

////////////////////////////////////
FUNCTIEOMSCHRIJVING :

Verantwoordelijke Rechtsopvolging Heffingen
////////////////////////////////////

1 DOEL VAN DE FUNCTIE

De functie situeert zich binnen de dienst Heffingen van de afdeling Economisch Toezicht, meer specifiek in het team Rechtsopvolging Heffingen. Als jurist zet je je expertise in om de verschillende teams van de dienst Heffingen te helpen bij het realiseren van hun opdrachten: inkohieren, innen en invorderen van de heffing op waterverontreiniging en grondwaterwinning bij de groot- en kleinverbruikers. Dit doe je in hoofdzaak door o.a. fiscale wetgeving en jurisprudentie op te volgen, mee te werken aan regelgevingsprojecten, adviezen te verlenen over de correcte toepassing van de regelgeving en het beheren van rechtsgedingen ingeleid tegen of door de Vlaamse milieumaatschappij.

Daarnaast neem je de nodige acties om de heffing op een doelmatige manier in te invorderen bij de groot- en/of kleinverbruikers.

2 RESULTAATGEBIEDEN

2.1 PROBLEEMANALYSE

Vervolledigen, verhelderen en analyseren van de vraag/problematiek met als doel over de nodige gegevens en inzichten te beschikken om een gepaste dienstverlening of doorverwijzing te kunnen uitwerken.

Voorbeelden van activiteiten:

- Uitvoeren van (probleem)analyse
- Analyseren van ad hoc vragen en problemen
- Behoeften en opportuniteiten bespreken met hun lijnmanagement
- Anticiperen op problemen en knelpunten binnen de organisatie
- Opvolgen van ontwikkelingen en tendensen

2.2 INFORMATIE EN ADVIES

Verstrekken van informatie, formuleren van een advies en / of opstellen van een actie-of begeleidingsplan met als doel de klant een passend antwoord of voorstel te bieden op zijn / haar situatie.

Voorbeelden van activiteiten:

- Antwoorden op vragen van klanten
- Voorstellen doen en bespreken van de juridische dienstverlening
- Administratie uitvoeren die bij de dienstverlening hoort
- Actieplan opstellen, werkmethode definiëren
- Fungeren als aanspreekpunt voor het eigen vakgebied

- Adviseren over toepassing en gebruik van diensten, producten en systemen
- Gebruikers adviseren over interpretatie van regelgeving
- Management adviseren over thema's die te maken hebben met functionele domeinen
- Inspelen op specifieke vragen van het management
- Actief deelnemen aan werkgroepen en vergaderingen
- Pro-actief knelpunten signaleren
- Opdracht geven aan deurwaarder om openstaande saldi in te vorderen
- Zelf afhandelen van complexe dossiers

2.3 BEGELEIDING EN OPVOLGING

Samen met de betrokkenen het advies, of het actie- of begeleidingsplan uitvoeren en/of opvolgen met als doel de vooropgezette doelstellingen zo goed mogelijk te realiseren.

Context: Binnen het kader van de dienstverlening van de functie en/of organisatie.

Voorbeelden van activiteiten:

- Bewaken van correcte toepassingen van reglementaire bepalingen, procedures, normen, ...
- Er op toezien dat wet- en regelgeving worden gerespecteerd
- Interne klanten ondersteunen bij de implementatie en het gebruik van instrumenten, systemen, toepassingen,...
- De continue werking van de organisatie meehelpen verzekeren
- Definiëren van lange termijnplanning
- Toezien op naleving van kwaliteitsnormen
- Evalueren van de huidige dienstverlening en klanttevredenheid
- Kwaliteitsbewaking van de opgezette systemen
- Voorstellen doen voor verbetering
- Proces afstemmen met andere processen binnen de organisatie

2.4 RAPPORTERING

Registreren en analyseren van gegevens met als doel kwaliteitsvol verslag uit te brengen, optimale dienstverlening te garanderen en/of input te geven aan het beleid.

Voorbeelden van activiteiten:

- Verzamelen en verwerken van gegevens, opmaken van overzichten en verslagen en rapporteren van indicatoren
- Input leveren voor management rapportering

2.5 BEKENDMAKING VAN DE DIENSTVERLENING EN PROSPECTIE

Bekendheid creëren rond de dienstverlening met als doel mogelijke klanten en/of partners te informeren en/of aan te trekken.

