

1 IDENTIFICATIEGEGEVENS

Functie	Administratief medewerker communicatie
Niveau	C1-C3
Statuut	Contractueel
Functiebeslag	Voltijds
Datum goedkeuring document	

2 PLAATS IN DE ORGANISATIE

Sector	Ondersteunende diensten
Dienst	Communicatie en participatie
Eerste beoordelaar	Diensthofd communicatie en participatie
Tweede beoordelaar	Algemeen directeur (tot de aanstelling van Sectormanager ondersteunende diensten)
Beoordelaar met adviserende bevoegdheid	/
Geeft leiding aan (en is eerste beoordelaar van)	volgens organogram

3 VOORWAARDEN

3.1 Algemene toelatingsvoorwaarden

- Je vertoont een gedrag dat in overeenstemming is met de eisen van de functie waarvoor je solliciteert. Dit wordt getoetst aan de hand van een uittreksel uit het strafregister.
- Je geniet de burgerlijke en politieke rechten.
- Je bent medisch geschikt voor de uit te oefenen functie. De lichamelijke geschiktheid wordt vastgesteld door de arbeidsgeneesheer.
- Je voldoet aan de vereiste over de taalkennis.

3.2 Specifieke toelatingsvoorwaarden

3.2.1 Bij aanwerving

- Je hebt een diploma van secundair onderwijs of daarmee gelijkgesteld onderwijs.
- Je slaagt voor een selectieprocedure.

3.2.2 Bij bevordering

- Je kan minstens drie jaar graadanciënniteit aantonen in een functie van het niveau D.
- Je hebt een gunstige evaluatie.
- Je slaagt voor de selectieprocedure.

3.2.3 Bij interne personeelsmobiliteit

- Interne mobiliteit door functiewijziging
- Je kan minstens twee jaar graadanciënniteit aantonen in een functie van het niveau C.
- Je hebt een gunstige evaluatie.
- Je slaagt voor de selectieprocedure volgens artikel 137 van de rechtspositieregeling.
- Interne mobiliteit door graadverandering
- Je kan minstens twee jaar graadanciënniteit aantonen in een functie van het niveau C.
- Je hebt een gunstige evaluatie.
- Je slaagt voor de selectieprocedure volgens artikel 138 van de rechtspositieregeling.

4 SELECTIEPROCEDURE

4.1 *Schriftelijke test*

De schriftelijke test is een toetsing van de kennis en de competenties zoals voorzien in de functiebeschrijving. Je ontvangt na de inschrijving voor de selectieprocedure eventueel een lijst met de examenstof.

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

4.2 *Interview*

Je mag deelnemen aan het interview als je geslaagd bent voor de schriftelijke test.

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

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

5 DOEL VAN DE FUNCTIE

Je wordt tewerkgesteld binnen de dienst communicatie en participatie van stad Herentals. Dagelijks wordt hier ingezet op een kwaliteitsvolle communicatie naar de burgers en collega's toe. Als administratief medewerker voer je diverse administratieve taken uit en ondersteun je het team bij het uitvoeren van haar taken.

6 TAKEN

6.1 *Je biedt ondersteuning bij de uitvoering van de stedelijke communicatieplanning op het vlak van city marketing, sociale media en grafische vormgeving*

- Binnen de stedelijke communicatieplanning worden de opdrachten dagelijks verdeeld binnen het team. Je biedt ondersteuning aan het team en voert een aantal praktische taken uit die op de planning staan binnen de afgesproken termijn.
- Je maakt de stedelijke communicatiedragers op voor print en online kanalen volgens de huisstijl van de stad.
- Je beheert de website en de sociale media van de stad.
- Je bent creatief op vlak van vormgeving en het schrijven van teksten.
- Je stelt communicatieplannen op en voert de weerhouden acties op die planning uit, in overleg met diensthoofd en andere diensten.
- Je onderhoudt contacten met diverse medewerkers binnen de stadsdiensten met het oogpunt communicatieacties vlot te laten verlopen.
- Je hebt ook contacten met leveranciers, externe opdrachtgevers en andere gemeentebesturen.

6.2 *Je staat in voor de ondersteuning van het team*

- Na de dagelijkse taakverdeling voer je de aan jou toegewezen taken uit, eventueel in overleg met collega's.
- Je bent een organisatorisch talent, zowel voor kleine als grotere opdrachten, waarbij je hoofd- van bijzaken weet te onderscheiden
- Je bent in staat om zelfstandig volgens de toegekende prioriteiten je taken uit te voeren.

