

Functie- en competentieprofiel
Hoofd dossierbeheer

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Hoofd dossierbeheer
Functiefamilie	Experten dienst, domein
Cluster – Dienst	Directie Welzijn – Dienst Administratie Welzijn
Niveau	B
Graad	B1-B3

2. Positionering in het organogram

Rapporteert aan/ krijgt leiding van	Hoofdcoördinator administratie / Coördinator administratie
Geeft leiding aan/	---

3. Doel van de functie

Het hoofd dossierbeheer coördineert de administratie en is aanspreekpunt binnen zijn/haar team met als doel een efficiënte werking en kwaliteitsvolle, correcte en punctuele administratie te realiseren.

4. Resultaatgebieden

1 Administratief beheren van dossiers

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Toepassen en bewaken van verplichtingen inzake subsidiedossiers, registratieverplichtingen, budgethouderschap, ...
- Voeren van financiële verrichtingen, nazicht van facturen
- (Meewerken aan het) voeren van gunningsprocedures
- Inwinnen van informatie noodzakelijk voor de afhandeling van dossiers
- Registreren, verwerken, controleren en beheren van gegevens
- Verzamelen en invullen van noodzakelijke documenten
- Rapporteren over de stand van zaken aan alle betrokkenen (mondeling of schriftelijk)
- Bewaken van deadlines en nauwkeurigheid van dossiers
- Controleren, klasseren en archiveren van afgewerkte dossiers
- Onderzoeken, opvolgen en toepassen van procedures, wetgeving en reglementering
- Opzetten, opvolgen en/of uitvoeren van procedures, draaiboeken, plannings, opleidingen
- Opmaken, bijhouden en aanpassen van een kwaliteitshandboek
- Opmaken van het jaarverslag
- Voorbereiden, opmaken en verwerken van allerlei documenten die voorgelegd worden aan de beleids- en/of beslissingsorganen
- Op vraag bijwonen van de Bijzondere Comit es en de Raad en instaan voor de verslaggeving

2 Instaan voor administratieve, praktische of logistieke taken in functie van een optimale werking van de dienst

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Verzorgen van allerlei schriftelijke communicatie rekening houdende met de huisstijl
- Nazien van documenten, formulieren, facturen, ...
- (Mee) actualiseren van data op het intranet
- Reserveren van accommodaties, materiaal, materieel en catering
- Plaatsen van bestellingen en opmaken van werkbonden
- Input van gegevens in diverse toepassingen

3 Coördineren van projecten

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Optreden als projectleider/projecteigenaar/projectuitvoerder voor toegewezen projecten en instaan voor het nodige overleg
- Maken van afspraken omtrent wie welke acties onderneemt om de doelen te bereiken (team, individuele medewerker en/of derden)
- Opstellen en opvolgen van projectfiches

- Zelf activiteiten ontplooiën of activiteiten aansturen om een project/dossier te realiseren
- Inwinnen van informatie
- Voeren van onderzoek, onder meer op vlak van reglementering en/of detecteren van behoeften bij klanten
- Opmaken van planning/draaiboeken en initiëren en opvolgen van samenwerking met anderen
- Bewaken van de voortgang van het project/dossier
- Verzorgen van allerhande communicatie, zowel voor als tijdens het project

4 Aansturen en/of ondersteunen en/of begeleiden van (nieuwe) collega's (zowel binnen de dienst als dienstoverschrijdend), Art.60, stagiairs, jobstudenten, vrijwilligers, ...

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Fungeren als aanspreekpunt
- Geven van duidelijke uitleg
- Kennis delen en opleiding geven
- Bijsturen waar nodig
- Helpen en begeleiden, bv. bij het uitvoeren van (moeilijke) opdrachten

5 Ontwikkelen/(laten) implementeren/opvolgen/toepassen van interne controleprocedures en kwaliteitsprojecten met het oog op doelgerichte en kwaliteitsvolle dienstverlening

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Ontwikkelen van procedures/systemen/projecten/controlepunten/... omtrent kwaliteitszorg
- Implementeren en opvolgen van kwaliteitszorg binnen de dienst/sector/organisatie
- Toezien op een effectieve en efficiënte dienstverlening binnen de dienst/sector/organisatie
- Instaan voor het optimaliseren en redigeren van de kernprocessen van het eigen werkdomein, dienst, sector en/of organisatie
- Bewaken van de toepassing van wetgeving en formuleren en uitwerken van voorstellen om deze te implementeren
- Toepassen van het klachtenmanagementsysteem binnen de dienst
- Regelmatig de werking van de dienst in vraag stellen en voorstellen tot verbetering formuleren en implementeren
- Organiseren en of deelnemen aan werkgroepen omtrent kwaliteit
- Audits en zelfevaluaties uitvoeren of eraan meewerken
- Voorbereiden en begeleiden van inspecties
- Organiseren van tevredenheidsenquêtes

6 Invulling geven aan samenwerkingsverbanden en instaan voor de vertegenwoordiging van de dienst, afdeling of sector met het oog op een optimale externe communicatie

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Invulling geven aan samenwerkingsverbanden met andere diensten uit het werkveld en overheden
- Deelnemen aan diverse werkgroepen buiten het bestuur
- Deelnemen aan extern overleg
- Fungeren als contactpersoon, op vlak van de werkdomeinen naar toezichthoudende overheid en andere openbare besturen, particuliere instellingen of organisaties

