

Functiebeschrijving

IVAGO

Identificatie van de functie:	
Groep/Afdeling: Klantenrelaties en communicatie	Titularis:
Functie: Afdelingshoofd interne en externe communicatie	Rapporteert aan: zie organigram
Locatie: Proeftuinstraat GENT (of een andere locatie ingevolge de dienstnoodwendigheden binnen IVAGO)	Datum update v/d beschrijving: 11/01/2021
Niveau/Functionele loopbaan: A1-2-3	

FUNCTIE

Doel van de functie:
Samengevat (hoofdpijnen, niet exclusief): Staat op verbindende en efficiënte wijze in voor het interne en externe communicatiebeleid van IVAGO met aandacht voor alle interne en externe doelgroepen en informatiekkanalen. <u>Algemeen:</u> Past het IVAGO managementsysteem voor kwaliteit, milieu en welzijn toe. Past de visie op samenwerken binnen IVAGO toe. Geeft geen leiding volgens de principes en waarden van IVAGO.

Dimensies (indicatief):	
<ul style="list-style-type: none">Aantal medewerkers aan wie leiding gegeven wordt: 0Doelgroep: 246.000 burgers; 4.500 bedrijven	<ul style="list-style-type: none">Interne doelgroep: 420Budget communicatie: 410.000 euro

Resultaatgebieden (gelijke orde van belangrijkheid tenzij anders afgesproken tijdens het functioneren):
<ol style="list-style-type: none">Is het eerste aanspreekpunt voor de verschillende afdelingen binnen IVAGO aangaande communicatie en ondersteunt deze afdelingen.Werkt in duo met de expert afvalpreventie en – sensibilisering. Zij worden ondersteund door de communicatiemedewerkers.Is verantwoordelijk voor het opzetten en uitvoeren van het algemeen communicatiebeleid van IVAGO.Vertaalt de bedrijfsdoelstellingen van IVAGO in communicatiedoelstellingen. Schrijft de beleidsnota, het jaarlijks activiteitenverslag en het jaarverslag.Detecteert de communicatie- en informatienoden bij de verschillende interne en externe doelgroepen, burgers en bedrijven, en stelt communicatieplannen op die worden voorgelegd aan het managementteam. Implementeert de goedgekeurde communicatieplannen en respecteert hierbij de afgesproken deadlines en budgetten.Definieert jaarlijkse doelstellingen en volgt deze op door het definiëren van KPI's.Werkt communicatieacties uit voor zowel interne als externe doelgroepen rond concrete thema's, onderwerpen en actiepunten met het oog op het informeren en sensibiliseren. Hiertoe behoort ook de organisatie van evenementen. Evalueert de genomen communicatieacties en stuurt bij waar nodig.Kan voor het uitwerken van bepaalde acties beroep doen op een communicatiebureau of andere externe actoren en gebruikt nieuwe communicatie- en marketingtechnieken.Is verantwoordelijk voor de crisiscommunicatie en werkt hiervoor een crisiscommunicatieplan uit. Begeleidt de organisatie in crisissituaties en adviseert rond situaties die crisisgevoelig kunnen zijn.Is samen met de expert afvalpreventie en -sensibilisering verantwoordelijk voor de eindredactie (inhoud, taal, lay-out) van alle gedrukte en elektronische publicaties van IVAGO, zowel intern als extern, periodiek als ad hoc. Hierbij hoort de voorbereiding van persteksten.Zet in op het gebruik van sociale media en verdere digitalisering.

12. Speelt samen met het diensthoofd klantenonthaal op basis van de analyse van de meldingen in op de knelpunten binnen onze werking en coördineert verbeterpunten in onze communicatie naar burgers en bedrijven.
13. Staat in voor het beantwoorden van beleids- en politieke vragen.
14. Ondersteunt de manager klantenrelaties en communicatie bij diens taken als woordvoerder van IVAGO die daartoe transparant overlegt. Kan hiervoor optreden als vervanger.
15. Kent de op de medewerkers van IVAGO toepasselijke regelgeving en/of weet waar deze te raadplegen zijn. Leeft deze zelf na.
16. Gebruikt de software die in IVAGO nodig is voor de werking.
17. Continuïteit: is in het kader van het rechtsbeginsel van de continuïteit van de dienstverlening van IVAGO inzetbaar binnen IVAGO.

BPI's: - Belangrijkste Prestatie Indicatoren

Vlotheid van de verbindende communicatie.
 Wijze en mate van creativiteit in formulering en implementeringen.
 Vermijding (geen) fouten in de uitgebrachte publicaties.
 Naleving van de deadlines.
 Realisatie van de vooropgestelde KPI's.
 Mate van flexibiliteit zowel naar arbeidstijd als naar jobinhoud.
 Kwaliteit van de teamwerking.
 Kwantiteit van de (oplossing van) klachten van externe klanten.
 Mate van de ondersteuning, informatie en sturing aan interne klanten i.v.m. communicatieplannen.

