

Functiebeschrijving

Deskundige communicatie en participatie

Kernwaarden

Lokaal bestuur Sint-Martens-Latem inspireert zich op de volgende kernwaarden voor een moderne en vooruitstrevende organisatiecultuur:

1. Verantwoordelijkheid en samenwerken
2. Deskundigheid en uitmuntendheid
3. Integriteit en vertrouwen
4. Authenticiteit en optimisme
5. Persoonlijke ontwikkeling en creativiteit
6. Erkenning.

Iedere medewerker erkent deze waarden en tracht deze te verweven in de manier waarop hij of zij, zijn of haar job uitoefent.

Functie

Functienaam: deskundige communicatie en participatie Functiefamilie: coördinerend deskundigen	Afdeling: algemeen en ondersteunende diensten
Functionele loopbaan: B1-B3	dienst: communicatie en participatie

Doel van de dienst

De dienst communicatie en participatie staat in voor het coördineren, het realiseren en het adviseren van de interne en externe communicatie, de beleidsinformatie, de burgerparticipatie en de public relations van de gemeente zodat deze - zowel intern als extern – efficiënt en transparant kunnen verlopen.

Attitude

Naast kennis, primeert jouw attitude. Volgende eigenschappen zijn belangrijk voor de functie van deskundige communicatie en participatie:

- Actief kunnen luisteren
- Hulpvaardigheid
- Proactief klantgericht (servicegericht)
- Betrokkenheid en professionaliteit
- Integriteit, respect voor het beroepsgeheim
- Sterke sociale vaardigheden (mondeling en schriftelijk)
- Zelfstandigheid
- Teamspeler
- Continue leren en verbeteren.

Kernresultaten

Communicatie- en participatiebeleid

Het concipiëren, faciliteren, opvolgen en bijsturen van het interne en externe communicatie- en participatiebeleid.

Doel: het planmatig aanpakken van de interne en externe communicatie en de participatie van de van de inwoners.

Dit houdt onder meer in:

- het voorbereiden, uitwerken en uitvoeren van een communicatie en participatiebeleidsplan;
- het nemen van initiatieven in het domein communicatie en participatie, in de breedste betekenis van het woord;
- het uitwerken en bewaken van de huisstijl en het coachen en ondersteunen van het personeel bij de toepassing van de huisstijl.

Externe communicatie

Binnen het communicatiebeleid vormgeven van en ondersteunen van een proactieve, open externe communicatie als onderdeel van een adequate dienstverlening.

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

Dit houdt onder meer in:

- de redactie en/of eindredactie van diverse communicatiekanalen (infoblad, (e-)nieuwsbrief, ...);
- het verzamelen, opmaken en verwerken van redactionele bijdragen in diverse communicatiekanalen;
- het beheren en/monitoren van diverse communicatiekanalen (website, sociale media, e-nieuwsbrief, digitale infoborden, ...);
- ondersteuning bieden bij en/of opmaken van promotionele communicatie;
- het opmaken van persberichten en het beheren van de perscontacten;
- het proactief communiceren van (beleids-)beslissingen, eventueel via doelgroepbenadering;
- instaan voor een vlot contact met de burger;
- bestaande relaties met externen (andere openbare diensten, toezichhoudende overheden,...) in kaart brengen en onderhouden;
- telefonische en schriftelijke contacten op een efficiënte en professionele manier afhandelen;
- ontvangen en afhandelen van binnenkomende vragen en opmerkingen.

Interne communicatie

Binnen het communicatiebeleid vormgeven van en ondersteunen van een open interne communicatie die de informatiedoorstroming, zowel horizontaal, top-down als bottom-up, verzekert.

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

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- toepassen en uitvoeren van het vooropgestelde interne communicatieplan;
- meewerken aan een optimale interne communicatie;
- bevorderen van communicatie in alle richtingen;
- ondersteunen van intern overleg;
- het ondersteunen van voorlichtingen aan het personeel (personeelstoelichtingen, ...);
- de redactie en/of eindredactie van diverse communicatiekanalen (personeelskrant, ...);
- het beheren en monitoren van diverse communicatiekanalen (intranet, ...);
- informeren van de leden van het managementteam over de projecten en werkzaamheden van de dienst;
- zorgen voor een optimale communicatie met de functioneel bevoegde schepen;
- signaleren van noden, behoeften en tekorten vastgesteld tijdens het werken met de diverse diensten en medewerkers.

Participatie

Coördineren, opvolgen en ondersteunen van alle initiatieven inzake participatie van de inwoners en diverse doelgroepen.

Doel: inspraak en participatie organiseren van inwoners en doelgroepen

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- opmaken van een voorstel tot participatiereglement;
- uitwerken en adviseren over het toepassen van aangepaste participatiemethodieken;
- coördineren van alle initiatieven en trajecten inzake participatie.

