

1 IDENTIFICATIEGEGEVENS

Functie	Expert communicatie
Niveau	B1-B3
Statuut	Contractueel
Functiebeslag	Voltijds
Datum goedkeuring document	

2 PLAATS IN DE ORGANISATIE

Sector	Ondersteunende diensten
Afdeling	Dienst communicatie en participatie
Eerste beoordelaar	Diensthoud communicatie en participatie
Tweede beoordelaar	Algemeen directeur
Beoordelaar met adviserende bevoegdheid	/
Geeft leiding aan (en is eerste beoordelaar van)	/

3 FLEXIBILITEIT

Flexibele arbeidstijd, vast dienstrooster, occasioneel avond- en weekendwerk
--

4 VOORWAARDEN

4.1 Bij aanwerving

- Een diploma hebben dat toegang geeft tot het niveau B.
- Slagen voor een selectieprocedure.

4.2 Bij bevordering

- Minstens drie jaar graadanciënniteit kunnen aantonen in een functie van het niveau C.
- Een gunstige evaluatie hebben.
- Slagen voor een selectieprocedure.

4.3 Bij interne personeelsmobiliteit

4.3.1 Interne mobiliteit door functiewijziging

- Minstens twee jaar graadanciënniteit kunnen aantonen in een functie van het niveau B.
- Een gunstige evaluatie hebben.
- Slagen voor een selectieprocedure volgens artikel 137 van de rechtspositieregeling.

4.3.2 Interne mobiliteit door graadverandering

- Minstens twee jaar graadanciënniteit kunnen aantonen in een functie van het niveau B.
- Een gunstige evaluatie hebben.
- Slagen voor een selectieprocedure volgens artikel 138 van de rechtspositieregeling.

5 EXAMENPROGRAMMA

5.1 *Schriftelijke test*

Toetsing van de competenties zoals voorzien in het profiel van de functiebeschrijving. De kandidaat ontvangt een lijst van de examenstof.

Om geslaagd te zijn moet de kandidaat 50% van de punten behalen op de schriftelijke test.

5.2 *Interview*

In het interview peilt de selectiecommissie op basis van het cv naar de maturiteit, de motivatie, de leerbereidheid en de flexibiliteit van de kandidaat en naar de concrete competenties uit het verleden van de kandidaat. Verder peilt de selectiecommissie of de te verwachten loopbaanontwikkeling van de kandidaat in overeenstemming is met de loopbaanontwikkeling die het stadsbestuur kan aanbieden.

Enkel de kandidaten die geslaagd zijn voor de schriftelijke test komen in aanmerking voor deelname aan het interview.

Om geslaagd te zijn moet de kandidaat 50% van de punten halen op het interview.

6 SELECTIECOMMISSIE

6.1 *Samenstelling van de selectiecommissie*

De selectiecommissie bestaat uit minstens drie ambtenaren van minimaal het niveau B.

6.2 *Secretaris van de selectiecommissie*

De secretaris of zijn afgevaardigde treedt op als secretaris van de selectiecommissie.

7 TAKEN

7.1 *Je staat in voor de interne en externe communicatie op basis van het city marketing plan.*

- Je organiseert en beheert de interne en externe communicatiestromen op het vlak van city marketing.
- Je staat in voor het doelgericht informeren van burgers, bezoekers en bedrijven over de organisatie en werking van de stad en de activiteiten met als doel de stad en haar diensten en activiteiten doorzichter te maken en een positieve uitstraling te geven.
- Je coördineert de promotie van de gemeentelijke organisatie in de diverse media.
- Je organiseert en begeleidt promotionele activiteiten.
- Je evalueert, vernieuwt en bouwt bestaande promotiekanalen uit.
- Je staat in voor verschillende bijbehorende werkzaamheden in kader van city marketing.
- Je ondersteunt de dienst communicatie en participatie in de uitvoering van het algemene communicatiebeleid van de stad.

