

## Functiebeschrijving: Attaché Communicatie

### 1. Identificatie van de functie

**Functiebenaming:** Attaché Communicatie A1 (realisatie en redactie)

**Functiecode:** ICO028

**Niveau:** A

**Organisatie:** Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen

**Aanmaakdatum:**

**Bepalende rol:** ondersteunend/expert

**Taal van de beschrijving:** NL

**Vakrichting / functiefamilie:** communicatie en informatie (CO)

### 2. Doel van de functie

Het interne en externe communicatiebeleid vertalen in operationele acties en de praktische aspecten van de communicatiekanalen plannen en organiseren

teneinde te zorgen voor de duidelijkheid en de doeltreffendheid van de communicatie van de organisatie en zo bij te dragen aan een professioneel imago

### 3. Resultaatgebieden (volgens prioriteit)

#### *Als operationeel medewerker*

Vertalen van het communicatiebeleid naar een operationeel communicatieplan gebaseerd op verschillende verspreidingstechnieken en zorgen voor de uitvoering van dit plan

teneinde zowel intern als extern een doeltreffende en professionele communicatie te realiseren

#### Voorbeelden van taken:

- technische (bv. optimaal gebruik van mail en intranet) en operationele ondersteuning bieden aan het communicatieteam bij het gebruik van de verschillende kanalen (mail, intranet, internet, enz.)
- de externe communicatiekanalen beheren en operationeel maken (website, pers, enz.) en zorgen voor het optimaal gebruik ervan in samenwerking met de beleidsadviseur/de communicatieverantwoordelijke
- collega's begeleiden bij hun keuze van verspreidingsmedia

Tijdsgebruik: %

### ***Als organisator en projectmedewerker***

Regelen van de praktische aspecten die verbonden zijn aan de verschillende communicatieacties en kanalen

teneinde een doeltreffende implementatie van het communicatiebeleid te realiseren

#### Voorbeelden van taken:

- instaan voor het goede verloop van mailings en vergaderingen
- ervoor zorgen dat het personeelsblad bestemd voor de medewerkers op tijd verschijnt
- instaan voor de organisatie van de informatie op het intranet
- organiseren van en meewerken aan evenementen, opendeurdagen, tentoonstellingen, enz.

Tijdsgebruik: %

### ***Als assistent van de verantwoordelijke van de cel Communicatie***

Constructief meewerken aan het interne en externe communicatiebeleid

teneinde zowel intern als extern een doeltreffende, transparante en professionele communicatie realiseren

#### Voorbeelden van taken:

- feedback geven aan de beleidsadviseur
- raad geven aangaande de haalbaarheid en de opbouw van communicatieprojecten
- rapporten opmaken over de resultaten van de gevoerde communicatieacties
- aan verschillende verantwoordelijken en medewerkers opleidingen geven inzake de sensibilisering voor het belang van communicatie

Tijdsgebruik: %

### ***Als redactielid***

Meewerken aan het schrijven en opstellen van publicaties

teneinde de verzamelde informatie op een duidelijke en verstaanbare manier over te brengen

#### Voorbeelden van taken:

- relevante informatie opzoeken via interviews, enquêtes, internet, de media, enz.
- diverse artikelen, verhandelingen, enz. analyseren
- documenten voorbereiden voor de drukkerij
- de gedrukte documenten nakijken

Tijdsgebruik: %

**Als expert internet/intranet**

Een herkenbare en identificeerbare (beeld)taal uitwerken op maat van het doelpubliek en het gebruik ervan waarborgen

teneinde voor het geheel van de organisatie een herkenbare en professionele communicatiestijl te hanteren

Voorbeelden van taken:

- de opmaak van publicaties ontwerpen
- meewerken aan het ontwerp van de website en van het intranet
- het grafisch charter van de organisatie uitwerken

Tijdsgebruik:            %

**Als kennisbeheerder**

Continu actualiseren en ontwikkelen van de eigen kennis op het vlak van communicatie

teneinde de afstemming op de actuele ontwikkelingen te garanderen van de dienstverlening op het vlak van communicatie

Voorbeelden van taken:

- deelnemen aan interdepartementale vergaderingen om ideeën en ervaringen uit te wisselen
- zich via externe documentatie informeren over de evoluties op het vlak van communicatie
- deelnemen aan panels en externe conferenties over dit onderwerp

Tijdsgebruik:            %

**4. Specifieke inhoud van de functie (aanvullende opmerkingen):**

- Als  
.....  
.....
- Als  
.....  
.....

