

Diensthooft Communicatie (A1a-A3a)

1. Doel van de functie

Het Diensthooft Communicatie **stuurt het communicatieteam** van het lokaal bestuur Maldegem **aan**. Hij/zij/x is de **eindverantwoordelijke voor alle interne en externe communicatie** en versterkt de gemeentelijke communicatie op tal van (hedendaagse) kanalen. Met deze acties zorgt het Diensthooft Communicatie voor een **verdere professionalisering** van de dienst Communicatie en bij uitbreiding van de volledige organisatie.

Het Diensthooft Communicatie zorgt voor een goede werking van zijn/haar/hun dienst en is verantwoordelijk voor een vlotte opvolging en rapportering van alle communicatie-gerelateerde zaken (bv. beleidscommunicatie, website, *employer branding*...). Daarnaast is het Diensthooft Communicatie de **eindverantwoordelijke** wat betreft de **verschillende samenwerkingen** tussen de communicatiedienst en (alle) andere interne diensten van het lokaal bestuur Maldegem (bv. Personeelsdienst, dienst Evenementen, Toerisme en Lokale Economie...).

De functie van Diensthooft Communicatie is een **coördinerende en teamoverschrijdende functie** waarbij overleg, sensibilisatie, communicatie, educatie en het creëren van een dynamiek van essentieel belang zijn.

2. Plaats in de organisatie

Het Diensthooft Communicatie **geeft leiding aan het team van Communicatie** en rapporteert rechtstreeks aan de Algemeen Directeur. Deze functie kadert binnen de **Pijler interne organisatie**. Hij/zij/x stuurt een team van 3 andere collega's aan.

3. Verantwoordelijkheden

Verantwoordelijk voor alle interne en externe communicatie van het lokaal bestuur Maldegem:

- Verzorgen van een goede communicatiestroom naar de burger en andere belanghebbenden.
- Aanpassen van de communicatie in functie van de doelgroep.
- Gebruikmaken en onderhouden van de bestaande communicatiekanalen zoals gedrukte communicatie, digitale communicatie, sociale media...
- Uitschrijven van interviews en speeches.
- Verzorgen van structurele, systematische en periodieke communicatie(s) binnen de organisatie.
- Optimaliseren van interne organisatieprocessen en systemen van communicatie.
- Ondersteunen en begeleiden van medewerkers/collega's in de ontwikkeling van hun communicatievaardigheden (bv. door interne opleiding te voorzien, organiseren van organisatie brede opleiding(en) i.v.m. communicatie...).

Opbouw en delen van **kennis & expertise**:

- Volgen van de nodige relevante opleidingen en vormingen omtrent allerhande aspecten inzake Communicatie (bv. Sociale media, LinkedIn, *speechwriting* ...).
- Verzamelen en (digitaal) borgen van kennis en informatie: Zorgen dat de relevante kennis en informatie verzameld, bewaard en beschikbaar gesteld wordt, zowel voor de organisatie als voor het team.
- Bouwen aan een netwerk van belanghebbenden (intern en extern).

maldegem.be

Het **ontwikkelen en beheren van een communicatievisie** die toekomstgericht is en inspeelt op de hedendaagse trends en maatschappelijke evoluties:

- Uitdragen van inclusieve communicatie met aandacht voor zowel gedrukte als digitale communicatie.
- De meest aangewezen (communicatie)kanalen en instrumenten per doelgroep aanspreken en deze selecteren die in lijn liggen met de visie en het beleid rond communicatie.
- Vertalen van organisatie brede communicatieplannen in verschillende digitale en niet-digitale communicatieproducten.
- Ervoor zorgen dat het lokaal bestuur Maldegem steeds een moderne en up-to-date werking heeft wat communicatiemiddelen betreft.
- Periodiek in kaart brengen van de communicatiebehoeften onder de interne diensten (strategisch communicatieplan) en adviseren aan de Algemeen Directeur, het MAT en het bestuur over de te ondernemen (communicatie)acties.

Evalueren en optimaliseren van de werking en **professionalisering van de dienst**:

- Uitdragen van de communicatie huisstijl van de organisatie Maldegem.
- Uitbouwen en uitdragen van een communicatieplan.
- Ontwikkelen en verder uitbouwen van een klantgerichte interne dienstverlening, in overleg en in afstemming met andere diensten die werken rond interne organisatie (bv. Personeelsdienst, ICT, beleidsondersteuning...).