6.3 *Je communiceert: informeren, adviseren, overleggen, rapporteren*

- Je beheert de mailbox communicatie@herentals.be.
- Je hebt regelmatig contacten met burgers en beantwoordt hun vragen.
- Je informeert en adviseert waarbij je steeds toeziet op een correcte toepassing van de procedures, wetgeving en/of reglementering.
- Je informeert de andere diensten en diensthoofd over de communicatieacties.
- Je rapporteert de voortgang van je taken en belangrijke wijzigingen aan het diensthoofd.
- Je evalueert kritisch je eigen taken en zoekt naar efficiënte werkmethoden.
- Je werkt constructief mee binnen het team om de werking van de afdeling te optimaliseren.

-
- Je neemt initiatief en doet verbetervoorstellen aan het team in functie van een kwalitatieve en efficiënte communicatieacties.
 - Je houdt je kennis in verband met het werkdomein op peil.

7 PROFIEL

7.1 Kenniscompetenties

- Je hebt of ontwikkelt inzicht in de organisatie en de werking van de gemeentelijke organisatie en de eigen taak daarin.
- Je hebt een basiskennis van de wetgeving, procedures en reglementen van de afdeling of bent bereid deze te leren in functie van een tijdige, correcte en kwalitatieve toepassing ervan.
- Je hebt een administratieve en dienstverlenende ingesteldheid en vaardigheden.
- Je kan vlot documenten samenvatten.
- Je kan foutloos en klantgerichte teksten opstellen.
- Je hebt oog voor detail.
- Je kunt je houden aan deadlines en afspraken.
- Je kan een communicatieplanning opstellen en uitvoeren.
- Je hebt aanleg voor visuele communicatie.
- Je hebt al ervaring met Drupal of een ander CMS-pakket.
- Je hebt ervaring met opmaakprogramma's uit het Adobe-pakket.
- Je hebt ervaring met het beheren van sociale media.
- Je kent de basis van de huisstijl van de stad en maakt je verder vertrouwd met de vormvoorschriften van stad Herentals.
- Je kan de huisstijl van de stad op verschillende dragers op kwalitatief hoogstaande manier toepassen.
- Je kan werken met het gangbare kantoomateriaal en-software: Word, Teams, Outlook, printer, scanner,...

7.2 Gedragscompetenties

7.2.1 Persoonsgebonden waarden

Betrouwbaarheid: je respecteert regels.

- 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.

Neutraliteit: je aanvaardt verschillen.

- Je kan je eigen vooroordelen leren herkennen en kritisch bekijken.
- Je hebt oog voor de goede kanten van mensen om je heen en laat je niet verblinden door verschillen.
- Je accepteert en waardeert medewerkers en klanten / gebruikers met verschillende achtergronden (geslacht, ras, kleur, taal, godsdienst, politieke of andere overtuiging of maatschappelijke afkomst).
- Je maakt geen gebruik van je functie om je eigen overtuiging door te drukken.
- Je doet of zegt niets dat de gebruikers van je dienst kan doen twijfelen aan de onpartijdigheid ervan.
- Je volgt de deontologische afspraken.

Inlevingsvermogen: je reageert tactvol op het gekende van anderen.

- Je staat open voor de denk- en gevoelswereld van de anderen.
- Je houdt rekening met de omstandigheden waarin de anderen zich bevinden.
- Je toont aandacht en interesse voor gevoelens en behoeften van de anderen.
- Je toont begrip voor andere meningen en omgangsvormen.
- Je toont erkenning en respect voor anderen.
- Je reageert begripvol op de gevoelens, de behoeften en de belangen van de anderen.
- Je gaat gepast in op persoonlijke en/of emotionele boodschappen.
- Je leidt uit het gedrag van de ander specifieke behoeften af.

7.2.2 Aanpassen en flexibiliteit

Klantgerichtheid: je reageert professioneel, vriendelijk en correct op vragen van burgers en collega's.

- 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 dienst of persoon.
- Je blijft objectief en hoffelijk ongeacht ras, herkomst, seksuele voorkeur, geslacht en religie van de klant.
- Je blijft vriendelijk en behulpzaam bij het aanhoren van klachten, ook bij moeilijke klanten.
- Je onderkent en reageert gepast op behoeften van gebruikers met oog voor de geldende reglementering.
- Je beperkt de klantgerichtheid niet tot de burgers, maar beschouwt ook het bestuur en je collega's als klanten.

Flexibel gedrag: je past je werkgedrag en handelingswijzen aan aan niet geplande variatie in arbeidstijd, werklocatie en werkhoud.

- 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.

Stressbestendigheid: je functioneert efficiënt in situaties van langdurig verhoogde druk of crisismoment.

