



## **Functiebeschrijving:**

### **stafmedewerker suffix**

Functiefamilie: organisatieondersteunend

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 komt voor binnen alle afdelingen en biedt ondersteuning aan de organisatie in één van de volgende vakgebieden (disciplines):

- Juridische zaken (overheidsopdrachten, personeel, milieu, grondverwerving, ...)
- Organisatieontwikkeling (risicomanagement, procesmanagement, kwaliteitszorg, organisatiebeheersing, ...)
- Communicatie (interne communicatie, externe communicatie, woordvoerderschap, klachtenbehandeling, ...)
- Facilitair management (wagenpark, voorraadbeheer, ...)
- Human resources management (werving en selectie, VTO, loon- en personeelsadministratie, ...)
- Algemene ondersteuning<sup>1</sup>

Let wel: de definitieve lijst van vakgebieden is nog te bepalen.

Doorgaans focust de functie zich op één of meerdere disciplines binnen het vakgebied.

Aan welke functie rapporteert de functiehouder?	Afdelingshoofd, celhoofd, teamhoofd, ... - geen uniforme rapporteringslijnen
Welke functies rapporteren aan de functiehouder?	/
Bijkomende gegevens:	/

## 2. Doel van de functie

Interne klanten bijstaan via de ontwikkeling en uitbouw van een specifieke dienstverlening in het vakgebied en desgevallend in de toegewezen discipline(s) **met als doel** ertoe bij te dragen dat de organisatie en haar medewerkers zo optimaal en efficiënt mogelijk kunnen functioneren en de organisatiedoelstellingen kunnen bereikt worden.

*“Intern” moet opgevat worden als de hele Vlaamse overheid en daaraan verbonden organisaties. Interne processen sluiten niet uit dat er externe gevolgen, externe input of externe doelgroepen zijn.*

<sup>1</sup> ‘Brede, eerder generieke organisatie-ondersteuning’ bijv. vanuit het A-team of het team Afdelingsondersteuning

