

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

## 1 DOEL VAN DE FUNCTIE

Meedenken, voorbereiden en uitvoeren van een klantvriendelijke, doelgroepgerichte en efficiënte communicatie van de VMM.

De dienst Communicatie staat in voor de interne en externe communicatie van de Vlaamse Milieumaatschappij. Als communicatiebeheerder zal je deel uitmaken van het team Digitale Communicatie. Samen met je collega's sta je in voor de redactie en het beheer van de VMM-website, het intranet, sociale media en interne en externe mailings. Je schrijft teksten op maat van de doelgroep en stemt ze af op het gebruikte medium. Je hebt ook oog voor de grafische aspecten van communicatie (lay-out en gebruik van foto's).

Daarnaast realiseer je diverse projecten uit de projectportfolio Communicatie. Die projecten zullen hoofdzakelijk interne communicatieprojecten zijn. Het gaat dan onder om de realisatie van het VMM-activiteitenverslag en de wekelijkse 'Allemaal VMM'-mail.

## 2 RESULTAATGEBIEDEN

### 2.1 VOORBEREIDING

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

Voorbeelden van activiteiten:

De eigen werkzaamheden inhoudelijk voorbereiden, plannen en praktisch organiseren teneinde 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 planning opstellen.
- Voorafgaandelijk inwinnen van informatie ter verduidelijking van de opdracht.
- Contacteren van betrokkenen.
- Uitvoeren van voorbereidende administratieve taken.
- Voorbereidend studie- en onderzoekwerk verrichten.

### 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 voorschriften.

Voorbeelden van activiteiten:

- Ontwerpen en afleveren van vakspecifieke producten zoals folders, brochures, webteksten, campagnemateriaal, ...
- Aanmaken van administratieve documenten zoals offertevragen voor de dienst, verslagen van vergaderingen, ...
- Redactie van teksten, nieuwsberichten en persberichten.
- Organiseren van evenementen en activiteiten.
- Uitvoeren van enkele adhoc opdrachten in samenspraak met het diensthoofd of de teamverantwoordelijke.
- Realiseren van diverse projecten uit de projectportfolio van de dienst Communicatie, waarbij de focus hoofdzakelijk op projecten interne communicatie ligt
- Coördinatie van het Activiteitenverslag van VMM
- Coördinatie en redactie wekelijkse 'allemaal VMM'-mail.
- Samenstellen van persoverzicht voor het VMM-personeel.

## 2.3 VERSLAG UITBRENGEN

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

Voorbeelden van activiteiten:

- Opmaken en permanent actualiseren van draaiboeken.
- Signaleren van knelpunten en/of uitzonderlijke waarnemingen of gebeurtenissen.
- Bijhouden van een agenda van de uitgevoerde taken en outputindicatoren.
- Verslag uitbrengen aan het betrokken diensthoofd en collega's over het verloop van de projectopdrachten.
- Regelmatig verslag uitbrengen over de activiteiten van dienstleveranciers bij de uitvoering van werken.
- Maandelijks rapporteren in de BIS-toepassing.

## 2.4 BEHEER VAN MATERIAAL EN/OF GEGEVENS

Inventariseren, verzamelen en actualiseren van het nodige materiaal en/of gegevens teneinde altijd te beschikken over degelijke en bruikbare materialen en/of gegevens

Voorbeelden van activiteiten:

- Verzorgen van een klassement.
- Bijhouden van relevante contactgegevens.
- Wijzigingen relevant voor het adressen- en doelgroepenbestand doorgeven aan de beheerder.

## 2.5 INFORMEREN

Informeren 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, zowel intern als extern.
- Vragen gesteld aan de VMM worden klantvriendelijk beantwoord innen de vooropgestelde termijnen zoals beschreven in het decreet openbaarheid van bestuur.
- Organiseren van en/of technisch of vakinhoudelijk ondersteunen van activiteiten.
- Verspreiden van documentatie naar interne en/of externe klanten.
- Deelnemen aan vergaderingen, werkgroepen, stuurgroepen, ...
- Uitleg geven aan betrokken collega's rond procedures, regelgeving, ...
- Informatie geven aan collega's, partners en klanten.

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

Zichzelf voortdurend vervolmaken in het eigen vakgebied en werkterrein teneinde 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

## 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

I. Toont zich leer- en aanpassingsbereid met betrekking tot de eigen functie en situatie.

- Is gemotiveerd om nieuwe leerstof te verwerken.
- Is bereid om nieuwe methodes aan te leren.
- Past nieuwe afspraken over de uitvoering van de eigen taak meteen toe in de praktijk.
- Vraagt om uitleg en toelichting als iets niet duidelijk is.
- Geeft aan waar zich problemen in de taak voordoen en denkt mee na over oplossingen.