Voorbeelden van activiteiten:

- De dienstverlening pro-actief kenbaar maken aan de klant
- Deelnemen aan en organiseren van werkgroepen, vergaderingen en infosessies
- Uitwerken van procedures en richtlijnen
- Ontwikkelen van opleidingen

- Fungeren als aanspreekpunt
- Feedback vragen aan klanten

2.6 KENNIS m.b.t het VAKGEBIED

Netwerken en actief bijhouden en uitwisselen van kennis en ervaring m.b.t. het vakgebied met als doel de kwaliteit van de dienstverlening op individueel en afdelingsniveau te optimaliseren.

Voorbeelden van activiteiten:

- Opbouwen en onderhouden van netwerken
- Bijhouden van vakliteratuur
- Volgen van nieuwe ontwikkelingen
- Op de hoogte blijven van nieuwe methoden, theorieën en technieken
- Deelnemen aan interne en externe vormingsactiviteiten op het vakgebied

2.7 ORGANISATIE-en SAMENWERKINGSVORM

Vanuit een doorgedreven expertise, fungeren als inhoudelijk aanspreekpunt.

Bouwt de kennis verder uit en verankert deze binnen de organisatie met als doel het kennisniveau op peil te houden.

Voorbeelden van activiteiten:

- Aanspreekpunt zijn voor specifieke inhoudelijke vragen
- Meewerken aan de uitbouw van kennismangement om kennis en informatie te verdelen en beschikbaar te maken
- Geven van toelichting bij interne opleidingen

3 GEDRAGSCOMPETENTIES

3.1 Voortdurend verbeteren =

Voortdurend verbeteren van het eigen functioneren en van de werking van de entiteit, door de bereidheid om te leren en mee te groeien met veranderingen

I. Toont zich leer- en aanpassingsbereid m.b.t. de eigen functie en situatie.

- Is gemotiveerd om nieuwe "leerstof" te verwerken
- Is bereid om nieuwe methodes aan te leren
- Past nieuwe afspraken over de uitvoering van de eigen taak meteen toe in de praktijk
- Vraagt om uitleg en toelichting als iets onduidelijk is
- Geeft aan waar zich problemen in de taak voordoen en denkt mee na over oplossingen

3.2 Klantgerichtheid =

Met het oog op het dienen van het algemeen belang, de legitieme behoeften van verschillende soorten (interne en externe) klanten onderkennen en er adequaat op reageren

II. Onderneemt acties om voor de klant een geschikte oplossing te bieden bij vragen en problemen die minder voor de hand liggen

- Past binnen de bestaande procedures en planning de dienstverlening of het product aan om de klant verder te helpen
- Geeft de klant waar hij recht op heeft op de best mogelijke wijze
- Levert, rekening houdend met bestaande procedures, sneller of meer dan afgesproken is aan de klant
- Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening
- Probeert zelf een antwoord te geven op een vraag of klacht. Verwijst zo nodig door of zoekt hulp
- Biedt een zo optimaal mogelijke oplossing voor de klant

3.3 Samenwerken =

Met het oog op het algemeen belang een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat op het niveau van een team, entiteit of de organisatie, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is

II. Helpt anderen en pleegt overleg.

- Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Stemt de eigen inbreng/prioriteiten/aanpak af op de behoeften van de groep
- Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid in mensen
- Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder de eigen opdracht
- Vraagt spontaan en proactief de mening van anderen

3.4 Betrouwbaarheid “consequent en correct handelen” =

Handelen vanuit de codes van integriteit, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie uitgaande van de basisregels, sociale en ethische normen (diversiteit, milieuzorg...). Afspraken nakomen en zijn verantwoordelijkheid nemen.

II. Brengt sociale en ethische normen in de praktijk.

- Neemt de verantwoordelijkheid op zich voor zijn eigen handelen (past geen paraplu-politiek toe)
- Leeft de deontologie na die eigen is aan de functie of het functieniveau
- Spreekt anderen erop aan als ze niet conform bestaande regels en afspraken handelen
- Handelt consequent: neemt in soortgelijke omstandigheden soortgelijke standpunten in of een soortgelijke houding aan.
- Kan inschatten of informatie al dan niet verder kan of mag worden verspreid
- Vertoont voorbeeldgedrag rond basisregels en afspraken

3.5 Milieusparend gedrag =

Het consequent hanteren van milieuvriendelijke productie- en gedragsprocessen bij het uitoefenen van de functie.

II. Kiest voor milieuvriendelijke alternatieven.

- Beperkt het gebruik van brandstof: opteert voor openbaar vervoer waar mogelijk, rijdt zoveel mogelijk samen met collega's bij het gebruik van dienstwagens, maakt gebruik van carpooling indien dit mogelijk is,...
- Gebruikt steeds gerecycleerd papier.
- Maakt optimaal gebruik van elektronische communicatiemiddelen zoals e-mail en internet.

