|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Doel van de functiefamilie | | |
| 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. |
| *“intern” moet opgevat worden als de hele Vlaamse overheid en daaraan verbonden organisaties zoals scholen, ziekenhuizen, sociale huisvestingsmaatschappijen, culturele organisaties, welzijnsinstellingen,... Interne processen sluiten niet uit dat er externe gevolgen, externe input of externe doelgroepen zijn.* | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Resultaatgebieden | | | |
| **Wat** |  | **Resultaat** | **Voorbeelden van activiteiten** |
| 1. 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* * *Gegevens importeren in een registratiesysteem* * *Ontvangst van facturen bevestigen en facturen ingeven* * *Samenstellen van een dossier* * *…* |
| 2. CONTROLE VAN GEGEVENS | | | |
| Verifiëren en controleren van documenten en gegevens | met als doel | te verzekeren dat vormvereisten, procedures en regelgeving gerespecteerd worden. | * *Interne controlepunten inbouwen en optimaliseren* * *Vaststellen van foutieve boekingen en voorstellen doen voor correctie* * *Controleren of aanvragen in lijn zijn met het statuut* * *…* |
| 3. 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. | * *Berekeningen uitvoeren* * *Periodiek en op vraag aanmaken en opstellen van dossiers, bestanden, documenten, …* * *Uitzoeken hoe wetgeving het best kan toegepast worden* * *Opmaken van overzichten en rapporten* * *Databanken uitbouwen* * *Opmaken van contracten en besluiten* * *Voorbereiden en uitvoeren van financiële verrichtingen* * *Aanvragen verwerken* * *…* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Resultaatgebieden | | | |
| **Wat** |  | **Resultaat** | **Voorbeelden van activiteiten** |
| 4. INFORMATIE-UITWISSELING | | | |
| Informatie uitwisselen en diverse vragen beantwoorden | met als doel | klanten en andere betrokkenen correct te informeren. | * *Zoeken naar correcte en klantgerichte oplossingen voor problemen bij dossiers en klanten hierover adviseren* * *Fungeren als aanspreekpunt voor klanten* * *Informatie verstrekken aan leveranciers* * *Rapporteren over de stand van zaken* * *Deelnemen aan vergaderingen en werkgroepen* * *Bespreken van dossiers met collega’s* * *…* |
| 5. 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, bv. RSZ, leveranciers, sociaal secretariaat, …* * *Deelnemen aan vergaderingen en werkgroepen* * *Zoeken naar de geschikte aanspreekpersonen voor de verschillende onderdelen van het dossier* * *Relevante informatie delen met collega’s* * *Uitwisselen van kennis, ervaring en knelpunten* * *Samenwerken aan verbeterprojecten* * *…* |

| Indelingscriteria | **Waarde 1** | **Waarde 2** | **Waarde 3** |
| --- | --- | --- | --- |
| Complexiteit | Behandeling van (delen van) dossiers, gegevens en/of vragen met een beperkte moeilijkheidsgraad waarvoor standaard oplossingen of antwoorden aanwezig zijn. Processtappen zijn gekend en komen steeds terug | Behandeling van dossiers, 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 |
| **Mate van interpretatie** | De afhandeling gebeurt op basis van eenduidig omschreven systemen, procedures, regelgeving 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 verwacht |
| Optimalisatie van de werking/beleid | Signaleert problemen vanuit de praktijk over de werking en suggereert mogelijke verbeteringen | Signaleert problemen vanuit de praktijk over de werking  *EN*  Suggereert mogelijke verbeteringen van processen, procedures en algemene werking | Naar aanleiding van nieuwe wetgeving en knelpunten, aanpassingen voorstellen van procedures, processen of werkwijzen met als doel de efficiëntie te verhogen **(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 | |
| 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 10** | **Functieklasse 11/12** | **Functieklasse 13/14** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Vakkennis/leiding geven** | Functies waarvoor kennis vereist is om praktische methoden en technieken, werkprocedures en processen toe te passen en/of bekwaamheid in het gebruik van materialen, technieken, apparatuur en gereedschappen.  Basiskennis van regelgeving is vereist om deze te kunnen toepassen. | 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,...* |
| Nog functie- en entiteitspecifiek maken | | |
| **Opleidingsniveau en ervaring** | Functies waarvoor de specialisatie gewoonlijk is verkregen door een vaktechnische scholing met enige ervaring tot secundair onderwijs met beperkte ervaring (1 tot 3 jaar) (of gelijkwaardig door persoonlijke ontwikkeling, zelfstudie, ...). | 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, ...). |

| **Competenties** | **Functieklasse 10** | **Functieklasse 11/12** | **Functieklasse 13/14** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Verantwoordelijkheid nemen**  Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie | 1 = Neemt verantwoordelijkheid voor zijn werk | | |
| **Samenwerken**  Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet van meteen persoonlijk belang is | 1 = Informeert, pleegt overleg en werkt mee | | |
| **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 | | |
| **Oordeelsvorming**  Mening 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 | |
| **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 | | |
| **Plannen & 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 | 1 = Plant en organiseert zijn werk effectief |  | |
| **Zorgvuldigheid**  Handelen 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 |