

Functiebeschrijving

Functie

Graadnaam: Deskundige Communicatie

Afdeling: Interne Zaken

Functienaam: Deskundige Communicatie

Dienst: Communicatie

Functiefamilie: Deskundig

Subdienst:

Functionele loopbaan: B1-B3

Code:

Doel van de entiteit

De communicatiedienst staat in voor het coördineren, realiseren en verlenen van advies over interne en externe communicatie, beleidsinformatie, public relations van de gemeente, burgerparticipatie. De afdeling staat ook in voor de coördinatie van de opvolging van centraal ontvangen meldingen van inwoners zodat dit alles efficiënt en volgens bepaalde stijlrichtlijnen kan verlopen.

Plaats in de organisatie

Werkt onder leiding van en rapporteert aan: Diensthoofd

Voor kennisname

Schrijf "voor kennisname", vul datum en naam in en plaats uw handtekening

	Personeelslid	Direct Leidinggevende
"Voor kennisname"		
Datum		
Handtekening		
Naam		

Funcatiebeschrijving

Kernresultaten

Instaan voor interne communicatie

Het verzorgen van de interne communicatie binnen de organisatie.

Doel: ertoe bijdragen dat de interne communicatie op een gestructureerde wijze verloopt

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- coördineren van de informatiestromen binnen de gehele organisatie door middel van infomail voor personeel, platform communicatie,...
- invoeren en bewaken van de huisstijl van de organisatie
- indien nodig adviezen verstrekken met betrekking tot de interne communicatiemiddelen
- regelmatige evaluatie en bijsturing van het interne communicatiegebeuren

Externe communicatie

Instaan voor een open externe communicatie.

Doel: verzorgen van de communicatiestroom naar de burger en andere belanghebbenden

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- instaan voor een vlot contact met de burger
- bestaande relaties met externen (andere openbare diensten, toezichthoudende overheden,...) in kaart brengen en onderhouden
- de organisatie en/of entiteit vertegenwoordigen in diverse organisaties of op evenementen, fora, ...
- verzorgen van public relations
- voeren van promotie
- telefonische en schriftelijke contacten op een efficiënte en professionele manier afhandelen
- afhandelen van binnenkomende vragen en opmerkingen
- ontvangen van binnenkomende vragen, opmerkingen en meldingen

Communicatieliasion

Als 'bruggenbouwer' een gerichte ondersteuning voorzien van de afdelingen van Gemeente/OCMW Kortenbergh zowel qua interne als externe communicatie.

Doel: focus leggen op ondersteuning bij en bevordering van de communicatie m.b.t. de activiteiten van deze afdelingen.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- opbouw en bewaking van een intensieve en proactieve communicatielijn met de afdelingen

Functiebeschrijving

- kort op de bal spelen om zo te kunnen anticiperen op bepaalde gebeurtenissen of reacties
- mee opvolgen van timings van projecten zodat er tijdig gecommuniceerd kan worden
- transparant communiceren over projecten waarbij derden betrokken zijn
- mee organiseren van infovergaderingen/markten m.b.t. projecten

Administratie communicatie/publiekswerking

Administratieve ondersteuning bij het opzetten en in stand houden van verschillende communicatiekanalen.

Doel: ervoor zorgen dat iedereen toegang heeft tot de informatie die belangrijk is om zijn taak optimaal te kunnen realiseren

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- coördinatie opmaak infomail voor personeel
- contactgegevens van de pers verzamelen en up-to-date houden
- actualisering van de website (nieuwsberichten)
- opvolging van briefwisseling, telefoons, meldingen en e-mails
- aanpassingen aan de weerkerende publicaties

Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een optimale samenwerking en klantgerichte dienstverlening

Dit omvat onder meer volgende taken:

- constructief deelnemen aan het werkoverleg, werkgroepen en dienstoverschrijdend overleg
- rapporteren aan het Celhoofd Communicatie in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of evenement, relevante informatie met betrekking tot de dienstwerkzaamheden, ...
- formuleren van suggesties of aanbrengen van verbeterinitiatieven 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

Beheren, uitvoeren en ondersteunen van het communicatiebeleid via de verschillende kanalen.