## 5. Netwerkelementen

<i>Van wie krijgt de functie informatie?</i>			
<i>Van wie</i>	<i>Welke informatie</i>	<i>In welke vorm</i>	<i>Met welke frequentie</i>
Verantwoordelijke van de cel COM / Leden van de Directieraad	Richtlijnen, opdrachten	Persoonlijk contact, managementplan	Dagelijks
Interne projectleiders	Vragen stellen	Persoonlijk contact	Wekelijks
Communicatie-medewerkers	Vragen stellen	E-mail, netwerk, workshop	Maandelijks
Ambtenaren	Vragen stellen	E-mail, telefoon	Wekelijks
Burgers	Vragen stellen	E-mail, telefoon	Ad hoc
Externe leveranciers	Vragen, offertes	Brief, e-mail	Wekelijks
<i>Aan wie geeft de functie informatie?</i>			
<i>Aan wie</i>	<i>Welke informatie</i>	<i>In welke vorm</i>	<i>Met welke frequentie</i>
Verantwoordelijke van de cel COM / Leden van de Directieraad	Resultaten, voorstellen	Persoonlijk contact	Dagelijks
Interne projectleiders	Antwoorden, voorstellen	Persoonlijk contact	Dagelijks
Communicatie-medewerkers	Antwoorden	E-mail, netwerk	Maandelijks
Ambtenaren	Informatie	Interne projectleiders	Maandelijks
Burgers	Informatie	Interne projectleiders	Ad hoc
Externe leveranciers	Opdrachten, drukwerk	Brief, e-mail	Wekelijks

## 6. Positionering

De functie krijgt leiding van:	De verantwoordelijke van de cel COMMUNICATIE
De functie geeft leiding aan een groep van :	Totaal aantal medewerkers (en hun niveau) aan wie <b>hiërarchisch</b> leiding wordt gegeven : <input checked="" type="checkbox"/> de functie geeft geen hiërarchische leiding

## 7. Autonomie

De functie kan autonoom beslissen over:	<ul style="list-style-type: none"><li>• de eigen werkorganisatie en planning i.f.v. de organisatie van de dienst</li><li>• operationele beslissingen en adviezen</li><li>• voorstellen voor verbeteringen en vernieuwingen</li></ul>
De functie moet autorisatie vragen voor:	<ul style="list-style-type: none"><li>• de wijzigingen in prioriteiten</li><li>• belangrijke wijzigingen in de projecten</li><li>• complexe operationele beslissingen</li><li>• beslissingen met een impact op de organisatie</li></ul>

## 8. Innovatie

Aan welke richtlijnen, instructies en wetgeving is de functie gebonden?	<ul style="list-style-type: none"><li>• bestuursovereenkomst en operationeel plan van de HWW</li><li>• beleidsnota van de minister, aanvragen van het Beheerscomité</li><li>• communicatiebeleid binnen de federale overheid</li></ul>
Welke vernieuwingen?	<ul style="list-style-type: none"><li>• de functie is gericht op de creatie van een nieuwe communicatiecultuur en het verbeteren van het communicatiebeleid en de communicatiekanalen</li></ul>
Op basis van welk referentiekader?	<ul style="list-style-type: none"><li>• tendensen inzake communicatie</li><li>• netwerk van communicatieambtenaren, werkgroepen, professionals</li></ul>

## 9. Technisch competentieprofiel

<ul style="list-style-type: none"><li>• Basiskennis communicatie en communicatietechnologie</li></ul>
---

## 10. Generiek competentieprofiel

<i>Rol: Ondersteunend / Expert</i>									
Omgaan met informatie		Omgaan met taken		Omgaan met medewerkers		Omgaan met relaties		Omgaan met het eigen functioneren	
	Informatie begrijpen		Taken uitvoeren		Kennis en informatie delen		Communiceren		Respect tonen
	Informatie behandelen		Werk structureren	X	Ondersteunen		Actief luisteren		Zich aanpassen
	Informatie analyseren	X	Problemen oplossen		Medewerkers aansturen	K	<b>In team werken</b>	K	<b>Betrouwbaarheid tonen</b>
X	Informatie integreren		Beslissen		Medewerkers motiveren	K	<b>Servicegericht handelen</b>	X	Inzet tonen
	Vernieuwen		Organiseren		Medewerkers ontwikkelen	X	Adviseren		Stress beheren
	Conceptualiseren		Beheren van de dienst		Bouwen van teams		Beïnvloeden	K	<b>Zichzelf ontwikkelen</b>
	Inzicht in de organisatie		Beheren van de organisatie		Teams aansturen		Relaties leggen	K	<b>Objectieven behalen</b>
	Visie ontwikkelen		Besturen van de organisatie		Inspireren		Netwerken		Organisatiebetrokkenheid tonen

