

////////////////////////////////////  
**FUNCTIEOMSCHRIJVING :**

**Communicatiespecialist**  
////////////////////////////////////

## 1 DOEL VAN DE FUNCTIE

Communicatie naar de verschillende doelgroepen van de dienst en/of VMM op een klantvriendelijke en efficiënte manier door middel van het coördineren van communicatiecampagnes, het schrijven van teksten, het beantwoorden van vragen, het efficiënt inzetten van communicatiekanalen.

## 2 RESULTAATGEBIEDEN

### 2.1 VOORBEREIDING

De eigen werkzaamheden inhoudelijk voorbereiden, plannen en praktisch organiseren ten einde er voor te zorgen dat deze efficiënt kunnen verlopen.

Voorbeelden van activiteiten:

- Kennis nemen van de uit te voeren opdrachten en op basis hiervan een eigen werkplan opstellen
- Voorafgaandelijk inwinnen van informatie ter verduidelijking van de opdracht
- Contacteren van klanten en andere betrokkenen
- Uitvoeren van voorbereidende administratieve taken
- Voorbereidend studie- en onderzoekwerk verrichten
- Uitvoeren van een behoeftenanalyse

### 2.2 UITVOERING

Diverse taken inherent aan de eigen specialisatie uitvoeren teneinde bij te dragen tot een vlotte en tijdige afhandeling van de opdrachten van de entiteit.

Context: volgens de vooropgestelde kwaliteitsvereisten, procedures en veiligheidsvoorschriften.

Voorbeelden van activiteiten:

- Verzamelen, invoeren en verwerken van specifieke data
- Uitvoeren van analyses
- Ontwerpen en afleveren van vakspecifieke producten
- Aanmaken van administratieve documenten zoals plannen, bestanden, kaarten, lijsten, statistieken, overzichten,...
- Redactie van teksten, ...

## 2.3 VERSLAG UITBRENGEN

Verslag uitbrengen over de eigen werkzaamheden en resultaten teneinde het diensthoofd in staat te stellen het resultaat met de kwaliteitsnormen te vergelijken en indien nodig bij te sturen.

Voorbeelden van activiteiten:

- Signaleren van knelpunten en/of uitzonderlijke waarnemingen of gebeurtenissen
- Bijhouden van een agenda van de uitgevoerde taken en outputindicatoren
- Verslag uitbrengen over het verloop van de werkzaamheden
- Verslag uitbrengen over de activiteiten van opdrachtnemers bij de uitvoering van werken

## 2.4 BEHEER VAN GEGEVENS

Inventariseren en verzamelen van gegevens teneinde altijd te beschikken over degelijke en bruikbare gegevens.

Voorbeelden van activiteiten:

- Verzorgen van een klassemment of documentatiebeheersysteem
- Contacten leggen en onderhouden met leveranciers en klanten

## 2.5 INFORMEREN

Informereren over producten, diensten, systemen of procedures teneinde er voor te zorgen dat de (interne of externe) klant inzicht heeft in het gebruik en de mogelijkheden ervan.

Context: vanuit de vakinhoudelijke specialisatie en binnen duidelijk afgebakende bevoegdheden.

Voorbeelden van activiteiten:

- Beantwoorden van vragen en advies verstrekken aan klanten
- Organiseren van en/of technisch of vakinhoudelijk ondersteunen van evenementen
- Verspreiden van documentatie naar interne en/of externe klanten
- Deelnemen aan vergaderingen, werkgroepen, stuurgroepen, ...
- Uitleg geven rond procedures, regelgeving, dienstnota's, ...
- Informatie geven aan klanten of partners.
- 

## 2.6 KENNIS M.B.T. HET VAKGEBIED

Zichzelf voortdurend vervolmaken in het eigen vakgebied en werkterrein om via integratie van de nieuwe evoluties de kwaliteit van de uit te voeren opdrachten voortdurend te verbeteren.