7 Instaan voor een optimale informatiedoorstroming en stimuleren van communicatie zodat de medewerkers goed geïnformeerd en betrokken zijn, zowel op de eigen dienst als dienstoverschrijdend

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Organiseren van en constructief deelnemen aan een werkoverleg of situationeel overleg naar aanleiding van een specifiek project, dossier, knelpunt of evenement
- Verzorgen van top-down en bottom-up communicatie tussen de overlegfora
- Deelname aan diverse werkgroepen
- Ervoor zorgen dat iedere medewerker over alle informatie beschikt die hij nodig heeft om zijn taken goed te kunnen uitvoeren
- (door)geven van duidelijke informatie aan collega's, informatieoverdracht
- Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of evenement ...

8 Informeren, helpen en begeleiden van de interne/externe klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening op maat van de doelgroep

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- *Onthalen van de klant op een vriendelijke en gepast manier*
- *Geven van inlichtingen*
- *Doorverwijzen van de klant indien nodig*
- *Meedenken naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures*
- *Afleveren van de vereiste documenten*
- *Opvolgen van de informatie die de klant opvraagt*
- *Verzorgen van een correcte en klantvriendelijke telefonie*
- *Informeren van de klant over relevante wetgeving en procedures*
- *Begeleiden en helpen van de klant bij het vervullen van administratieve formaliteiten*
- *Verzorgen van permanentiefunctie aan de balie, kassa, front-office, helpdesk, ... (indien van toepassing binnen de dienst)*
- *Bevorderen van de goede samenwerkingsrelatie met externen en internen.*

5. Gedragscompetenties

KERNCOMPETENTIES

Kwaliteitsvol werken

Trap 3 streven naar continue kwaliteitsverbetering, anderen hiertoe stimuleren, kwaliteitsborging

- Ontwikkelt en benoemt kwaliteitscriteria
- Stimuleert de kwaliteitsvolle uitvoering van taken en projecten en volgt de (tussentijdse) resultaten op
- Stelt de geleverde kwaliteit regelmatig ter discussie en spreekt anderen aan op de kwaliteit van het geleverde werk
- Stimuleert verbeteringsvoorstellen

Loyaal samenwerken

Trap 2 handelen in het belang van de organisatie

- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Is bereid zich extra in te spannen voor de organisatie
- Stelt het organisatiebelang voorop
- Respekteert in de eigen adviezen en beslissingen het ruimere beleidskader
- Draagt bij aan de gewenste organisatiecultuur

Trap 2 op eigen initiatief met anderen werken aan een gezamenlijk resultaat, ook buiten de eigen dienst (andere diensten, projectgroepen, werkgroepen)

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Stimuleert anderen om informatie of ideeën met elkaar te delen

Integriteit

Trap 2 discreet handelen

- Neemt verantwoordelijkheid voor eigen werk en komt open uit voor fouten
- Gaat zorgvuldig en discreet om met gevoelige of vertrouwelijke informatie
- Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- Toont voorbeeldgedrag in respect, eerlijkheid en betrouwbaarheid

Zelfontwikkeling

Trap 2 actief zoeken naar leersituaties en leerpunten omzetten in acties

- Kent eigen sterktes en zwaktes
- Wil leren in werksituaties, zoekt kansen voor eigen ontwikkeling
- Past nieuw opgedane inzichten en vaardigheden in de praktijk toe
- Leert uit eigen ervaring of fouten
- Leert van ervaren collega's

SPECIFIEKE COMPETENTIES

Adviseren

Trap 2 alternatieven afwegen en innemen van standpunten, vertalen van beleid naar acties

- Plaatst dossiers of problemen in een ruimere context
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en argumenten
- Verwerkt informatie en vormt deze om in meerjarenplan, afsprakennota, ...
- Vertaalt het beleid naar concrete doelstellingen
- Participeert in kennisnetwerken

Probleemoplossend werken

Trap 2 alternatieven afwegen, innemen en onderbouwen van standpunten, advies geven

- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Kan tot synthese/beoordeling komen
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betreft de juiste mensen of instanties bij het probleem

Creativiteit

Trap 2 met alternatieven ideeën, werkwijzen en oplossingen voor de dag komen

- Kijkt naar zaken vanuit verschillende invalshoeken en stelt alternatieven voor
- Bedenkt nieuwe werkwijzen
- Kan improviseren en experimenteren
- Durft te breken met tradities

Flexibiliteit

Trap 2 snel schakelen in moeilijker of complexere situaties, voorzien van en inspelen op wijzigingen

- Verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Is snel inzetbaar, ook op andere (aangrenzende) vakgebieden
- Herkent weerstand en gaat hier gepast mee om

Onderhandelen

Trap 2 onderhandelen in complexere situaties, verenigen van belangen

- Weerlegt de mening of bezwaren van anderen door middel van argumenten
- Brengt uiteenlopende visies, behoeften en standpunten samen
- Zoekt actief naar gemeenschappelijke belangen
- Hanteert argumenten die zoveel mogelijk aansluiten bij de belangen van de ander

Deze functieomschrijving is niet beperkend. Rekening houdend met de competenties kunnen bepaalde nieuwe taken toevertrouwd worden.