### *Omgaan met informatie*

#### **Informatie integreren:**

- Definitie:

Leggen van verbanden tussen verschillende gegevens, genereren van alternatieven en trekken van sluitende conclusies.

- Dimensies:

#	Verbanden leggen: relevante en juiste linken leggen tussen diverse gegevens met het oog op de integratie tot een samenhangend geheel.
o	Alternatieven genereren: meerdere alternatieven bedenken en opsommen.
x	Conclusies trekken: een sluitende conclusie vormen op basis van de gemaakte synthese en gegenereerde alternatieven.

- Gedragindicatoren:

#	Brengt verschillende kernelementen samen tot een coherent geheel.
#	Legt de juiste verbanden tussen informatie met verschillende inhouden, afkomstig uit verschillende bronnen.
o	Onderzoekt alle mogelijke alternatieve verklaringen voor een bepaald resultaat.
o	Benadert situaties vanuit verschillende invalshoeken.
x	Weegt alternatieven tegen elkaar af om tot doordachte conclusies te komen.
x	Gebruikt informatie uit verschillende bronnen om tot coherente conclusies te komen.

## Omgaan met taken

### Beslissen:

- Definitie:

Nemen van beslissingen op basis van (on)volledige informatie en doelgericht acties ondernemen om de beslissingen uit te voeren.

- Dimensies:

#	Beslissingen nemen: de juiste beslissing nemen op basis van (on)volledige informatie, rekening houdend met de voor- en nadelen ervan en met de diverse opties die er zijn.
o	Acties ondernemen: het ondernemen van acties, vertrekkende van een beslissing en gericht op het realiseren van doelstellingen.

- Gedragindicatoren:

#	Neemt correcte beslissingen waarvoor voldoende, maar nog niet alle informatie aanwezig is, rekening houdend met de voor- en nadelen.
#	Neemt een beslissing zodra hij/zij de gevolgen en alternatieven voldoende ingeschat heeft.
#	Onderzoekt grondig de verschillende alternatieven alvorens te beslissen.
o	Initieert acties op basis van genomen beslissingen zonder de te bereiken objectieven uit het oog te verliezen.
o	Onderneemt acties die bijdragen tot het realiseren van de doelstellingen.
o	Vertaalt een doelstelling in een concreet uitgewerkt actieplan.

## Omgaan met medewerkers

### Ondersteunen:

- Definitie:

Anderen begeleiden, een voorbeeldfunctie uitoefenen en hen ondersteunen in hun dagelijks functioneren.

- Dimensies:

#	Anderen begeleiden: een aanspreekpunt zijn en anderen begeleiden in de uitoefening van hun functie.
o	Voorbeeldfunctie uitoefenen: binnen de eigen functie als voorbeeld functioneren, zodat anderen kunnen leren op welke wijze het best taken en opdrachten worden aangepakt.
x	Anderen ondersteunen: anderen helpen indien nodig.

- Gedragindicatoren:

#	Begeleidt nieuwkomers om hun efficiëntie in hun functie te doen toenemen.
#	Geeft gericht advies aan medewerkers/collega's om hen te doen groeien in hun functie.
o	Functioneert als aanspreekpunt voor bepaalde aspecten in de uitvoering van zijn/haar verantwoordelijkheden.
o	Leert anderen bepaalde projecten uit te voeren door als voorbeeld te functioneren.
x	Anticipeert op mogelijke problemen bij de uitvoering van opdrachten van zijn/haar collega's.
x	Neemt structurele maatregelen om het werk van collega's te vergemakkelijken.

## Omgaan met relaties

### In team werken (K) :

- Definitie:

Groepsgeest creëren en bevorderen door zijn/haar mening en ideeën te delen en door bij te dragen aan de oplossing van conflicten tussen collega's.