Voorbeelden van activiteiten:

- Lezen van vakliteratuur, bijwonen van studiedagen, volgen van gespecialiseerde opleidingen
- Informatie-uitwisseling met vakgenoten
- Kennen en opvolgen van de technische ontwikkelingen binnen het vakgebied
- Kennen en opvolgen van de reglementering en/of wetgeving binnen het vakgebied
- Bezoeken van beurzen

## 3 GEDRAGSCOMPETENTIES

### 3.1 Voortdurend verbeteren =

Voortdurend verbeteren van het eigen functioneren en van de werking van de entiteit, door de bereidheid om te leren en mee te groeien met veranderingen

- III. Leert over andere vakgebieden, methodes en technieken en werkt actief mee aan het verbeteren van de werking van de entiteit
  - Heeft belangstelling voor 'aanverwante' onderwerpen om zijn kennis te verruimen
  - Benut informatie die afkomstig is uit andere vakgebieden om de eigen aanpak en werking te optimaliseren
  - Onderkent de impact van nieuwe processen, technieken en methodes in andere vakgebieden op de eigen werking
  - Stuurt de eigen werking proactief bij naar gelang van wijzigingen op het niveau van de entiteit
  - Zoekt actief naar mogelijke verbeteringen die de eigen functie en het eigen takenpakket overstijgen

### 3.2 Klantgerichtheid =

Met het oog op het dienen van het algemeen belang, de legitieme behoeften van verschillende soorten (interne en externe) klanten onderkennen en er adequaat op reageren

- II. Onderneemt acties om voor de klant de meest geschikte oplossing te bieden bij vragen en problemen die minder voor de hand liggen
  - Past binnen de bestaande procedures en planning de dienstverlening of het product aan om de klant verder te helpen
  - Geeft de klant waar hij recht op heeft op de best mogelijke wijze
  - Levert, rekening houdend met bestaande procedures, sneller of meer dan afgesproken is aan de klant
  - Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening
  - Probeert zelf een antwoord te geven op een vraag of klacht. Verwijst zo nodig door of zoekt hulp
  - Biedt een zo optimaal mogelijke oplossing voor de klant

### 3.3 Samenwerken =

Met het oog op het algemeen belang een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat op het niveau van een team, entiteit of de organisatie, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is

- III. Stimuleert de samenwerking binnen de eigen entiteit, werkgroepen of projectgroepen
  - Komt met ideeën om het gezamenlijke resultaat te verbeteren
  - Moedigt anderen aan om samen te werken, hun ideeën te uiten en onderling van gedachten te wisselen
  - Moedigt anderen aan om onderling te overleggen over zaken die het eigen werk overstijgen
  - Betrekt anderen bij het nemen van beslissingen die op hen een impact hebben
  - Bevordert de goede verstandhouding, de teamgeest en het respect voor de verscheidenheid van mensen
  - Geeft opbouwende kritiek en feedback
  - Moedigt anderen aan om gezamenlijk oplossingen te vinden

### 3.4 Betrouwbaarheid “consequent en correct handelen”=

Handelen vanuit de codes van integriteit, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie uitgaande van de basisregels, sociale en ethische normen (diversiteit, milieuzorg ...).  
Afspraken nakomen en zijn verantwoordelijkheid nemen

II. Brengt sociale en ethische normen in de praktijk.

- Neemt de verantwoordelijkheid op zich voor zijn eigen handelen (past geen paraplu-politiek toe)
- Leeft de deontologie na die eigen is aan de functie of het functieniveau
- Spreekt anderen erop aan als ze niet conform bestaande regels en afspraken handelen
- Handelt consequent: neemt in soortgelijke omstandigheden soortgelijke standpunten in of een soortgelijke houding aan.
- Kan inschatten of informatie al dan niet verder kan of mag worden verspreid
- Vertoont voorbeeldgedrag rond basisregels en afspraken

### 3.5 Milieusparend gedrag

Het consequent hanteren van milieuvriendelijke productie- en gedragsprocessen bij het uitoefenen van de functie

III. Zoekt actief naar nieuwe mogelijkheden om milieuvriendelijk te werken en spreekt anderen erop aan

- neemt een voorbeeldfunctie m.b.t. milieusparend en milieuvriendelijk gedrag op.
- kijkt kritisch naar bestaande processen en zoekt nieuwe mogelijkheden om het gebruik van energie te beperken.
- zoekt actief naar milieuvriendelijke alternatieven binnen de bestaande productie- en gedragsprocessen.
- stimuleert systematisch het gebruik van elektronische middelen tegenover papier.
- kijkt erop toe dat energie (verwarming, elektriciteit, water...) niet nutteloos gebruikt worden.
- kijkt erop toe dat de afspraken rond het sorteren en verwijderen van afval en milieuvriendelijke producten worden nageleefd.
- wijst anderen indien nodig op verkwistend gedrag en op het bestaan van milieuvriendelijke alternatieven.