### 3. Resultaatgebieden

Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
<p><b>Behoefteanalyse</b></p> <p>(Proactief) analyseren van de behoeften van de organisatie en interne en externe klanten vanuit helikopterperspectief <b>met als doel</b> een correct beeld te krijgen van de opportuniteiten en de noden binnen het vakgebied.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en opportuniteiten bespreken met het (lijn)management en de interne en externe klanten</li> <li>• Anticiperen op problemen en knelpunten binnen de organisatie</li> <li>• Opvolgen van ontwikkelingen en tendensen binnen het vakgebied/ de toegewezen disciplines</li> <li>• Uitvoeren van (probleem)analysen rekening houdend met de ruimere context van de organisatie (belangen, beleid, ...)</li> <li>• Analyseren van ad hoc vragen en problemen</li> <li>• Evalueren van de huidige dienstverlening</li> </ul>
<p><b>Dienstverlening uitbouwen en/of optimaliseren</b></p> <p>Op basis van het beleid en de behoefteanalyse de dienstverlening binnen het vakgebied proactief mee definiëren in overleg en samenwerking met het management. De dienstverlening implementeren en bijsturen <b>met als doel</b> de interne klant en de organisatie op de best mogelijke manier te ondersteunen en de dienstverlening af te stemmen op het beleid van de entiteit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op verzoek en/of eigen initiatief deelnemen aan of organiseren van afstemming over de dienstverlening</li> <li>• Voorstellen doen en bespreken van de dienstverlening</li> <li>• De continue dienstverlening mee helpen verzekeren</li> <li>• Actieplan opstellen en werkmethoden definiëren</li> <li>• Administratie uitvoeren die bij de dienstverlening hoort</li> <li>• Interne klanten ondersteunen en adviseren bij de implementatie en het gebruik van instrumenten, systemen, toepassingen,...</li> <li>• Actief deelnemen aan of leiden van werkgroepen en vergaderingen</li> <li>• Creëren van draagvlak voor de dienstverlening</li> </ul>
<p><b>Werkinstrumenten</b></p> <p>Ontwikkelen of aanpassen van concepten, systemen, processen, methoden en technieken in nauw overleg met het management en/of andere interne klanten <b>met als doel</b> door algemeen toepasbare of maatgerichte producten, processen en diensten het gedefinieerde doel van de dienstverlening te kunnen realiseren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkinstrumenten en hulpmiddelen ontwerpen, verbeteren en toegankelijk maken</li> <li>• Uitwerken en/of optimaliseren van procesafspraken en –beschrijvingen, procedures of richtlijnen</li> <li>• Opzetten van systemen om de dienstverlening en bijhorende werkinstrumenten toegankelijk te maken</li> <li>• Processen optimaliseren</li> </ul>
<p><b>Adviesverlening</b></p> <p>Zowel op vraag als proactief interne klanten adviseren vanuit het vakgebied en in afstemming met andere vakgebieden <b>met als doel</b> deskundige oplossingen aan te bieden voor vraagstukken of problemen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antwoorden op (ad hoc) vragen en klachten van klanten</li> <li>• Gebruikers adviseren over interpretatie van wet- en regelgeving, richtlijnen, ...</li> <li>• Adviseren over thema's die te maken hebben met het vakgebied/ de toegewezen discipline(s)</li> <li>• Adviezen afstemmen met andere vakgebieden en/of andere disciplines binnen het vakgebied om tot een geïntegreerd advies te komen</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactief knelpunten signaleren en voorstellen van oplossing formuleren</li> <li>• (Complexe) dossiers behandelen, adviseren, begeleiden</li> <li>• Documenten gerelateerd aan de dienstverlening/ het vakgebied/ de toegewezen discipline(s) opmaken of nakijken</li> <li>• Adviezen formuleren</li> <li>• Inspelen op specifieke vragen van het management</li> </ul>
<p><b>Kwaliteitsborging</b></p> <p>Opvolgen, evalueren en eventueel bijsturen van de voortgang of resultaten van processen en dienstverlening <b>met als doel</b> een optimale kwaliteit, efficiëntie, effectiviteit en integriteit te garanderen conform de procesafspraken, richtlijnen en/of regelgeving.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewaken van correcte toepassingen van instrumenten, procedures, procesafspraken, richtlijnen, werkkaders, methoden of technieken</li> <li>• Erop toezien dat wet- en regelgeving worden gerespecteerd</li> <li>• Adviezen en documenten toetsen aan het beleid</li> <li>• Verzamelen en verwerken van gegevens, opmaken van overzichten en verslagen, rapporteren van indicatoren</li> <li>• Input leveren voor en/of opmaken van managementrapportering</li> <li>• Evalueren van klanttevredenheid</li> <li>• Kwaliteitsbewaking van de opgezette procesafspraken, richtlijnen, werkkaders, methoden, technieken of systemen en geleverde adviezen</li> <li>• Erover waken dat uitgaven binnen het vooropgestelde budget vallen (bijv. bij het inzetten van een externe dienstverlener)</li> <li>• Identificeren van knelpunten, risico's en opportuniteiten en voorstellen doen voor verbetering</li> </ul>
<p><b>Communicatie en contacten</b></p> <p>Communiceren over de dienstverlening <b>met als doel</b> de (interne en externe) klanten te informeren en hen te stimuleren om van de dienstverlening gebruik te maken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formele en informele contacten leggen en onderhouden met de klanten en relevante netwerken binnen de vlaamse overheid</li> <li>• Argumenten/ achtergrond bij adviezen toelichten</li> <li>• De dienstverlening kenbaar maken en positioneren ten aanzien van de klant</li> <li>• Deelnemen aan en organiseren van werkgroepen, vergaderingen, infosessies</li> <li>• Fungeren als aanspreekpunt voor het vakgebied/ de toegewezen discipline(s)</li> <li>• Feedback vragen aan klanten</li> <li>• (Proactief) inspelen op de informatiebehoeften en vragen van de (interne en externe) klant, het management</li> <li>• De interne of externe klant informeren over de stand van zaken of tussentijdse resultaten van de gevraagde dienstverlening</li> </ul>

