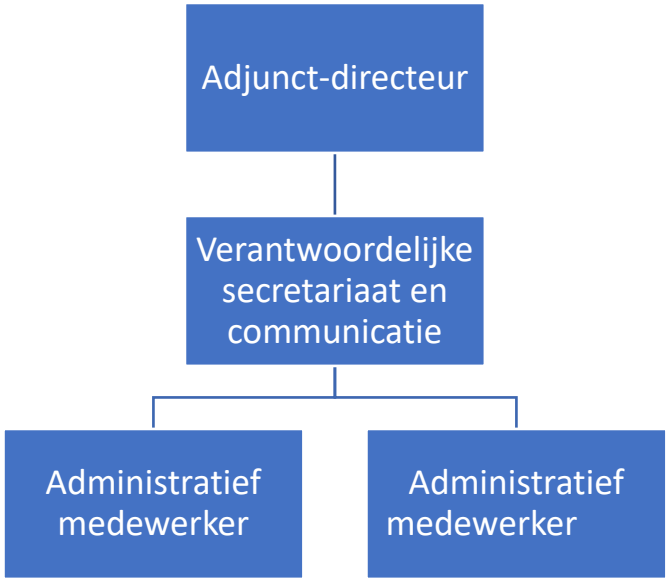
Verantwoordelijke secretariaat en communicatie

1 PLAATS IN HET ORGANOGRAM

- Rapporteert aan de adjunct-directeur en de verantwoordelijken van wie hij/zij opdrachten ontvangt.
- Situering in het organogram:



2 DOEL VAN DE FUNCTIE

De verantwoordelijke secretariaat en communicatie vervult de rol van hoofddeskundige op de dienst en draagt bij tot de vlotte samenwerking met en optimale dienstverlening aan de interne en externe klanten.

Hierbij verzorgt hij/zij de administratieve en organisatorische ondersteuning van de diensten

Vanuit een doelgerichte en efficiënte aanpak brengt hij/zij de dossiers in samenwerking met de andere medewerkers tot een goed einde.

Onder zijn/haar verantwoordelijkheid ressorteren de ondersteuning van de diensten bij de beleidsvoorbereidende en beleidsuitvoerende opdrachten met betrekking tot het administratief luik en de communicatievereisten.

Hij/zij bouwt de nodige expertise uit op vlak van communicatie, digitale vormgeving en diverse media (sociale media, website, …).

Hij/zij zorgt voor de on-the-jobcoaching van de administratieve medewerkers, zijnde helpdesk voor vragen, overdracht van eigen kennis en opvangen en inwerken van nieuwe medewerkers.

Hij/zij stuurt de administratieve medewerkers aan als direct leidinggevende. Dit betekent het voorzitten van het teamoverleg, prioriteiten bepalen, grote lijnen uitzetten, taken delegeren, …)

Hij/zij werkt hierbij vanuit een integrale dienstverleningsvisie.

3 RESULTAATGEBIEDEN

3.1 Gegevensverwerking

Gegevens verzamelen, ordenen, verwerken en actueel houden. Er op die manier voor zorgen dat er op elk ogenblik correcte en recente informatie ter beschikking is.

Voorbeelden van activiteiten:

- Tijdig gegevens en cijfers verzamelen, interpreteren en invoeren.
- Nagaan of de in te voeren / ingevoerde gegevens correct en volledig zijn.
- Voor de entiteit relevante informatie verzamelen, lezen, samenvatten.
- Documenten nakijken op volledigheid, correctheid en wettelijkheid.
- Opzoekwerk doen.
- Statistieken opmaken en verwerken.
- …

3.2 Dossierbehandeling

Dossiers opmaken en administratief verwerken teneinde bij te dragen tot een correcte, vlotte en volledige afhandeling ervan.