Dit omvat onder meer volgende taken:

- uitvoeren of ondersteuning bieden bij redactie en/of lay-out/digitale vormgeving van diverse publicaties voor externe en interne communicatie (informatieblad, brochures, nieuwsbrieven, digitale communicatie, ...)
- ondersteuning bij uitbouw en onderhoud van de gemeentelijke website (en eraan gerelateerde items) en coördinatie van de werking van de groep content editors
- beheer van andere communicatiekanalen toegewezen aan de dienst (sociale media, digitale informatieborden, ...)
- ondersteuning bij perscommunicatie

Functiebeschrijving

- vervanging bij afwezigheid van personeelsleden van de dienst communicatie

Voeren van projecten of specifiek toegewezen opdrachten met betrekking tot interne of externe communicatie

Dit omvat onder meer volgende taken:

- uitwerken van de planning van dit project of deze opdracht
- organiseren van vergaderingen met alle betrokkenen
- bewaken van de voortgang van het project of de opdracht
- rapporteren/verzorgen van communicatie, voor en tijdens en na het project
- contacten opnemen en onderhouden met mogelijk betrokken leveranciers/andere openbare besturen
- de noodzakelijke documenten of resultaten van het project of de opdracht afleveren
- projecten of opdrachten administratief afhandelen binnen de voorgeschreven interne administratieve procedures
- analyseren van relevante signalen uit het werkveld (bijvoorbeeld inwoners)

Interactie met de klant: informeren, helpen en begeleiden van de klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening

Dit omvat onder meer volgende taken:

- onthalen van de klant op een vriendelijke en gepaste manier
- geven van inlichtingen
- kunnen omgaan met zeer verschillende mensen en culturen
- doorverwijzen van de klant indien nodig
- uitleg geven omtrent de procedure
- meedenken naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures
- afleveren van de vereiste documenten
- opvolgen van de informatie die de klant opvraagt

Redactie

Coördineren van de redactionele opdrachten zowel wat interne als externe communicatie betreft.

Doel: doeltreffende communicatie waarborgen

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- beheer grafisch materiaal
- redactie van teksten bij afwezigheid van het Celhoofd
- corrigeren en nalezen van teksten bij afwezigheid van het Celhoofd
- ervoor zorgen dat teksten tijdig afgeleverd worden en dat alle entiteiten

Functiebeschrijving

hiertoe bijdragen

Huisstijl

Instaan voor en opvolgen van de gemeentelijke huisstijl.

Doel: de herkenbaarheid van de gemeentelijke publicaties en schriftelijke communicatie waarborgen

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- verder ontwikkelen publicatiehandboek (basislay-outs, stramien,...) op basis van de huisstijl
- het gebruik van de huisstijl opvolgen en waarborgen

Website

Uitbouwen en beheren van de webstek van de organisatie.

Doel: de burger informeren over het beleid en de dienstverlening via elektronische weg

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- beheer en algemene structuur webstek
- up to date houden van de gepubliceerde gegevens
- redigeren/controleren en aanpassen van de te publiceren teksten op de webstek
- aandacht voor toepassingen die de interactie met de burger bevorderen
- coördinatie elektronische nieuwsbrieven voor burgers

Digitaal loket

Mede ontwikkelen en implementeren van e-government in de hele organisatie.

Doel: de toegankelijkheid van de dienstverlening verbeteren door een 24u loket en andere elektronische kanalen ter beschikking te stellen

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- ontwikkelen van e-formulieren en diensten hierbij begeleiden
- ontwikkelen van nieuwe initiatieven op basis van nieuwe ICT-mogelijkheden
- permanente promotie e-loket naar de burger verzorgen

Administratie

Uitvoeren van administratieve handelingen.

