

Functiebeschrijving: attaché ondersteuning interne controle

1. Identificatie van de functie

Functiebenaming: Attaché ondersteuning interne controle

Functiecode: DPO100

Niveau: A

Organisatie: Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen

Aanmaakdatum: 01.09.2016

Bepalende rol: deskundige/ondersteuning

Taal van de beschrijving: FR

Vakrichting / Functiefamilie: 10. Personeel en Organisatie (PO)

2. Doel van de functie

Meewerken aan de ontwikkeling, de implementatie en het beheer van organisatiestructuren, processen en -instrumenten

teneinde bij te dragen tot de realisatie van een performante organisatie, vooral: valideren en verifiëren van de uitvoering van de procedures, het doen van voorstellen voor verbetering, door het rapporteren aan het management met betrekking tot disfuncties, ...

3. Resultaatgebieden (volgens prioriteit)

Als analist

verzamelen, analyseren en integreren van informatie m.b.t. een domein binnen organisatiebeheer in de interne controle (organisatieontwikkeling, kwaliteit, procesaudit, veranderingsbeheer, integriteit, risk management, ...)

teneinde een duidelijk beeld te krijgen van de behoeften van de interne klanten

Voorbeelden van taken:

- verzamelen van gegevens in de verschillende entiteiten van de organisatie
- uitvoeren van procesanalyses
- analyseren van de reeds aanwezige structuren, procedures en systemen, en de toepassing ervan
- verwerken van de gegevens in nota's
- analyseren van specifieke vragen

Tijdsgebruik: %

Als intern raadgever/adviseur

inhoudelijke adviezen voorleggen aan de divisieverantwoordelijke omtrent de kwetsbaarheden van de divisie op het vlak van risicobeheer en integriteitsbeleid, aangevuld met eventuele oplossingen

teneinde de controleomgeving en het interne controlesysteem te verbeteren

Voorbeelden van taken:

- het oplijsten van risico's en kwetsbaarheden naar aanleiding van uitgevoerde risicoanalyses
- het doen van voorstellen van interne controlemaatregelen aan het management met het oog op een vermindering van de opgelijste risico's tot een aanvaardbaar niveau
- het verstrekken van adviezen aan het management tot vermindering van organisatorische kwetsbaarheden
- het verstrekken van adviezen met het oog op een reductie van door hun geïdentificeerde risico's en pijnpunten

Tijdsgebruik: %

Als projectmedewerker

meewerken aan en uitvoeren van analyse- of verbeterprojecten i.v.m. de bestaande processen, procedures en systemen

teneinde het betrokken organisatieonderdeel of -proces performanter te maken

Voorbeelden van taken:

- analyseren van een onderdeel/proces van de divisie en identificeren van knelpunten
- meewerken aan de voorbereiding, de implementatie en de opvolging van een BPR(-onderdeel)
- uitwerken van opvolgings- en rapporteringsmechanismen
- deelnemen aan werk- en projectvergaderingen i.v.m. het betrokken project(onderdeel)

Tijdsgebruik: %

Als coördinator

coördineren van de opmaak en de opvolging van de verschillende processen en risico's

teneinde een gedegen intern controlesysteem te ontwikkelen binnen de divisie

Voorbeelden van taken:

- het plannen van het werk: de taken verdelen en de uitvoering ervan opvolgen
- het opsporen en analyseren van de behoeften
- zorgen voor reporting aan het management
- het opleiden van of de opleiding verzekeren van de medewerkers, knowhow doorgeven

Tijdsgebruik: %

Als contactpersoon

adviseren en informeren van de interne klanten i.v.m. de betrokken materie

teneinde de interne klanten te ondersteunen bij de implementatie van veranderingstrajecten (organisatieontwikkeling, kwaliteit, procesaudit, veranderingsbeheer, integriteit, risk management, ...)

Voorbeelden van taken:

- beantwoorden van vragen
- verlenen van advies bij operationele problemen bij de implementatie van nieuwe procedures en systemen
- verspreiden van informatie aan de interne klanten (presentaties, brochures, richtlijnen, infosessies, enz.)

Tijdsgebruik: %

Als kennisbeheerder

opvolgen van het vakgebied en verspreiden van de relevante informatie onder de collega's

teneinde de expertise van de dienst te vergroten

Voorbeelden van taken:

- raadplegen van de vakliteratuur
- vergelijken met andere organisaties binnen en buiten de overheid en identificeren van de goede praktijken
- volgen van opleidingen
- schrijven van nota's met bevindingen en presenteren van de resultaten aan collega's

Tijdsgebruik: %

4. Specifieke inhoud van de functie (aanvullende opmerkingen):

Als

.....
.....

