



Functiebeschrijving:

Dossierbeheerder suffix

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 dossierbeheerder suffix kan overal in de organisatie voorkomen; zowel in de verschillende afdelingen, als in de verschillende territoria. De dossierbeheerder suffix kan één of meerdere specialisaties hebben, waaronder: overheidsopdrachten, HR, aankoop (FaM), verzekeringen, (EU) subsidies, personeel, patrimoniumbeheer, financiën, vergunningen, communicatie, FiM, onteigening, concessies, ICT, activiteiten binnen Verwerkende Dienst, toelatingen, handhaving, scheepvaart, recreatie, planning en sturing, ...

Aan welke functie rapporteert de functiehouder?	Dossierbeheerder – leidinggevende of het teamhoofd/ celhoofd (indien geen dossierbeheerder – leidinggevende aanwezig)
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
Aanvulling van gegevens (Indien nodig) verzamelen, vervolledigen en administratief verwerken van gegevens met als doel dossiers en bestanden met volledige en correcte informatie beschikbaar te hebben.	<ul style="list-style-type: none"> • Ontbrekende gegevens opzoeken en aanvullen • Gegevens importeren in een beheersysteem • Ontvangst van facturen, documenten, meldingen en andere gegevens bevestigen en facturen ingeven • Samenstellen van een dossier
Controle van gegevens Verifiëren en controleren van documenten en gegevens met als doel te verzekeren dat vormvereisten, procedures en regelgeving gerespecteerd worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Interne controlepunten inbouwen en optimaliseren • Vaststellen van foutieve gegevens, boekingen, ... en deze oplijsten en melden • Controleren of aanvragen in lijn zijn met het statuut / de regelgeving en/of de bestaande gegevens • 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.	<ul style="list-style-type: none"> • Berekeningen en financiële verrichtingen uitvoeren • Periodiek en op vraag aanmaken en opstellen van dossiers, bestanden, documenten, ... volgens gekende procedures en richtlijnen • De wetgeving toepassen volgens gekende procedures en richtlijnen • Opmaken van overzichten en rapporten • Databanken uitbouwen • Opmaken van contracten en besluiten • Aanvragen verwerken

	<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteunen van collega's bij de verwerking van (delen van) dossiers • Invullen en laten ondertekenen van aanvragen, attesten, certificaten, etc.
<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"> • Voorstellen van correcte en klantgerichte oplossingen voor problemen bij dossiers en klanten hierover, na overleg met de leidinggevende, adviseren • Intern rapporteren over de stand van zaken • Deelnemen aan vergaderingen en werkgroepen • Bespreken van dossiers met collega's
<p>Werkrelaties</p> <p>Werkrelaties 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"> • Contacten met betrokken instanties onderhouden, bv. RSZ, leveranciers, sociaal secretariaat, ... • Deelnemen aan vergaderingen en werkgroepen • Aanspreken van geschikte collega's voor de verschillende onderdelen van het dossier • Relevante informatie delen met collega's • Uitwisselen van kennis, ervaring en knelpunten • Samenwerken aan verbeterprojecten
<p>Ondersteunende taken</p> <p>Uitvoeren van allerlei administratief ondersteunende taken met als doel bij te dragen aan een vlotte werking van de dienst.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nemen van en verspreiden van fotokopies en scans • Verzorgen van typewerk en lay-out van documenten • Brief- en informatie-uitwisseling verzorgen in kader van de dossierbehandeling • Signaleren of herinneren aan afspraken of termijnen

4. Competentieprofiel

4.1. Gedragscompetenties

Verantwoordelijkheid nemen – 1	Samenwerken – 1
Analyseren – 1	Klantgerichtheid – 1
Plannen en organiseren – 1	Zorgvuldigheid – 1
<p>Verantwoordelijkheid nemen – Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie</p> <p>Niveau 1 – Neemt verantwoordelijkheid voor zijn werk</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	
<p>Samenwerken – Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is</p> <p>Niveau 1 – Informeert, pleegt overleg en werkt mee</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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

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.

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.