



## **Functiebeschrijving:**

### **Adviseur**

Functiefamilie Klantenadviserend

Voor akkoord (*facultatief*)

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

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

## 1. Context van de functie

### 1.1. Waarden van de Vlaamse overheid

De Vlaamse overheid is een **open** en **wendbare** organisatie die **daadkrachtig** anticipeert op de evoluties en behoeften in de samenleving. Samen met alle belanghebbenden werken we aan een duurzame dienstverlening in **vertrouwen** en vanuit het algemeen belang.

### 1.2. Positionering

Aan welke functie rapporteert de functiehouder?	Diensthoud
Welke functies rapporteren aan de functiehouder?	

### 1.3. Kwantitatieve gegevens

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

## 2. Doel van de functie

Vanuit een specialisatie professioneel advies of begeleiding geven aan klanten **met als doel** deze klanten (proactief) oplossingen aan te reiken of maximaal te ondersteunen in het vinden van een gepast antwoord op hun nood of vraag.

*Het kan zowel gaan over interne (de eigen organisatie) als externe (de maatschappij) klanten.*

## 3. Resultaatgebieden

Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
<b>Probleemanalyse</b>  Vervolledigen, verhelderen en analyseren van de vraag/problematiek <b>met als doel</b> over de nodige gegevens en inzichten te beschikken om een gepaste dienstverlening of doorverwijzing te kunnen uitwerken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificatie van relevante (types) promotoren/ partners voor de beoogde “werking” (bv. rond inclusie van personen in armoede, ...)</li> <li>- Analyse van de vereisten inzake de beoogde werking op het terrein om samen met de verschillende stakeholders het inhoudelijke en financiële/technische/controler kader voor de werking te creëren</li> <li>- Analyse van wat de geëigende formele besluitvormingsprocessen zijn om tot goedkeuring van een nieuw kader voor de beoogde werking te komen (bv. VESOC, VLOR, ESF MC, VR, IF, MACO WSE / OVW)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coaching van projectpartners: analyseren van leervragen van een leergroep (op eender welk niveau van een werking bv. management partnerorganisaties, uitvoerende dienstverlenende teams,...)</li> </ul>
<p><b>Informatie en advies</b></p> <p>Verstrekken van informatie, formuleren van een advies en / of opstellen van een actie-of begeleidingsplan <b>met als doel</b> de klant een passend antwoord of voorstel te bieden op zijn / haar situatie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Samen met relevante interne/externe actoren het inhoudelijk kader voor de beoogde werking creëren. Dit bestaat enerzijds uit operationele principes (bijvoorbeeld een keuze voor partnerschapsprojecten of eenvoudigere projecten, de leer/opvolgprocessen die je wil opzetten, de mate waarin er participatie van de doelgroep vereist is, welke stakeholders betrokken moeten worden, enzovoort). Anderzijds bevat het ook conceptuele principes (zoals bijvoorbeeld psychologische veiligheid in het kader van lerende organisaties).</li> <li>- Informatie verstrekken en faciliteren van kennisopbouw- en behoud van alle regels/ vereisten/ verplichtingen binnen het vastgelegde financieel/technische/controlerend kader naar de gesubsidieerde organisaties/ partners via: <ul style="list-style-type: none"> <li>o infosessies, startsessies, specifieke training (bv. voor dedicated support counterparts bij de grote partnerschappen, maar ook bij projectmedewerkers bij kleinere projecten voor specifieke oproepen,...)</li> <li>o individuele ondersteuningscontacten</li> </ul> </li> <li>- Opmaak van en informatie over de evaluatieprocedure voor het goed/afkeuren van projectvoorstellen (bepalen criteria, bepalen van manier van evalueren van de aanvragen, ...)</li> <li>- Coaching van projectpartners: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ontwerpen van een leerprogramma met een specifiek doel en een gewenste uitkomst voor een leergroep</li> <li>o Faciliteren en organiseren van het leerproces op maat van een leergroep</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Begeleiding en opvolging</b></p> <p>Samen met de betrokkenen het advies, of het actie- of begeleidingsplan uitvoeren en/of opvolgen <b>met als doel</b> de vooropgezette doelstellingen zo goed mogelijk te realiseren.