Voorbeelden van activiteiten:

- Gegevens berekenen in dossiers rond personeelsadministratie, boekhouding, …
- Dossiers administratief opvolgen (timing, versturen van documenten, …).
- Nagaan welke formulieren ontbreken, en eventueel vervolledigen.
- Gegevens naar andere administraties doorsturen.
- Vragen met betrekking tot een dossier beantwoorden.
- Contacten onderhouden met betrokken instanties (vb. leveranciers, …)
- Zoeken naar de geschikte aan te spreken personen voor de verschillende onderdelen van een dossier.
- Aankopen en bestellingen opvolgen, via marktverkenning mogelijkheden en opportuniteiten voor de organisatie onderzoeken en hierover afstemmen met betrokken collega's en diensten.
- …

3.3 Informatie-uitwisseling

Informatie verschaffen over dossiers en diensten aan interne en externe klanten teneinde bij te dragen tot een positief en klantgericht imago van de entiteit waarvoor hij werkt.

Voorbeelden van activiteiten:

- Bezoekers ontvangen en hen te woord staan.
- Eenvoudige en/of routinematige vragen om inlichtingen van externe en interne klanten persoonlijk, telefonisch of via mail beantwoorden.
- De nodige documenten / brochures verschaffen.
- De nodige informatie opvragen en documenten nakijken om de klant verder te kunnen helpen.
- Zonodig correct doorverwijzen naar de gespecialiseerde personen en/of diensten.
- Deelnemen aan vergaderingen en werkgroepen.
- Relevante informatie (gelezen, gehoord, … maar ook: eigen kennis en ervaring) delen met collega's – zowel van de eigen entiteit als van andere entiteiten.
- …

3.4 Praktische ondersteuning

De entiteit waarvoor hij werkt praktische ondersteuning bieden teneinde bij te dragen tot een vlotte en efficiënte werking.

Voorbeelden van activiteiten:

- Documenten en publicaties verzorgen, in overeenstemming met de huisstijl.
- Verslagen van vergaderingen maken.
- Ondersteuning bieden bij het organiseren van evenementen en studiedagen. Zoals het opvolgen van inschrijvingen, verzorgen van communicatie met det deelnemers, praktische ondersteuning tijdens het evenement,…
- **...**

3.5 Integrale dienstverlening

In functie van de goede uitvoering van zijn/haar eigen opdracht enerzijds en van de goede werking van de diensten anderzijds, actief mee werken aan integrale dienstverlening van de vereniging aan de interne en externe klanten.

Voorbeelden van activiteiten:

- Actief en opbouwend participeren aan interne en externe vergaderingen.
- Nuttige kennis en informatie doorgeven aan collega's, relevante contacten.
- Zijn/haar eigen werkwijzen en aanpak kritisch aftoetsen bij collega's en leidinggevende. Knelpunten bespreekbaar maken, en samen met collega's en leidinggevenden, zowel binnen het eigen team als teamoverschrijdend, werken aan 'best practices'.
- Vaststellingen uit het werkveld die een impact kunnen hebben op de dienstverlening of de operationele werking van andere (interne of externe) diensten, aan die diensten signaleren.
- Binnen het kader van de gemaakte afspraken inzake samenwerking met derden, een professionele samenwerkingsrelatie onderhouden met andere organisaties en diensten.

3.6 Communicatieopdrachten vervullen

Het vervullen van opdrachten in het kader van de interne en externe communicatie van de vereniging en haar diensten om zo operationeel mee uitvoering en vorm te geven aan het communicatiebeleid van de vereniging.

Voorbeelden van taken :

- Coördineren van de communicatie-opdrachten die binnen de werkingen worden afgesproken, bijvoorbeeld: jaarverslag, intranet en extranet.
- Werken aan de vormgeving en opvolging van de huisstijl
- Vormgeven en onderhouden van de diverse mediakanalen, zowel gedrukte- als digitale media, die de vereniging gebruikt in haar diverse werkingen, bijvoorbeeld: website, brochures, affiches,…
- Actief beheren van de sociale mediakanalen
- Deelnemen aan overlegmomenten met betrekking tot het communicatiebeleid en actief nadenken over communicatie over bepaalde projecten, diensten en thema's.
- …

4 GEDRAGSVAARDIGHEDEN

Waardegebonden competenties

4.1 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.

Niveau 2
Ontwikkelt zich binnen de eigen functie en werkt actief mee aan het verbeteren van de uitvoering van taken.

