

Deskundige 'relatiebeheerder kennisportaal' (m/v)  
dienst Economie, Europese en Internationale Samenwerking

### **I. Functiebenaming**

administratief expert

Functiefamilie 8 : gespecialiseerde administratieve/technische functies

### **II. Plaats in de organisatie**

Je wordt tewerkgesteld binnen de dienst Economie, Europese en Internationale Samenwerking (EEIS), meer bepaald in de sectie 'Kenniscentrum Economie West'. De dienst bevindt zich in het organigram onder het C-team Kenniseconomie en Internationalisering.

Dit kenniscentrum stelt, in hoofdzaak via digitale tools, informatie over en nuttig voor de sociaaleconomische ontwikkelingen van West-Vlaanderen ter beschikking.

Je rapporteert aan de sectieverantwoordelijke.

### **III. Basisdoelstelling**

Medewerking verlenen bij de voorbereiding, advisering en uitvoering van het provinciaal beleid met een gespecialiseerde vakkennis inzake de toegewezen beleidsmaterie.

Dit betreft in hoofdzaak de marketing van het Kenniscentrum Economie West en van het digitaal kennisportaal in het bijzonder, alsook de opvolging van het functioneel en technisch beheer van dit portaal.

### **IV. Generieke resultaatgebieden**

#### **Instaan voor een optimale informatiedoorstroming**

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Constructief deelnemen aan het werkoverleg
- Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken van de dossierbehandeling
- Formuleren van suggesties of aanbrenen van verbeter initiatieven die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening
- Signaleren van onregelmatigheden, defecten, klachten,... die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben

#### **Adviseren van collega's**

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Fungeren als aanspreekpunt voor collega's
- Helpen van de collega's bij het uitvoeren van (moeilijke) taken

- Ingrijpen in de taakuitvoering bij tegenslag of moeilijkheden

## **Dossierbehandeling**

Dit omvat onder meer volgende taken :

- Onderzoek uitvoeren op basis van de reglementering en procedures
- Opvolgen van alle procedures in het kader van het dossier
- Inwinnen van informatie noodzakelijk voor de afhandeling
- Verzamelen en invullen van noodzakelijke documenten
- Rapporteren over de stand van zaken aan alle betrokkenen
- Verzorgen van allerlei schriftelijke communicatie
- Controleren en klasseren van afgewerkte dossiers
- Documenteren van taken en opdrachten – opmaak van draaiboeken

## **V. Specifieke resultaatgebieden**

- Marketing, communicatie, promotie, doelgroepenbenadering van de producten en diensten van het Kenniscentrum Economie West.
- Monitoring/resultaatsmeting/enquêteering van de producten en diensten van het Kenniscentrum Economie West en van het gebruik van het digitaal kennisportaal in het bijzonder.
- Functioneel en technisch beheer van het kennisportaal waaronder adaptief onderhoud, coördinatie helpdesk, ... .

## **VI. Profiel**

I. KERNCOMPETENTIES
---------------------

### **Permanente ontwikkeling**

- Eigen sterktes en zwaktes kennen.
- Willen leren en kansen zoeken voor eigen ontwikkeling
- Nieuw opgedane inzichten en vaardigheden in de praktijk toepassen
- Leren uit eigen fouten en van ervaren collega's

### **Integriteit**

- Verantwoordelijkheid opnemen voor eigen werk en fouten durven toegeven
- Zorgvuldig en discreet omgaan met gevoelige of vertrouwelijke informatie
- Vasthouden aan normen
- Voorbeeldgedrag tonen in respect, eerlijkheid en betrouwbaarheid

II. GEDRAGSCOMPETENTIES
-------------------------

### **Zelfstandig werken**

- Structuur aanbrengen in eigen werk en zoeken naar de meest optimale werkwijzen en werkmiddelen
- Taken tijdig en volledige afwerken zonder externe controle
- Bijsturen indien er fouten optreden of wijzigende omstandigheden

### **Kwaliteitsvol werken**

- Feedback vragen met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde werk
- Ingrijpen als de kwaliteit niet in orde is
- Zich mee verantwoordelijk voelen voor de kwaliteit van alle diensten en producten binnen de dienst of sectie
- Andere of vernieuwende werkwijzen uit proberen om kwaliteit te verbeteren

### **Samenwerken**

- Afspraken naleven met leidinggevende en collega's
- Overleggen en afspraken maken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Zich positief opstellen en energie en dynamiek in de groep brengen

### **Flexibiliteit**

- Bereid om andere taken op te nemen
- Bereid om extra inspanningen te leveren
- Weerstand herkennen en hier gepast mee omgaan
- Op praktische wijze plan of aanpak veranderen om het beoogde resultaat sneller te bereiken

### **Klantgerichtheid**

- Inspelen op vragen van de klanten en regels en afspraken respecteren
- Zoeken naar oplossingen bij problemen
- Verantwoordelijkheid opnemen bij fouten of klachten
- Zien en/of zoeken van kansen en inspelen op signalen van klanten om klantentevredenheid te verhogen
- Anticiperen op zaken in functie van een optimale dienstverlening

III. VAKTECHNISCHE COMPETENTIES
---------------------------------

- Basisinzicht in de structuur van het provinciebestuur, provinciedecreet en de logistieke werkomstandigheden
- Kennis en toepassen van marketing- en communicatietechnieken.
- Kennis en toepassen van de nieuwste ICT-ontwikkelingen en in het bijzonder van communicatietechnieken, zoekmethoden, publiekswerking en webtoepassingen en van het beheer van een digitaal portaal met gebruik van CMS en CRM.
- Kennis van projectmanagement.
- Sterke interesse in de recente evoluties van het bredere bibliotheek-, documentatie-, informatie- en kenniswezen en in het bijzonder in de digitalisering daarvan.

### **VII. Extra informatie**

-