



Functiebeschrijving: Medewerker dossierbeheer Facility

Funciefamilie
Dossier- en gegevensbeheerder

Voor akkoord (*facultatief*)

Naam leidinggevende	Datum + handtekening
---------------------	----------------------

Naam functiehouder	Datum + Handtekening
--------------------	----------------------

1. Context van de functie	
1.1. Waarden van Opgroeien	
<p>De missie van Opgroeien is: het recht op kansrijk opgroeien realiseren voor élk kind en élke jongere in Vlaanderen. In de dienstverlening stelt Opgroeien vijf waarden voorop: open, positief, verbindend, deskundig en geëngageerd. We verwachten dat je bewust rekening houdt met de diversiteit van je collega's, gezinnen, kinderen en jongeren. Opgroeien gelooft in ieders kwaliteiten, ongeacht geslacht, leeftijd, afkomst, geaardheid, levensvisie, levensstandaard, gezondheidstoestand of opleidingsniveau. In het bijzonder verwachten we dat je kinderen en jongeren beschouwt als volwaardige personen, hoe klein en onmondig ze ook zijn. Daarnaast verwachten we dat je alle gezinnen, kinderen en jongeren op een open, positieve, deskundige, verbindende en geëngageerde manier verder helpt.</p>	
1.2. Positionering	
Aan welke functie rapporteert de functiehouder?	De verantwoordelijke Facility met als functioneel leidinggevende de coördinator van het subteam dossierbeheer/helpdesk (Facility)
Welke functies rapporteren aan de functiehouder?	
1.3. Kwantitatieve gegevens	
Aantal medewerkers waaraan wordt leiding gegeven (met vermelding van type medewerker):	/
Budgetten (met vermelding van het type impact dat de functiehouder heeft):	/
Bijkomende kwantitatieve gegevens:	
2. Doel van de functie	
<p>Beheren en behandelen van dossiers en andere administratieve logistieke taken van Facility met als doel ervoor te zorgen dat interne processen efficiënt, correct en klantvriendelijk verlopen en dat de procedures en richtlijnen worden gerespecteerd.</p>	
3. Resultaatgebieden	

Eens je op kruissnelheid bent zal je takenpakket de volgende resultaatgebieden omvatten:	
Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
<p>Gegevensverzameling</p> <p>Verzamelen, vervolledigen, administratief verwerken van logistieke gegevens en ontsluiten van een klassement met als doel anderen in staat te stellen snel de volledige en correcte informatie terug te vinden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gegevens importeren in een logistiek opvolgingssysteem of registratiesysteem, ontbrekende gegevens opzoeken - Adressenbestanden voorbereiden en aanpassen voor mailings - Bijhouden van statistieken die betrekking hebben op het werkerterrein van dossierbeheer Facility - Beheren van destock en opvolgen van bestellingen van kantoormaterialen en verbruiksgoederen - Invoeren en opvolgen van bestellingen - ...
<p>Controle van gegevens</p> <p>Verifiëren en controleren van documenten en gegevens met als doel te verzekeren dat vormvereisten, procedures en interne afspraken gerespecteerd worden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Interne controlepunten inbouwen en optimaliseren - Controleren of aanvragen of bestellingen in lijn zijn met de afspraken en procedures - Controleren van leveringen - Controleren van facturen in functie van een correcte, vlotte betaling - ...

<p>Verwerken van logistieke gegevens en behandeling van logistieke dossiers</p> <p>Uitvoeren van de voorziene stappen en bewerken van gegevens met als doel via een tijdige en correcte behandeling een goede dienstverlening te verzekeren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Opvolgen en uitvoeren van acties voor het beheer van het wagenpark zoals opvolgen van de keuring, onderhoud, ... - Bijhouden van onderhoudscontracten, facturen goedkeuren, opvolgen van externe firma's - Verdelen, verwerken en beheren van meldingen in het logistiek opvolgingssysteem - Behandeling en opvolgen van archiveringstaken - Opvolgen van de huisvestingsdossiers over de locaties van Opgroeien - Opvolgen en plaatsen van bestellingen opdat orders verwerkt en geleverd kunnen worden - Aanvragen van prijsoffertes, uitvoeren van diverse marktonderzoeken en toepassen van prijsvergelijkingen - Ontvangen van vertegenwoordigers, maken van correcte afspraken met leveranciers - Opvragen en raadplegen van leveranciers, facturen, bestellingen en diverse lijsten
	<ul style="list-style-type: none"> - Aanvragen van creditnota's bij leveranciers - ... -
<p>Informereren en onthaal</p> <p>Informatie verstrekken en verzorgen van een vriendelijk en correct onthaal met als doel klanten correct te informeren en bij te dragen aan een positief imago van de logistieke dienst.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Instaan als eerste aanspreekpunt (fysiek en telefonisch) voor zowel medewerkers van agentschap Opgroeien als externe bezoekers. - Ontvangen en registreren van externe bezoekers - Beheer van het badgesysteem en aanmaak badges - Beantwoorden van vragen die binnen komen per email, telefoon en het logistiek opvolgingssysteem - Fysieke en telefonische permanentie verzekeren - Ondersteunen van onze interne klanten: de medewerkers van Opgroeien en VUTG/FONS - Zoeken naar correcte en klantgerichte oplossingen voor problemen bij dossiers en klanten hierover adviseren - ...