Als

.....
.....

5. Netwerkelementen

<i>Van wie krijgt de functie informatie?</i>			
<i>Van wie</i>	<i>Welke informatie</i>	<i>In welke vorm</i>	<i>Met welke frequentie</i>
andere federale overheidsdiensten	beslissingen, schriftelijke vragen, wetgeving (wet, KB, MB,...)	als dossier, per brief, e-mail, ...	ad hoc
management	beslissingen, schriftelijke, mondelinge adviezen, wetgeving, schriftelijke, mondelinge vragen	persoonlijk contact, informeel, als dossier, per brief, e-mail, vergadering, stuurgroep	dagelijks
organisaties/ ondernemingen	schriftelijke, mondelinge vragen	persoonlijk contact, per brief, e-mail	ad hoc
particulieren/ burgers	schriftelijke, mondelinge vragen	informeel	ad hoc
collega's	schriftelijke, mondelinge adviezen, schriftelijke, mondelinge vragen	persoonlijk contact, informeel, als dossier, per brief, e-mail, vergadering	ad hoc

<i>Aan wie geeft de functie informatie?</i>			
<i>Aan wie</i>	<i>Welke informatie</i>	<i>In welke vorm</i>	<i>Met welke frequentie</i>
andere federale overheidsdiensten	beslissingen, schriftelijke vragen, wetgeving (wet, KB, MB, ...)	als dossier, per brief, e-mail, ...	ad hoc
management	beslissingen, schriftelijke, mondelinge adviezen, wetgeving, schriftelijke, mondelinge vragen	persoonlijk contact, informeel, als dossier, per brief, e-mail, vergadering, stuurgroep	dagelijks
organisaties/ ondernemingen	schriftelijke, mondelinge vragen	persoonlijk contact, per brief, e-mail	ad hoc
particulieren/ burgers	schriftelijke, mondelinge vragen	informeel	ad hoc
collega's	schriftelijke, mondelinge adviezen, schriftelijke, mondelinge vragen	persoonlijk contact, informeel, als dossier, per brief, e-mail, vergadering	ad hoc

6. Positionering

De functie krijgt leiding van:	De verantwoordelijke van de afdeling en zijn/haar adjunct
De functie geeft leiding aan een groep van:	Totaal aantal medewerkers en hun niveau aan wie hiërarchisch leiding wordt gegeven: <input checked="" type="checkbox"/> de functie geeft geen hiërarchische leiding

7. Autonomie

De functie kan autonoom beslissen over:	<ul style="list-style-type: none">• de eigen werkorganisatie en planning• operationele routinebeslissingen• operationeel advies aan klanten• voorstellen voor nieuwe/verbeterde processen, procedures, systemen en instrumenten
De functie moet autorisatie vragen voor:	<ul style="list-style-type: none">• beslissingen met een impact op andere domeinen• complexe operationele beslissingen• wijzigingen in prioriteiten• belangrijke wijzigingen in projecten (of projectonderdelen)

8. Innovatie

Aan welke richtlijnen, instructies en wetgeving is de functie gebonden?	<ul style="list-style-type: none">• beleidslijnen van de organisatie• instructies van de verantwoordelijke en zijn/haar adjunct van de afdeling• eventuele specifieke regelgeving (werkloosheid)
Welke vernieuwingen?	<ul style="list-style-type: none">• verbeteringen aanbrengen aan de bestaande processen, procedures, systemen en instrumenten aangaande interne controle
Gebaseerd op welk referentiekader?	<ul style="list-style-type: none">• de richtlijnen, instructies en kennis

9. Technisch competentieprofiel

<ul style="list-style-type: none">• Beheersen van de verschillende aspecten van het procesbeheer• Beheersen van de principes van risicobeheer• Organisatieontwikkeling• Changemanagement• Projectbeheer