### 3.6 Omgaan met stressfactoren

Efficiënt gedrag vertonen in situaties met hoge complexiteit, tijds- of werkdruk of bij tegenslag, teleurstelling of kritiek

II. Blijft kalm en rustig in situaties van langdurig verhoogde druk of in crisissituaties die eigen zijn aan de opdracht.

- Blijft rustig praten en geeft een ontspannen indruk, ook al maakt zijn gesprekspartner het hem moeilijk
- Behoudt bij confrontaties een correcte en tactvolle houding: vermijdt woordenwisselingen, reageert respectvol
- Blijft zich in crisismomenten open opstellen voor kritiek van anderen, en blijft bereid zijn eigen aanpak te toetsen
- Kan voor zichzelf problemen, spanningen of tegenslagen verwerken en relativeren
- Blijft doorzetten in geval van tegenslagen en teleurstellingen

### 3.7 Oordeelsvorming (synthetisch denken) =

Meningen uiten en zicht hebben op de consequenties ervan, op basis van een afweging van relevante criteria

II. Neemt standpunten in en overziet de consequenties daarvan

- Komt tot een gefundeerd oordeel, rekening houdend met consequenties
- Betreft mogelijke neveneffecten of consequenties van standpunten in zijn overwegingen
- Motiveert en beargumenteert het eigen oordeel of de beslissing
- Neemt bij problemen of situaties een duidelijk standpunt in
- Neemt standpunten in op basis van onvolledige maar voldoende informatie

### 3.8 Initiatief =

Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen of ondernemen

III. Neemt initiatieven die aantonen dat hij anticipeert op gebeurtenissen (proactief)

- Speelt spontaan in op kansen die zich aandienen
- Anticipeert middels actie op diverse situaties
- Neemt initiatief om te vernieuwen
- Introduceert verbeteringen in werkaanpak en procedures

### 3.9 Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid

Spreekt in een taal zodat het publiek tot wie u zich richt u begrijpt

III. Communiceert vlot met verschillende doelgroepen

- Bouwt zijn betoog op een gericht gestructureerde wijze op.
- Gebruikt herkenbare voorbeelden en vergelijkingen om voorstellen en boodschappen meer kracht bij te zetten.
- Past zijn woordenschat en spreektempo aan de doelgroep aan.
- Stemt zijn communicatiestijl af op de specifieke relatie met de doelgroep (bv. formeel, informeel, meer of minder interactief).
- Communiceert selectief vanuit zijn inzicht in en inschatting van de situatie, om zo sneller zijn doel te bereiken

### 3.10 Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid

Een schrijfstijl hanteren die past bij de boodschap en de doelgroep

III. Heeft een aantrekkelijke en motiverende schrijfstijl

- Maakt een heldere, correcte en leesbare schriftelijke synthese van een complexe situatie.
- Schrijft teksten die een uithangbord zijn voor de organisatie wat betreft stijl, taal en vormgeving.
- Slaagt erin zijn boodschap via een aantrekkelijk taalgebruik visueel voor te stellen.
- Kan teksten voor een breed publiek luchtig maken door aangepaste visuele en andere ondersteuning te gebruiken.
- Verwerkt in zijn teksten de argumenten en redeneringen die voor het doelpubliek het meest relevant en overtuigend zijn.

## 4 VAKTECHNISCHE COMPETENTIES

- Diploma van licentiaat/master
- Uitstekende schriftelijke en verbale communicatieve vaardigheden.
- Grondige kennis van de milieuproblematiek.
- Grondige kennis van en inzicht in het medialandschap in Vlaanderen en de werking ervan, en in het bijzonder thematisch gespecialiseerde media die van belang zijn voor VMM-bevoegdheden

Voor kennisname:

Naam functiehouder	Datum + Handtekening:
--------------------	-----------------------