



Functiebeschrijving:

Kennisbeheerder

Functiefamilie Klantenadviserende functies

Voor akkoord

Naam leidinggevende Jo Craeghs	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?	- Aan het afdelingshoofd - Aan de adviseur
---	---

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

De kennisbeheerder zal instaan voor het kennisbeheer in ruime zin op het vlak van de lokale verzelfstandigde besturen en samenwerkingsvormen.

Het agentschap Binnenlands Bestuur bereidt voor de toezichthoudende overheden het toezicht voor op heel wat Vlaamse verzelfstandigde besturen en samenwerkingsvormen: interlokale verenigingen, projectverenigingen, opdrachthoudende verenigingen, dienstverlenende verenigingen, autonome gemeentebedrijven, autonome provinciebedrijven, OCMW-verenigingen, gemeentelijke en provinciale agentschappen van privaat recht,... Naast deze taak wil het agentschap zich in de toekomst meer en meer uitbouwen tot een kenniscentrum omtrent deze (en andere) materies.

De kennisbeheerder moet een spilfiguur zijn in de ontsluiting van alle informatie en communicatie m.b.t. deze verenigingen en samenwerkingsverbanden.

De kennisbeheerder staat in voor het bijhouden en bijwerken van de gegevensbestanden die het agentschap bijhoudt over deze verenigingen en samenwerkingsverbanden. Het gaat zowel om papieren als digitale gegevensbestanden. De kennisbeheerder staat in voor

een accurate en werkbare verzameling van alle gegevens. Hij/zij treedt hier sturend op, doet voorstellen voor verbetering van de databanken en geeft zijn eigen functie mee inhoud.

De kennisbeheerder verschaft vanuit zijn specialisatie accuraat informatie aan alle belanghebbenden. Hij/zij staat de dossierbehandelaars bij die nieuwe kennis aanleveren en opvragen, hij kan gegevens uit de databank halen en met elkaar combineren om een antwoord te formuleren op vragen van stakeholders (bv. parlementaire vragen, vragen van het kabinet van de minister) en maakt statistieken op uit de databank.

De kennisbeheerder staat zelf ook in contact met de verenigingen en samenwerkingsverbanden. Vanuit zijn/haar invalshoek en deskundigheid beantwoordt zij/hij hun vragen.

De kennisbeheerder wordt eveneens ingeschakeld om bepaalde communicatie met de bedoelde verenigingen en samenwerkingsverbanden te voeren. Dit kan gaan om generieke communicatie (brieven, nieuwsbrieven,...) maar ook om individuele communicatie. Zo zal de kennisbeheerder ook ingeschakeld worden in de voorbereiding van sommige toezichtsdossiers. Hieronder vallen bv. het nagaan of de samenwerkingsverbanden voldoen aan de decretale plicht om hun website te voorzien van de besluiten van hun bestuursorganen, en het opvragen, controleren en analyseren van de gegevens over de presentiegelden die de samenwerkingsverbanden uitkeren aan hun bestuurders. De kennisbeheerder kan zelfstandig optreden indien de wettelijke regels niet gevolgd worden. Hij is zowel bedreven in het voeren van een klantgerichte communicatie op papieren als op digitaal vlak (in het kader van de implementatie van een digitaal loket).

De kennisbeheerder komt terecht in het team “verzelfstandiging en samenwerking” binnen de afdeling “lokale organisatie” van het “agentschap Binnenlands Bestuur”. Hij/zij werkt nauw samen met de collega’s binnen dit team. Vanuit zijn/haar specialisatie kan hij/zij een professionele begeleiding geven aan interne medewerkers en externe klanten teneinde deze medewerkers en klanten oplossingen aan te reiken of maximaal te ondersteunen in het vinden van een gepast antwoord op hun nood of vraag.

3. Resultaatgebieden

Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
<p>Probleemanalyse Vervolledigen, verhelderen en analyseren van de vraag/problematiek teneinde over de nodige gegevens en inzichten te beschikken om een gepaste dienstverlening of doorverwijzing te kunnen uitwerken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - De informatienoden van het agentschap en de betrokken lokale besturen inventariseren. - De informatienoden van het agentschap en de betrokken lokale besturen analyseren. - Je voert controles uit op de aangeleverde gegevens en detecteert problemen of gegevens die niet voldoen aan de wetgeving. - ...

