

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Beheerder meldpunt
Functiefamilie	Experten dienst, domein
Cluster – Dienst	Departement Externe Relaties – Directie Publiekszaken – Contactcenter – Team Meldpunt
Niveau	B
Graad	B1-B3

2. Positionering in het organogram

Rapporteert aan/ krijgt leiding van	Leidinggevende Contactcenter
Geeft leiding aan/	---

3. Doel van de functie

Als directe medewerker de leidinggevende ondersteunen en adviseren in projecten en initiatieven op dienstniveau en dienst- en directie overschrijdend niveau. Is mee verantwoordelijk voor de organisatie, de voortgang van de werkzaamheden, de rapportage en de resultaten conform de procedures.

4. Resultaatgebieden

1. **Mee-voorbereiden, opvolgen implementeren en bijsturen van de strategische en operationele planning zodat de realisatie van de beleidsdoelstelling meldingen klachten ondersteund wordt.**

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Coördineren van meldingen, klachten, suggesties en complimenten en samen met de betrokken diensten, deze te verwerken
- Aanbrengen van nieuwe beleidsitems op basis van analyse van signalen uit het werkveld
- Op regelmatige tijdstippen een evaluatie en rapportage opstellen met het oog op vernieuwing/optimalisering van de werking van de organisatie
- De klant bijstaan door op een klantgerichte wijze informatie te verstrekken en indien nodig door te verwijzen naar een externe instantie
- Zelfstandig uitvoeren van een afgebakende opdracht of project, op dienst-, dienstoverschrijdend of directie-overschrijdend niveau
- Voorstellen formuleren om de operationele planning bij te sturen
- Mee-evalueren van de effecten van het gevoerde beleid
- Op basis van indicatoren, wetenschappelijk onderzoek en maatschappelijke evolutie beleidsvoorstellen voorbereiden voor de beleidsorganen

2. **Coördineren van de dagdagelijkse planning van de activiteiten in functie van een kwaliteitsvolle en vlotte uitvoering van de activiteiten**

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Inwinnen van informatie noodzakelijk voor de afhandeling van dossiers
- Opvolgen en behandelen van dossiers inzake meldingen en klachten
- Implementeren, stimuleren en waken over kwaliteitszorg
- Rapporteren over de stand van zaken van de activiteiten aan de leidinggevende en eventueel aan andere betrokken actoren

3. **Kwaliteitszorg : ontwikkelen, implementeren en opvolgen van de organisatie van interne controleprocedures en interne kwaliteitsprocedures teneinde kwaliteitsvolle diensten en producten af te leveren**

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Meewerken aan, stimuleren van en opvolgen van kwaliteitszorg, binnen het beleidsdomein
- Polyvalent meewerken en loyaal samenwerken met collega's

4 Instaan voor het beheren en afhandelen van dossiers in het kader van het Meldpunt

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- *Opvolgen van alle procedures in het kader van de individuele dossiers*
- *Dispatching van de meldingen en klachten naar de desbetreffende diensten met vraag naar inhoudelijke opvolging en antwoord*
- *Inwinnen van eventueel bijkomende informatie noodzakelijk voor de afhandeling*
- *Bewaken van de deadlines zodat de melder binnen een aanvaardbare termijn een antwoord krijgt*
- *Terugkoppeling voorzien naar de melder vanuit het klantperspectief*
- *Fungeren, op vlak van het werkdomein 'Meldpunt', als contactpersoon naar externen*
- *Rapporteren over de stand van zaken aan alle betrokkenen*

5 Instaan voor een optimale informatiedoorstroming (als dossiertrekker) en stimuleren van communicatie zodat ook andere medewerkers en diensten goed geïnformeerd en betrokken zijn

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- *Spontaan rapporteren aan het diensthoofd, de directeur en departemenshoofd inzake de uitvoering van de beleidsdoelstellingen, de voortgang van specifieke onderzoeken, activiteiten, ...*
- *Mee-organiseren van een werkoverleg of een overleg naar aanleiding van een specifiek project of dossier*
- *Er helpen voor zorgen dat iedere medewerker over alle informatie beschikt die hij/zij nodig heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren*
- *Organiseren van dienstoverschrijdend overleg en instaan voor constructief overleg en samenwerking met de beleidsverantwoordelijke en ondersteunen van wetenschappelijk onderzoek*

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
- Zoekt naar oplossingen bij problemen

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 klantperspectief voorop maar handelt ook binnen de normen en regels van de organisatie
- 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 3 integer handelen in complexe situaties en onder druk, stimuleren van integer gedrag

- Blijft correct en integer in complexe situaties en onder (externe) druk
- Signaleert niet integer gedrag en onderneemt actie
- Handelt integer in een veelheid aan situaties, ook waar er geen eenduidige richtlijnen voor bestaan
- Stimuleert respect en openheid voor anderen
- 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

Interne en externe klantgerichtheid

- Leeft zich in de situatie van klanten in
- Speelt in op vragen van klanten en houdt zich aan de regels en afspraken
- Denkt spontaan mee met de klant

Ondernemen

Trap 2 ondernemerschap, verbeteringsgericht en vernieuwend handelen, anderen ondersteunen

- Onderzoekt behoeften en neemt acties om die dienstverlening te optimaliseren
- Ziet nieuwe toepassingsmogelijkheden voor bestaande instrumenten
- Betrekt personen (binnen of buiten de eigen dienst) die te maken zullen hebben met de gevolgen van de verandering
- Stimuleert en ondersteunt anderen om verbeteringsgericht en/of vernieuwend te werken

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 en kan deze verbindend communiceren
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt 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

Resultaat gericht werken

Trap 2 doelgericht en efficiënt werken

- Legt de lat hoog en stelt zichzelf uitdagende (maar haalbare) doelen
- Zoekt de meest optimale werkomstandigheden
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Spreekt anderen aan om de doelen te bereiken

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

Communiceren

Trap 2 communiceren in twee richtingen

- Legt vlot contacten met verschillende mensen (achtergrond, eigenheid,...)
- Sluit de boodschap aan op de behoeften van toehoorders en gaat op een klantgerichte manier in op reacties
- Onderkent (non) verbale communicatie en speelt erop in
- Bouwt overleg in
- Kan effectief en verbindend communiceren en dit zowel naar de klant als naar de collega's toe
- Hanteert een correcte en begrijpelijke taal
- Schrijft foutloos, helder en gestructureerd

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