7.2 *Je staat in voor adviesverlening rond het city marketing beleid*

- Je denkt vanuit de ervaring met externe communicatie mee na over de uitvoering, evaluatie, uitbouw en vernieuwing van het city marketing beleid.
- Je adviseert het beleid en de diensten over de manier waarop zij de diverse zaken binnen hun beleidsdomein extern kunnen communiceren binnen het city marketing beleid.
- Je adviseert en doet voorstellen via de normale hiërarchische overste over het city marketing beleid van Herentals en de verdere uitbouw en eventuele aanpassing van de dienst communicatie en participatie.
- Je adviseert via de normale hiërarchische overste over aankopen.
- Je adviseert via de normale hiërarchische overste over huidige of toekomstige werkzaamheden.
- Je neemt bijbehorende werkzaamheden op in functie van adviesverlening.

7.3 Je staat in voor het overleg en onderhoud van contacten met verschillende partijen

- Je coördineert de contacten van de stad met de pers, contacten met leveranciers van communicatieproducten, contacten met alle mogelijke bevolkingsgroepen.
- Je voert alle werkzaamheden uit in nauw overleg met de collega's, het diensthoofd en het bestuur.
- Je bespreekt de behandeling van probleemgevallen met het diensthoofd.
- Je neemt bijbehorende werkzaamheden in functie van overleg en contact.

7.4 Je voert allerhande taken uit ter ondersteuning van de dienst communicatie en participatie

- Je neemt verschillende taken op die passen in de doelen van de dienst communicatie en participatie.

8 PROFIEL

8.1 Kennisgebonden competenties

Algemeen

- Je kent de wetgeving, procedures en reglementen wat de dienst betreft.
- Je hebt kennis van PR, organisatieprincipes, marketing en beheer, vergadertechnieken, ...
- Je hebt inzicht in de structuur en werking van de stedelijke organisatie en de eigen taak daarin.
- Je hebt inzicht en zo mogelijk ervaring in het werkveld.
- Je kan documenten samenvatten.
- Je kan foutloos en klantgericht teksten opstellen.
- Je hebt een gevorderde kennis van grafische technieken en communicatietechnieken.
- Je kan de toepassingsprogramma's gebruiken die nodig zijn voor de uitoefening van de functie.

Specifiek

- Je hebt een grondig inzicht in beleidsstructuren en besluitvormingsprocessen.
- Je hebt een grondig inzicht in communicatiestrategieën.
- Je kent de wetgeving, procedures en reglementen wat de dienst betreft of bent bereid deze te leren.
- Je kan de wetgeving, procedures en reglementen ook toepassen.
- Je kent de deontologische regels die van toepassing zijn voor de dienst.
- Je bent bereid je kennis voortdurend te actualiseren, ook buiten de diensturen.
- Je kan werken met opmaakpakketten en videosoftware.
- Je hebt een grondige kennis van het medialandschap, inclusief sociale media.

8.2 Gedragscompetenties

8.2.1 Persoonsgebonden waarden

Betrouwbaarheid (integriteit, zorgvuldigheid, verantwoordelijkheidszin): je respecteert de regels. (1)

- Je respecteert de regels (reglementen, wetgeving) en procedures.
- Je komt afspraken na en neemt je verantwoordelijkheid op.
- Je bent eerlijk tegenover je collega's en het bestuur.
- Je bent alert voor fraude en corruptie en meldt aantoonbare vermoedens of constatering.
- Je gaat discreet om met vertrouwelijke en gevoelige informatie.
- Je bent onpartijdig en objectief.
- Je handelt consequent: Je neemt in gelijkaardige omstandigheden gelijkaardige standpunten in en/of houding aan.
- Je respecteert de eigendommen van de organisatie en van de collega's.
- Je gaat zorgvuldig om met de bevoegdheden en de middelen waarover je beschikt.
- Je bent onomkoopbaar.
- Je gebruikt gemeente-eigendommen enkel voor je werk.
- Je houdt vast aan normen ook wanneer dit voor jezelf niet de meest gunstige keuze is.
- Je hebt aandacht voor duurzaamheid, het algemeen belang en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Organisatiebetrokkenheid: je bent trots op je werk. (1)

-
- Je toont belangstelling voor je werk en je bent er trots op.
 - Je zorgt dat het imago van de organisatie niet wordt geschaad.
 - Je toont respect voor de veiligheidsvoorschriften, het materiaal en de werkvoorschriften.
 - Je respecteert de binnen afspraken en procedures van de organisatie/dienst.