<p>Informatie en advies Verstrekken van informatie, formuleren van een advies en / of opstellen van een begeleidingsplan teneinde de klant een passend antwoord of voorstel te bieden op zijn / haar situatie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Je verzamelt en beheert de gegevens omtrent verzelfstandiging en samenwerking in een database. - Je beheert het informatiebestand en de informatiestroom en je breidt deze uit. - Advies geven aan de eindgebruikers van de database. -
<p>Begeleiding en opvolging Samen met de betrokkenen het advies of het begeleidingsplan uitvoeren en / of opvolgen teneinde de vooropgezette doelstellingen zo goed mogelijk te realiseren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Je begeleidt gebruikers en beantwoordt hun vragen zo snel mogelijk. - Je voert controles uit - Systematisch opvolgen van ondernomen acties en de ondernomen stappen -
<p>Rapportering Registreren en analyseren van gegevens teneinde enerzijds officieel verslag uit te brengen en anderzijds input te geven aan het beleid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Je haalt gegevens in de gevraagde en toegankelijke vorm uit de database en presenteert deze aan de belanghebbenden. - Je interpreteert de gegevens en rapporteert de conclusies aan belanghebbenden. - ...
<p>Bekendmaking van dienstverlening en prospectie Bekendheid creëren rond de dienstverlening teneinde mogelijke klanten en / of partners te informeren en / of aan te trekken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Teksten schrijven in aangepaste taal en stijl - Je gaat in dialoog met de lokale besturen om de nodige input te verzamelen en het gebruik van de database toe te lichten. -
<p>Kennismaking m.b.t. het vakgebied Actief bijhouden en uitwisselen van kennis en ervaring m.b.t. het vakgebied teneinde de kwaliteit van de dienstverlening op individueel en afdelingsniveau te optimaliseren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Je brengt de kennis en informatiebehoeften van het agentschap en de lokale besturen in kaart in functie van kennisdeling. - Gericht raadplegen van alle beschikbare informatiebronnen zoals literatuur, databanken, collega's,... - Je bent single point of contact over het te implementeren 'digitaal loket' langs waar de verenigingen en samenwerkingsverbanden op digitale wijze hun informatie kunnen inleveren. -
<p>Optimalisatie van de werking Organiseert overleg en/of doet voorstellen i.v.m. verbetering van interne processen, teneinde ervoor te zorgen dat de aanpak steeds zo efficiënt en actueel mogelijk is</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Behoeften en opportuniteiten van de werking detecteren en voorstellen doen om de werking te verbeteren. -
<p>Kennisdelen Helpt collega's vakinhoudelijk; Bouwt de kennis verder uit en stelt die ter beschikking om het kennisniveau van het team op peil te houden</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Deelt informatie uit de databank met de collega's van het team verzelfstandiging en samenwerking. - Je neemt deel aan interne vergaderingen en overleg -

4. Competentieprofiel

4.1. Gedragcompetenties

<p>Verantwoordelijkheid nemen <i>Je handelt in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie</i> <u>Niveau 2:</u> Je handelt in het belang van de organisatie</p>	<p>Netwerken <i>Je ontwikkelt en bestendigt professionele relaties, allianties en coalities en wendt deze aan om informatie, steun en medewerking te verkrijgen</i> <u>Niveau 2:</u> Je legt nieuwe contacten die voor jouw taak en opdracht nuttig kunnen zijn</p>
<p>Communiceren <i>Je brengt informatie en ideeën schriftelijk en/of mondeling begrijpelijk over</i> <u>Niveau 2:</u> Je verzorgt de interactie</p>	<p>Analyseren <i>Je duidt een probleem in zijn verbanden en gaat op efficiënte wijze op zoek naar aanvullende relevante informatie</i> <u>Niveau 2:</u> Je legt verbanden en ziet oorzaken</p>
<p>Zorgvuldigheid <i>Je handelt met aandacht voor kwaliteit en gericht op het voorkomen van fouten</i> <u>Niveau 2:</u> Je blijft onder verhoogde druk kwaliteitsvol werk afleveren</p>	<p>Klantgerichtheid <i>Je onderkent de wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie en reageert er adequaat op</i> <u>Niveau 2:</u> Je optimaliseert de dienstverlening aan belanghebbenden binnen afgesproken kaders</p>

4.2. Vaktechnische competenties

- Basiskennis statistiek
- Je beheerst de nodige informaticatechnieken voor de invoer, opslag, verspreiding en productie van informatie
- Kennis van zoekstrategieën voor opsporen van informatie, raadplegen van databanken, internet
- Kennis van of ervaring met het programma *Microsoft Sharepoint* strekt tot aanbeveling.

5. Andere functierelevante informatie

Voorkennis over de betrokken sector (intergemeentelijke samenwerking en verzelfstandiging) is niet vereist, wel de bereidheid om zich op korte termijn deze materie eigen te maken.