</p> <p><u>Context:</u> <i>Binnen het kader van de dienstverlening van de functie en/of organisatie.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Controle on desk toetsing of de acties nog passend zijn in relatie tot de gehanteerde kaders</li> <li>- Uitvoeren van voortgangsmetingen/acties (bv. bijwonen van projectactiviteiten) met projecten inclusief het opvolgen van verbeteracties vanuit de gehanteerde kaders</li> <li>- Coaching van projectpartners: aanzetten van de leergroep tot zelfstandig leren en hen te begeleiden in hun leerproces incl. : <ul style="list-style-type: none"> <li>o stellen van reflectieve vragen om de leergroepen aan te zetten tot leren en verbeteren</li> <li>o relatie opbouwen met de leergroep en psychologische veiligheid mee creëren binnen deze groep</li> <li>o uitdagen en inspireren van de leergroep om creatief te denken,</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>o helpen van de leergroepen om zich bewust te worden van patronen, kaders, processen, procedures, gewoontes,... die ze hebben en toepassen.</li> </ul>
<p><b>Rapportering</b></p> <p>Registreren en analyseren van gegevens <b>met als doel</b> kwaliteitsvol verslag uit te brengen, optimale dienstverlening te garanderen en/of input te geven aan het beleid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evalueren/bijsturen van de inhoudelijke/financiële/technische kaders in functie van voortdurend verbeteren.</li> <li>- Verslag van afspraken na voortgangsmoetings/acties opmaken met focus op de te nemen</li> </ul>
<p><b>Bekendmaking van de dienstverlening en prospectie</b></p> <p>Bekendheid creëren rond de dienstverlening <b>met als doel</b> mogelijke klanten en/of partners te informeren en/of aan te trekken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificeren en mobiliseren van promotoren/partners via relevante communicatiekanalen in nauwe samenwerking met de communicatie-expert van EUWSE</li> <li>- faciliteren vormen partnerschappen en/of opstellen voorstellen</li> </ul>
<p><b>Kennis m.b.t. het vakgebied</b></p> <p>Netwerken en actief bijhouden en uitwisselen van kennis en ervaring m.b.t. het vakgebied <b>met als doel</b> de kwaliteit van de dienstverlening op individueel en afdelingsniveau te optimaliseren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deelnemen aan vorming, studiedagen, cursussen</li> <li>- Deelnemen aan werkgroepen, interne vergaderingen en overleg</li> <li>- Uitwisselen van interessante informatie en ervaringen met collega's</li> </ul>
<p><b>Interpersoonlijke relaties ( ≠ hiërarchische aansturing)</b></p> <p>Lobbyen, beïnvloeden en/of het creëren van cultuur -en gedragsverandering door in te spelen op emoties, gedrag, context en weerstand <b>met als doel</b> het beoogde resultaat te bekomen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coaching van projectpartners: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Aanzetten van een leergroep tot zelfstandig leren</li> <li>o Herkaderen van fouten als een kans om bij te leren.</li> <li>o Stellen van reflectieve vragen om de leergroep aan te zetten tot leren en verbeteren.</li> <li>o Uitdagen en inspireren van de leergroep om creatief te denken, om kritisch te blijven kijken naar hun eigen werking en bewust te worden en te blijven van hiaten in de dienstverlening.</li> <li>o Uitdagen van de leergroep om de participatie van de klant (als partner) te vergroten en te leren wat werkt en wat niet werkt vanuit het perspectief van de klant.</li> <li>o Zichtbaar maken van het achterliggend denken van de leergroep en aanzetten tot reflectie: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Helpen van de leergroep om zich bewust te worden van patronen, kaders, processen, procedures, gewoontes,... die ze hebben en toepassen.</li> <li>▪ Helpen van de leergroepen om de onderliggende assumpties en denkpatronen bloot te leggen, te begrijpen en waar nodig aan te passen.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

## 4. Competentieprofiel

### 4.1. Gedragscompetenties

Verantwoordelijkheid nemen – niveau 2	Klantgerichtheid – niveau 2
Communiceren – niveau 2	Netwerken – niveau 2
Inleving – niveau 2	Analyseren – niveau 2
Samenwerken – niveau 2	Oordeelsvorming – niveau 2

