

////////////////////////////////////  
**FUNCTIEOMSCHRIJVING :**

**Dossierbeheerder Heffingen**  
////////////////////////////////////

## 1 DOEL VAN DE FUNCTIE

De afdeling Economisch Toezicht van VMM omvat twee diensten: Toezicht en Heffingen. De functie situeert zich binnen het Team Heffingen Grootverbruikers, onderdeel van de dienst Heffingen. Dit team behandelt de jaarlijkse aangifte van de dossiers grootverbruikers voor de heffing op de waterverontreiniging en de heffing op de winning van grondwater.

De taak van de functiehouders is in grote lijnen het inwinnen en verwerken van gegevens aan de hand van procedures en van de milieuwetgeving om tijdig en correct de heffingsdossiers van het werkgebied van het team af te handelen. De functiehouders werkt hiertoe samen met de andere medewerkers van het team en rapporteert aan de teamverantwoordelijke.

## 2 RESULTAATGEBIEDEN

### 2.1 VERVOLLEDIGEN DOSSIERS

Vorbereiden en vervolledigen van de aangifte om te kunnen beschikken over een volledig dossier met alle noodzakelijke dossierelementen

Voorbeelden van activiteiten:

- Registreren van aangiften
- Leidingwaterverbruiken van grootverbruikers opzoeken en aanduiden in de waterboeken
- Gegevens importeren in de gebruikte toepassingen
- Ontbrekende gegevens opzoeken
- Zelf inlichtingen inwinnen (telefonisch, schriftelijk of via e-mail)
- Bijhouden van een overzichtelijk klassement

### 2.2 ANALYSE

Analyseren, toetsen en interpreteren van dossiergegevens om een gefundeerd voorstel van beslissing te kunnen formuleren.

Voorbeelden van activiteiten:

- Uitzoeken hoe wetgeving het best kan toegepast worden
- Waterverbruik bepalen op basis van beschikbare informatie (o.a. tellerstanden, vergunningen)
- Opeenvolging van tellerstanden kritisch benaderen
- Diergegevens vergelijken met waterverbruik bij landbouwers

- Interne controlepunten inbouwen en optimaliseren
- Opsporen van nieuwe bedrijven voor de aangifteformulieren voor het komende jaar
- Opsporen van dubbele heffingen van grootverbruikers
- Opzoeken van foutieve aanslagadressen

## 2.3 BESLISSING

Beslissing formuleren om de teamverantwoordelijke te ondersteunen om een correcte uitspraak te doen over het dossier.

Voorbeelden van activiteiten :

- Uitwerken van een voorstel van beslissing
- Bericht van rechtzetting opmaken, verzenden en opvolgen
- Bericht van heffing van ambtswege opmaken, verzenden en opvolgen
- Controleren van berekeningsnota's

## 2.4 COMMUNICATIE EN CONTACTEN

Tijdig de communicatie en contacten verzorgen om te zorgen voor een optimaal geïnformeerde en tevreden klant en een goed afgewerkt dossier.

Voorbeelden van activiteiten :

- Zoeken naar correcte en klantgerichte oplossingen voor problemen bij dossiers en klanten hierover adviseren
- Fungeren als aanspreekpunt voor klanten
- Beantwoorden van vragen met betrekking tot een bepaald dossier
- Telefonische inlichtingen geven
- Beantwoorden en opvolgen briefwisseling
- Ontvangen en te woord staan van heffingsplichtigen
- Dossiers kopiëren en overmaken aan de bezwarencel
- Aan de receptie persoonlijke bezwaarschriften, bewijsstukken in ontvangst nemen

## 2.5 KENNIS M.B.T. HET VAKGEBIED

Actief bijhouden en uitwisselen van kennis en ervaring m.b.t. het vakgebied om de kwaliteit van de dienstverlening op individueel en afdelingsniveau te optimaliseren.

Voorbeelden van activiteiten :

- Opvolgen van de wetgeving inzake milieuheffing en milieuverontreiniging
- Voorbereiden van en meewerken aan het opstellen van interne procedures
- Zich bijscholen op gebied van moderne technologie
- Opvolgen van de rechtsspraak
- Bespreken van dossiers met collega's
- Volgen van opleidingen

## 2.6 OPVOLGING

Opvolgen van de uitvoering van de beslissing om ervoor te zorgen dat de beslissing correct wordt uitgevoerd.