Crisiscommunicatie

In het kader van de noodplanning de opdrachten van discipline 5 (informatie) vervullen.

Doel: Anticiperen op noodsituaties en opzetten van heldere communicatie bij noodsituaties.

Dit houdt onder meer in:

- het bijwonen en actief deelnemen aan de vergaderingen van de veiligheidscel en het coördinatie comité gemeente in noodsituaties;
- het actief deelnemen aan de nood- en interventieplanning en aan de oefeningen;
- het verzorgen en/of organiseren van de informatiedoorstroming voor, tijdens en na noodsituaties aan inwoners, medewerkers en andere belanghebbenden;
- beheren van de instrumenten ter ondersteuning van de communicatie bij noodplanning (Be-alert, ...).

Klachtenmanagement

Instaan voor het beheren en opvolgen van de klachten, zorg dragen voor de coördinatie van het klachtenbeheer en de processen m.b.t. klachten optimaliseren in nauwe samenwerking met de algemeen directeur.

Doel: zorgen dat klachten goed opgevolgd worden en dat het beheer leidt tot een betere organisatie.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- ontwerpen en bijwerken van een procedure voor behandeling van klachten die te maken hebben met de werking van de organisatie en de beleidsuitvoering;
- registreren, opvolging, analyse en controle van de termijnen inzake behandeling van klachten;
- uitvoeren van het klachtenonderzoek;
- de behandeling van de klacht op het managementteam voorbereiden;
- de afhandeling van de klacht uitvoeren;
- formuleren van voorstellen en aanbevelingen om de dienstverlening van de organisatie te verbeteren, op basis van de resultaten van het klachtenonderzoek;
- opmaak jaarlijkse rapportering aan de raad.

Belanghebbendenmanagement

Het verzorgen van de publieke relaties, het detecteren van behoeften van diverse stakeholders en input leveren voor de bijsturing van de dienstverlening.

Doel: De organisatie kent haar belanghebbenden en hun verwachtingen en stuurt de dienstverlening bij.

Dit houdt onder meer in:

- het organiseren van tevredenheidsmetingen over de dienstverlening van de organisatie;
- het organiseren, faciliteren en/of ondersteunen van informatieverstrekking, inspraak, participatie, co-creatie, ...;
- het organiseren, faciliteren en/of ondersteunen van imagoversterkende of informatieve evenementen (bv. onthaal van nieuwe inwoners, netwerkmomenten, ...);
- formuleren van adviezen voor verbetering van de dienstverlening.

Openbaarheid van bestuur

Opvolgen van de verplichtingen inzake openbaarheid van bestuur. Het opvolgen van de aanvragen van burgers en organisaties bij de uitoefening van hun recht tot inzage van bestuursdocumenten.

- Opvolgen van de verplichtingen inzake publicatie van documenten op de website van het bestuur (besluitenlijsten, reglementen en verordeningen, beleidsrapporten, ...);
- het coördineren van de aanvragen inzake openbaarheid van bestuur;
- registreren van alle aanvragen inzake openbaarheid van bestuur;
- opvolgen van de termijnen inzake openbaarheid van bestuur;
- de aanvragers antwoorden op hun aanvraag over de beslissing;
- de openbaarmaking uitvoeren.

Huisstijl

Instaan voor en opvolgen van de huisstijl.

Doel: de herkenbaarheid van de publicaties en schriftelijke communicatie waarborgen

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- mede ontwikkelen van de huisstijl;
- ontwikkelen publicatiehandboek (basislay-out, stramien ...) op basis van de huisstijl;
- ontwerpen en verzorgen van de lay-out van folders voor gemeentelijke projecten;
- 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;
- beheer technische aspecten webstek ;
- aandacht voor toepassingen die de interactie met de burger bevorderen;
- opleiden van collega's voor het bijwerken van de site.

Projectmatig werken

Beheren van specifieke, duidelijk afgebakende (dienst overschrijdende) projecten.

Dit omvat onder meer volgende taken:

- de principes en werkwijze van projectmanagement toepassen, evalueren en bijsturen;
- advisering, opvolging en eventueel bijsturing van projecten;
- uit de projecten de leermomenten voor de organisatie halen en deze ter beschikking stellen van de organisatie;
- opstarten van projectgroepen;
- ondersteunen van projectgroepen;
- formuleren van voorstellen naar optimalisatie in uitvoering met betrekking tot middelen en kosten zodat het resultaat en de kost van de projecten op een aanvaardbaar niveau worden gehouden.

Budgetbeheer

Waken over het opstellen en opvolgen van het budget en het opmaken van een meerjarenplan van de entiteit.

Doel: behalen van de financiële doelstellingen van de organisatie

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- inzetten van de beschikbare middelen op de meest efficiënte manier;
- aanbrenge van voorstellen naar optimalisatie in uitvoering m.b.t. middelen en kosten;
- advies verlenen om te komen tot een gefundeerd, samenhangend budgetvoorstel en voor een accuraat budgetbeheer en -controle;
- afstemming van / verbanden leggen met de budgetten van de hogere overheid en de gemeentelijke begroting.

