

Functiefamilie Uitvoering, Functiegroep Medewerker Behandelen en Ontwikkelen

Versie: 10 februari 2015

Functiefamilie Uitvoering

Het realiseren van producten en diensten binnen het vastgestelde beleid

Functiegroep Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S8-11

Behandelt en ontwikkelt¹ producten en diensten en voert daarmee het vastgestelde beleid uit

¹ bij de Belastingdienst gaat het niet om werkzaamheden in de sfeer van ontwikkeling van producten en diensten

Kernprofiel Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S8-11

Behandelt en ontwikkelt² producten en diensten³ en voert daarmee het vastgestelde beleid uit

Resultaatgebieden	Resultaten	Gedragindicatoren	Competenties
Opdracht(gever) (ambtelijk)	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie ten behoeve van producten, diensten en casuïstiek is verzameld, geanalyseerd, beoordeeld en/of gecontroleerd • Voortgang en doorlooptijd zijn bewaakt en geleverde producten en diensten sluiten aan bij wat nodig is voor een volgende fase • Producten en diensten zijn ontwikkeld en afgehandeld binnen gestelde termijnen en helder geformuleerd en onderbouwd 	<ul style="list-style-type: none"> • Selecteert de juiste informatie uit de relevante bronnen • Vormt zich een mening op basis van de juiste informatie en in het licht van relevante criteria en omstandigheden • Vraagt zonedig een second opinion • Brengt alle aspecten van het vraagstuk in kaart en belicht het vraagstuk van verschillende kanten • Herkent gevoeligheden en situaties en handelt daar naar • Maakt de eigen positie duidelijk in conflictsituaties en bespreekt dit zonedig met de leidinggevende • Gaat zorgvuldig om met gevoelige en persoonlijke informatie • Handelt conform regels en voorschriften • Hanteert de regelgeving als toetsingskader, laat zich niet leiden door persoonlijke overtuigingen • Denkt, rekening houdend met de behoeften van de klant, mee over oplossingen die passen binnen de kaders • Streeft binnen de mogelijkheden naar begrip bij de klanten en tevredenheid bij de opdrachtgever • Handelt klantvragen efficiënt af (en zorgt zonedig voor nazorg) • Stelt meetbare, haalbare en duidelijke doelen op eigen taakgebied • Komt afspraken na, haalt de afgesproken deadlines • Onderneemt gericht acties om het gestelde doel te bereiken 	<p>Oordeelsvorming</p> <p>Integriteit</p> <p>Klantgerichtheid</p> <p>Resultaatgerichtheid</p>
Omgeving	<ul style="list-style-type: none"> • Inhoudelijke en procesmatige afstemming met de (keten)-partners heeft op juiste wijze plaatsgevonden • Heeft een relevant netwerk binnen en buiten de organisatie 	<ul style="list-style-type: none"> • Stemt de planning af met alle belanghebbenden • Houdt een goede relatie met alle belanghebbenden. • Handelt zelf vanuit het gemeenschappelijk belang • Draagt bij aan het oplossen van tegenstellingen • Deelt eigen inzichten en verplaatst zich in de beweegredenen van anderen 	Samenwerken

² bij de Belastingdienst gaat het niet om werkzaamheden in de sfeer van ontwikkeling van producten en diensten

³ Producten en/of diensten: processen, dossiers, systemen, implementatie, aanvragen, beschikkingen, vergunningen, besluiten, instructies, normen, kaders, richtlijnen, voorstellen, plannen, analyses, opdrachten, (onderzoeks/verantwoordings)rapporten, nota's, vertalingen, dossiers, (management)informatie, publieksvoorlichting (content, voorlichtingsmateriaal, schriftelijke / telefonische beantwoording op vragen van burgers etc.), zittings-/procesvertegenwoordiging, etc.

