|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Doel van de functiefamilie | | |
| Analyseren en verwerken van dossiers en/of aanvragen i.v.m. erkenningen, belastingen, subsidies, vergunningen, maatregelen, e.d. | met als doel | omtrent deze dossiers en/of aanvragen een (voorstel van) beslissing te kunnen formuleren. |
| *Context:* *Conform met de procedures, wetgeving, regelgeving, normen, budgettaire beperkingen e.d. en binnen de doelstellingen van het beleid.* | | |

| Resultaatgebieden | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Wat** | |  | | **Resultaat** | | **Voorbeelden van activiteiten** | |
| 1. VERVOLLEDIGING DOSSIERS | | | | | | | |
| Verzamelen en administratief verwerken van dossiergegevens | | met als doel | | te kunnen beschikken over een volledig dossier met alle noodzakelijke dossierelementen. | | * *Gegevens verwerken, omzetten in codes en invoeren in de computer* * *Aanmaken en beheren van databasebestanden voor dossieropvolging* * *Verzamelen van informatie en gegevens via bevraging van klanten (telefonisch, terreinbezoek,…) en/of eigen onderzoek* * *Administratief opvolgen en begeleiden van de specifieke dossierelementen doorheen de opeenvolgende procedurestappen* * *Administratieve controle uitvoeren van de binnenkomende vragen* * *Checklist opmaken voor financiële gegevens* * *…* | |
| 2. ANALYSE | | | | | | | |
| Analyseren, toetsen en interpreteren van dossiergegevens | | met als doel | | een gefundeerd voorstel van beslissing te kunnen formuleren. | | * *Onderzoeken of de aanvraag voldoet aan de reglementering* * *Binnenkomende aanvragen toetsen aan procedures, vastgelegde beleidsopties* * *Alle relevante elementen uit het dossier, verslag en andere informatiebronnen analyseren en interpreteren* * *Argumenten pro en contra verzamelen* * … | |
| *Context:*  Procedures, wetgeving, regelgeving, normen, … | | | | | |
| 3. (VOORSTEL VAN) BESLISSING | | | | | | | |
| (Voorstel van) beslissing formuleren | | met als doel | | de bevoegde instantie (evt.de functiehouder zelf) toe te laten tijdig een correcte uitspraak te doen over het dossier. | | * *Uitwerken van een voorstel van beslissing* * *Vaststellingen en bevindingen verwoorden in goed onderbouwde en objectieve adviezen en processen-verbaal* * *Voorstel van beslissing bezorgen aan de bevoegde instantie* * *Initiëren van de uitvoering van de beslissing* * *…* | |
| 4. COMMUNICATIE EN CONTACTEN | | | | | | | |
| Tijdig de communicatie en contacten verzorgen | met als doel | | te zorgen voor een optimaal geïnformeerde en tevreden klant en een goed afgewerkt dossier. | | * *Vragen m.b.t. het verloop en de behandeling van het dossier telefonisch en schriftelijk beantwoorden* * *De beslissing aan de betrokkene toelichten* * *Klanten adviseren over de te volgen procedure* * *Het dossier na uitvoering afsluiten, klasseren of het volledige dossier overdragen* * *Informatie uitwisselen over het dossier* * *Parlementaire vragen beantwoorden* * … | | |
| 5. KENNIS M.B.T. HET VAKGEBIED | | | | | | | |
| Actief bijhouden en uitwisselen van kennis en ervaring m.b.t. het vakgebied | met als doel | | de kwaliteit van de dienstverlening op individueel en afdelingsniveau te optimaliseren. | | | | * *De nodige kennis en informatie vergaren door studie en onderzoek* * *Deelnemen aan werkgroepen en interne overlegmomenten* * *Deelnemen aan diverse vormingsinitiatieven, aanleggen en bijhouden van documentatie* * *Vakkennis ontwikkelen en actualiseren* * *Trends en evoluties volgen* * *Vanuit ervaring een bijdrage leveren tot aanpassing en optimalisering van de wetgeving, richtlijnen en procedures* * *Deelnemen aan projecten* * *…* |
|  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Voorbeelden van mogelijke extra resultaatgebieden (niet voor alle functies in de familie) | | | |
| **Wat** |  | **Resultaat** | **Voorbeelden van activiteiten** |
| 6. OPVOLGING | | | |
| Opvolgen van de uitvoering van de beslissing | met als doel | ervoor te zorgen dat de beslissing correct wordt uitgevoerd. | * *Nakijken of de termijnen gerespecteerd worden* * *Nagaan of de subsidies tijdig en met het juiste doel worden aangewend* * *De beslissing afdwingbaar maken* * *Klachten en beroepen rond het dossier behandelen* * *…* |

