



Functiebeschrijving:

RIS-applicatiedeskundige

Functiefamilie: dossier- en gegevensbeheer

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 van RIS-applicatiedeskundige situeert zich in de cel Binnenvaartinnovatie van de afdeling Sturing.

De Cel Binnenvaartinnovatie staat garant voor een kwalitatieve dienstverlening aan zowel interne als externe stakeholders en is gebaseerd op een internationale afstemming en harmonisatie met de verschillende buurlanden, maar ook nationaal met de gewesten en de verschillende zeehavens. Deze dienstverlening heeft tot doel de veiligheid en efficiëntie in de binnenvaart te verhogen middels het aanbieden van digitale binnenvaartinformatiediensten. Intern daarentegen richt de dienstverlening zich op het ondersteunen van de operationele processen middels applicaties of toepassingen.

De cel Binnenvaartinnovatie bouwt deze dienstverlening uit met behulp van drie pijlers, nl. Smart Shipping, Smart Logistics en Smart Administration.

Aan welke functie rapporteert de functiehouder?	Celhoofd en functioneel aan de RIS-applicatiebeheerder
Welke functies rapporteren aan de functiehouder?	/
Bijkomende gegevens:	/

2. Doel van de functie

Beheren en behandelen van dossiers en gegevens **met als doel** ervoor te zorgen dat (interne) processen efficiënt, correct en klantvriendelijk verlopen en dat procedures, wet- en regelgeving worden gerespecteerd.

3. Resultaatgebieden

Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
<p>Gegevensverzameling</p> <p>Verzamelen, vervolledigen en administratief verwerken van gegevens met als doel dossiers (redelijke moeilijkheidsgraad) en bestanden met volledige en correcte informatie beschikbaar te hebben.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ingeven van vragen/problemen/klachten in de centrale tool • Verzamelen van testresultaten tijdens testperiodes • Samenstellen van een dossier, daarbij mogelijk gebruik maken van gegevens, analyses en studies vanuit andere thema's • Uitbouw van relevante en bruikbare efficiëntie verhogende databanken (verbeterpunten, leerpunten, ...) en het consequent inbrengen van gegevens erin • Behoeften van stakeholders is kaart brengen • Verzamelen van gegevens voor rapportering • Ontvangen en evalueren van vragen van interne of externe klanten

<p>Controle van gegevens</p> <p>Verifiëren en controleren van documenten en gegevens met als doel te verzekeren dat vormvereisten, procedures en regelgeving gerespecteerd worden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Datacontrole van de door de RIS toepassing vergaarde en berekende gegevens • Periodiek opvolgen van de openstaande punten • Beheersen en opvolgen van de procedure omtrent Opvolging van de afhandeling van incidenten en problemen. • Nakijken van documenten op vormvereisten • Evalueren van de huidige dienstverlening • Uitvoeren van probleemanalysen na meldingen door de eerstelijns helpdesk op volledigheid en juistheid • Meten van de kwaliteit van de dienstverlening
<p>Verwerken van gegevens en behandeling van dossiers</p> <p>Uitvoeren van de voorziene stappen binnen het dossier (met redelijke moeilijkheidsgraad) en bewerken van gegevens met als doel via een tijdige en correcte behandeling een goede dienstverlening te verzekeren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Werkinstrumenten en hulpmiddelen ontwerpen, verbeteren en/of toegankelijk maken • Uitwerken van procedures en richtlijnen • Formulieren van verbetervoorstellen voor het optimaliseren van processen • Configureren van verschillende componenten binnen RIS-toepassingen • Formulieren van voorstellen tot oplossing • Opstellen van rapportering en verslagen rond onder andere indicatoren • Opvolgen van werkzaamheden • Verzorgen van functionele testen met het bekomen van een oplevering • Opmaken van overzichten, rapporten en nota's (vb. n.a.v. ontevreden klanten, veel gemelde problemen, evolutie openstaande incidenten en problemen)
<p>Informatie-uitwisseling</p> <p>Informatie uitwisselen en diverse vragen beantwoorden met als doel klanten en andere betrokkenen correct te informeren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Interne klanten ondersteunen bij de implementatie en gebruik van instrumenten, systemen en toepassingen • Gebruikers ondersteunen • Fungeren als aanspreekpunt • Deelnemen aan interne en externe vormingsactiviteiten op het vakgebied • Ondersteuning bieden bij het organiseren van opleidingen voor eindgebruikers van de toepassingen • Opbouw van een kennisdatabank ten behoeve van de gebruikers van de diensten op een gestructureerde manier. • Onderhoud van de VisuRIS pagina's • Informatie verzamelen en verstrekken aan leveranciers, aan andere overheden en studiebureaus
<p>Werkrelaties</p> <p>Werkrelaties (doelgericht en proactief) onderhouden met betrekking tot dossiers en gegevens met als doel door een goede samenwerking een efficiënt verloop van het proces te garanderen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Deelnemen en organiseren van afstemming over de dienstverlening middels dienstverlening middels klankbordgroepen • Antwoorden op vragen van klanten • Deelnemen aan vergaderingen • Relevantie informatie uitwisselen met collega's • Uitwisselen van kennis, ervaring en knelpunten • Actief deelnemen aan werkgroepen

4. Competentieprofiel

4.1. Gedragscompetenties

Verantwoordelijkheid nemen – 1

Samenwerken – 1

Analyseren – 1

Oordeelsvorming – 1

Klantgerichtheid – 1

Zorgvuldigheid – 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 ernaar
- Respekteert 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

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

Oordeelsvorming – Meningen uiten en zicht hebben op de consequenties ervan, op basis van een afweging van relevante criteria

Niveau 1 – Trekt logische conclusies op basis van de beschikbare gegevens en formuleert een hypothese

- Komt tot een synthese van de verzamelde informatie
- Evalueert de beschikbare informatie met een gezonde kritische ingesteldheid
- Weegt alternatieven tegen elkaar af
- Redeneert logisch en ziet de voor de hand liggende effecten van acties
- Formuleert hypothesen voor problemen waarover onvoldoende informatie beschikbaar is

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 gespecialiseerde 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. Er wordt ook verwacht dat je alle geldende veiligheidsvoorschriften en procedures die van toepassing zijn voor de functie naleeft.