10. Generiek competentieprofiel

<i>Rol: ondersteunend/deskundige</i>									
Omgaan met informatie		Omgaan met taken		Omgaan met medewerkers		Omgaan met relaties		Omgaan met het eigen functioneren	
	Informatie begrijpen		Taken uitvoeren		Kennis en informatie delen		Communiceren		Respect tonen
	Informatie behandelen		Werk structureren	X	Ondersteunen		Actief luisteren		Zich aanpassen
	Informatie analyseren		Problemen oplossen		Medewerkers aansturen	K	In team werken	K	Betrouwbaarheid tonen
X	Informatie integreren	X	Beslissen		Medewerkers motiveren	K	Servicegericht handelen	X	Inzet tonen
	Vernieuwen		Organiseren		Medewerkers ontwikkelen	X	Adviseren		Stress beheren
	Conceptualiseren		Beheren van de dienst		Bouwen van teams		Beïnvloeden	K	Zichzelf ontwikkelen
	Inzicht in de organisatie		Beheren van de organisatie		Teams aansturen		Relaties leggen	K	Objectieven behalen
	Visie ontwikkelen		Besturen van de organisatie		Inspireren		Netwerken		Organisatiebetrokkenheid tonen

Omgaan met informatie

Informatie integreren:

- Definitie:

Leggen van verbanden tussen verschillende gegevens, genereren van alternatieven en trekken van sluitende conclusies.

- Dimensies:

#	Verbanden leggen: relevante en juiste linken leggen tussen diverse gegevens met het oog op de integratie tot een samenhangend geheel.
o	Alternatieven genereren: meerdere alternatieven bedenken en opsommen.
x	Conclusies trekken: een sluitende conclusie vormen op basis van de gemaakte synthese en gegenereerde alternatieven.

- Gedragindicatoren:

#	Brengt verschillende kernelementen samen tot een coherent geheel.
#	Legt de juiste verbanden tussen informatie met verschillende inhoud, afkomstig uit verschillende bronnen.
o	Onderzoekt alle mogelijke alternatieve verklaringen voor een bepaald resultaat.
o	Benadert situaties vanuit verschillende invalshoeken.
x	Weegt alternatieven tegen elkaar af om tot doordachte conclusies te komen.
x	Gebruikt informatie uit verschillende bronnen om tot coherente conclusies te komen.

Omgaan met taken

Beslissen:

- Definitie:

Nemen van beslissingen op basis van (on)volledige informatie en doelgericht acties ondernemen om de beslissingen uit te voeren.

- Dimensies:

#	Beslissingen nemen: de juiste beslissing nemen op basis van (on)volledige informatie, rekening houdend met de voor- en nadelen ervan en met de diverse opties die er zijn.
o	Acties ondernemen: het ondernemen van acties, vertrekkende van een beslissing en gericht op het realiseren van doelstellingen.

- Gedragindicatoren:

#	Neemt correcte beslissingen waarvoor voldoende, maar nog niet alle informatie aanwezig is, rekening houdend met de voor- en nadelen.
#	Neemt een beslissing zodra hij/zij de gevolgen en alternatieven voldoende ingeschat heeft.
#	Onderzoekt grondig de verschillende alternatieven alvorens te beslissen.
o	Initieert acties op basis van genomen beslissingen zonder de te bereiken objectieven uit het oog te verliezen.
o	Onderneemt acties die bijdragen tot het realiseren van de doelstellingen.
o	Vertaalt een doelstelling in een concreet uitgewerkt actieplan.

Omgaan met medewerkers

Ondersteunen:

- Definitie:

Anderen begeleiden, een voorbeeldfunctie uitoefenen en hen ondersteunen in hun dagelijks functioneren.

- Dimensies:

#	Anderen begeleiden: een aanspreekpunt zijn en anderen begeleiden in de uitoefening van hun functie.
o	Voorbeeldfunctie uitoefenen: binnen de eigen functie als voorbeeld functioneren, zodat anderen kunnen leren op welke wijze het best taken en opdrachten worden aangepakt.
x	Anderen ondersteunen: anderen helpen indien nodig.

- Gedragindicatoren:

#	Begeleidt nieuwkomers om hun efficiëntie in hun functie te doen toenemen.
#	Geeft gericht advies aan medewerkers/collega's om hen te doen groeien in hun functie.
o	Functioneert als aanspreekpunt voor bepaalde aspecten in de uitvoering van zijn/haar verantwoordelijkheden.
o	Leert anderen bepaalde projecten uit te voeren door als voorbeeld te functioneren.
x	Anticipeert op mogelijke problemen bij de uitvoering van opdrachten van zijn/haar collega's.
x	Neemt structurele maatregelen om het werk van collega's te vergemakkelijken.

Omgaan met relaties

In team werken (K) :

- Definitie:

Groepsgeest creëren en bevorderen door zijn/haar mening en ideeën te delen en door bij te dragen aan de oplossing van conflicten tussen collega's.

