

I. Functiebenaming

Dossierbehandelaar

Functiefamilie 7 : Administratieve functies

II. Plaats in de organisatie

Je wordt als dossierbehandelaar tewerkgesteld binnen de dienst mobiliteit en weginfrastructuur die vorm geeft aan het mobiliteitsbeleid van de provincie en een investeringsprogramma uitvoert van ca. 9 miljoen euro per jaar.

III. Basisdoelstelling

Je staat in voor de administratieve, organisatorische en adviserende ondersteuning bij de uitvoering van het provinciaal mobiliteitsbeleid. Dit houdt onder meer de volgende taken in:

- Je behandelt de post, op papier en digitaal
- Je zorgt voor een kwalitatieve voorbereiding van de deputatiedossiers in het digitaal notuleringsysteem
- Je organiseert vergaderingen, bereidt deze voor en je staat in voor de verslaggeving
- Je handelt de schriftelijke vragen van de provincieraad af
- Je ondersteunt het diensthoofd
- Je zorgt voor de logistieke ondersteuning van het project Testkaravaan en van andere bedrijfs- of publieksevenementen.

Je rapporteert aan het diensthoofd en/of sectieverantwoordelijke.

IV. Generieke resultaatgebieden**Dossierbehandeling**

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Onderzoek uitvoeren op basis van de reglementering
- Opvolgen van alle procedures in het kader van de dossierbehandeling
- Inwinnen van informatie noodzakelijk voor de afhandeling
- Verzamelen en invullen van noodzakelijke documenten
- Rapporteren over de stand van zaken aan alle betrokkenen
- Verzorgen van allerlei schriftelijke communicatie
- Controleren en klasseren van afgewerkte dossiers

Informeren en adviseren van de klant in het kader van dossierbehandeling

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Geven van inlichtingen en adviezen
- Uitleg geven omtrent de procedure

- Meedenken naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures
- Afleveren van de vereiste documenten
- Opvolgen van de informatie die de klant opvraagt of bij de klant wordt opgevraagd

Instaan voor een optimale informatiedoorstroming

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Constructief deelnemen aan het werkoverleg
- Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken van de dossierbehandeling
- Formuleren van suggesties of aanbrengen van verbeter initiatieven die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening
- Signaleren van onregelmatigheden, defecten, klachten,... die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben

V. Specifieke resultaatgebieden

(eventueel aan te vullen)

VI. Profiel

I. KERNCOMPETENTIES

Permanente ontwikkeling

- Eigen sterktes en zwaktes kennen.
- Willen leren en kansen zoeken voor eigen ontwikkeling
- Nieuw opgedane inzichten en vaardigheden in de praktijk toepassen
- Leren uit eigen fouten en van ervaren collega's

Integriteit

- Verantwoordelijkheid opnemen voor eigen werk en fouten durven toegeven
- Zorgvuldig en discreet omgaan met gevoelige of vertrouwelijke informatie
- Vasthouden aan normen
- Voorbeeldgedrag tonen in respect, eerlijkheid en betrouwbaarheid

II. GEDRAGSCOMPETENTIES

Klantgerichtheid

- Inspelen op vragen van de klanten en regels en afspraken respecteren
- Zoeken naar oplossingen bij problemen
- Verantwoordelijkheid opnemen bij fouten of klachten
- Anticiperen op zaken in functie van een optimale dienstverlening

Zelfstandig werken

- Structuur aanbrengen in eigen werk en zoeken naar de meest optimale werkwijzen en werkmiddelen
- Taken tijdig en volledige afwerken zonder externe controle
- Bijsturen indien er fouten optreden of wijzigende omstandigheden

Nauwgezetheid

- Geconcentreerd en aandachtig werken
- De kwaliteit van het geleverde werk controleren
- Oog hebben voor detail, ook bij repetitieve taken

Samenwerken

- Afspraken naleven met leidinggevende en collega's
- Overleggen en afspraken maken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Zich positief opstellen en energie en dynamiek in de groep brengen

Flexibiliteit

- Bereid om andere taken op te nemen
- Bereid om extra inspanningen te leveren
- Weerstand herkennen en hier gepast mee omgaan

III. VAKTECHNISCHE COMPETENTIES

- Kennis van de organisatiestructuur, bevoegdheid en besluitvorming van het provinciebestuur
- Kennis MS-office, internet en outlook
- Kennis algemene secretariaatstechnieken
- Basisinzicht in de wetgeving, maatschappelijke context en ontwikkelingen van toepassing op het specifieke werkterrein

VII. Extra informatie