



Functiebeschrijving:

Account zorgtoeslagevaluatie

Functiefamilie
Organisatieondersteunend

Voor akkoord

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

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

1. Context van de functie

1.1. Waarden van Opgroeien

Jouw inzet draagt bij tot de realisatie van de **missie van Opgroeien**, namelijk: **het recht op kansrijk opgroeien realiseren voor elk kind en elke jongere in Vlaanderen**. Wat je bijdrage daarin concreet kan betekenen, vind je terug in deze functiebeschrijving.

In de dienstverlening stelt Opgroeien drie waarden voorop: **Teamspirit, in de voorlinie voor gelijke kansen, duurzame banden smeden**. 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.

Om een functie succesvol te kunnen uitvoeren bij Opgroeien vragen wij van al onze medewerkers een zekere kennis over de werking van Opgroeien en een aantal basisvaardigheden in informaticatoepassingen. We noemen ze generiek omdat ze gelden voor al onze medewerkers, ongeacht de functie die ze vervullen.

1.2. Positionering

Aan welke functie rapporteert de functiehouder?	Teamverantwoordelijke/ coördinator zorgtoeslagevaluatie
Welke functies rapporteren aan de functiehouder?	De administratief ondersteuners en medisch ondersteuners van het team Groeipakket rapporteren over de inhoud van de behandelende dossiers aan deze functiehouders.

1.3. Kwantitatieve gegevens

Aantal medewerkers waaraan wordt leiding gegeven (met vermelding van type medewerker):	nvt
Budgetten (met vermelding van het type impact dat de functiehouder heeft):	
Bijkomende kwantitatieve gegevens:	

2. Doel van de functie

Ontwikkeling, uitbouwen en ondersteunen van specifieke dienstverlening op vlak van de evaluatie van zorgtoeslag met de bedoeling dat de dienstverlening zo goed mogelijk aansluit bij de noden van de ouders. In het bijzonder beheert en optimaliseert de account zorgtoeslagevaluatie alle zorgtoeslagevaluatie(zoe)-gerelateerde processen en beslisprocedures binnen de zorgtoeslagevaluatie, en geven advies of nemen een beslissing bij uitzonderlijke dossiers. Je stelt voor specifieke dossiers de ondersteuningsbehoefte van een kind en zijn gezin vast door gebruik te maken van de medisch sociale-schaal. De functie draagt op deze manier – als changemanager -

bij tot een optimale en efficiënte werking van de zorgtoeslagevaluatie. Als account zorgtoeslagevaluatie ben je een belangrijke gesprekspartner voor tal van actoren rond de zorgtoeslagevaluatie.

Je zal ook de link vormen tussen de business (zorgtoeslagevaluatie) en team ICT, en zal als productowner bepaalde projecten leiden.

Context

De functie is ingebed in een multidisciplinaire teamwerking. De functiehouder heeft een functionele verantwoordelijkheid t.a.v. van het vlot beheer en de operationele werking van de zorgtoeslagevaluatie. De account zorgtoeslagevaluatie geeft richting aan het inhoudelijke en heeft het mandaat om hierin beslissingen te nemen.