Doel: administratieve ondersteuning bieden aan de entiteit

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- tijdig opstarten, zorgvuldig toepassen en opvolgen van de diverse administratieve procedures
- instaan voor verzenden, verspreiden, klasseren, archiveren en kopiëren

Functiebeschrijving

- uitvoeren van administratieve taken in opdracht van de leidinggevende
- opmaken van verslagen en nota's
- opstellen van ontwerpbeslissingen voor bestuursorganen
- opmaken van uitgaande brieven
- voorbereiden, opvolgen en/of afwerken van dossiers door middel van het verzamelen van informatie en materieel om het dossier te vervolledigen
- administratieve ondersteuning bij de opmaak van strategische plannen en beleidsnota's
- verwerken van inkomende en uitgaande post

Integriteit

Handelen vanuit de codes van algemeen aanvaarde sociale en ethische normen, zoals betrouwbaarheid, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie.

Dit omvat onder meer het volgende:

- correct en respectvol handelen ten aanzien van zijn/haar omgeving en van de bestaande regels en afspraken
- beloften en afspraken nakomen
- het onderscheid kunnen maken tussen vertrouwelijke en niet vertrouwelijke informatie
- informatie van burgers en collega's vertrouwelijk behandelen
- de deontologische code van de organisatie naleven
- de afgesproken werktijden en de werkmiddelen van de organisatie respecteren
- vertrouwelijke informatie behandelen op een correcte manier
- vertrouwelijke randinformatie - zoals uitspraken tijdens vergaderingen - vertrouwelijk behandelen
- sociale en ethische normen in de praktijk brengen
- verantwoordelijkheid opnemen voor het eigen handelen (past geen paraplu-politiek toe)
- anderen erop aanspreken wanneer hun handelen niet conform is met de afspraken
- zelf kunnen inschatten of informatie al dan niet verder kan of mag verspreid worden
- integer blijven handelen in situaties van grote externe druk van anderen
- anderen erop wijzen hun verantwoordelijkheid op het gebied van normen, regels en afspraken
- niet eerder ontslagen geweest zijn (binnen een periode van 5 jaar) door Gemeente/OCMW Kortenbergh als gevolg van meerdere inbreuken op bovenstaande integriteitsvereisten

Verruimende bepaling: op vraag van de direct leidinggevende verricht de werknemer ondersteunende taken van de eigen dienst of van andere diensten.

Functiebeschrijving

Functieprofiel

De definities en gradaties van de technische en gedragscompetenties worden ter beschikking gesteld in de competentiegids. Per competentie worden 3 gradaties onderscheiden. Een hogere gradatie impliceert steeds dat de lagere gradatie ook is verworven.

Technische Competenties

Cluster	Competentie	Gradatie		
		elementair	voldoende	grondig
PC-Vaardigheden	Algemene PC-vaardigheden	X	X	
	PIM (outlook)	X	X	
	Presentaties (power point)	X	X	X
	Rekenbladen (excel)	X	X	
	Software eigen aan de functie	X	X	X
	Tekstverwerking (word)	X	X	X
Werking en werkmiddelen	Procedures en procesbeheer	X	X	
	Projectmatig werken	X	X	
	Werking van de organisatie	X	X	
Wetgeving en regelgeving	Wetgeving en regelgeving mbt de functie	X	X	X
	Wetgeving en regelgeving mbt de organisatie	X		

Gedragscompetenties¹

Cluster		Competentie	Gradatie		
			gradatie 1	gradatie 2	gradatie 3
Interactief gedrag	FS	Teamwerk & samenwerking	X	X	X
Informatieverwerkend gedrag	FG	Analytisch denken	X	X	
Persoonsgebonden gedrag	GEN	Inzet	X	X	X
	GEN	Kwaliteit en nauwgezetheid	X	X	X
	FG	Leerbereidheid	X	X	
	FS	Stressbestendigheid	X	X	
Probleemoplossend gedrag	FG	Initiatief	X	X	
	GEN	Klantgerichtheid	X	X	
	FG	Resultaatgerichtheid	X	X	X

¹ GEN = generieke competentie; FG = functiegroepcompetentie; FS = functiespecifieke competentie