Voorbereiding bestuursorganen

Voorbereiding van dossiers en agendapunten voor de bestuursorganen.

Doel: het voorleggen van informatieve en te beslissen agendapunten en dossiers

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- zorgen voor een goede informatiedoorstroming binnen en tussen de diensten onderling
- voorbereiden en afwerken van dossiers

Wetgeving en regelgeving

Zich op de hoogte houden van de ontwikkelingen rondom de wetgeving en regelgeving met betrekking tot de functie en de opdrachten (bijv; wetgeving openbaarheid van bestuur, decreet over het lokaal bestuur)

Doel: beschikken over de nodige kennis voor het uitvoeren van de taken

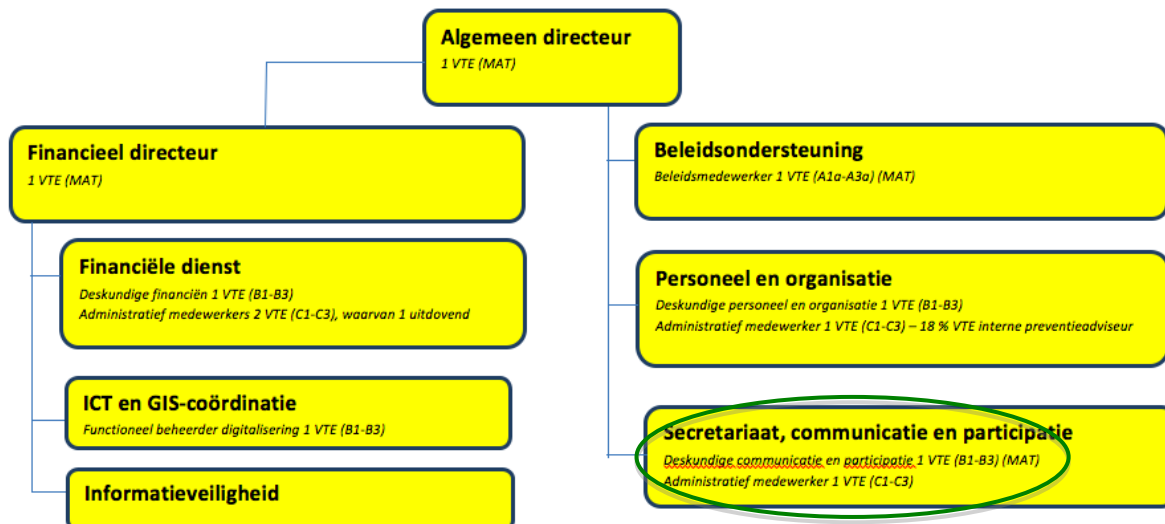
Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- de nodige vakkennis opdoen en de opgedane kennis integreren in de werking van de organisatie;
- vertalen van wetgeving en regelgeving in richtlijnen naar de medewerkers van de eigen entiteit;
- briefen van de medewerkers om het benodigde kennisniveau op peil te houden;
- wetgeving en regelgeving kunnen toepassen.

Verruimende bepaling: op vraag van de directe leidinggevende verricht de werknemer ondersteunende taken binnen het eigen team of van andere afdelingen.

Plaats in de organisatie

Je werkt onder leiding van en rapporteert aan de algemeen directeur.



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		
		1	2	3
PC-Vaardigheden	Software van de verschillende afdelingen van de organisatie	X		
	Software eigen aan de functie	X	X	X
	Outlook	X	X	X
	Tekstverwerking (Word)	X	X	X
	Rekenbladen (Excel)	X	X	X
Werking en werkmiddelen	Procedures en procesbeheer	X	X	X
	Projectmatig werken	X	X	X
	Werking van de organisatie	X	X	X
Wetgeving en regelgeving	Wetgeving en regelgeving m.b.t. de functie	X	X	X
	Wetgeving en regelgeving m.b.t. de organisatie	X	X	

Gedragscompetenties

Cluster	Competentie	Gradatie		
		1	2	3
Beheersmatige vaardigheden	Plannen en organiseren	X	X	X
Informatieverwerkend gedrag	Analytisch denken en geautomatiseerde tools voorzien om analyse in de organisatie te faciliteren	X	X	X
	Conceptueel denken	X	X	X
Interactief gedrag	Mondelinge communicatie	X	X	
	Teamwerk en samenwerken	X	X	
Persoonsgebonden gedrag	Kwaliteit en accuraatheid	X	X	
	Veranderingsbereidheid	X	X	
Probleemoplossend gedrag	Klantgerichtheid	X	X	
Waardegebonden gedrag	Integriteit	X	X	X
	Organisatieverbondenheid	X	X	

Voor kennisname

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

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