



# Funcatiefamilie DO

Dossierbeheerders \*

\* Omwille van de leesbaarheid wordt de mannelijke vorm gebruikt om bepaalde rollen te beschrijven. Termen zoals bijvoorbeeld « medewerker », « chef » of « gebruiker », hebben zowel betrekking op vrouwen als op mannen.

# Doel

Dossiers (of één of meer opeenvolgende stappen van een dossier) behandelen volgens de geldende reglementering of procedures

## teneinde

het dossier te finaliseren voor een volgende stap.

# Resultaatgebieden

## Als **informatieverzamelaar**

gegevens en documenten verzamelen, ordenen en/of analyseren teneinde te beschikken over alle elementen voor de verdere verwerking van het dossier.

### Voorbeelden van taken

- Het dossier of gerelateerde informatie ontvangen;
- Informatie of verduidelijking inwinnen bij verschillende bronnen;
- Informatie opzoeken in verschillende gegevensbestanden;
- Bewijsstukken opvragen bij officiële instanties;
- De verschillende documenten ordenen die deel uitmaken van het dossier;
- De documenten en gegevens analyseren voorafgaand aan de verwerking van de dossiers;
- De bijdragen van alle betrokkenen bundelen in een dossier.

## Als **dossierbehandelaar**

het dossier analyseren en/of controleren en de geldende reglementering of procedures erop toepassen teneinde een conclusie te kunnen trekken in het dossier.

### Voorbeelden van taken

- De voorziene stappen in het dossier uitvoeren volgens de procedures of voorschriften;
- De kernelementen in het dossier detecteren, analyseren en structureren;
- De technische en/of financiële gegevens van dossiers opvolgen en controleren;
- De behandelde dossiers controleren en/of toezien op de naleving van de administratieve procedure en de correcte toepassing van de reglementering;
- Dossiers bespreken met de hiërarchie, juristen of andere specialisten en een advocaat aanstellen bij een gerechtelijke procedure;
- De financiële gegevens verzamelen, ze analyseren en eventueel berekeningen maken;
- De dossiers voorbereiden en eventueel toelichten.

### Als **dossierafsluiter**

een dossier (of één of meer opeenvolgende stappen van een dossier) afsluiten op basis van de analyse en/of de controle ervan teneinde het te finaliseren voor de volgende stap.

#### **Voorbeelden van taken**

- Een beslissing nemen over de verdere behandeling van het dossier;
- Een conclusie formuleren over de volledigheid van het dossier;
- Een conclusie formuleren in het dossier en ze aan het bevoegde beslissingsorgaan voorleggen;
- Alternatieven voor de verdere verwerking van een dossier voorstellen;
- De betrokkenen inlichten over de beslissing in hun dossier;
- Het afgewerkte dossier overdragen aan de betrokken instantie;
- Betalingsopdrachten geven op basis van een afgewerkt dossier.

### Als **contactpersoon**

de betrokken partijen informeren en/of adviseren en vragen of klachten van klanten beantwoorden teneinde hen volledige informatie over het dossier te verstrekken.

#### **Voorbeelden van taken**

- Vragen of klachten ontvangen, de aard ervan onderzoeken en bijkomende informatie inwinnen;
- De situatie en/of motieven van de vraag of klacht analyseren;
- De betrokken partijen op de hoogte houden van de stand van zaken;
- De vragen van klanten en andere administraties beantwoorden;
- Technisch advies verlenen over het dossier;
- Vragen, klachten en/of geschillen behandelen volgens de procedures of voorschriften of deze doorverwijzen naar gespecialiseerde personen en diensten;
- Deelnemen aan rapporteringsvergaderingen.

### Als **gegevens- en/of documentatiebeheerder**

de administratieve opvolging van de dossiers verzekeren en informatie klasseren teneinde de organisatie gestructureerde informatie ter beschikking te stellen.

#### **Voorbeelden van taken**

- De dossiers en/of documenten opbergen volgens de indelingsprincipes;
- Gegevens ordenen en deze toekennen aan de categorieën van de databank;
- Toezien op het klasseren en het ter beschikking stellen van dossiers;
- De databank actueel houden door op de afgesproken tijdstippen nieuwe of gewijzigde gegevens in te voeren;
- De boekhoudkundige bestanden, bewijsstukken of inventaris actueel houden;
- De ingevoerde of in te voeren gegevens analyseren en/of controleren;
- Rapporten en lijsten trekken uit de databanken.