3. Resultaatgebieden

Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
	-
Dienstverlening uitbouwen en/of optimaliseren Op basis van het beleid en de behoefteanalyse de dienstverlening binnen de zorgtoeslag proactief mee definiëren, implementeren en bijsturen met als doel de interne klant en de organisatie op de best mogelijke manier te ondersteunen.	- Bewaakt processen en structuren en stuurt ze indien nodig bij om de efficiëntie en/of kwaliteit van de werking te verzekeren of te verbeteren. - Voorstellen doen en bespreken van de interne dienstverlening en werkorganisatie - Akkoord bereiken rond de dienstverlening en daartoe binnen de organisatie op de nodige platforms overleg plegen op basis van gedreven verdediging van argumenten - Actieplan opstellen en werkmethode definiëren - Ontwikkelen van instrumenten zoals checklisten, richtlijnen, procedures, workflow - Definiëren en opvolgen van langere termijnplanning m.b.t. het uitschrijven, optimaliseren en beheren van de processen. - Interne klanten ondersteunen bij de implementatie en het gebruik van instrumenten, systemen, toepassingen, ..., door bvb documentatie beschikbaar te stellen en opleiding te verzorgen - Innovatieve ideeën ontwikkelen - ...
Optimalisatie van de werking/dienstverlening De functie bouwt de dienstverlening (verder) uit of optimaliseert deze en neemt een trekkende rol op in deze projecten/opdrachten met als doel de dienstverlening af te stemmen op het beleid van de entiteit.	- Uitbouwen van een procesbeheer m.b.t. zorgtoeslag. - Actief participeren aan automatiseringsprojecten van zorgtoeslag. - Proactief voorstellen lanceren om – binnen de beperkte tijd, ruimte en budgetten – de zorgtoeslag als essentiële dienstverlening van Opgroeien efficiënt en klantvriendelijk te laten verlopen. - ...
Behoeftanalyse (Proactief) analyseren van de behoeften van de organisatie en meer bepaald ZOË	- Behoeften en opportuniteiten opmerken en bespreken m.b.t. evaluatieprocedures aangaande de zorgtoeslag, door vb. klanten en collega's te bevragen en hun input te schematiseren

en aanvragende ouders naar zorgtoeslag met als doel een correct beeld te krijgen van de opportuniteiten en de noden.	- Anticiperen op problemen en knelpunten - Mee opvolgen van ontwikkelingen en tendensen, door vb. politieke beslissingen, actiegroepen en focusgroepen op te volgen. - Uitvoeren van (probleem)analyse - Evalueren van de huidige dienstverlening en – binnen de beperktheden – rationele prioriteiten voor te stellen, in het bijzonder in overleg met ICT - ...
Werkinstrumenten Ontwikkelen of aanpassen van concepten, systemen, processen, methoden en technieken in nauw overleg met de interne klant en stakeholders met als doel door algemeen toepasbare of maatgerichte producten, processen en diensten de dienstverlening van zorgtoeslag te realiseren	- Uitwerken en definiëren van een efficiënte manier om processen te beschrijven, te beheren en te gebruiken. - Uitwerken van bruikbare checklists bij evaluatie van zorgtoeslag. - Voorstellen ontwikkelen en verdedigen om processen en flows te vereenvoudigen e/o te automatiseren. - ...
Adviesverlening Zowel op vraag als proactief interne klanten adviseren vanuit het vakgebied met als doel deskundige oplossingen aan te bieden voor vraagstukken of problemen.	- Behandeling van dossiers van zorgtoeslag en nemen van een onderbouwde beslissing (valideren) bij welbepaalde type dossiers. - Antwoorden op vragen van het management, en van interne klanten of collega's. - Collega's ondersteunen in het interpreteren en begrijpen van procedures en beslisdocumenten. - Fungeren als aanspreekpunt voor toegewezen procedures. - Adviseren over toepassing en gebruik van diensten, producten, systemen - Actief deelnemen aan werkgroepen en vergaderingen - ...
Kwaliteitsborging Opvolgen, evalueren en eventueel bijsturen van de voortgang of resultaten van processen en dienstverlening met als doel een optimale kwaliteit en efficiëntie te garanderen conform de afspraken, richtlijnen en regelgeving.	- Ontwikkelen en beheren van een kwaliteitskader, en beheren van (IT)systemen om de kwaliteit op te volgen - Input leveren tot de uitbouw en beheer van dashboardgegevens. - Op een systematische manier bewaken en/of verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening onder meer door het raadplegen van dashboardgegevens. - Lanceren van verbeteracties o.b.v. de kennis van de procedures - Betrekken van en feedback vragen aan gezinnen, partners, stakeholders, de interne klant - Input geven om klachten en bottlenecks te beheren - ...
Communicatie en contacten Communiceren over de dienstverlening met als doel de (interne) klanten te informeren en hen te stimuleren om van de dienstverlening gebruik te maken.	- Uitbouwen en organiseren van efficiënte beslis- en adviesoverleg bij complexe en moeilijke inhoudelijke dossiers. - Opstellen en beschikbaar maken van documentatie in allerlei vormen. - In het kader van validaties zal je feedback geven aan interne medewerkers