Resultaatgebieden	Resultaten	Gedragindicatoren	Competenties
	dat is onderhouden en wordt gebruikt		
Bedrijfsvoering • werkprocessen • personeel • financiën	<ul style="list-style-type: none"> • De kaders en wet- en regelgeving zijn op de juiste wijze gevolgd en toegepast • De administratie is op orde • Er is een gemotiveerd team (geldt alleen voor coördinatoren) • Mensen en middelen zijn effectief ingezet, werkprocessen zijn adequaat gecoördineerd (geldt alleen voor coördinatoren) 	<ul style="list-style-type: none"> • Maakt een planning en maakt met anderen afspraken over kwaliteit en levertijd • Houdt de voortgang in de gaten van eigen acties en van anderen. • Spreekt anderen tijdig aan op afwijkingen van de planning • Houdt een toegankelijk en actueel werkdoosier bij • Heeft een actieve rol bij het enthousiasmeren van medewerkers voor het bereiken van resultaten • Geeft medewerkers erkenning voor hun bijdragen • Houdt voeling met de werkvloer 	Plannen en organiseren Motiveren <i>(geldt alleen voor coördinatoren)</i>
Vernieuwen en verbeteren	<ul style="list-style-type: none"> • Voorstellen zijn geleverd en/of geïmplementeerd voor de verbetering en efficiency van werkprocessen • Kennisdeling is geborgd 	<ul style="list-style-type: none"> • Integreert nieuwe kennis in bestaande kennis en past deze toe • Komt met verbetervoorstellen, oplossingen en nieuwe ideeën • Wisselt regelmatig informatie en kennis uit met collega's 	Zelfontwikkeling

Kwaliteitenprofiel Functiefamilie Uitvoering

I. Algemene opmerkingen

Aandachtsgebieden

Binnen de functieprofielen Medewerker Verwerken en Behandelen S3-8, Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S8-11 en Senior Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S11-14 worden geen aandachtsgebieden onderscheiden. Voor deze functiegroepen geldt één generiek kwaliteitenprofiel. Waar nodig kunnen specifieke kwaliteiten per product/dienst worden toegevoegd, dit kan per departement of door departementen gezamenlijk.

Toepassing van het kwaliteitenprofiel

Het kwaliteitenprofiel de basis voor werving en selectie, functioneringsgesprek, ontwikkelafspraken, leerlijnen, loopbaanpaden, personeels- en vlootschouw, OenF-rapporten.

Kwaliteiten zijn deels verplicht en deels een nadrukkelijke aanbeveling. Dat houdt het volgende in.

- a. Eisen die voorkomen in wet- en regelgeving zijn verplicht. Dit zijn harde instapeisen. Hieraan voldoen betekent het kunnen overleggen van diploma's en certificaten.
- b. Om de kwaliteit en professionaliteit van medewerkers te verhogen kunnen nog nader te bepalen kwaliteiten (tijdelijk) verplicht worden gesteld. Voldoen aan deze kwalificaties betekent het kunnen overleggen van diploma's en certificaten.
- c. Voor kwaliteiten die niet verplicht zijn, geldt:
 - men moet over het betreffende kwalificatieniveau beschikken; er hoeven geen diploma's of certificaten overlegd te worden; bijvoorbeeld: academisch werk- en denkniveau volstaat, men hoeft geen universitaire studie te hebben voltooid;
 - toetsing van het kwalificatieniveau vindt onder andere plaats op basis van assessments, referenties, EVC (eerder verworven competenties);
 - bij werving en selectie, functiewisseling of loopbaanstap wordt beoordeeld of iemand in staat is om binnen redelijke termijn te beschikken over de kwalificatie(s) die voor de betreffende functiegroep geldt(en);
 - voor het criterium 'succesvol' bestaat geen objectieve maatstaf, dit wordt onder andere bepaald op basis van het functioneringsgesprek(sverslag) en de 360^o-feedback.
- d. Kwaliteiten die niet verplicht zijn, worden besproken (richtinggevend) in het jaarlijkse functionerings- en ontwikkelgesprek. Hierbij staat voorop dat het oordeel over het functioneren wordt gebaseerd op bereikte resultaten en niet op de mate waarin een medewerker aan deze kwaliteiten voldoet.
- e. Kennis en vaardigheden zijn up-to-date.

II. Kwaliteitenprofiel per functiegroep

N.B. De kwaliteiten van een voorafgaande functiegroep kunnen ook van toepassing zijn op de daaropvolgende functiegroepen en dienen aantoonbaar aanwezig te zijn.

Ervaring	Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S8-11
	<u>S8-9</u> <ul style="list-style-type: none"> • Enige ervaring met toepassing van relevante wet- en regelgeving <u>S9-11</u> <ul style="list-style-type: none"> • Meerdere jaren ervaring met functionele begeleiding van collega's en daarin succesvol
Opleiding: Rijk	
Werk- en denk-niveau	<u>S8</u> : MBO <u>S9-11</u> : HBO ⁴
Opleidingsrichting en/of vakkennis	<u>MBO</u> <ul style="list-style-type: none"> • Relevant voor te leveren product(en) of dienst(en) <u>HBO</u> <ul style="list-style-type: none"> • Management / Economie / Recht / MER
Overige kennis en vaardigheden	<u>S8-11</u> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van en vaardigheid met relevante ICT-systemen <u>S11</u> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van relevante wet- en regelgeving • Basisadviesvaardigheden • Opstellen adviesnota's (o.a. compositie, spelling, snelheid)
Opleiding departementspecifiek	
Opleidingsrichting en/of vakkennis	<i>P.M. In te vullen per departement</i>
Overige kennis en vaardigheden	<i>P.M. In te vullen per departement</i>
Competenties uit het kernprofiel	
	<ul style="list-style-type: none"> • Oordeelsvorming • Integriteit • Klantgerichtheid • Resultaatgerichtheid