| Indelingscriteria | **Waarde 1** | **Waarde 2** | **Waarde 3** | **Waarde 4** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Complexiteit | Behandeling van (delen van) dossiers, gegevens en/of vragen met een beperkte moeilijkheidsgraad waarvoor standaard oplossingen of antwoorden aanwezig zijn | Behandeling van dossier, gegevens en/of vragen met een gemiddelde moeilijkheidsgraad: het bekomen van een oplossing vereist enige analyse van richtlijnen of procedures om een keuze te maken uit de verschillende opties | Behandeling van dossiers met een hoge moeilijkheidsgraad: het bekomen van een oplossing en/of antwoord vergt analyses omdat het probleem niet duidelijk gedefinieerd is en er geen eenduidige richtlijnen bestaan om tot een oplossing te komen | Behandeling van en voorzien van specialistisch advies in dossiers met een hoge moeilijkheidsgraad: het bekomen van een oplossing en/of antwoord vergt grondige analyse omdat het probleem nog niet gedefinieerd is en er een dieptekennis van een bepaald vakgebied nodig is om het dossier te behandelen |
| **Mate van interpretatie** | De afhandeling gebeurt op basis van duidelijk omschreven en gedetailleerde procedures, richtlijnen of checklists | De afhandeling gebeurt op basis van duidelijk omschreven procedures, richtlijnen die in beperkte mate geïnterpreteerd moeten worden | De afhandeling gebeurt op basis van ruim omschreven procedures, richtlijnen  *EN*  Initiatief nemen om onverwachte situaties op te vangen wordt van de functie verwacht | De afhandeling gebeurt op basis van ruim omschreven procedures, richtlijnen  *EN*  Keuzes maken op basis van onvolledige informatie en rekening houdend met voor- en nadelen van de opties |
| **Optimalisatie van de werking/beleid** | Signaleert problemen vanuit de praktijk in verband met de werking en suggereert mogelijke verbeteringen | Signaleert problemen vanuit de praktijk in verband met de werking  *EN*  Suggereert mogelijke verbeteringen van procedures, wetgeving, normen en processen | Vanuit ervaring een bijdrage leveren tot aanpassing en optimalisering van wetgeving, richtlijnen, procedures, normen met als doel voldoende input te geven voor het beleid **(RG)** | Vanuit expertise -en rekening houdend met trends- een bijdrage leveren tot aanpassing en optimalisering van wetgeving, richtlijnen, procedures en normen met als doel voldoende input te geven voor het beleid **(RG)** |
| **Interpersoonlijke relaties**  **( ≠ hiërarchische aansturing)** | Doelgericht vragen stellen om informatie te verzamelen en te begrijpen en het delen van informatie en ideeën met anderen | Op basis van specifieke kennis en rationele argumenten, begeleiden, adviseren of overtuigen van anderen | | Lobbyen, beïnvloeden en/of het creëren van cultuur -en gedragsverandering door in te spelen op emoties, gedrag, context en weerstand met als doel het beoogde resultaat te bekomen **(RG)** |
| **Organisatie- en samenwerkingsvorm** | Op formele of informele manier overbrengen van kennis en/of vaardigheden aan collega's, binnen of buiten het eigen team, en hen ondersteunen waar nodig | | Opnemen van één of meerdere structurele taken m.b.t. gedeelde verantwoordelijkheid om de teamplanning en –werking mee vorm te geven, te sturen, te organiseren en te evalueren  *OF*  Vakinhoudelijk of organisatorisch (functioneel) aansturen van de dagelijkse operationele activiteiten van een team    *OF*  Vanuit vakkennis, fungeren als inhoudelijk aanspreekpunt. Beschikbaar stellen van kennis aan het team om het kennisniveau op peil te houden | Als hiërarchisch leidinggevende, coördineren, aansturen en coachen van een team met als doel hen te stimuleren tot optimale prestaties, betrokkenheid en verdere ontwikkeling **(RG)**  *OF*  Vanuit een doorgedreven expertise, fungeren als inhoudelijk aanspreekpunt.  Bouwt de kennis verder uit en verankert deze binnen de organisatie met als doel het kennisniveau op peil te houden **(RG)** |