Voorbeelden van activiteiten :

- Nakijken of antwoordtermijnen gerespecteerd worden
- Planning voor het behandelen van de aangifte respecteren
- Rapporteren over de stand van zaken

### 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 met betrekking tot 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 niet duidelijk 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

I. Reageert vriendelijk, adequaat en correct op voor de hand liggende vragen van klanten

- Helpt klanten op een vriendelijke en adequate wijze voort
- Blijft beleefd bij klachten
- Onderneemt concrete acties om de problemen en klachten van klanten op te lossen
- Verleent een correcte service aan alle klanten, ongeacht hun afkomst, geslacht, handicap enz. (bv. houdt de wachttijd voor een klant minimaal, voert stipt uit wat werd vastgelegd, levert duidelijke producten af, neemt een lagedrempelhouding aan, is beschikbaar en bereikbaar)
- Stelt zich hulpvaardig op
- Reageert snel en gepast op vragen van klanten
- Kiest een aangepaste aanpak gezien de mogelijkheden en beperkingen van de klant (bv. kinderen, bejaarden, zieken)

#### 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.

I. Werkt mee en informeert anderen

- Houdt rekening met de mening van anderen
- Behandelt anderen met respect, ongeacht hun positie, achtergrond of opvattingen
- Geeft informatie en kennis door die voor anderen nuttig of belangrijk kan zijn

- Aanvaardt groepsbeslissingen
- Toont respect voor de verscheidenheid van mensen

### 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/haar verantwoordelijkheid opnemen.

- I. Handelt correct en respectvol ten aanzien van zijn omgeving en van de bestaande regels en afspraken
  - Respecteert formele regels en afspraken
  - Gaat op respectvolle wijze om met anderen (collega's, klanten, medewerkers...)
  - Geeft volledige en juiste informatie door
  - Respecteert vertrouwelijke en persoonlijke informatie
  - Doet wat hij zegt, komt beloften en afspraken na
  - Komt open uit voor eigen fouten, vergissingen en nalatigheden

### 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 Nauwgezetheid =

Taken nauwgezet en met zin voor detail volbrengen. Gepast omgaan met materialen.

- II. Levert met oog voor detail correct werk af.
  - Voert repetitieve administratieve of technische taken foutloos uit
  - Vult documenten en formulieren correct en zorgvuldig in
  - Blijft aandachtig bij routineuze taken
  - Controleert het eigen werk
  - Merkt fouten en onnauwkeurigheden in de beschikbare informatie op, met het oog op het aanbrenge van correcties

### 3.7 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

### 3.8 Oordeelsvorming (synthetisch denken) =

Meningen uiten en zicht hebben op de consequenties ervan, op basis van een afweging van relevante criteria

- I. Formuleert hypothesen; trekt logische conclusies op basis van de beschikbare gegevens
  - Formuleert hypothesen voor problemen waarover onvoldoende informatie beschikbaar is
  - Formuleert een diagnose op basis van de verzamelde informatie, komt tot een synthese
  - Betoont een gezonde kritische ingesteldheid
  - Weegt alternatieven tegenover elkaar af
  - Redeneert logisch, ziet de voor de hand liggende effecten van acties

### 3.9 Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid

Een schrijfstijl hanteren die past bij de boodschap en de doelgroep

- I. Hanteert een correcte en begrijpelijke taal
  - Hanteert een correcte spelling
  - Hanteert een correcte grammatica
  - Handhaaft de huisstijl en de afspraken hierover in zijn communicatie
  - Schrijft in een toegankelijke taal ambtelijke brieven en nota's

## 4 VAKTECHNISCHE COMPETENTIES

- Algemene kennis van de milieuwetgeving
- Specifieke kennis van de heffingswetgeving m.b.t. de heffing op de waterverontreiniging en de heffing op de winning van grondwater
- Specifieke kennis van de wetgeving inzake water bestemd voor menselijke aanwending, meer bepaald de wetgeving die betrekking heeft op de bijdragen en vergoedingen
- Kennis van MS Windows en de courante software-toepassingen zoals. Word, Excel, Outlook en eventueel Access
- Goede kennis van de Nederlandse taal

Voor kennisname:

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