- Beperkt het gebruik van papier: maakt geen overbodige kopieën, kopieert recto verso waar mogelijk, gebruikt geen omslagen voor de verzending van interne documenten, gebruikt geen nieuw papier als kladpapier, corrigeert en leest waar mogelijk na op scherm, ...
- Centraliseert waar mogelijk gemeenschappelijke dossiers en klasseringen.

3.6 Probleemanalyse (analytisch denken)

Een probleem duiden in zijn verbanden. Op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende, relevante informatie

I. Ziet de essentie van het probleem.

- Verzamelt informatie over de achtergronden en oorzaken
- Maakt duidelijk onderscheid tussen hoofd- en bijzaken bij het analyseren van een probleem
- Omschrijft duidelijk de kern van het probleem
- Verwerft een algemeen inzicht in de problematiek
- Gaat systematisch te werk bij het analyseren van een probleem

3.7 360°-Inlevingsvermogen

Het vermogen om uitgesproken en onuitgesproken informatie op te pikken en adequaat daarop te reageren ten aanzien van medewerkers, collega's, klanten, hiërarchie...

I. Ziet en begrijpt evidente gevoeligheden

-
- Leeft zich in de denk- en gevoelswereld van de andere in
- Houdt rekening met de omstandigheden waarin de andere zich bevindt
- Betreft sociaal-menselijke aspecten bij zijn analyse van de situatie
- Leidt uit het gedrag van de andere specifieke behoeften af
- Benadert de andere met oog voor een culturele context, geslachtsgebonden eigenheden, mogelijke beperkingen en kan daar vlot mee omgaan

3.8 Mondelinge uitdrukkingsvaardigheden

Spreekt in een taal zodat het publiek tot wie u zich richt u begrijpt.

I. Weet de eigen boodschap vlot en duidelijk te verwoorden

- Communiceert duidelijk en 'to the point' Legt (technische) gegevens op een begrijpelijke wijze uit
- Beperkt het gebruik van jargon
- Antwoordt doelgericht en beknopt
- Is goed verstaanbaar (volume, articulatie, tempo)
- Spreekt vlot
- Ondersteunt zijn boodschap met aangepast non-verbaal gedrag

3.9 Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden

Een schrijfstijl hanteren die past bij de boodschap en de doelgroep.

II. Structureert zijn boodschap en hanteert een gepast taalgebruik afhankelijk van de situatie of het publiek

- Stelt eenduidig leesbare documenten op die beknopt en ter zake zijn

- Levert teksten met een duidelijke structuur (zowel inhoudelijk als vormelijk, en de inhoud en vorm zijn op elkaar afgestemd)
- Gebruikt een stijl die aangepast is aan de situatie (zakelijk, onderhoudend, informatief ...)
- Gebruikt een taal die aan het publiek aangepast is (bv. licht jargon toe, schrijft leesbare teksten ...)
- Houdt in taalgebruik en boodschap rekening met de behoeften en beperkingen van de verschillende doelgroepen

3.10 Netwerken=

Ontwikkelen en bestendigen van relaties, allianties en coalities binnen en buiten de eigen organisatie of entiteit en die aanwenden om informatie, steun en medewerking te verkrijgen

- I. Maakt actief gebruik van de bestaande contacten voor de eigen opdracht
 - Neemt regelmatig opnieuw contact op met anderen om zijn bestaande netwerk te onderhouden
 - Werkt regelmatig samen met collega's uit andere entiteiten voor specifieke problemen
 - Beschikt over enkele vaste contactpunten binnen de organisatie op wie hij regelmatig een beroep doet
 - Werkt actief mee aan vragen die vanuit andere afdelingen komen (deelt informatie, geeft advies ...)
 - Neemt zelf contact op om informatie, steun of samenwerking te verkrijgen
 - Maakt gebruik van contacten die ontstaan zijn bij beurzen, seminars, vakverenigingen, opleidingen

4 VAKTECHNISCHE COMPETENTIES

- Professionele kennis van de milieuwetgeving
- Professionele kennis van de heffingswetgeving m.b.t. de heffing op de waterverontreiniging en de heffing op de winning van grondwater
- Professionele kennis van de wetgeving inzake water bestemd voor menselijke aanwending, meer bepaald de wetgeving die betrekking heeft op de bijdragen en vergoedingen
- Professionele kennis van relevante fiscale wetgeving en jurisprudentie
- Kennis van de courante software-toepassingen zoals Word, Excel, Outlook en eventueel Access

5 ANDERE FUNCTIERELEVANTE INFORMATIE

Voor akkoord

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

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