- Dimensies:

#	Overleggen: ideeën en opvattingen op een open manier delen met anderen en hen ertoe uitnodigen hetzelfde te doen.
o	Groepsgevoel stimuleren: teamgeest creëren door het aanmoedigen van communicatie en door het bundelen van krachten.
x	Conflicten vermijden en bijleggen: inspanningen leveren om de spanningen met collega's te verminderen en actief zoeken naar een consensus.

- Gedragindicatoren:

#	Bespreekt problemen en dossiers met de andere teamleden om zo tot een oplossing te komen.
#	Zet medewerkers en/of collega's aan om spontaan informatie en opinies uit te wisselen.
o	Neemt de nodige initiatieven die de groepssfeer ten goede komen.
o	Geeft het goede voorbeeld door zelf actief samen te werken en te communiceren met de teamleden.
x	Zet zelf de eerste stap om conflicten met zijn/haar collega's bij te leggen.
x	Voorkomt conflicten door voorafgaande afspraken te maken met zijn/haar collega's.

Servicegericht handelen (K):

- Definitie:

Interne en externe klanten op een transparante, integere en objectieve manier begeleiden, hen een persoonlijke dienstverlening leveren en constructieve contacten onderhouden.

- Dimensies:

#	Klantgerichtheid: de klanten/burgers op de eerste plaats stellen en aan hun noden tegemoet komen door een snelle en persoonlijke service te leveren en hun klachten ernstig te nemen.
o	Klanten begeleiden: het begeleiden van de klanten/burgers naar de meest opportune oplossing in functie van hun noden, door op een transparante, integere en objectieve manier advies te geven.
x	Klantencontacten onderhouden: constructieve contacten onderhouden met de klanten/burgers waardoor een uitwisseling van informatie en/of diensten kan worden gegarandeerd.

- Gedragindicatoren:

#	Zet de nodige structuren op zodat klachten van klanten/burgers efficiënt behandeld worden.
#	Zoekt naar mogelijkheden om de dienstverlening aan de klanten/burgers te verbeteren.
o	Begeleidt de klant/burger naar de meest opportune oplossing op basis van zijn/haar kennis en ervaring.
o	Overloopt samen met de klant/burger de verschillende opties bij het zoeken naar de optimale oplossing.
x	Biedt op een bepaalde manier een gepersonaliseerde dienstverlening en advies aan de klant/burger zodat deze laatste hem/haar kan vertrouwen.
x	Onderhoudt op regelmatige basis contacten met zijn/haar klanten/burgers.

Adviseren:

- Definitie:

Advies geven aan zijn/haar gesprekspartners en een vertrouwensrelatie met hen opbouwen op basis van zijn/haar expertise.

- Dimensies:

#	Advies geven: het adviseren van klanten, burgers en anderen binnen en buiten de organisatie op basis van eigen expertise.
o	Credibiliteit verwerven: een relatie opbouwen met anderen op basis van zijn/haar geloofwaardigheid en expertise.

- Gedragindicatoren:

#	Past de inhoud van zijn/haar adviezen aan de noden van de gesprekspartner aan.
#	Geeft inhoudelijk correct advies aan anderen.
#	Stoelt zijn/haar advies op een samenhangende redenering.
o	Bouwt dankzij zijn/haar geloofwaardigheid een relatie op met belangrijke partners.
o	Bouwt een duurzame relatie op met anderen, mede door zijn/haar persoonlijke geloofwaardigheid.
o	Geeft blijk van expertise die naar waarde wordt geschat in zijn/haar organisatie en bij zijn/haar klanten.

Omgaan met het eigen functioneren

Betrouwbaarheid tonen (K):

- Definitie:

Integer handelen in overeenstemming met de verwachtingen van de organisatie, vertrouwelijkheid respecteren, verbintenissen nakomen en elke vorm van partijdigheid vermijden.

- Dimensies:

#	Eerlijk & integer handelen: vertrouwelijkheid respecteren en anderen op een eerlijke en integere wijze benaderen.
o	Consistent handelen: zich consequent tonen in principes, waarden en gedrag; bouwen aan vertrouwen op basis van de eigen authenticiteit en nakomen van verbintenissen.
x	Loyaal handelen: op een gedisciplineerde manier te werk gaan in overeenstemming met de verwachtingen van de organisatie door genomen beslissingen te ondersteunen en uit te voeren.