- Dimensies:

#	Overleggen: ideeën en opvattingen op een open manier delen met anderen en hen ertoe uitnodigen hetzelfde te doen.
o	Groepsgevoel stimuleren: teamgeest creëren door het aanmoedigen van communicatie en door het bundelen van krachten.
x	Conflicten vermijden en bijleggen: inspanningen leveren om de spanningen met collega's te verminderen en actief zoeken naar een consensus.

- Gedragsindicatoren:

#	Besprekt problemen en dossiers met de andere teamleden om zo tot een oplossing te komen.
#	Zet medewerkers en/of collega's aan om spontaan informatie en opinies uit te wisselen.
o	Neemt de nodige initiatieven die de groeps sfeer ten goede komen.
o	Geeft het goede voorbeeld door zelf actief samen te werken en te communiceren met de teamleden.
x	Zet zelf de eerste stap om conflicten met zijn/haar collega's bij te leggen.
x	Vorkomt conflicten door voorafgaande afspraken te maken met zijn/haar collega's.

### Servicegericht handelen (K):

- Definitie:

Interne en externe klanten op een transparante, integere en objectieve manier begeleiden, hen een persoonlijke dienstverlening leveren en constructieve contacten onderhouden.

- Dimensies:

#	Klantgerichtheid: de klanten/burgers op de eerste plaats stellen en aan hun noden tegemoet komen door een snelle en persoonlijke service te leveren en hun klachten ernstig te nemen.
o	Klanten begeleiden: het begeleiden van de klanten/burgers naar de meest opportune oplossing in functie van hun noden, door op een transparante, integere en objectieve manier advies te geven.
x	Klantencontacten onderhouden: constructieve contacten onderhouden met de klanten/burgers waardoor een uitwisseling van informatie en/of diensten kan worden gegarandeerd.

- Gedragsindicatoren:

#	Zet de nodige structuren op zodat klachten van klanten/burgers efficiënt behandeld worden.
#	Zoekt naar mogelijkheden om de dienstverlening aan de klanten/burgers te verbeteren.
o	Begeleidt de klant/burger naar de meest opportune oplossing op basis van zijn/haar kennis en ervaring.
o	Overloopt samen met de klant/burger de verschillende opties bij het zoeken naar de optimale oplossing.
x	Biedt op een bepaalde manier een gepersonaliseerde dienstverlening en advies aan de klant/burger zodat deze laatste hem/haar kan vertrouwen.
x	Onderhoudt op regelmatige basis contacten met zijn/haar klanten/burgers.



## Adviseren:

- Definitie:

Advies geven aan zijn/haar gesprekspartners en een vertrouwensrelatie met hen opbouwen op basis van zijn/haar expertise.

- Dimensies:

#	Advies geven: het adviseren van klanten, burgers en anderen binnen en buiten de organisatie op basis van eigen expertise.
o	Credibiliteit verwerven: een relatie opbouwen met anderen op basis van zijn/haar geloofwaardigheid en expertise.

- Gedragindicatoren:

#	Past de inhoud van zijn/haar adviezen aan de noden van de gesprekspartner aan.
#	Geeft inhoudelijk correct advies aan anderen.
#	Stoelt zijn/haar advies op een samenhangende redenering.
o	Bouwt dankzij zijn/haar geloofwaardigheid een relatie op met belangrijke partners.
o	Bouwt een duurzame relatie op met anderen, mede door zijn/haar persoonlijke geloofwaardigheid.
o	Geeft blijk van expertise die naar waarde wordt geschat in zijn/haar organisatie en bij zijn/haar klanten.

## Omgaan met het eigen functioneren

### Betrouwbaarheid tonen (K):

- Definitie:

Integer handelen in overeenstemming met de verwachtingen van de organisatie, vertrouwelijkheid respecteren, verbintenissen nakomen en elke vorm van partijdigheid vermijden.

- Dimensies:

#	Eerlijk & integer handelen: vertrouwelijkheid respecteren en anderen op een eerlijke en integere wijze benaderen.
o	Consistent handelen: zich consequent tonen in principes, waarden en gedrag; bouwen aan vertrouwen op basis van de eigen authenticiteit en nakomen van verbintenissen.
x	Loyaal handelen: op een gedisciplineerde manier te werk gaan in overeenstemming met de verwachtingen van de organisatie door genomen beslissingen te ondersteunen en uit te voeren.