8.2.2 Aanpassen en flexibiliteit

Klantgerichtheid: je reageert professioneel, vriendelijk en correct op vragen van klanten. (1)

- Je stelt je dienstverlenend op voor iedereen.
- Je geeft binnen je eigen taken en bevoegdheden zelf een antwoord op een suggestie, vraag of klacht.
- Je brengt de klant snel en correct in contact met de juiste persoon of dienst.
- Je blijft vriendelijk en behulpzaam bij het aanhoren van klachten, ook bij moeilijke klanten.
- Je blijft objectief en hoffelijk ongeacht ras, herkomst, seksuele voorkeur, geslacht en religie van de klant.
- Je onderkent en reageert gepast op behoeften van gebruikers met oog voor de geldende reglementering.
- Je beperkt de klantgerichtheid niet tot je klanten, maar beschouwt ook het bestuur en je collega's als klanten.
- Je bent professioneel betrokken bij de cliënt en het beleid.

Flexibel gedrag: je past je werkgedrag en handelingswijzen aan aan niet geplande variatie in arbeidstijd, werklocatie en werkinhoud. (2)

- Je evalueert kritisch en regelmatig het (te verwachten) resultaat en je stuurt de aanpak tijdig bij als dat nodig is.
- Je reageert alert op nieuwe informatie die het bijsturen van de gekozen aanpak noodzakelijk maakt.
- Je zoekt zelf naar groeimogelijkheden om je werkmethodes aan te passen.
- Je kan omgaan met wijzigende deadlines, tegenslagen, plots bijkomende taken,...
- Je bent bereid om je agenda en planning aan te passen als er tijdsdruk is of als er nieuwe prioriteiten, dringende vragen of behoeften zijn.
- Je vervangt je leidinggevende of collega voor taken in zover de regels en procedures van de administratie dat toelaten.
- Je kan ingeschakeld worden in de stedelijke administratie of bij bijzondere activiteiten van de eigen afdeling of dienst.

Nauwgezetheid: je werkt met oog voor detail. (2)

- Je toetst je eigen werk aan de regels, afspraken en procedures.
- Je overlegt met je diensthoofd in geval er wordt afgeweken van afspraken en regels.
- Je stelt je soepel op en bent bereid om binnen bepaalde grenzen en afhankelijk van omstandigheden, afwijkingen van de regels toe te staan.
- Je merkt fouten, onnauwkeurigheden en onvolledigheden op.
- Je werkt zorgvuldig en geordend en je let op details.
- Je signaleert verspilling van grondstoffen en materialen.

8.2.3 Communicatie

Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid: je brengt een boodschap efficiënt over naar een persoon of groep. (2)

- Je legt (technische gegevens) op een begrijpelijke en gestructureerde wijze uit.
- Je beperkt het gebruik van vaktermen.
- Je let op je lichaamstaal en houding. Je richt je duidelijk naar je gesprekspartner en je hebt/zoekt oogcontact.
- Je gaat na of de boodschap voor de andere duidelijk begrepen is.
- Je houdt in je communicatie rekening met je gesprekspartner(s) en de situatie.
- Je weet je vlot te bewegen in vergaderingen en/of individuele gesprekken.
- Je staat op een aangename, correcte en discrete wijze externe contacten te woord.

Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid: je schrijft efficiënt. (2)

- Je stelt ondubbelzinnige, leesbare documenten op.