| Vaktechnische competenties | Functieklasse 11/12 | **Functieklasse 13/14** | **Functieklasse 15/16** | **Functieklasse 17** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Vakkennis/leiding geven | 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.  *Functies moeten mensen aansturen door het geven van duidelijke instructies, opvolgen en bijsturen van resultaten, ...* | Functies waarvoor een brede of gespecialiseerde kennis van (organisatie-eigen) methoden, technieken, regelgeving en processen vereist is. Kennis is het gevolg van een op toepassing georiënteerde theoretische achtergrond.  Goede kennis van één expertisegebied of basiskennis van de verschillende expertisegebieden.  *Functies moeten mensen aansturen door het geven van duidelijke instructies, opvolgen en bijsturen van resultaten, toekennen van verantwoordelijkheden, leiderschapsstijl aan te passen,...* | 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.  *Functies moeten projecten leiden/richting geven, coachen, ontwikkelen en gericht advies geven aan (hooggekwalificeerde) medewerkers en hen inlichten over hun functioneren.* | Functies waarvoor een diepgaande kennis op een technisch, wetenschappelijk of specialistisch gebied vereist is, gestoeld op inzichten in theoretische concepten en beginselen en hun context.  Grondige kennis en begrip van verschillende specifieke en aanverwante reglementeringen, normen, …  Dieptekennis van één expertisegebied of goede kennis van verschillende expertisegebieden + goede kennis van de hele organisatie en inzicht in formele en informele netwerken.  *Functies moeten projecten leiden/het management adviseren, richting geven, coachen, ontwikkelen en gericht advies geven aan (hooggekwalificeerde) medewerkers en hen inlichten over hun functioneren.* |
| Nog functie- en entiteitspecifiek maken | | | |
| **Opleidingsniveau en ervaring** | Functies waarvoor een werk- en denkniveau vereist is overeenstemmend met secundair onderwijs met enkele jaren ervaring (3 tot 6 jaar) (of gelijkwaardig door persoonlijke ontwikkeling, zelfstudie, ...) tot startfuncties overeenstemmend met een professioneel gerichte bachelor (of gelijkwaardig door persoonlijke ontwikkeling, zelfstudie, ...). | Functies waarvoor een werk- en denkniveau vereist is overeenstemmend met professioneel gerichte bachelor met enkele jaren ervaring (3 tot 6 jaar) (of gelijkwaardig door persoonlijke ontwikkeling, zelfstudie, ...) tot startfuncties overeenstemmend met een master (of gelijkwaardig door persoonlijke ontwikkeling, zelfstudie, ...). | Functies waarvoor een werk- en denkniveau vereist is overeenstemmend met een master met enkele jaren ervaring (3 tot 6 jaar) (of gelijkwaardig door persoonlijke ontwikkeling, zelfstudie, ...). | Functies waarvoor een werk- en denkniveau vereist is overeenstemmend met een master met minstens 6 jaar ervaring of doctoraat (of gelijkwaardig door persoonlijke ontwikkeling, zelfstudie, ...). |

| **Competenties** | Functieklasse 11/12 | **Functieklasse 13/14** | **Functieklasse 15/16** | **Functieklasse 17** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Verantwoordelijkheid nemen**  Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie | 1 = Neemt verantwoordelijkheid voor zijn werk | | 2= Handelt in het belang van de organisatie | |
| **Samenwerken**  Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is | 1 = Informeert, pleegt overleg en werkt mee | | 2 = Stimuleert de samenwerking binnen zijn entiteit, werkgroepen of projectgroepen | |
| **Analyseren**  Een probleem duiden in zijn verbanden en op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende relevante informatie | 1 = Ziet de essentie van het probleem | | 2 = Legt verbanden en ziet oorzaken | 3 = Maakt verhelderende analyses van complexe vraagstukken |
| **Oordeelsvorming**  Meningen uiten en zicht hebben op de consequenties ervan, op basis van een afweging van relevante criteria |  | 1 = Trekt logische conclusies op basis van de beschikbare gegevens en formuleert een hypothese | 2 = Neemt standpunten in en overziet de consequenties daarvan | 3 = Vormt een geïntegreerd oordeel |
| **Klantgerichtheid**  Wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie onderkennen en er adequaat op reageren | 1 = Reageert vriendelijk, adequaat en correct op vragen van belanghebbenden | | 2 = Optimaliseert de dienstverlening aan belanghebbenden binnen afgesproken kaders | |
| **Zorgvuldigheid**  Handelt met aandacht voor kwaliteit en gericht op het voorkomen van fouten | 1 = Levert met oog voor detail correct werk af | 2 = Blijft onder verhoogde druk kwaliteitsvol werk afleveren | | 3 = Neemt verantwoordelijkheid over de kwaliteit van het werk van anderen |