## Als kennisbeheerder

zijn/haar kennis ontwikkelen en op de hoogte blijven van de evolutie in het domein teneinde deze te integreren in de behandeling van de dossiers en/of in de formulering van adviezen.

### Voorbeelden van taken

- Deelnemen aan werkgroepen, infosessies, opleidingen, netwerkvergaderingen...
- De meest recente ontwikkelingen op het vlak van wetgeving in het domein volgen;
- De verworven kennis doorgeven aan de medewerkers en aan de betrokken personen;
- Brochures, interne documenten... raadplegen;
- Zich informeren over de evolutie van de wetgeving en de procedures;
- Discussiëren met de collega's over de behandeling van de dossiers.

# Onderscheidende criteria

	D	C	B	A1	A2
<b>Kennis</b>	Voor de behandeling van de dossiers is een basiskennis van de procedures vereist.	Voor de behandeling van de dossiers is kennis vereist van verschillende procedures in een (technisch, juridisch...) (sub)kennisdomein.	Voor de behandeling van de dossiers zijn een specialisatie* en noties van verwante domeinen vereist.	Voor de behandeling van de dossiers zijn een eerste expertise* en basiskennis van verwante domeinen vereist.	Voor de behandeling van de dossiers zijn een bevestigde expertise* en basiskennis van verwante domeinen vereist.
<b>Informatie</b>	Eenvoudige en gestructureerde informatie behandelen en de volledigheid ervan nagaan.	Informatie met een beperkte complexiteit behandelen, de volledigheid en correctheid van de informatie nagaan en bijkomende informatie opzoeken indien nodig.	Informatie behandelen met een gemiddelde complexiteit, die tegenstrijdigheden kan bevatten, de consistentie en de coherentie van de informatie analyseren en evalueren en bijkomende informatie uit verschillende bronnen opzoeken.	Complexe informatie analyseren en verbanden leggen tussen de verschillende inhoud en ze integreren in een coherent geheel.	Complexe informatie analyseren en nieuwe verbanden leggen die niet voortvloeien uit bestaande processen en ze integreren in een coherent geheel.
<b>Dossierbeheer</b>	Het dossier behandelen door informatie te structureren en/of te controleren volgens eenvoudige en eenduidige instructies.  Niet-standaarddossiers doorverwijzen.	Het dossier behandelen en een beslissing voorleggen volgens duidelijke procedures, regels of reglementering.  Het dossier doorverwijzen als een interpretatie van procedures nodig is.	Het dossier behandelen rekening houdend met meerdere procedures, regels of reglementering en een beslissing voorleggen over het dossier op basis van een evaluatie van verschillende bestaande keuzes.  Dossiers die buiten de procedures vallen doorverwijzen.	Het dossier behandelen (van de ontvangst tot het meedelen van de beslissing) door de relevante reglementering toe te passen en een onderbouwde beslissing voor te stellen.	Het dossier behandelen (van de ontvangst tot het meedelen van de beslissing) door de relevante reglementering toe te passen en een onderbouwde beslissing te nemen.
<b>Verbetering</b>	Recurrente problemen bij de dossierbehandeling signaleren.	Concrete verbeteringen van de gehanteerde procedures en methodes voorstellen.	Concrete verbeteringen van de gehanteerde procedures en methodes voorstellen.	De procedures, methodes en tools voor dossierbeheer continu verbeteren.	De procedures, methodes en tools voor dossierbeheer continu verbeteren en ontwikkelen.
<b>Contacten</b>	Een antwoord voor eenvoudige vragen of klachten kiezen uit de beschikbare standaardantwoorden.  Niet-standaardvragen of klachten doorverwijzen.	Vragen of klachten beantwoorden door correcte informatie en eenvoudige adviezen te verstrekken.  Vragen of klachten doorverwijzen als het antwoord niet kan worden afgeleid uit de beschikbare alternatieven.	Een brede waaier van vragen of klachten beantwoorden, ze situeren in hun context, objectief en aangepast advies geven en de keuzes op het vlak van de dossierbehandeling uitleggen.  Vragen of klachten doorverwijzen die de ontwikkeling van nieuwe alternatieven vereisen.	Het aanspreekpunt zijn voor de dossiers en adviezen geven naar aanleiding van vragen of klachten waarvoor het bedenken van nieuwe alternatieven noodzakelijk is.	Het aanspreekpunt zijn voor de dossiers en adviezen geven naar aanleiding van vragen of klachten waarvoor het bedenken van nieuwe alternatieven noodzakelijk is.
<b>Advies</b>				Verbeteringen van de reglementering voorstellen op basis van de praktijk van de dossiers.	De reglementering mee helpen optimaliseren op basis van de eigen expertise.