Competenties:

- ***Kennis en jobkennis***

Heeft een grondige kennis van het Nederlands, zowel gesproken als geschreven. Is zeer taalvaardig: kan zich uitdrukken in correct en verzorgd Nederlands en heeft een basiskennis van Frans en Engels.
 Heeft kennis van Gent en zijn demografie.
 Heeft kennis van nieuwe marketing- en communicatietechnieken.
 Is vaardig in informatica- en smartphonegebruik, heeft een goede basiskennis van MS Office, gebruikt courant en vlot mail en de nodige sociale media. Schoolt zich regelmatig bij.
 Heeft kennis van moderne communicatiemiddelen en -technieken.
 Kent het afvalbeleid in het algemeen en het beleid van IVAGO in het bijzonder en volgt de evolutie ervan op.
 Bezit en behoudt een rijbewijs B.

- ***Resultaat- en veranderingscompetent***

Staat open voor veranderingen en/of nieuwigheden binnen de functie. Levert de nodige inspanningen om deze te aan te leren en vervolgens toe te passen. Actualiseert de gebruikte methoden, werkwijzen, processen, kennis op proactieve en positieve wijze.
 Is innovatief, denkt vooruit en streeft steeds naar kwaliteitsverbetering. Doet voorstellen tot verbetering, legt deze voor en voert ze vervolgens uit.
 Neemt de nodige acties om fouten en problemen te rapporteren en te corrigeren of op te lossen.
 Is gericht op een goed en tijdig resultaat en blijft daarbij accuraat werken. Kan binnen de functie de nodige prioriteiten leggen.

- ***Integriteit en betrouwbaarheid***

Heeft verantwoordelijkheidszin en stiptheid om afspraken na te komen. Meldt elke 'onregelmatigheid'.
 Kan het werk even correct afwerken met of zonder toezicht van een directe medewerker.
 Gaat tactvol en discreet om met gegevens over personeel (privacy) en bedrijf (beroepsgeheim).
 Is collegiaal en behandelt iedereen gelijk, roddelt niet negatief, gebruikt geen "paraplusysteem".
 Volgt algemeen sociale en ethische normen: geen onderscheid op basis van geslacht, geaardheid, geloof, ras of stand. Volgt de waarden van IVAGO. Is loyaal ten opzichte van IVAGO en verdedigt IVAGO ook ten opzicht van derden.
 Past de regelgeving correct toe en laat geen afwijkingen daarop toe. Is een teamwerker maar kan ook individueel goed presteren.
 Is stressbestendig, ook op piekmomenten.
 Respecteert deadlines.

- ***Communicatie***

Kan op een assertieve, tactvolle en verbindende wijze diens mening naar voor brengen, respecteert de mening van anderen.
 Kan samen tot een oplossing te komen.

Verwoordt een boodschap en/of opdracht vlot en duidelijk en brengt die ook zo over.
Kan foutloos brieven en teksten schrijven in behoorlijk Nederlands en rekening houdend met de bestemming.
Gebruikt vlot de bestaande communicatiemiddelen.
Neemt initiatief en geeft regelmatig goede terugkoppeling naar de leidinggevenden en de collega's.
Is een teamspeler, tracht steeds samen tot een oplossing te komen.
Gaat vriendelijk en behulpzaam om met medewerkers en collega's.
Kan diens boodschap aanpassen aan de bestemming, ook voor groepen.
Is creatief, durft nieuwe ideeën uitwerken en uitvoeren.

VOORWAARDEN

Vereiste ervaring, scholing en opleiding (staat los van de anciënniteit)

- ***Bij aanwerving (cumulatief)***

Bezit het diploma van master in een relevante richting of gelijkwaardig conform de richtlijnen van de Vlaamse gemeenschap voor lokale besturen.

Heeft 3 jaren effectieve relevante beroepservaring in een gelijkaardige communicatiefunctie. Relevant kan bijvoorbeeld zijn: communicatie, journalist, woordvoerder, copywriter.

Een geldig rijbewijs B bezitten.

- ***Bij bevordering (cumulatief)***

Is tewerkgesteld bij IVAGO.

Voldoet aan de statutaire of reglementaire voorwaarden (te vinden op intranet).

Heeft aangetoonde beroepservaring: 3 jaren effectieve, relevante ervaring. Relevant kan bijvoorbeeld zijn: communicatie, journalist, woordvoerder, copywriter.

Behaalde bij de laatste evaluatie een globaal gunstige evaluatie in de uitgeoefende functie.

Bezit een geldig rijbewijs B.

- ***Tijdens de loopbaan:***

Volgt met succes een introductieprogramma over IVAGO en haar opdracht.

Volgt met succes interne of externe opleidingsprogramma's.

Blijft door opleiding een expert in zijn werkgebied.

Past zich aan de functiebeschrijving aan en voert het daar omschreven werk uit.

Past zich aan de noodwendigheden en veranderlijkheid van de dienst aan.

Bezit en behoudt een geldig rijbewijs B en kan dit blijven gebruiken.