<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. leveranciers - 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 - ...
<p>Opvolgen van het kwaliteitskader op teamniveau</p> <p>Binnen het team de indicatoren en andere kwaliteitsafspraken raadplegen en toetsen aan de norm met als doel tekortkomingen op te sporen en eventueel bij te sturen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bewaakt en/of verbetert voortdurend de kwaliteit van de eigen dienstverlening op teamniveau - Feedback vragen aan de interne klanten - Afhandelen van klachten en meldingen over de logistieke ondersteuning van Facility - ...

4. Competentieprofiel

4.1. [Gedragscompetenties](#)

<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 • Respecteert 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) <p>Reageert correct en loyaal als anderen kritiek uiten op zijn werk, entiteit of organisatie</p>	<p>Klantgerichtheid Wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie onderkennen en er adequaat op reageren.</p> <p>Niveau 1 - Reageert vriendelijk, adequaat en correct op vragen van belanghebbenden</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
<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 <p>Draagt bij aan een positieve werksfeer en teamgeest (toont</p>	<p>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.</p> <p>Niveau 1 - Plant en organiseert zijn werk effectief</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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

<p>enthousiasme, geeft complimenten, ...)</p>	
<p>Analyseren Een probleem duiden in zijn verbanden en op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende relevante informatie.</p> <p>Niveau 1 - Ziet de essentie van het probleem</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Gaat systematisch en gestructureerd te werk bij het analyseren van gegevens</p>	<p>Zorgvuldigheid Handelen met aandacht voor kwaliteit en gericht op het voorkomen van fouten.</p> <p>Niveau 2 - blijft onder verhoogde druk kwaliteitsvol werk afleveren</p> <ul style="list-style-type: none"> • Blijft onder tijdsdruk op details letten • Combineert snelheid met nauwkeurigheid, combineert kwantiteit met kwaliteit • Kiest de exacte methode of procedure op basis van de gevraagde nauwkeurigheid • Gebruikt hulpmiddelen om zijn werk te controleren • Maakt gebruik van instrumenten of technieken om fouten te vermijden
<p>Initiatief Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen of ondernemen</p> <p>Niveau 1 – Neemt het initiatief om binnen zijn takendomein acties te initiëren (reactief en ad hoc)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doet eerst zelf al het mogelijke om een probleem op te lossen alvorens de hulp van anderen in te roepen • Onderneemt uit eigen beweging gerichte acties om concrete problemen op te lossen • Gaat uit zichzelf achter informatie aan • Ziet werk liggen en gaat over tot actie <p>Grijpt de kansen die zich aandienen</p>	<p>Communiceren Informatie en ideeën schriftelijk en/of mondeling begrijpelijk overbrengen</p> <p>Niveau 1 – Verwoordt zijn boodschap correct en begrijpelijk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Drukt zich correct en zonder taalfouten uit • Hanteert een duidelijk en toegankelijk taalgebruik (beperkt bv. het gebruik van jargon) • Formuleert de boodschap helder en kernachtig • Brengt structuur aan in zijn boodschap <p>Heeft aandacht voor de vorm van zijn boodschap (zorgt voor aangepast non-verbaal gedrag zoals oogcontact, expressie, lichaamshouding, intonatie; handhaaft afspraken rond huisstijl)</p>
<p>4.2. Vaktechnische competenties</p>	
<p>Kennis hebben van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De visie, missie, waarden, kernactiviteiten van Opgroeien • De plaats van Opgroeien als entiteit binnen de Vlaamse overheid <p>Inzicht hebben in:</p>	

- De samenwerkingsmechanismen van een grote organisatie
- De logistieke dienstverlening en processen

Het kunnen hanteren van:

- Basisvaardigheden informatica zoals tekstverwerking, rekenbladen, draaitabellen in Excel, outlook, raadplegen internet

5. Andere functierelevante informatie

Glijdende werkuren, beperkte mogelijkheid tot alternatief werken.