



# Functioniefamilie ES

Experten  
organisatieondersteuning \*

\* Omwille van de leesbaarheid wordt de mannelijke vorm gebruikt om bepaalde rollen te beschrijven. Termen zoals bijvoorbeeld « medewerker », « chef » of « gebruiker », hebben zowel betrekking op vrouwen als op mannen.

# Doel

Instrumenten en methodes ontwikkelen\* en aanpassen in een domein en de interne klanten ondersteunen bij de implementatie ervan

## teneinde

de werking van de organisatie te optimaliseren en bij te dragen tot de verwezenlijking van de strategische doelstellingen.

*\* ontwikkelen = creatieve en innovatieve ideeën aanbrengen en omzetten in instrumenten en methodes, maar ook het uitwerken en vormgeven van bestaande instrumenten en methodes, zodat ze aangepast zijn aan de praktijk van de organisatie.*

# Resultaatgebieden

Als **analist**

de informatie over het domein verzamelen, analyseren en integreren teneinde een duidelijk beeld te krijgen van de behoeften van de klanten en aangepaste oplossingen voor te stellen.

## Voorbeelden van taken

- Bestaande methodes, structuren, procedures, systemen en de toepassing ervan in de organisatie analyseren;
- Incidenten, problemen of specifieke vragen analyseren;
- Vergaderingen organiseren met de diensten, om hun verwachtingen te kennen van een applicatie of instrument;
- Verschillende analyses maken van de gebruikte instrumenten en methodes;
- De behoeften en de gegevens van de verschillende entiteiten van de organisatie centraliseren.

## Als **ontwikkelaar**

instrumenten, modellen en methodes ontwikkelen en verbeteringen aanbrengen teneinde oplossingen te bieden die aangepast zijn aan de behoeften en de eisen van de organisatie.

### **Voorbeelden van taken**

- Oplossingen uitwerken voor de organisatie die rekening houden met de technische haalbaarheid en de economische rendabiliteit;
- Nieuwe processen en werkinstrumenten implementeren;
- Verbeteringen aanbrengen in bestaande procedures (bijv. opvolgingssystemen, procesbeschrijvingen...) en nieuwe procedures ontwikkelen;
- Werkinstrumenten ontwikkelen (bijv. informatiefiches, FAQ's, tests, opvolgingstabellen... opstellen);
- Meewerken aan het ontwikkelen van de tools en modellen;
- De haalbaarheid van de voorgestelde oplossingen verifiëren.

## Als **projectleider**

implementatieprojecten plannen en coördineren teneinde de doelstellingen ervan te realiseren in overeenstemming met de termijnen, de middelen en de kwaliteitscriteria.

### **Voorbeelden van taken**

- Een projectfiche opstellen en een projectplan uitwerken;
- Specifieke acties plannen en uitvoeren in een project;
- Deelnemen aan werk- en projectvergaderingen;
- Met de projectmedewerkers communiceren over de voortgang;
- Bestekken opstellen en de projectbudgetten beheren;
- De interne projectmedewerkers aansturen en coachen.

## Als **facilitator**

de interne klanten adviseren en begeleiden in het domein teneinde hen te ondersteunen bij de implementatie en het gebruik van de instrumenten en de methodes volgens de normen van de organisatie.

### **Voorbeelden van taken**

- Netwerken en intervisies met verschillende actoren van de organisatie uitbouwen;
- Vragen of klachten van interne klanten (management, leidinggevenden, medewerkers, specifieke diensten...) beantwoorden;
- Informatie verspreiden aan de interne klanten;
- Adviseren in geval van operationele problemen;
- Opleidingssessies organiseren (voor de gebruikers);
- Meewerken aan verschillende projecten die verband houden met zijn/haar expertisedomein.

## Als **intern adviseur**

het management adviseren teneinde hen te ondersteunen bij de vertaling en de implementatie van de strategie van de organisatie.

### **Voorbeelden van taken**

- Ondersteuning bieden bij de uitwerking van het beleid in een domein;
- Vragen van verschillende diensten of van de hiërarchie in detail beantwoorden;
- Conclusies formuleren op basis van uitgevoerde studies;
- De resultaten van de acties op het terrein rapporteren en oplossingen voorstellen;
- De algemene strategie vertalen voor de dienstchefs;
- Het aanspreekpunt zijn voor zijn/haar domein.