	- Mee uitbouwen van contacten met experts en het werkveld. - Waar nodig, participeren aan uitwisselingsmomenten voor visieontwikkeling in overleg met de sector en experts - ...
Kennis m.b.t. het vakgebied Actief bijhouden en uitwisselen van kennis en ervaring m.b.t. de zorgtoeslag met als doel de kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren.	- Bijwonen van interne en externe werkgroepen en opleidingen e/o studiedagen - Verwerven en actualiseren van kennis m.b.t. proces-tools en applicaties - Expertise van team Zorgtoeslagevaluatie durven en kunnen binnenbrengen in intern en extern overleg, wat cruciaal is voor het vormgeven van beleid. - Verspreiden van kennis via leercirkels, projectgroepen, interne opleiding en overleg. - Capteren en kanaliseren van signalen, trends en tendensen binnen het vakgebied en het werkterrein - ...
Projectdeelname Leiden of deelnemen aan (deel)projecten of werkgroepen met als doel bij te dragen aan de realisatie van de afgesproken projectdoelstellingen. <u>Context:</u> <i>m.b.t. het eigen functionele domein.</i>	- Leiden van bepaalde projecten m.b.t. zorgtoeslag als productowner of scrummaster. - Beheren van een backlog, projectplan, reviews - Implementeren van weerhouden projectresultaten - Managen en coachen van projectgroepen, o.a. in samenwerking met ICT-collega's. - Deelnemen aan andere projecten vanuit de expertise over de processen m.b.t. zorgtoeslag. - ...
Organisatie- en samenwerkingsvorm 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.	- Zie 'kennis mbt vakgebied'

4. Competentieprofiel

4.1. Gedragcompetenties

Verantwoordelijkheid nemen – niveau 2 Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie. Niveau 2 – Handelt in het belang van de organisatie • Draagt actief bij aan de doelen en waarden van de organisatie	Klantgerichtheid – niveau 2 Wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie onderkennen en er adequaat op reageren. Niveau 2 - Optimaliseert de dienstverlening aan belanghebbenden binnen afgesproken kaders
---	---

• Overweegt de gevolgen van zijn voorstellen en acties voor de organisatie • Blijft consequent handelen, ook in lastige of onzekere situaties • Zegt wat hij doet, is open over de door hem gehanteerde waarden en normen • Wekt vertrouwen in zijn objectiviteit en integriteit	• Onderzoekt de wensen, behoeften en verwachtingen van belanghebbenden via gericht systematisch onderzoek (tevredenheidsenquêtes, mondelinge enquêtes, ...) • Verleent nazorg en onderneemt concrete acties naar aanleiding van specifieke feedback van belanghebbenden • Gaat kritisch na op welke punten de dienstverlening kan worden verbeterd en formuleert hiertoe concrete voorstellen • Zet nieuwe mogelijkheden op het vlak van dienstverlening meteen om in de praktijk • Onderneemt acties om de dienstverlening aan specifieke doelgroepen te optimaliseren, rekening houdend met hun beperkingen en behoeften (bv. handicap, kinderen, ...)
Samenwerken – niveau 2 Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is. Niveau 2 - Stimuleert de samenwerking binnen zijn entiteit, werkgroepen of projectgroepen • Laat het gemeenschappelijk belang van de organisatie primeren op het persoonlijk belang • Komt met ideeën om het gezamenlijke resultaat te verbeteren • Betrekt belanghebbenden bij het nemen van beslissingen, stemt consequenties van acties en beslissingen met betrokkenen af • Moedigt anderen aan om van gedachten te wisselen, te overleggen en samen opdrachten aan te pakken • Onderneemt acties zodat er een positieve verstandhouding en productieve samenwerking binnen de groep ontstaat en blijft	Initiatief– niveau 2 Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen of ondernemen Niveau 2 – Neemt het initiatief om structurele problemen binnen zijn takendomein op te lossen (reactief en structureel) • Brengt knelpunten en problemen onder de aandacht en handelt ernaar (eventueel na overleg) • Geeft spontaan aan waar het afgeleverde resultaat verbeterd kan worden • Formuleert uit eigen beweging voorstellen om bestaande situaties te verbeteren • Zoekt naar alternatieve oplossingen als hij met structurele problemen wordt geconfronteerd • Trekt zaken naar zich toe en neemt het eigenaarschap op van thema's
Analyseren – niveau 2 Een probleem duiden in zijn verbanden en op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende relevante informatie. Niveau 2 - legt verbanden en ziet oorzaken • Benadert het probleem of vraagstuk vanuit verschillende gezichtspunten • Legt verbanden tussen verschillende soorten informatie • Benoemt de oorzaken van problemen	Oordeelsvorming – niveau 2 Meningen uiten en zicht hebben op de consequenties ervan, op basis van een afweging van relevante criteria Niveau 2 - Neemt standpunten in en overziet de consequenties daarvan • Komt tot een gefundeerd oordeel op basis van een brede en afgewogen analyse • Betrekt consequenties en mogelijke neveneffecten van standpunten in zijn