- Je blijft onder moeilijke werkomstandigheden resultaatgericht werken.
- Je kan problemen, spanningen of tegenslagen verwerken en relativiseren.
- Je blijft doorzetten in geval van tegenslagen en teleurstellingen.
- Je reageert efficiënt bij een crisis.
- Je gaat op zoek naar mogelijke oplossingen om langdurige stressperiodes te verminderen.

7.2.3 Communicatie

Mondelinge uitdrukingsvaardigheid: je brengt een boodschap efficiënt over naar een persoon of groep.

- Je hebt aanleg voor visuele communicatie.
- Je hebt oog en aanleg voor eenvoudig taalgebruik.
- Je drukt je vlot en correct uit tijdens vergaderingen en gesprekken.
- Je hebt een vlot mondeling taalgebruik.
- Je kan op de juiste tijd en plaats tegen de juiste persoon zeggen wat je te zeggen hebt.
- Je spreekt goed verstaanbaar en je articuleert duidelijk.
- Je antwoordt duidelijk en beknopt op vragen.
- Je vraagt om verheldering als je de gesprekspartner niet goed begrijpt.
- Je bent aanspreekbaar (letterlijk en figuurlijk).
- Je opent en sluit elk gesprek met een klant af met een beleefde groet.
- 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.

Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid: je schrijft doelgroepgericht.

- Je hebt een vlotte, heldere en creatieve pen.
- 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 die een uithangbord zijn voor de organisatie wat betreft stijl, taal en vormgeving.
- Je slaagt erin de boodschap aantrekkelijk voor te stellen.
- Je kan teksten voor een breed publiek aangenaam leesbaar maken.
- Je verwerkt in de teksten die argumenten en redeneringen die voor het doelpubliek het meest relevant en overtuigend zijn.

Luisteren: je luistert actief.

- Je laat verbaal en/of non-verbaal merken of je de boodschap begrepen hebt.
- Je behoudt een open luisterhouding: je geeft de andere de ruimte om een mening of idee in te brengen.
- Je toetst of je goed begrijpt wat de andere heeft willen zeggen.
- Je stelt op een gepaste manier vragen indien de boodschap niet (volledig) werd begrepen.

7.2.4 Samenwerken

Samenwerken: je levert een bijdrage aan het groepsproces of –resultaat en laat ruimte voor de bijdrage van anderen.

- Je levert een bijdrage als men je dat vraagt.
- Je komt afspraken na.
- Je staat open voor samenwerking met de personen met wie je, vanuit je functie, moet samenwerken.
- Je levert een bijdrage zonder het totaalbeeld te hoeven kennen.
- Je zorgt voor een positieve bijdrage aan de teamgeest.
- Je houdt rekening met de mening en inbreng van anderen.
- Je bent bereid taken en kennis te delen of over te nemen.
- Je geeft alle informatie die ook de collega's aanbelangt direct door.
- Je raadpleegt meer ervaren collega's en helpt minder ervaren collega's.

Anderen overtuigen: je gebruikt onderbouwde argumenten (inhoud).

- Je formuleert vlot en begrijpelijk een eigen mening.
- Je voorziet je standpunten van concrete en duidelijke argumenten.
- Je steunt je argumentatie op een samenhangende redenering.
- Je geeft gepaste voorbeelden om je argumentatie kracht bij te zetten.

7.2.5 Beoordeling en besluitvorming

Probleemanalyse en oordeelsvorming: je kunt een probleem juist inschatten en je trekt logische conclusies op basis van volledige gegevens.

- Je hebt een objectieve en kritische ingesteldheid.
- Je maakt een duidelijk onderscheid tussen hoofd- en bijzaken.
- Je kunt de kern van een probleem duidelijk omschrijven.
- Je trekt logische conclusies op basis van de beschikbare gegevens.
- Je weegt alternatieven tegenover elkaar af.
- Je formuleert je mening op basis van de geordende verzamelde informatie en situeert ze in de context.

7.2.6 Informatieverwerking

Initiatief: je neemt het initiatief om binnen het eigen takendomein acties en maatregelen te ondernemen.

- Je ziet werk liggen en gaat over tot actie.
- Je gaat spontaan in op de vraag om een opdracht of taak uit te voeren.
- Je gaat spontaan achter informatie aan.
- Je probeert inzicht te krijgen in de uitvoeringswijze van de taak of de opdracht door doelgerichte en gepaste vragen te stellen.
- Je stelt de opgedragen of gangbare werkwijze niet in vraag.

-
- Je doet eerst zelf al het mogelijke om een probleem dat zich stelt op te lossen, alvorens de hulp van anderen in te roepen.
 - Je laat duidelijk merken dat je opdracht of taak beëindigd is.

7.3 Handtekeningen

eerste beoordelaar	functiehouder	datum
naam leidinggevende	naam werknemer	