## Als **kennisbeheerder**

zijn/haar kennis ontwikkelen en op de hoogte blijven van de evolutie in het domein en de aanverwante domeinen teneinde innovatieve oplossingen voor te stellen.

### **Voorbeelden van taken**

- Deelnemen aan werkgroepen en netwerkvergaderingen;
- De best practices en de benchmarks inventariseren en analyseren en ze linken aan de interne praktijk in de organisatie;
- De vakliteratuur raadplegen;
- Deelnemen aan seminars, studiedagen en opleidingen;
- De evoluties van de markt en de technologie opvolgen;
- De meest recente ontwikkelingen op het vlak van wetgeving in het domein volgen;
- De verworven kennis doorgeven binnen de organisatie.

# Onderscheidende criteria

	A1	A2	A3	A4
<b>Kennis</b>	Een eerste expertise* in het domein en basiskennis van verwante domeinen zijn vereist.	Een bevestigde expertise* in het domein en de implementatie ervan in de organisatie is vereist, in combinatie met basiskennis van verwante domeinen.	Een ruime expertise* in het domein en de implementatie ervan in de organisatie is vereist, in combinatie met kennis van domeinen die in de praktijk interageren met het eigen domein.	Een volledige beheersing van het domein en de organisatie is vereist, in combinatie met een algemene expertise in domeinen die in de praktijk interageren met het eigen domein.  De functie wordt beschouwd als de voornaamste gesprekspartner voor het domein in de organisatie.
<b>Advies</b>	Aanbevelingen voorbereiden over kwesties die verband houden met het domein en de implementatie ervan.	Een standpunt en aanbevelingen uitwerken over kwesties die verband houden met het domein en de implementatie ervan.	Strategische aanbevelingen uitwerken over het domein en de implementatie ervan. Deelnemen aan het uitwerken van de beleidslijnen voor de organisatie.	Strategische aanbevelingen uitwerken over het domein, beleidslijnen uitwerken en voorstellen voor de organisatie.
<b>Innovatie</b>	De instrumenten, modellen en methodes continu verbeteren.	De instrumenten, modellen en methodes continu verbeteren en ontwikkelen.	De instrumenten, modellen en methodes continu verbeteren en ontwikkelen.	Complexe en vernieuwende instrumenten, modellen en methodes ontwikkelen.
<b>Reikwijdte en impact</b>	Een impact hebben op het niveau van het domein en de implementatie ervan en rekening houden met de verschillende standpunten in de organisatie.	Een impact hebben op het niveau van het domein en de implementatie ervan en rekening houden met de verschillende standpunten in de organisatie.	Een impact hebben op het niveau van het domein en de implementatie ervan, met uitwerking op andere domeinen. Tegenstrijdige belangen beheren in de organisatie.	Een impact hebben op het niveau van het domein en de implementatie ervan en andere verwante domeinen. Tegenstrijdige belangen beheren in de organisatie.
<b>Project-management</b>	Deelnemen aan de projecten in het domein.	Een (sub)project van beperkte duur in het domein plannen en coördineren.	Een of meerdere projecten in het domein plannen en coördineren.	Een of meerdere multidisciplinaire projecten plannen en coördineren.
<b>Contacten</b>	Het aanspreekpunt zijn voor het domein in de organisatie, gericht advies geven en de interne klanten begeleiden op basis van de eigen expertise.	Het aanspreekpunt zijn voor het domein in de organisatie, gericht advies geven en de interne klanten begeleiden op basis van de eigen expertise.	Een intern en extern netwerk onderhouden. De beleidslijnen van de organisatie verdedigen tijdens de implementatie ervan.	Een intern en extern netwerk onderhouden. De beleidslijnen van de organisatie verdedigen tijdens de implementatie ervan.
<b>* Definitie</b>	expertise: diepgaande kennis van de principes, methodes en fundamenten van een domein; bijv. communicatie, beheer contracten, risicoanalyse, personeel en organisatie, budget, ICT-ondersteuning, veiligheid, reglementering, beheer onroerend patrimonium, overheidsopdrachten, kwaliteit...			