\* **Definitie**

specialisatie: duidelijk afgebakende kennis van een domein, gericht op praktische toepassing; bijv. personeelsadministratie, invordering, werkloosheidsuitkeringen, boekhouding, administratieve geldboetes, accreditatie, registratie van akten...

expertise: diepgaande kennis van de principes, methodes en fundamente van een domein; bijv. statuut en arbeidsvoorwaarden, sociale dialoog, fiscaliteit, asiel en immigratie, energie, budget, veiligheid en preventie...

# Gedragcompetentieprofielen

REFLECTEREN EN CREËREN		UITWISSELEN EN SAMENWERKEN		HANDELEN EN RESULTATEN BEHALEN		JEZELF KENNEN EN GROEIEN	
<b>* Kritisch denken</b>		<b>* Communiceren</b>		<b>* Oplossingsgericht zijn</b>		<b>Jezelf kennen</b>	
niveau 1 Eenvoudige informatie behandelen en samenvatten	D C	niveau 1 Informatie uitwisselen en in dialoog gaan	D C	niveau 1 Oplossingen vinden en verbeteringen voorstellen	D C B	niveau 1 Jezelf begrijpen en je emoties herkennen	D C B A1 A2
niveau 2 Complexe informatie evalueren en tot een conclusie komen	B A1 A2	niveau 2 Meningen delen en gepast communiceren	B A1 A2	niveau 2 Oplossingen implementeren in functie van continue verbetering	A1 A2	niveau 2 Zelfreflectie ontwikkelen en je emoties beheersen	
niveau 3 Informatie in een ruimere context plaatsen en strategische aanbevelingen doen		niveau 3 Overtuigen en onderhandelen		niveau 3 Oplossingen ontwikkelen voor complexe problemen en nieuwe standaarden implementeren			
		niveau 4 De organisatie vertegenwoordigen en communicatie aanmoedigen					
<b>Creatief denken</b>		<b>Samenwerken</b>		<b>Resultaatgericht zijn</b>		<b>* Je ontwikkelen</b>	
niveau 1 Nieuwsgierigheid tonen en nieuwe praktijken voorstellen	D C B A1	niveau 1 Actief samenwerken	D C B	niveau 1 Acties ondernemen en plannen	D C B	niveau 1 Je bijscholen en het geleerde in de praktijk toepassen	D C B
niveau 2 Trends volgen en experimenteren met nieuwe werkwijzen	A2	niveau 2 Samenwerking aanmoedigen	A1 A2	niveau 2 Beslissingen nemen en prioriteiten bepalen	A1 A2	niveau 2 Zich inzetten om zich te ontwikkelen en competenties up to date te houden	A1 A2
niveau 3 Een creatieve organisatiecultuur promoten en strategische vernieuwingen aanmoedigen		niveau 3 Transversale samenwerking ontwikkelen		niveau 3 Activiteiten bepalen en coördineren		niveau 3 De eigen ontwikkeling in handen nemen en het expertisegebied uitbreiden	
		niveau 4 Een samenwerkingsomgeving creëren		niveau 4 Kansen grijpen en activiteiten aansturen			
<b>Een visie ontwikkelen</b>		<b>Begeleiden</b>		<b>* Klantgericht zijn</b>		<b>Wendbaar zijn</b>	
niveau 1 De visie en de waarden van je organisatie begrijpen en eraan bijdragen	B A1 A2	niveau 1 Je team mobiliseren en verandering bevorderen	A1* A2*	niveau 1 De klanten verder helpen	D C	niveau 1 Je aanpassen aan verandering	D C B
niveau 2 De visie en de waarden van je organisatie ondersteunen en delen		niveau 2 Je team helpen groeien en verandering stimuleren		niveau 2 De klanten begeleiden	B A1 A2	niveau 2 Meewerken aan verandering	A1 A2
niveau 3 De visie en de waarden van je organisatie bepalen en uitdragen		niveau 3 Je teams samenbrengen en veranderingen begeleiden		niveau 3 Een duurzame relatie met de klanten uitbouwen		niveau 3 Verandering stimuleren en doorvoeren	
		niveau 4 Je teams engageren en veranderingen in de organisatie aansturen		niveau 4 De klanten centraal stellen in je afdeling of organisatie			

\* : Onderscheidende competenties

\* : Enkel indien beperkt leidinggevende rol