### 4.2. **Funcitiespecifieke vaktechnische en gedragscompetenties**

- Je hebt inzicht in de structuur en de werking van de Vlaamse overheid in het algemeen en zicht op de werking van het Departement WSE.
- Je bent vertrouwd met het Vlaamse en het Europese regelgevend kader.
- Je kan zeer goed overweg met bureautica-toepassingen : office-toepassingen (word, excel, powerpoint), outlook, internet, sharepoint.
- Je bent vertrouwd met het toepassen van procedures en regelgeving.
- Je hebt inzicht in en kennis over één of meerdere inhoudelijke concepten die bij de teams binnen Europa WSE aan bod komen. Dit kan zowel technische als wetenschappelijke kennis betreffen.
- Inzicht in het faciliteren van het eigen leerproces van groepen en individuen is een pluspunt. Het gaat hierbij over inzicht in het leerproces om kritisch te kijken naar de eigen werking en deze continu te blijven verbeteren.

## 5. Andere functierelevante informatie

Bij de afdeling 'Europese programma's (of kortweg 'Europa WSE') zetten we ons elke dag in om Vlaamse burgers en inwoners te helpen om zichzelf, vanuit hun talenten, te ontplooiën op het werk en daarbuiten, ten voordele van de maatschappij, de organisaties waarvoor ze werken en hun eigen loopbaan. We besteden bijzondere aandacht aan kwetsbare groepen in onze samenleving. Om deze opdracht te realiseren, maken we gebruik van Europese middelen als hefboom voor aanvullende Vlaamse middelen, zoals vastgelegd in het programma 2021-2027. We zetten daarbij prioritair in op adaptieve partnerschapswerkingen op maat van noden en context. In onze samenwerking met promotoren en partners hanteren we vier leidende principes; gelijkwaardigheid, transparantie, verantwoordelijke autonomie en voortdurend verbeteren met het oog op effectiviteit.

De afdeling 'Europese programma's' maakt deel uit van het Departement Werk en Sociale Economie van de Vlaamse overheid. Onze afdeling telt acht teams, verdeeld over drie diensten, die zich buigen over de strategische thema's en de operationele werking. Binnen de dienst 'Werkend leren, activering en inclusie' werken de teams

'Inclusieve ondernemingen en detentie' en 'Lokale partnerschappen en kwetsbare groepen'. De dienst 'Lerend werken en duurzaam ondernemen' omvat de teams 'Lerende organisatie', 'Competentieversterking en levenslang leren in intersectorale partnerschappen' en 'Ondernemen en leren in ecosystemen'. De dienst 'Organisatie en programmabeheer' bestaat uit de teams 'Beheer en controle', 'Communicatie' en 'Secretariaat en administratie'. Deze vacature betreft een vacante functie in de diensten 'Werkend leren, activering en inclusie' en 'Lerend werken en duurzaam ondernemen', niet binnen de dienst 'Organisatie en programmabeheer'.

We werken intern in teamverband waarbij je samen, met je collega's in het team, instaat voor het realiseren van bovenstaande resultaatsgebieden. De diverse voorbeelden bij de resultaatsgebieden zijn dan ook geen acties die je alleen uitvoert, maar waar je in teamverband aan werkt. In de interne samenwerking werken we ook samen volgens de principes van gelijkwaardigheid, transparantie, verantwoordelijke autonomie en voortdurend verbeteren met het oog op effectiviteit. In de teams wordt gewerkt met de rollen beheerder, coach en beleidsondernemer. Belangrijk om te weten is dat één persoon diverse rollen tegelijk kan opnemen, doorlopend, roterend of occasioneel. Sommige rollen worden door meerdere teamleden regelmatig opgenomen, terwijl er voor andere rollen 1 medewerker is die de taken voor die rol opneemt. Het is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van het team om alle rollen op te nemen wanneer het nodig is en de rollen zijn een instrument voor de teamwerking. Een rol is dus geen eigendom van een teamlid, maar alle teamleden samen zorgen ervoor dat de rollen ingevuld worden. In deze functie gaat het om taken die horen bij de rollen beheer en coach. De voorbeelden van acties bij de diverse resultaatsgebieden horen dan ook bij beide rollen. Deze functie is een functie waarin ruimte is om te groeien binnen de rollen en binnen het team waarin je terecht komt.