### 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

#### I. Helpt anderen en pleegt overleg

- Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Stemt de eigen inbreng/prioriteiten/aanpak af op de behoeften van de groep
- Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid van mensen
- Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder de eigen opdracht
- Vraagt spontaan en proactief de mening van anderen

### 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

#### I. Handelt correct en respectvol ten aanzien van zijn omgeving en van de bestaande regels en afspraken.

- Respecteert formele regels en afspraken.
- Gaat op respectvolle wijze om met anderen (collega's, klanten, medewerkers ...).
- Geeft volledige en juiste informatie door.
- Respecteert vertrouwelijke en persoonlijke informatie.
- Doet wat hij zegt, komt beloften en afspraken na.
- Komt open uit voor eigen fouten, vergissingen en nalatigheden.

### 3.5 Milieusparend gedrag

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

#### I. Houdt rekening met de milieuafspraken binnen de organisatie

- beperkt het gebruik van energie: sluit ramen en deuren wanneer de verwarming volledig open staat, schakelt elektrische apparaten (schermen, printers, fax, kopieermachine, koffiezet,... ) uit bij het verlaten van het kantoor, dooft de lichten bij het verlaten van kantoren, opbergruimtes, toiletten enz.

- selecteert het eigen afval volgens glas, solventen, zuren, papier, PMD, GFT, batterijen en restafval en sorteert volgens de gebruiken en de mogelijkheden van de vestigingen.
- volgt de voorgeschreven procedures om restmonsters en reststandaarden te stockeren en af te voeren.
- verwijdert afval m.b.t. de uitbating van de meetnetten en de werking van het labo op een milieuvriendelijke manier.
- vermijdt zoveel mogelijk het gebruik van milieuonvriendelijke producten indien een alternatief voorhanden is.
- springt zuinig om met milieuonvriendelijke producten of moeilijk afbreekbare producten (bv. reinigingsmiddelen,...).
- beperkt het gebruik van leidingwater: gebruikt niet meer water dan noodzakelijk is, signaleert lekkende kranen, ...

### 3.6 Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid =

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

II. Zorgt voor een heldere communicatie in twee richtingen

- Richt zich tot zijn gesprekspartner
- Gaat regelmatig na of de boodschap voor de andere duidelijk is
- Biedt zijn gesprekspartner(s) de mogelijkheid om vragen te stellen
- Geeft de gesprekspartner de ruimte om zich te uiten en onderbreekt hem niet
- Past de communicatiewijze aan de mogelijkheden of eigenheden van de gesprekspartner aan

### 3.7 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.

### 3.8 Probleemanalyse (analytisch denken) =

Een probleem duiden in zijn verbanden. Op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende, relevante informatie

I. Ziet de essentie van het probleem.

- Verzamelt informatie over de achtergronden en oorzaken.
- Maakt duidelijk onderscheid tussen hoofd- en bijzaken bij het analyseren van een probleem.
- Omschrijft duidelijk de kern van het probleem.

- Verwerft een algemeen inzicht in de problematiek.
- Gaat systematisch te werk bij het analyseren van een probleem.

### 3.9 Nauwgezetheid =

Taken nauwgezet en met zin voor detail volbrengen. Gepast omgaan met materialen

II. Levert met oog voor detail correct werk af.

- Voert repetitieve administratieve of technische taken foutloos uit.
- Vult documenten en formulieren correct en zorgvuldig in.
- Blijft aandachtig bij routineuze taken.
- Controleert het eigen werk.
- Merkt fouten en onnauwkeurigheden in de beschikbare informatie op, met het oog op het aanbrengen van correcties.

### 3.10 Organiseren =

Organiseert het eigen werk

- Werkt onder tijdsdruk alles tijdig en correct af.
- Kan op een bepaald ogenblik met oog voor de timing zijn/haar werk afronden.
- Pakt de zaken efficiënt aan.
- Kan inspelen op wijzigende omstandigheden.
- Ontwikkelt een aanpak die blijk geeft van doorzicht en overzicht.

## 4 VAKTECHNISCHE COMPETENTIES

- Diploma op Bachelor- of graduaatsniveau in de richting communicatie of journalistiek of gelijkwaardig door ervaring.
- Zeer goede schriftelijke en verbale kennis van het Nederlands en goede kennis van het Engels.
- Goede kennis van de courante MS Office toepassingen en CMS-systemen.
- Inzicht in en goede kennis van sociale media en de nieuwe evoluties op het vlak van digitale communicatie.
- Zeer goede kennis van de VMM als organisatie en ervaring met overheidscommunicatie.
- Goede kennis van en oog voor de grafische kant van communicatie en basiskennis van beeldbewerking.
- Kennis over en affiniteit met milieuproblematiek is een belangrijk pluspunt.
- Kennis van procedures en wetgeving openbaarheid van bestuur en overheidsopdrachten is een pluspunt.

Voor kennisname:

<b>Naam functiehouder</b>	<b>Datum + Handtekening:</b>