- Gedragindicatoren:

#	Behandelt informatie met de nodige discretie.
#	Behandelt anderen, in alle omstandigheden, op een eerlijke en rechtvaardige manier.
o	Wint het vertrouwen van anderen door ondubbelzinnig te handelen.
o	Vertoont consistentie tussen principes, waarden en gedrag.
x	Stemt zijn gedrag adequaat af op zijn/haar waarden en principes.
x	Handelt in overeenstemming met eigen principes en stemt deze af op die van de organisatie.

Inzet tonen :

- Definitie:

Zich ten volle inzetten voor het werk door steeds het beste van zichzelf te geven, hoge kwaliteit na te streven en door te blijven doorzetten, ook bij tegenwerking.

- Dimensies:

#	Betrokkenheid tonen: zich ten volle inzetten voor het werk dat men doet en steeds het beste van zichzelf geven.
o	Kwaliteitsbewust en duurzaam handelen: kwaliteitsstandaarden hanteren door het werk te controleren op fouten en kwaliteit leveren, zelfs bij detailarbeid; duurzaam handelen.
x	Doorzetten: het vermogen gepast en doelgericht te reageren als men geconfronteerd wordt met hindernissen.

- Gedragindicatoren:

#	Is begaan met de vooruitgang die door de organisatie geboekt wordt.
#	Maakt, ook in moeilijker omstandigheden, het beste van zijn/haar job.
o	Behoudt in zijn/haar handelen een goed evenwicht tussen kwaliteit en snelheid van uitvoeren.
o	Bewaakt de kwaliteit van de geleverde producten/diensten.
x	Zet door, ook wanneer hij/zij wordt geconfronteerd met tegenwerking of druk.
x	Blijft werk van goede kwaliteit afleveren ondanks druk of eventuele obstakels.

Zichzelf ontwikkelen (K):

- Definitie:

De eigen groei actief plannen en beheren in functie van zijn/haar mogelijkheden, interesses en ambities door het eigen functioneren kritisch in vraag te stellen en zich continu nieuwe inzichten, vaardigheden en kennis eigen te maken.

- Dimensies:

#	Persoonlijke groei plannen: de eigen groei actief plannen en beheren in functie van mogelijkheden, interesses en ambities.
o	Zichzelf in vraag stellen: eigen functioneren kritisch in vraag stellen.
x	Continu leren: zich continu nieuwe inzichten, vaardigheden en kennis eigen maken in functie van de professionele noden of groei. Leren uit fouten.

- Gedragindicatoren:

#	Neemt initiatief om kennis te verwerven door gebruik te maken van diverse middelen (lectuur, benchmarking, opleiding, seminaries, ...).
#	Volgt evoluties en schoolt zich bij volgens de professionele noden.
o	Heeft een duidelijk beeld van zijn professionele evolutiemogelijkheden.
o	Zet de nodige stappen om zijn/haar ambities op lange termijn waar te maken.
x	Kent eigen competenties en beperkingen en is hier eerlijk over.
x	Vraagt om feedback over zijn/haar gedrag en past dit aan indien nodig.

Objectieven behalen (K):

- Definitie:

Beschikken over de inzet, de wil en de ambitie om resultaten te boeken en de verantwoordelijkheid op zich nemen voor de correctheid van ondernomen acties.

- Dimensies:

#	Scorend vermogen tonen: kansen herkennen en op het juiste moment de juiste acties ondernemen die tot resultaat leiden.
o	Resultaatgerichtheid tonen: resultaten genereren door doelgericht en binnen de beschikbare tijd acties te ondernemen.
x	Verantwoordelijkheid opnemen voor ondernomen acties: aansprakelijkheid opnemen voor de kwaliteit van ondernomen acties, binnen het eigen vakgebied, tegenover de collega's, de organisatie en de burgers.

- Gedragindicatoren:

#	Benut opportuniteiten in het voordeel van de afdeling/directie.
#	Ziet langetermijnoportunititeiten voor de afdeling/dienst en speelt er met succes op in.
o	Behaalt resultaten op lange termijn door hinderpalen te overwinnen.
o	Behaalt resultaten met de afdeling door vlot in te spelen op onvoorziene omstandigheden.
x	Legt verantwoording af ten aanzien van derden voor gemaakte fouten en behaalde resultaten.
x	Neemt tegenover de organisatie de verantwoordelijkheid op voor de kwaliteit van de geleverde expertise.