- Gedragindicatoren:

#	Behandelt informatie met de nodige discretie.
#	Behandelt anderen, in alle omstandigheden, op een eerlijke en rechtvaardige manier.
o	Wint het vertrouwen van anderen door ondubbelzinnig te handelen.
o	Vertoont consistentie tussen principes, waarden en gedrag.
x	Stemt zijn gedrag adequaat af op zijn/haar waarden en principes.
x	Handelt in overeenstemming met eigen principes en stemt deze af op die van de organisatie.

## Inzet tonen :

- Definitie:

Zich ten volle inzetten voor het werk door steeds het beste van zichzelf te geven, hoge kwaliteit na te streven en door te blijven doorzetten, ook bij tegenwerking.

- Dimensies:

#	Betrokkenheid tonen: zich ten volle inzetten voor het werk dat men doet en steeds het beste van zichzelf geven.
o	Kwaliteitsbewust en duurzaam handelen: kwaliteitsstandaarden hanteren door het werk te controleren op fouten en kwaliteit leveren, zelfs bij detailarbeid; duurzaam handelen.
x	Doorzetten: het vermogen gepast en doelgericht te reageren als men geconfronteerd wordt met hindernissen.

- Gedragindicatoren:

#	Is begaan met de vooruitgang die door de organisatie geboekt wordt.
#	Maakt, ook in moeilijker omstandigheden, het beste van zijn/haar job.
o	Behoudt in zijn/haar handelen een goed evenwicht tussen kwaliteit en snelheid van uitvoeren.
o	Bewaakt de kwaliteit van de geleverde producten/diensten.
x	Zet door, ook wanneer hij/zij wordt geconfronteerd met tegenwerking of druk.
x	Blijft werk van goede kwaliteit afleveren ondanks druk of eventuele obstakels.

## Zichzelf ontwikkelen (K):

- Definitie:

De eigen groei actief plannen en beheren in functie van zijn/haar mogelijkheden, interesses en ambities door het eigen functioneren kritisch in vraag te stellen en zich continu nieuwe inzichten, vaardigheden en kennis eigen te maken.

- Dimensies:

#	Persoonlijke groei plannen: de eigen groei actief plannen en beheren in functie van mogelijkheden, interesses en ambities.
o	Zichzelf in vraag stellen: eigen functioneren kritisch in vraag stellen.
x	Continu leren: zich continu nieuwe inzichten, vaardigheden en kennis eigen maken in functie van de professionele noden of groei. Leren uit fouten.

- Gedragindicatoren:

#	Neemt initiatief om kennis te verwerven door gebruik te maken van diverse middelen (lectuur, benchmarking, opleiding, seminaries, ...).
#	Volgt evoluties en schoolt zich bij volgens de professionele noden.
o	Heeft een duidelijk beeld van zijn professionele evolutiemogelijkheden.
o	Zet de nodige stappen om zijn/haar ambities op lange termijn waar te maken.
x	Kent eigen competenties en beperkingen en is hier eerlijk over.
x	Vraagt om feedback over zijn/haar gedrag en past dit aan indien nodig.

## Objectieven behalen (K):

- Definitie:

Beschikken over de inzet, de wil en de ambitie om resultaten te boeken en de verantwoordelijkheid op zich nemen voor de correctheid van ondernomen acties.

- Dimensies:

#	Scorend vermogen tonen: kansen herkennen en op het juiste moment de juiste acties ondernemen die tot resultaat leiden.
o	Resultaatgerichtheid tonen: resultaten genereren door doelgericht en binnen de beschikbare tijd acties te ondernemen.
x	Verantwoordelijkheid opnemen voor ondernomen acties: aansprakelijkheid opnemen voor de kwaliteit van ondernomen acties, binnen het eigen vakgebied, tegenover de collega's, de organisatie en de burgers.

- Gedragindicatoren:

#	Benut opportuniteiten in het voordeel van de afdeling/directie.
#	Ziet langetermijnoportuniteiten voor de afdeling/dienst en speelt er met succes op in.
o	Behaalt resultaten op lange termijn door hinderpalen te overwinnen.
o	Behaalt resultaten met de afdeling door vlot in te spelen op onvoorziene omstandigheden.
x	Legt verantwoording af ten aanzien van derden voor gemaakte fouten en behaalde resultaten.
x	Neemt tegenover de organisatie de verantwoordelijkheid op voor de kwaliteit van de geleverde expertise.