⁴ respectievelijk Bachelor (HBO) en Master (WO)

Ervaring	Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S8-11
	<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerken • Plannen en organiseren • Motiveren (<i>geldt alleen voor coördine-rende rol</i>) • Zelfontwikkeling
Departementsspecifieke competenties (eventueel)	
	<i>P.M. In te vullen per departement</i>

Functietyperingen

Algemene toelichting

Toepassing van de functietyperingen

- De functietypering kan gebruikt worden als handvat voor de inrichting van de organisatie.
- De functietypering vormt de grondslag voor de waardering en inschaling van de functie waarop een medewerker is geplaatst.
- De functietypering dient als ondersteuning voor leidinggevenden om medewerkers duidelijk te maken waarom de functie een bepaald schaalniveau heeft en kan zonodig ter ondersteuning van de gesprekscyclus dienen.
- In het geval een medewerker bezwaar heeft tegen de inhoud en/of schaalniveau van de eigen functie, kan de medewerker in bezwaar gaan. In een bezwarenprocedure zal een medewerker helder en expliciet moeten maken op basis van de feitelijk opgedragen werkzaamheden waar deze bij de functie in essentie inhoudelijk en qua zwaarte afwijken van de toegekende functietypering. Op basis daarvan kan een waardering (en inschaling) van de feitelijke situatie worden gemaakt en wordt inzichtelijk of en waar deze afwijkt van waardering en inschaling van de toegekende functietypering. Het beschrijven van de feitelijk opgedragen werkzaamheden en de daarop gebaseerde waardering vormen de grondslag voor de bezwarenprocedure.

Geraadpleegde bronnen

- Fuwasys
- Relevante functiebeschrijvingen binnen de Rijksoverheid

Leeswijzer

- De niveauverhogende elementen ten opzichte van het lager niveau zijn in **vet-blauw** aangegeven
- Een functietypering en bijbehorend schaalniveau is van toepassing indien de niveaubepalende aspecten van die functietypering in overwegende mate (70%) onderdeel uitmaken van het samenstel van werkzaamheden

Functietyperingen Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S8-11

Behandelt en ontwikkelt⁵ producten en diensten⁶ en voert daarmee het vastgestelde beleid uit

	Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S8	Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S9	Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S10	Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S11
FUWASYS	33332 33233 33 32 (39) Schaal 8	33333 33333 33 33 (42) Schaal 9	43343 43333 33 33 (45) Schaal 10	43443 43334 43 43 (49) Schaal 11
<i>Algemene omschrijving</i>	<ul style="list-style-type: none"> vanuit eigen vakdeskundigheid leveren van bijdragen aan de totstandkoming en/of ontwikkeling van producten en diensten van het primaire proces binnen een begrensd aandachtsgebied beperkte reikwijdte van de vakinhoudelijke problematiek inspelen op wisselende omstandigheden die het werk beïnvloeden 	<ul style="list-style-type: none"> vanuit eigen vakdeskundigheid leveren (van bijdragen aan de totstandkoming en/of ontwikkeling) van producten en diensten binnen een eigen aandachtsgebied dat raakvlakken heeft met andere aandachtsgebieden beperkte reikwijdte van de vakinhoudelijke problematiek inspelen op onverwachte omstandigheden, op ontwikkelingen in technologie of op beleidswijzigingen 	<ul style="list-style-type: none"> vanuit eigen vakdeskundigheid leveren van producten en diensten binnen een nieuw, omvangrijk en/of complex aandachtsgebied waarbij sprake is van minder gangbare of nieuwe problemen inspelen op onverwachte omstandigheden, op ontwikkelingen in technologie of op beleidswijzigingen 	<ul style="list-style-type: none"> vanuit eigen vakdeskundigheid leveren van producten en diensten binnen een nieuw, omvangrijk en/of complex aandachtsgebied waarbij sprake is van minder gangbare of nieuwe problemen opgetreden als materie-inhoudelijk specialist inhoudelijke dan wel procesmatige coördinatie
	Resultaten	Resultaten	Resultaten	Resultaten
Opdracht	<ul style="list-style-type: none"> verzamelde informatie over producten en/of diensten⁷ gecontroleerd op juistheid en volledigheid conform afspraken en beschikbaar en helder onderbouwd producten, diensten en casuïstiek inhoudelijk juist geïnterpreteerd op basis van 	<ul style="list-style-type: none"> verzamelde informatie over producten en/of diensten gecontroleerd op juistheid en volledigheid conform afspraken en beschikbaar, helder onderbouwd en afgestemd producten, diensten en casuïstiek inhoudelijk juist 	<ul style="list-style-type: none"> verzamelde informatie over heterogene of meer complexe producten en/of diensten is gecontroleerd op juistheid en volledigheid conform afspraken en is beschikbaar, helder onderbouwd en afgestemd producten, diensten en 	<ul style="list-style-type: none"> verzamelde informatie over specialistische of meer complexe (met elkaar verweven) producten en/of diensten en gecontroleerd op juistheid en volledigheid conform afspraken en is beschikbaar, helder onderbouwd en afgestemd

