

# Functiebeschrijving

## Functie

**Graadnaam:** Deskundige

**Afdeling:** Interne Zaken

**Functienaam:** Participatieambtenaar

**Dienst:** Cel Communicatie

**Functiefamilie:** Deskundig

**Subdienst:**

**Functionele loopbaan:** B1-B3

**Code:**

## Doel van de entiteit

De Cel communicatie staat enerzijds 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 klachten en meldingen van inwoners zodat dit alles efficiënt en volgens bepaalde stijlrichtlijnen kan verlopen.

## Plaats in de organisatie

Werkt onder leiding van en rapporteert aan: Celhoofd

## Voor kennisname

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

	Personeelslid	Direct Leidinggevende
<b>"Voor kennisname"</b>		
<b>Datum</b>		
<b>Handtekening</b>		
<b>Naam</b>		

# Funcatiebeschrijving

## **Kernresultaten**

### **Participatiebeleid**

Opmaken, opvolgen, evalueren en bijsturen van het participatiebeleid.

Doel: streven naar een geïntegreerd globaal participatiebeleid en afstemming tussen de gemeentelijke en andere actoren

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- coördineren en begeleiden van de opmaak van een strategisch participatiebeleidsplan waarin missie, visie en strategie worden bepaald en dit in overleg met bevoegde mandataris(sen)
- opmaken, uitvoeren en evalueren van het beleidsplan, het jaarlijkse actieplan en het jaarlijkse werkingsverslag
- begeleiden van de processen die verbonden zijn met de uitvoering en de evaluatie van het beleidsplan
- verzamelen van werkingsresultaten en de verslaggeving ervan voorleggen aan het bestuur
- waken over de efficiëntie en effectieve vertaling van de strategische visie in operationele doelstellingen
- evalueren van de effecten van het gevoerde beleid met het oog op eventuele vernieuwing ervan
- adviseren en beleidsondersteuning: formuleren van beleidsadviezen aan het bestuur en daarbij rekening houden met de basisopdrachten en de rol van de participatieambtenaar
- aftoetsen van gemeentelijk beleid aan de principes die n.a.v. eerdere participatietrajecten werden beslist
- bestaande advies- en inspraakinitiatieven evalueren en bijsturen en dit volgens volgende doelstellingen: eenvoud, doorzichtigheid, terminologie op elkaar afstemmen, voorafgaande bekendmaking van vergaderingen, verslagen beschikbaar stellen

### **Aanspreekpunt & promotie participatie**

Fungeren als aanspreekpunt voor participatie in de gemeente. Promotie en bekendmaking van de mogelijkheden en de dienstverlening via diverse acties en evenementen al dan niet in samenwerkingsverband.

Doel: de participatie ondersteunen en ontmoetingskansen stimuleren

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- fungeren als tussenpersoon tussen de bewoners/trajecten enerzijds en beleid en administratie anderzijds
- opzetten van participatiemogelijkheden (vorming – ontmoeting – debatten - inspraakbijeenkomsten ...) met modereren indien nodig

# Functiebeschrijving

- ontwikkelen van groeitrajecten i.f.v. participatie (online en offline)
- plannen en vastleggen van modaliteiten op het vlak van samenwerking met verschillende actoren
- blijvend voorzien van opleiding en ondersteuning voor de collega's rond participatief werken: Alle personeelsleden die meewerken aan participatieve projecten staan op één lijn en hebben een basiskennis van wat participatief werken inhoudt, wat kansen en valkuilen zijn en kunnen er optimaal aan meewerken.

## **Participatieprojecten**

Opzetten, coachen, ondersteunen en bijsturen van participatieprojecten, zowel in de werking van de organisatie als naar de burgers van de gemeente.

Doel: Iedereen (intern – extern) vertrouwd maken en informeren over de principes van participatie. Stimuleren van participatie in de gemeente en (innoverende) initiatieven een kans bieden.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- bespreken en evalueren van de projecten
- organisatie van bevestigingen, behoeftenonderzoeken, wijkbezoeken
- processen duidelijk afbakenen binnen een duidelijke timing
- inpassen van de projecten in het globale aanbod van de gemeente
- ondersteunen op inhoudelijk en materieel gebied (indien van toepassing)
- opstellen en opvolgen van eventuele subsidiedossiers in het kader van participatie en uitwerken van subsidiereglementen
- projecten opzetten o.b.v. acties in meerjarenplanning (versterken buurtgebonden initiatieven, ... )

## **Interne communicatie**

De participatieambtenaar werkt dienstoverschrijdend en verzorgt de interne communicatie over participatie binnen de gehele organisatie.

Doel: er toe bijdragen dat de interne communicatie over participatie 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

# Functiebeschrijving

## **Externe communicatie**

Instaan voor een open externe communicatie over participatie waarbij alle stakeholders op maat geïnformeerd worden

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
- telefonische en schriftelijke contacten op een efficiënte en professionele manier afhandelen
- afhandelen van binnenkomende vragen en opmerkingen
- ontvangen van binnenkomende vragen, opmerkingen en klachten

## **Administratie communicatie/publiekswerking**

Administratieve ondersteuning bij het opzetten en in stand houden van verschillende communicatiekanalen m.b.t. participatie.

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:

- aanleveren opmaak infomail voor personeel
- actualisering van de website (nieuwsberichten): participatieplatform
- opvolging van briefwisseling, telefoons, meldingen en e-mails
- aanpassingen aan 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

# Functiebeschrijving

## **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...)
- uitbouwen en beheren van het participatieplatform van de organisatie: de burger informeren over het beleid en de dienstverlening via elektronische weg
- ondersteuning bij uitbouw en onderhoud van een participatieplatform (en eraan gerelateerde items) en coördinatie van de werking van de groep content editors
- beheer van andere communicatiekanalen toegewezen aan de participatieambtenaar (sociale media, digitale informatieborden, ...)
- ondersteuning bij perscommunicatie m.b.t. participatie

## **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

## **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
- uitvoeren van administratieve taken in opdracht van de leidinggevende
- opmaken van verslagen en nota's
- opstellen van ontwerpbeslissingen voor bestuursorganen

## Functiebeschrijving

- 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

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

# Functiebeschrijving

## Funcieprofiel

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	X
	Werking van de organisatie	X	X	X
Wetgeving en regelgeving	Wetgeving en regelgeving mbt de functie	X	X	X
	Wetgeving en regelgeving mbt de organisatie	X	X	X

### Gedragscompetenties<sup>1</sup>

Cluster		Competentie	Gradatie		
			gradatie 1	gradatie 2	gradatie 3
Beheersmatige vaardigheden	FS	Plannen & organiseren	X	X	X
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
	FS	Stressbestendigheid	X	X	
Probleemoplossend gedrag	FG	Leerbereidheid	X	X	
	FG	Initiatief	X	X	
Waardegebonden gedrag	GEN	Klantgerichtheid	X	X	X
	GEN	Integriteit	X	X	
	FG	Resultaatgerichtheid	X	X	

<sup>1</sup> GEN = generieke competentie; FG = functiegroepcompetentie; FS = functiespecifieke competentie