-
- Je kan een synthese maken van een complexe situatie of document, met behoud van de essentie.
 - Je schrijft teksten met een duidelijke structuur en logische opbouw, zowel inhoudelijk als vormelijk.
 - Je gebruikt een stijl die aangepast is aan de situatie.
 - Je gebruikt toegankelijke taal die aan het publiek aangepast is.
 - Je gebruikt woorden in de juiste context en in de juiste betekenis.
 - Je hebt oog en aanleg voor eenvoudig taalgebruik en detail.

8.2.4 Samenwerken

Samenwerken: je werkt spontaan en gemotiveerd samen om een gezamenlijk doel te bereiken. (2)

- Je neemt steeds je verantwoordelijkheid, ook op mindere dagen.
- Je kan je eigen mening opzij zetten in het belang van het doel.
- Je stelt je competenties ten dienste van de groep.
- Je stelt je open op tegenover cliënten, collega's, leidinggevenden en beleidsmensen.
- Je komt met ideeën om het gezamenlijke resultaat te verbeteren.
- Je bevordert de goede verstandhouding, de teamgeest en het respect voor verscheidenheid in mensen.
- Je geeft opbouwende kritiek en feedback.
- Je hebt waardering voor ieders werk, inzicht en ervaring.
- Je werkt open en constructief ten opzichte van elkaar.
- Je denkt en handelt vanuit gemeenschappelijke belangen en voorkomt afzonderlijk of in concurrentie met elkaar te werken.
- Je combineert je eigen talenten, cultuur en inzicht met deze van collega's om zo tot betere resultaten te komen (multidisciplinair team).
- Je onderhoudt je werkrelaties.

8.2.5 Beoordeling en besluitvorming

Plannen: je plant je eigen werk. (1)

- Je weet welke taken je hebt.
- Je weet wat je moet doen om je taken uit te voeren.
- Je weet wat je nodig hebt om je taak uit te voeren: tijd, materiaal, informatie,...
- Je houdt bij de uitvoering van je taken rekening met de volgorde op het vlak van belangrijkheid en dringendheid.
- Je houdt bij de uitvoering van je taken rekening met de tijd die je nodig zal hebben om je taken uit te voeren.
- Je gebruikt hulpmiddelen bij het inplannen van taken (checklist, to-do lijstje, elektronische agenda).
- Je overlegt spontaan met je diensthoofd en collega's over de planning, organisatie en inhoud van je taken.

8.2.6 Informatieverwerking

Initiatief: je neemt het initiatief om structurele problemen binnen het eigen takendomein op te lossen. (2)

- Je gaat actief op zoek naar een nieuwe taak of opdracht als de voorgaande afgewerkt is.
- Je organiseert jezelf om efficiënt te kunnen werken.
- Je gaat actief op zoek naar kansen en brengt ze onder de aandacht.
- Je doet spontaan voorstellen aan het beleid
- Je formuleert zelf voorstellen om bestaande situaties te verbeteren.
- Je zoekt naar alternatieven wanneer je met structurele problemen wordt geconfronteerd.
- Je geeft aan waar het afgeleverde resultaat kan verbeterd worden.
- Je werkt zelfstandig.
- Je kan je eigen mogelijkheden en beperktheden onderkennen en indien nodig spontaan consultatie te vragen of doorverwijzen wanneer het probleem de eigen competentie te boven gaat.

Creativiteit: Je denkt mee na en komt met nieuwe ideeën naar voor. (1)

- Je komt met nieuwe, frisse initiatieven en oplossingen naar voren.
- Je kijkt over de grenzen van je eigen vak of dienst (bent nieuwgierig, informeert jezelf).

-
- Je bekijkt bestaande situaties vanuit een andere invalshoek.
 - Je benadert problemen en projecten los van het louter administratieve.

9 HANDTEKENING

Diensthofd communicatie en participatie	Expert communicatie	Datum