Verantwoordelijk voor de **dagelijkse leiding en aansturing van een team**:

- Zorgen voor een efficiënte planning en taakverdeling binnen de dienst.
- Waken over de continuïteit van de dienstverlening en opvolgen van de werkzaamheden van de verschillende medewerkers.
- Coachen van medewerkers met het oog op een goede werking van de dienst: context bieden, feedback geven, aanmoedigen en voorzien in de nodige opleiding(en).
- Zorgen voor een goede planning en rapportering (zowel voor het team als t.a.v. de (interne) klant).
- Zorgen voor intern overleg en een goede (interne) informatiedoorstroom.
- Ervoor zorgen dat de organisatieprincipes actief worden gerealiseerd binnen de dienst.

Een actieve rol aannemen in het verzorgen van **crisiscommunicatie** in functie van de **noodplanning**.

4. Competentieprofiel

Kennis en vaardigheden (op een schaal van 1-5)

- Organisatiebeheersing in de publieke sector (2)
- Projectaanpak of ervaring in organisatie (3)
- Graag bijleren/innoveren (4)
- MS Office en andere digitale tools kunnen gebruiken (5)
- Affiniteit/voeling met communicatie in de meest ruime zin (interne en externe communicatie, sociale media, webdesign...) hebben (5)
- Mensen inspireren en enthousiasmeren (5)

maldegem.be

Functie specifieke competenties (op een schaal van 1-3):

Klantgerichtheid Niveau 3 - *Optimaliseert de dienstverlening van de organisatie aan belanghebbenden via structurele acties*

- Legt voor de entiteit meetbare doelstellingen vast op het vlak van klantgerichtheid en klantentevredenheid.
- Zet systemen op om een kwaliteitsvolle aanpak te garanderen.
- Past diensten, procedures en structuren aan om beter aan toekomstige behoeften en verwachtingen van belanghebbenden te beantwoorden.
- Onderneemt extra acties om de relatie met belanghebbenden op te bouwen en/of te bestendigen.
- Stimuleert en faciliteert anderen om de klantgerichtheid van hun aanpak voortdurend in vraag te stellen en te verbeteren.

Communicatie Niveau 3 - *Communiqueert vlot met verschillende doelgroepen, ook over complexe onderwerpen*

- Geeft abstracte of complexe materie op een inzichtelijke wijze weer.
- Bouwt zijn/haar/hun betoog op een gericht gestructureerde wijze op.
- Communiqueert selectief vanuit zijn/haar/hun inzicht in de situatie, om zo sneller het doel te bereiken.
- Zoekt aansluiting bij het publiek en gebruikt voor hen relevante en overtuigende redeneringen, argumenten, voorbeelden en vergelijkingen.
- Hanteert een rijk en gevarieerd taalgebruik.

Samenwerken Niveau 2 - *Stimuleert de samenwerking binnen de entiteit, werkgroepen of projectgroepen*

- Laat het gemeenschappelijk belang van de organisatie primeren op het persoonlijk belang.
- Komt met ideeën om het gezamenlijke resultaat te verbeteren.
- Betrekt belanghebbenden bij het nemen van beslissingen, stemt consequenties van acties en beslissingen met betrokkenen af (extern – intern).
- Moedigt anderen aan om van gedachten te wisselen, te overleggen en samen opdrachten aan te pakken.
- Onderneemt acties zodat er een positieve verstandhouding en productieve samenwerking binnen de groep ontstaat en blijft.

Initiatief Niveau 2 - *Neemt het initiatief om structurele problemen binnen het takendomein op te lossen (reactief en structureel)*

- Brengt knelpunten en problemen onder de aandacht en handelt ernaar (eventueel na overleg).
- Geeft spontaan aan waar het afgeleverde resultaat verbeterd kan worden.
- Formuleert uit eigen beweging voorstellen om bestaande situaties te verbeteren.
- Zoekt naar alternatieve oplossingen als hij/zij/x met structurele problemen wordt geconfronteerd.
- Trekt zaken naar zich toe en neemt het eigenaarschap op van thema's.
- Maakt als dat nuttig of nodig is, gebruik van indirecte beïnvloedingsmethodes om de kansen op slagen te verhogen.