Indicatoren:

- Maakt zich vertrouwd met nieuwe materies die relevant zijn voor de eigen taak (bv. nieuwe regelgeving, informaticatoepassingen, werkmethoden, …).
- Informeert zich over nieuwe ontwikkelingen met betrekking tot de eigen functie (leest vakliteratuur, neemt deel aan congressen, …).
- Past nieuwe richtlijnen, kennis, informatie en inzichten toe in de praktijk.
- Gaat na of en hoe nieuwe tendensen en ontwikkelingen in de eigen functie ingezet kunnen worden.
- Zoekt actief naar mogelijkheden om de uitvoering van het takenpakket te verbeteren en werkt die mogelijkheden verder uit tot concrete voorstellen.

4.2 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.

Niveau 3
Onderneemt, binnen de mogelijkheden van de eigen functie, acties om de dienstverlening aan klanten te optimaliseren.

Indicatoren:

- Gaat kritisch na op welke punten de eigen dienstverlening aan de klant kan worden verbeterd.
- Onderzoekt gericht (via systematisch onderzoek) de wensen, behoeften en verwachtingen van klanten (tevredenheidsenquêtes, mondelinge enquêtes…).
- Formuleert concrete voorstellen om de eigen dienstverlening te verbeteren.
- Onderneemt concrete acties naar aanleiding van specifieke feedback van klanten.
- Zet nieuwe mogelijkheden op het vlak van dienstverlening meteen om in de praktijk.
- Onderneemt acties om de dienstverlening aan specifieke doelgroepen te optimaliseren, rekening houdend met hun beperkingen en behoeften (bv. handicap, allochtonen …).

4.3 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 onmiddellijk van persoonlijk belang is.

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 onmiddellijk van persoonlijk belang is.

Niveau 3 : 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

4.4 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 opnemen.

Niveau 2
Brengt sociale en ethische normen in de praktijk.

Indicatoren:

- Neemt de verantwoordelijkheid op zich voor zijn eigen handelen (past geen paraplupolitiek 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.

Interpersoonlijk gedrag

4.5 Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid

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

Niveau 3 : Communiceert vlot met verschillende doelgroepen.

Indicatoren:

- 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.

4.6 Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid

Een schrijfstijl hanteren die past bij de boodschap en de doelgroep.

Niveau 3
Heeft een aantrekkelijke en motiverende schrijfstijl Indicatoren:

- 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 ondersteuningen te gebruiken
- Verwerkt in zijn teksten de argumenten en redeneringen die voor het doelpubliek het meest relevant en overtuigend zijn

4.7 Coachen (ontwikkelingsgericht coachen)

Collega's expliciet helpen en ondersteunen bij hun professionele ontwikkeling en op die wijze mee verantwoordelijkheid opnemen voor het leren binnen de organisatie.

Niveau 1: Biedt hulp en steun bij het uitvoeren van taken en bij het behalen van resultaten

- Moedigt collega's aan om nieuwe taken te leren en om zich te vervolmaken in hun job
- Geeft duidelijke en constructieve feedback aan collega's over hun functioneren

- Legt aan collega's uit hoe iets op een bepaalde manier uitgevoerd moet worden en waarom
- Begeleidt nieuwe collega's tijdens het leren op de werkvloer
- Neemt verantwoordelijkheid op voor het eigen leren, past het geleerde zelf toe op de werkvloer, en neemt initiatieven om collega's daarbij te betrekken
- Houdt bij het leerproces rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de collega's

Omgaan met informatie

4.8 Organisatiesensitiviteit

Invloed en gevolgen onderkennen van (eigen) beslissingen, voorstellen en acties op andere onderdelen van de organisatie

Niveau 1: Toetst eigen besluiten, voorstellen en acties aan de (verschillende) belangen van de eigen entiteit

- Maakt gebruik van expertise binnen de eigen entiteit
- Neemt geen beslissing zonder het effect op andere delen van de eigen entiteit te hebben ingeschat
- Is op de hoogte van gebeurtenissen in de verschillende delen van de eigen entiteit en houdt daar op voorhand rekening mee
- Betrekt andere diensten binnen de eigen entiteit bij overleg en besluitvorming
- Onderkent de invloed en gevolgen van eigen beslissingen op andere entiteiten binnen de eigen entiteit

Probleemoplossend gedrag

4.9 Flexibel gedrag

De eigen gedragsstijl kunnen veranderen om een gesteld doel te bereiken. In verschillende situaties of ten aanzien van verschillende personen op een efficiënte wijze zijn gedrag kunnen aanpassen.

