

Functiebeschrijving:

Medewerker juridische en administratieve ondersteuning

Voor ontvangst

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

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



|  |
| --- |
| **1. Context van de functie** |
| **1.1.** [**Waarden**](https://intranet.vlaamsewaterweg.be/Paginas/Waarden.aspx) **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. Hoofdactiviteit van de cel** |
| De functie situeert zich binnen het team afdelingsondersteuning van de afdeling Bovenschelde.De **afdeling Regio West** staat in voor de investeringen, het onderhoud en beheer van de waterwegen en aanhorigheden binnen het werkingsgebied van de afdeling. Zij stuurt de infrastructuur- en onderhoudsprojecten aan en levert input aan de functionele afdelingen AAS, ATD en APS voor de relevante materie. Zij draagt de verantwoordelijkheid voor het toezicht en de inspectie op het terrein en zij vormt het contactpunt voor de lokale stakeholders binnen het werkingsgebiedBinnen elke afdeling wordt voor het afdelingshoofd een **team afdelingsondersteuning** voorzien dat rechtstreekse administratieve en operationele ondersteuning biedt aan het afdelingshoofd en de afdeling. |
| **1.3. Positionering** |
| Aan welke functie rapporteert de functiehouder? | Celhoofd  |
| Welke functies rapporteren aan de functiehouder? |  |
| **1.4. Kwantitatieve gegevens** |
| Aantal medewerkers waaraan wordt leiding gegeven (met vermelding van typemedewerker): |  |
| Budgetten (met vermelding van het type impact dat defunctiehouder heeft): |  |
| Bijkomende kwantitatieve gegevens: |  |
| **2. Doel van de functie** |
| Vervolledigen, beheren en administratief behandelen van dossiers die de cel J(A)O dient te behandelen teneinde ervoor |

|  |
| --- |
| te zorgen dat de dossiers tijdig, efficiënt, correct en klantvriendelijk worden afgehandeld en dat procedures, wet en regelgeving worden gerespecteerd. |
| **3.** [**Resultaatgebieden**](https://overheid.vlaanderen.be/functiefamilies) |
| **Resultaat** | **Voorbeelden van activiteiten** |
| **Gegevensverzameling**Verzamelen, vervolledigen en administratief verwerken van gegevens met als doel dossiers en bestanden met volledige en correcte informatie beschikbaar te hebben. | * Ontbrekende gegevens opzoeken
* Ontbrekende informatie en documenten opvragen bij derden gegevens importeren in een registratiesysteem, allerlei opvolgingstabellen, etc…
* Samenstellen van een dossier
 |
| **Controle van gegevens**Verifiëren en controleren van documenten en gegevens met als doel te verzekeren dat vormvereisten, proceduresen regelgeving gerespecteerd worden | * Vaststellen van foutieve gegevens en voorstellen doen voor correctie
* Controleren van opgevraagde documenten en gegevens op volledigheid en juistheid
 |
| **Verwerken van gegevens en behandeling van dossiers**Uitvoeren van de voorziene stappen binnen het dossier en bewerken van gegevens met als doel via een tijdige en correcte behandeling een goede dienstverlening te verzekeren. | * Aanmaken en opstellen van dossiers, bestanden,

documenten, …* Opmaken van briefwisseling, overzichten, rapporten

en nota’s* Aanvragen verwerken
* Adviezen verwerken
* Administratief opvolgen en begeleiden van de specifieke dossierelementen doorheen de opeenvolgende procedurestappen
* Organiseren praktische regeling expertises (indien van toepassing)
* Bodemattesten aanvragen (indien van toepassing)
 |
| **Informatie-uitwisseling**Informatie uitwisselen en diverse vragen beantwoorden met als doel klanten en andere betrokkenen correct te informeren. | * Klasseren van documenten, facturen, brieven,…
* Het dossier na uitvoering afsluiten, klasseren en/of het volledige dossier overdragen
* Opvolgen van correspondentie in PC-systeem
* Documenten en informatie op de PC bewaren in een geordend systeem (bv. Internet
* Favorieten, structuur harde schijf,…)
 |
| **Werkrelaties**Werkrelaties onderhouden met betrekking tot dossiers en gegevens met als doel door een goede samenwerking een efficiënt verloop van het proces te garanderen. | * Contacten met betrokken instanties onderhouden bvb. verzekeringsmaatschappijen, ombudsdienst, expertisebureaus,…
* Zoeken naar de geschikte aanspreekpersonen voor de verschillende onderdelen van het dossier
* Relevante informatie delen met collega’s en de

jurist(en) van het team* Uitwisselen van kennis, ervaring en knelpunten
* Bespreken van dossiers met bvb. verzekeringsmaatschappijen, expertisebureaus, de jurist(en) van het team.
* Ondersteunen bij de rapportering over de stand van zaken aan de jurist(en)
 |
| **Communicatie en contacten**Tijdig de communicatie en contacten verzorgen **met als doel** te zorgen voor een optimaal geïnformeerde en tevreden klant. | * Fungeren als aanspreekpunt voor bvb. ombudsdienst, burgers,
* verzekeringsmaatschappijen, expertisebureaus,…
* Klanten adviseren over de te volgen procedure
* Informatie verstrekken aan klanten
* Vragen m.b.t. het verloop en de behandeling van het dossier telefonisch en schriftelijk beantwoorden
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | - De beslissing aan de betrokkene toelichten |
| **4. Competentieprofiel** |
| **4.1.** [**Gedragscompetenties**](https://overheid.vlaanderen.be/competentieboek) |
| Verantwoordelijkheid nemen – niveau 1 | Klantgerichtheid – niveau 1 |
| Samenwerken – niveau 1 | Plannen en organiseren – niveau 1 |
| Analyseren – niveau 1 | Zorgvuldigheid - niveau 1 |
| **Verantwoordelijkheid nemen** - Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie**Niveau 1 - Neemt verantwoordelijkheid voor zijn werk**Accepteert de doelen, waarden en normen van de organisatie en gedraagt zich ernaarRespecteert geldende afspraken, regels, procedures en werkwijzenDoet wat hij zegt, komt afspraken en beloften naIs 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 |
| **Samenwerken** - 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*** 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, …)
 |
| **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
 |
| **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 aanbrengen van correcties
 |
| 4.2. Vaktechnische competenties |
| Kennis basis PC-toepassingenOp korte termijn te verwerven (bij nieuwe aanwerving):* Kennis van de organisatie
* Kennis van de relevante regelgeving
 |
| **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. |