• Detecteert onderliggende problemen • Integreert nieuw gevonden informatie met bestaande informatie	overwegingen • Neemt standpunten in op basis van onvolledige maar voldoende informatie • Neemt bij vragen of problemen een duidelijk standpunt in • Motiveert en beargumenteert zijn standpunt
Visie – niveau 1 Feiten in een ruime context plaatsen en een toekomstgericht beleid ontwikkelen Niveau 1 - Plaatst operationele taken en problemen in een ruim perspectief of kader • Schat de ruime consequenties van zijn voorstellen, beslissingen en acties correct in • Denkt disciplineoverschrijdend (bv. gebruikt informatie uit andere domeinen, bekijkt de mogelijke impact op andere entiteiten) • Legt overstijgende, minder voor de hand liggende verbanden • Maakt zich los van de dagelijkse praktijk, geeft de grote lijnen aan, denkt vooruit • Kent de missie, visie en strategie van de organisatie(afdeling) en handelt ernaar bij de invulling van zijn functie	Beslissen - Niveau 2 Niveau 2 - Neemt beslissingen in situaties waarin het risico duidelijk in te schatten is • Neemt beslissingen waarvoor voldoende maar nog niet alle informatie aanwezig is • Neemt een beslissing als hij de gevolgen voldoende kan inschatten • Neemt berekende risico's (er is een zeker risico, en dat kan bepaald worden) en heeft hier een gegronde argumentatie voor • Kent de belangen van anderen en neemt deze mee in zijn beslissing • Neemt en handhaaft beslissingen, ook bij weerstand en tegendruk.

4.2. Functiespecifieke vaktechnische en [gedragscompetenties](#)

Kennis hebben van:

- De visie, missie, waarden, kernactiviteiten van Opgroeien
- De plaats van Opgroeien als entiteit binnen de Vlaamse overheid
- De organisatie- en beslissingsstructuur van Opgroeien
- Het Vlaamse landschap van het groeipakket
- Procesbeschrijving
- Projectmanagement, en meer bepaald de scrummethode
- De processen zorgtoeslagevaluatie

Inzicht hebben in:

- De samenwerkingsmechanismen van een grote organisatie
- Het Vlaamse decreet groeipakket
- Ondersteunende computertoepassingen om processen te beschrijven en te beheren.

Het kunnen hanteren van:

- Basisinformatica-toepassingen (tekstverwerking, rekenbladen, Lotus Notes, internet, ...)

- Elektronisch opvolgingssysteem voor de zorgtoeslag
- Standaarddocumenten en administratieve procedures
- Administratief-cijfermatige vaardigheden
- Gespreks- en onderhandelings technieken, o.a verbindend communiceren

5. Andere functierelevante informatie

Kader hybride werken is van toepassing.
Het vele overleg vraagt regelmatige aanwezigheid op je werkplaats, Brussel.
Permanentiesysteem