Niveau 1
Past zijn aanpak of gedrag aan als de concrete situatie dat vereist.

Indicatoren:

- Verandert zijn agenda en operationele planning afhankelijk van tijdsdruk, nieuwe prioriteiten, dringende vragen of behoeften.
- Verhoogt het werktempo als de omstandigheden dat vragen (bv. gewijzigde deadline, tegenslagen, plots extra taken.
- Zoekt tijdig een alternatieve oplossing of aanpak als blijkt dat de gekozen aanpak niet geschikt was.
- Is bereid taken uit te voeren die niet tot het normale pakket behoren, als de omstandigheden dat vereisen.

4.10 Nauwgezetheid

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

Niveau 3
Blijft onder verhoogde druk kwaliteitsvol werk afleveren.

Indicatoren:

- Levert onder druk kwaliteitsvol werk af
- Weet snelheid met nauwkeurigheid te combineren
- Kiest de exacte methode of procedure op basis van de gevraagde nauwkeurigheid
- Combineert kwantiteit met kwaliteit
- Blijft oog voor detail hebben onder tijdsdruk

Beheersmatig gedrag

4.11 Organiseren

De benodigde acties, tijd en middelen aangeven en die elementen coördineren om de doelstellingen te bereiken conform de planning.

Niveau 2: Coördineert acties, tijd en middelen.

Indicatoren:

- Splitst een opdracht adequaat op in deelopdrachten en gaat stapsgewijs en goed doordacht te werk
- Organiseert zich op zodanige wijze dat hij een overzicht kan bewaren
- Houdt bij het opmaken van een planning op realistische wijze rekening met de beschikbare middelen
- Zet schaarse middelen (mensen, instrumenten …) zo in dat ze optimaal benut worden
- Is resultaatgericht in zijn actieplannen en doelstellingen (bv. werkt met duidelijke doelen en timing)
- Voorziet voor een omvangrijkere opdracht in een actieplan met benodigde budgetten, middelen, mensen en informatie

5 KENNIS EN KUNDE

- Grondige kennis van de Nederlandse taal
- Basiskennis van de werking van een openbaar bestuur
- Beginselen, methodieken en technieken inzake administratief werk en secretariaat praktisch kunnen toepassen (dactylografie, archivering, …).
- Goede kennis van sociale media en andere communicatiekanalen
- Goede pc-vaardigheid
  - in office toepassingen.
  - inzake dataverwerking.

6 FORMELE VEREISTEN

Bij aanwerving

- Houder zijn van een diploma secundair onderwijs of van een diploma daaraan gelijkgesteld.
- Slagen voor een selectieprocedure.

Bij bevordering

- Voldoen aan de bevorderingsvoorwaarden, vermeld in de rechtspositieregeling.

7 FUNCTIONELE LOOPBAAN

- Contractueel
- Niveau C4 – C5.
- C4 Aanvangsschaal.
- C5 Ten minste 9 jaar schaalanciënniteit, en gunstige evaluatie.
- Salarisschaal (bruto niet-geïndexeerd jaarsalaris):

	C4	***C5***
Minumum	18.550	20.400
Maximum	26.550	29.300
Anciënniteit	**Jaarbedrag**	**Jaarbedrag**
0	18.550	20.400
1	19.100	21.000
2	19.100	21.000
3	19.700	21.600
4	19.700	21.600
5	20.250	22.250
6	20.250	22.250
7	20.800	22.850
8	20.800	22.850
9	21.400	23.500
10	21.400	23.500
11	21.950	24.100
12	21.950	24.100
13	22.550	24.700
14	22.550	24.700
15	23.100	25.350
16	23.100	25.350
17	23.650	25.950
18	23.650	25.950
19	24.250	26.550
20	24.250	26.550
21	24.800	27.200

22	24.800	27.200
23	25.400	27.800
24	25.400	27.800
25	25.950	28.450
26	25.950	28.450
27	26.550	29.300