⁵ bij de Belastingdienst gaat het niet om werkzaamheden in de sfeer van ontwikkeling van producten en diensten

⁶ Producten en/of diensten: processen, diensten, dossiers, systemen, implementatie, aanvragen, beschikkingen, besluiten, voorstellen, plannen, analyses, opdrachten, (onderzoeks)rapporten, nota's, vertalingen, dossiers, (management) informatie, publieksvoorlichting (content, voorlichtingsmateriaal, schriftelijke / telefonische beantwoording op vragen van burgers etc.), zittings-/procesvertegenwoordiging etc.

	Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S8	Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S9	Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S10	Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S11
	<p>verzamelde informatie, wet & regelgeving, vakdeskundigheid en geldende criteria en afgehandeld binnen gestelde termijnen, dan wel klaar voor een volgende stap van verwerking</p> <ul style="list-style-type: none"> • overzicht op het verwerkingsproces van producten en/of diensten in voldoende mate aanwezig; geleverde (tussen)producten en/of diensten sluiten aan bij wat gewenst is voor een volgende stap 	<p>geïnterpreteerd en getoetst op basis van verzamelde informatie, wet & regelgeving, vakdeskundigheid en geldende criteria en afgehandeld binnen gestelde termijnen, dan wel klaar voor een volgende stap van verwerking</p> <ul style="list-style-type: none"> • overzicht op het verwerkingsproces van producten en/of diensten in voldoende mate aanwezig; geleverde (tussen)producten en/of diensten sluiten aan bij wat gewenst is voor een volgende stap • adviezen gegeven ten aanzien van (de uitvoering van) uiteenlopende producten en diensten • collega's ondersteund en begeleid op delen van het vakgebied 	<p>casuïstiek op de juiste wijze geanalyseerd en getoetst op basis van verzamelde informatie, wet & regelgeving, vakdeskundigheid en geldende criteria en afgehandeld binnen gestelde termijnen, dan wel klaar voor een volgende stap van verwerking</p> <ul style="list-style-type: none"> • adviezen gegeven ten aanzien van (de uitvoering van) uiteenlopende producten en diensten • collega's ondersteund en begeleid op het gehele vakgebied 	<ul style="list-style-type: none"> • complexe producten, diensten en casuïstiek met een gespecialiseerd karakter en een diepgaande vakproblematiek behandeld dan wel procesmatig gecoördineerd • adviezen gegeven ten aanzien van (de uitvoering van) uiteenlopende producten en diensten • collega's ondersteund en begeleid op het gehele vakgebied • opgetreden als materie-inhoudelijk specialist
	Speelruimte/ Kaders	Speelruimte/ Kaders	Speelruimte/kaders	Speelruimte/ Kaders
	<ul style="list-style-type: none"> • samenhangende richtlijnen, procedures, wet- en regelgeving en/of beleidslijnen • beoordeling op geleverde producten en diensten en op de kwaliteit • aanpak en keuze van methoden passen binnen bekende of minder bekende oplossingen, waaruit een keuze wordt gemaakt • beslissingen genomen waarbij geïnterpreteerd moet worden welke situaties van toepassing of van invloed zijn 	<ul style="list-style-type: none"> • samenhangende richtlijnen, procedures, wet- en regelgeving en/of beleidslijnen • beoordeling op geleverde producten en diensten en op de kwaliteit • aanpak en keuze van methoden in belangrijke mate aan het eigen inzicht overgelaten • beslissingen genomen waarbij geïnterpreteerd moet worden welke situaties van toepassing of van invloed zijn 	<ul style="list-style-type: none"> • samenhangende richtlijnen, procedures, wet- en regelgeving en/of beleidslijnen • beoordeling op geleverde producten en diensten en op de kwaliteit • beslissingen genomen waarbij geïnterpreteerd moet worden welke situaties van toepassing of van invloed zijn 	<ul style="list-style-type: none"> • samenhangende richtlijnen, procedures, wet- en regelgeving en/of beleidslijnen • beoordeling op bruikbaarheid van producten en diensten en afstemming met andere aandachtsgebieden • beslissingen genomen waarbij geïnterpreteerd moet worden welke situaties van toepassing of van invloed zijn

Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S8	Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S9	Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S10	Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S11
Kennis & Vaardigheid	Kennis & Vaardigheid	Kennis & Vaardigheid	Kennis & Vaardigheid
<ul style="list-style-type: none"> • theoretische en toepassingsgerichte kennis van het aandachtsgebied of vakgebied • inzicht in sociale, financieel-economische, financiële, technische, economische of juridische samenhangen 	<ul style="list-style-type: none"> • theoretische en toepassingsgerichte kennis van het aandachtsgebied of vakgebied • inzicht in sociale, financieel-economische, financiële, technische, economische of juridische samenhangen 	<ul style="list-style-type: none"> • theoretische en toepassingsgerichte kennis van het aandachtsgebied of vakgebied • inzicht in sociale, financieel-economische, financiële, technische, economische of juridische samenhangen 	<ul style="list-style-type: none"> • brede of gespecialiseerde theoretische kennis van het aandachtsgebied of vakgebied • inzicht in sociale, financieel-economisch, financiële, technische, economische of juridische samenhangen in bredere context dan alleen het eigen werkteerrein
<ul style="list-style-type: none"> • vaardigheid in het doen van aanbevelingen over geconstateerde feiten • vaardigheid in het rapporteren over bevindingen aan de hand van overzichten en geaggregeerde informatie • vaardigheid in het inhoudelijk en procesmatig tot stand brengen en verbeteren van producten en diensten 	<ul style="list-style-type: none"> • vaardigheid in het doen van aanbevelingen over geconstateerde feiten • vaardigheid in het rapporteren over bevindingen aan de hand van overzichten en geaggregeerde informatie • vaardigheid in het ontwerpen en realiseren van uitvoeringsgerichte regelingen en procedures • vaardigheid in het inhoudelijk en procesmatig tot stand brengen en verbeteren van producten en diensten 	<ul style="list-style-type: none"> • vaardigheid in het adviseren over aangelegenheden binnen het aandachtsgebied • vaardigheid in het opstellen van adviezen, notities, rapporten, voorschriften, richtlijnen e.d. • vaardigheid in het inhoudelijk en procesmatig tot stand brengen en verbeteren van producten en diensten • vaardigheid in het analyseren van de gevolgen van nieuwe wet- en regelgeving en in het signaleren en oplossen van zich voordoende problemen bij de uitvoering van de betreffende regelgeving 	<ul style="list-style-type: none"> • vaardigheid in het adviseren over aangelegenheden binnen het aandachtsgebied • vaardigheid in het opstellen van adviezen, notities, rapporten, voorschriften, richtlijnen e.d. • vaardigheid in het inhoudelijk en procesmatig tot stand brengen en verbeteren van producten en diensten • vaardigheid in het uitvoeren van analyses, het oplossen van knelpunten en het doen van verbetervoorstellen • vaardigheid in het bijdragen aan het ontwikkelen van kaders voor de uitvoering
Contacten	Contacten	Contacten	Contacten

Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S8	Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S9	Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S10	Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S11
<ul style="list-style-type: none"> • verkrijgen van informatie ten behoeve van de voortgang van de werkzaamheden of het toelichten van gegevens aan derden • tussen de samenwerkende partijen is sprake van uiteenlopende belangen 	<ul style="list-style-type: none"> • (inhoudelijk) afstemmen van werkwijzen, het afstemmen over de toepassing van regelgeving of uitvoering van beleid • tussen de samenwerkende partijen is sprake van uiteenlopende belangen 	<ul style="list-style-type: none"> • (inhoudelijk) afstemmen van werkwijzen, het afstemmen over de toepassing van regelgeving of uitvoering van beleid • tussen de samenwerkende partijen is sprake van uiteenlopende belangen 	<ul style="list-style-type: none"> • voeren van in- en extern overleg om afstemming te bereiken en adviezen te geven over de toepassing van regelgeving of uitvoering van beleid. Er is daarbij sprake van belangentegenstellingen