Innoveren Niveau 2 – Werkt actief mee aan het vernieuwen van de uitvoering van taken

- Accepteert verandering en vernieuwing.
- Staat open voor nieuwe ideeën van anderen en neemt deze mee.
- Gaat na of en hoe nieuwe tendensen en ontwikkelingen in zijn/haar/hun functie ingezet kunnen worden.
- Stelt bestaande methoden op een gezonde kritische manier in vraag en probeert nieuwe werkwijzen uit.
- Zoekt actief naar kansen en mogelijkheden om het werk te veranderen en te verbeteren en werkt die uit tot concrete voorstellen.

Zorgvuldigheid Niveau 2 – Blijft onder verhoogde druk kwaliteitsvol werk afleveren

- Blijft onder tijdsdruk op details letten.
- Combineert snelheid met nauwkeurigheid, combineert kwantiteit met kwaliteit.
- Kiest de exacte methode of procedure op basis van de gevraagde nauwkeurigheid.
- Gebruikt hulpmiddelen om het werk te controleren.
- Maakt gebruik van instrumenten of technieken om fouten te vermijden.

Richting geven Niveau 2 – Geeft richting op het niveau van processen en structuren

- Schept duidelijkheid over de taken, rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende teamleden en teams van de entiteit.
- Zorgt ervoor dat beschikbare mensen en middelen efficiënt ingezet worden met het oog op de gezamenlijk te behalen doelstelling.
- Voorziet in mogelijkheden voor communicatie en overleg binnen het team en stimuleert het gebruik daarvan.
- Stuurt het functioneren van individu en team bij, met het oog op het bereiken van de doelstellingen.
- Bewaakt processen en structuren en stuurt ze indien nodig bij om de efficiëntie of kwaliteit van de werking te verzekeren of te verbeteren.

Visie Niveau 1 – Plaatst operationele taken en problemen in een ruim perspectief of kader

- Schat de ruime consequenties van zijn/haar/hun voorstellen, beslissingen en acties correct in.
- Denkt discipline overschrijdend (bv. gebruikt informatie uit andere domeinen, bekijkt de mogelijke impact op andere entiteiten).
- Legt overstijgende, minder voor de hand liggende verbanden.
- Maakt zich los van de dagelijkse praktijk, geeft de grote lijnen aan, denkt vooruit.
- Kent de missie, visie en strategie van de organisatie(afdeling) en handelt ernaar bij de invulling van de functie.

5. Organisatieprincipes

De organisatieprincipes zijn de basis voor onze werking – de organisatieprincipes geven een inzicht in wat van alle medewerkers van de organisatie verwacht wordt:

- We plaatsen onze **interne en externe klant centraal**. We hanteren een menselijke en respectvolle aanpak bij het uitvoeren van de beleidsdoelstellingen.
- We werken met goesting en passie en leggen ons hart in onze dienstverlening. We zoeken de **juiste m/v/x voor de juiste job** en geven mensen de kans zich verder te ontwikkelen.
- Iedere medewerker kent de **beginselen van goed bestuur** en hanteert ze als rode draad in de uitvoering van zijn/haar/hun job (zorgvuldigheidsbeginsel, motiveringsbeginsel, redelijkheidsbeginsel, gelijkheidsbeginsel, onpartijdigheidsbeginsel, rechtszekerheids- en vertrouwensbeginsel).
- We werken **zo efficiënt mogelijk** aan het realiseren van de doelstellingen. We maken keuzes vanuit deskundigheid en werken samen met collega's om de juiste dingen op een verantwoorde manier te doen.
- We stellen onze dienstverlening kritisch in vraag en staan open voor **innovatieve oplossingen**. We zijn flexibel, streven naar verbetering en durven investeren in vernieuwing. Zo dragen we bij aan een hedendaagse organisatie met een sterk imago.
- We werken aan een open en collegiale sfeer waarbinnen we graag samenwerken. We krijgen **vertrouwen en nemen verantwoordelijkheid**.