<p><b>Kennis m.b.t. het vakgebied</b></p> <p>Actief bijhouden en structureel uitwisselen van kennis en ervaring m.b.t. het vakgebied/ de toegewezen discipline(s) <b>met als doel</b> de kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacten onderhouden met de klant om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen op het werkveld</li> <li>• Opbouwen en onderhouden van relevante contacten</li> <li>• Volgen van nieuwe ontwikkelingen (op vlak van methoden, technieken, wet- en regelgeving, ...)</li> <li>• Deelnemen aan vormingsactiviteiten</li> <li>• Formeel en informeel kennis en ervaring uitwisselen met collega's, klanten</li> <li>• Kennis en expertise structureel ter beschikking stellen binnen de organisatie</li> </ul>
<p><b>Projectdeelname</b></p> <p>Deelnemen aan (deel)projecten of werkgroepen <b>met als doel</b> vanuit het eigen vakgebied/ de toegewezen discipline(s) bij te dragen aan de realisatie van de afgesproken projectdoelstellingen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adviseren, controleren en bijsturen van projecten</li> <li>• Leveren van specifieke vakinhoudelijke input en ondersteuning voor projecten</li> <li>• Projecten inzake het vakgebied plannen, coördineren en leiden of deelnemen aan projecten inzake het vakgebied</li> <li>• Deelnemen aan werk- of projectgroepen</li> <li>• Het opvolgen van de eigen projectwerkzaamheden</li> <li>• Desgevallend, coördineren van (deel)projecten gerelateerd aan het vakgebied</li> <li>• Rapporteren over (deel)projecten conform de afspraken binnen de Vlaamse waterweg</li> </ul>
<p><b>Beleidsvoorbereiding</b></p> <p>Proactief verzamelen, genereren en verwerken van informatie en uitbouwen, onderhouden en consulteren van netwerken <b>met als doel</b> het interne beleid met kennis en data te onderbouwen en het beleid te laten aansluiten op de noden van de organisatie.</p> <p><i>Context: kan zowel het organisatie-ondersteunend als het inhoudelijke, vakspecifieke beleid betreffen</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detecteren van opportuniteiten en knelpunten in het beleid</li> <li>• Opvolgen en bestuderen van ontwikkelingen in het vakgebied/ de discipline(s)</li> <li>• Voorstellen van beleidsaanpassingen formuleren</li> <li>• Aftoetsen van beleidsvoorstellen met klanten/ de leidinggevende / het management van DVW</li> <li>• Beleidsvoorstellen (mee helpen) implementeren</li> </ul>
<h2>4. Competentieprofiel</h2>	
<h3>4.1. Gedragscompetenties</h3>	
Verantwoordelijkheid nemen – 2	Samenwerken – 2
Analyseren – 2	Oordeelsvorming – 2
Visie – 1	Initiatief – 2
Klantgerichtheid – 2	
<p><b>Verantwoordelijkheid nemen</b> – Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie.</p> <p>Niveau 2 – Handelt in het belang van de organisatie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagt actief bij aan de doelen en waarden van de organisatie</li> </ul>	

- Overweegt de gevolgen van zijn voorstellen en acties voor de organisatie
- Blijft consequent handelen, ook in lastige of onzekere situaties
- Zegt wat hij doet, is open over de door hem gehanteerde waarden en normen
- Wekt vertrouwen in zijn objectiviteit en integriteit

**Samenwerken** – Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is

Niveau 2 – Stimuleert de samenwerking binnen zijn entiteit, werkgroepen of projectgroepen

