></p> <p>Voorstel van beslissing formuleren <b>met als doel</b> de leidinggevende (of het afdelingshoofd) of commissie van deskundigen toe te laten onmiddellijk en/of tegen een bepaald tijdstip een correcte uitspraak te doen over het</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voorstel van beslissing uitwerken/doen</li> <li>- Vaststellingen en bevindingen (berekening) communiceren aan de klant : aan het loket, via standaard brieven,...</li> <li>- (Voorstel van beslissing bezorgen aan de leidinggevende)</li> </ul>

dossier dan wel een erkenning, vergunning, concessie af te leveren door de daartoe bevoegde gedelegeerden	- Initiëren van de uitvoering van de beslissing
<b>Communicatie en contacten</b>  Tijdig de communicatie en contacten verzorgen <b>met als doel</b> te zorgen voor optimaal geïnformeerde en tevreden klant en een goed afgewerkt dossier.	- Vragen m.b.t. het verloop en de behandeling van het dossier aan het loket, telefonisch en/of schriftelijk beantwoorden - De beslissing aan de betrokkene toelichten - Klanten informeren over de te volgen (beroeps)procedure - Het dossier na uitvoering afsluiten en digitaal klasseren - Informatie uitwisselen over het dossier (met collega's binnen DVW die rechtstreeks betrokken zijn met het dossier) - Afspraken maken met de klant (vb. inplanningen) en interne opdrachtgever
<b>Kennis m.b.t. het vakgebied</b>  Bijhouden en uitwisselen van kennis en ervaring m.b.t. het vakgebied met als doel de kwaliteit van de dienstverlening op individueel niveau te optimaliseren.	- Deelnemen aan werkgroepen, interne overlegmomenten (i.h.k.v. project) - Deelnemen aan diverse vormingsinitiatieven - Aanleggen en bijhouden van documentatie (o.a. rond wetgeving) - Vakkennis ontwikkelen en actualiseren - Vanuit ervaring een bijdrage leveren tot aanpassing en optimalisering van de wetgeving, richtlijnen en procedures - Deelnemen aan projecten - Wijzigingen van wetgeving kennen en opvolgen

## 4. Competentieprofiel

### 4.1. Gedragcompetenties

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

- Draagt bij aan een positieve werksfeer en teamgeest (toont enthousiasme, geeft complimenten, ...)

**Analyseren** – Een probleem duiden in zijn verbanden en op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende relevante informatie

Niveau 1 – Ziet de essentie van het probleem

- Verzamelt relevante informatie
- Maakt een duidelijk onderscheid tussen hoofd- en bijzaken in de informatie
- Omschrijft duidelijk de kern van het probleem
- Verwerft een algemeen inzicht in de problematiek
- Gaat systematisch en gestructureerd te werk bij het analyseren van gegevens

**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

**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 aanbrengen van correcties

## 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.

*Let wel: deze omschrijving is nog functie- en entiteitspecifiek te maken.*

## 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.

Naleven van alle geldende veiligheidsvoorschriften en procedures die van toepassing zijn voor de functie.