- Laat het gemeenschappelijk belang van de organisatie primeren op het persoonlijk belang
- Komt met ideeën om het gezamenlijke resultaat te verbeteren
- Betrekt belanghebbenden bij het nemen van beslissingen, stemt consequenties van acties en beslissingen met betrokkenen af
- Moedigt anderen aan om van gedachten te wisselen, te overleggen en samen opdrachten aan te pakken
- Onderneemt acties zodat er een positieve verstandhouding en productieve samenwerking binnen de groep ontstaat en blijft

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

Niveau 2 – Legt verbanden en ziet oorzaken

- Benadert het probleem of vraagstuk vanuit verschillende gezichtspunten
- Legt verbanden tussen verschillende soorten informatie
- Benoemt de oorzaken van problemen
- Detecteert onderliggende problemen
- Integreert nieuw gevonden informatie met bestaande informatie

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

Niveau 2 – Neemt standpunten in en overziet de consequenties daarvan

- Komt tot een gefundeerd oordeel op basis van een brede en afgewogen analyse
- Betrekt consequenties en mogelijke neveneffecten van standpunten in zijn overwegingen
- Neemt standpunten in op basis van onvolledige maar voldoende informatie
- Neemt bij vragen of problemen een duidelijk standpunt in
- Motiveert en beargumenteert zijn standpunt

**Visie** – Feiten in een ruime context plaatsen en een toekomstgericht beleid ontwikkelen

Niveau 1 – Plaatst operationele taken en problemen in een ruim perspectief of kader

- Schat de ruime consequenties van zijn voorstellen, beslissingen en acties correct in
- Denkt discipline overschrijdend (bv. gebruikt informatie uit andere domeinen, bekijkt de mogelijke impact op andere entiteiten)
- Legt overstijgende, minder voor de hand liggende verbanden
- Maakt zich los van de dagelijkse praktijk, geeft de grote lijnen aan, denkt vooruit
- Kent de missie, visie en strategie van de organisatie(afdeling) en handelt ernaar bij de invulling van zijn functie

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

Niveau 2 – Neemt het initiatief om structurele problemen binnen zijn takendomein op te lossen (reactief en structureel)

- Brengt knelpunten en problemen onder de aandacht en handelt ernaar (eventueel na overleg)
- Geeft spontaan aan waar het afgeleverde resultaat verbeterd kan worden
- Formuleert uit eigen beweging voorstellen om bestaande situaties te verbeteren
- Zoekt naar alternatieve oplossingen als hij met structurele problemen wordt geconfronteerd
- Trekt zaken naar zich toe en neemt het eigenaarschap op van thema's

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

Niveau 2 – Optimaliseert de dienstverlening aan belanghebbenden binnen afgesproken kaders

- Onderzoekt de wensen, behoeften en verwachtingen van belanghebbenden via gericht systematisch onderzoek (tevredenheidsenquêtes, mondelinge enquêtes, ...)
- Verleent nazorg en onderneemt concrete acties naar aanleiding van specifieke feedback van belanghebbenden
- Gaat kritisch na op welke punten de dienstverlening kan worden verbeterd en formuleert hiertoe concrete voorstellen
- Zet nieuwe mogelijkheden op het vlak van dienstverlening meteen om in de praktijk
- Onderneemt acties om de dienstverlening aan specifieke doelgroepen te optimaliseren, rekening houdend met hun beperkingen en behoeften (bv. handicap, kinderen, ...)

## 4.2. Vaktechnische competenties

Functies waarvoor een grondige, theoretische kennis vereist is van verschillende processen, regelgeving, normen en systemen en deze kunnen toepassen, interpreteren en integreren.

Dieptekennis van minstens één expertisegebied of goede kennis van verschillende expertisegebieden. Expertisegebieden kunnen technisch, gespecialiseerd of wetenschappelijk zijn.

*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.