

# **Functiebeschrijving**

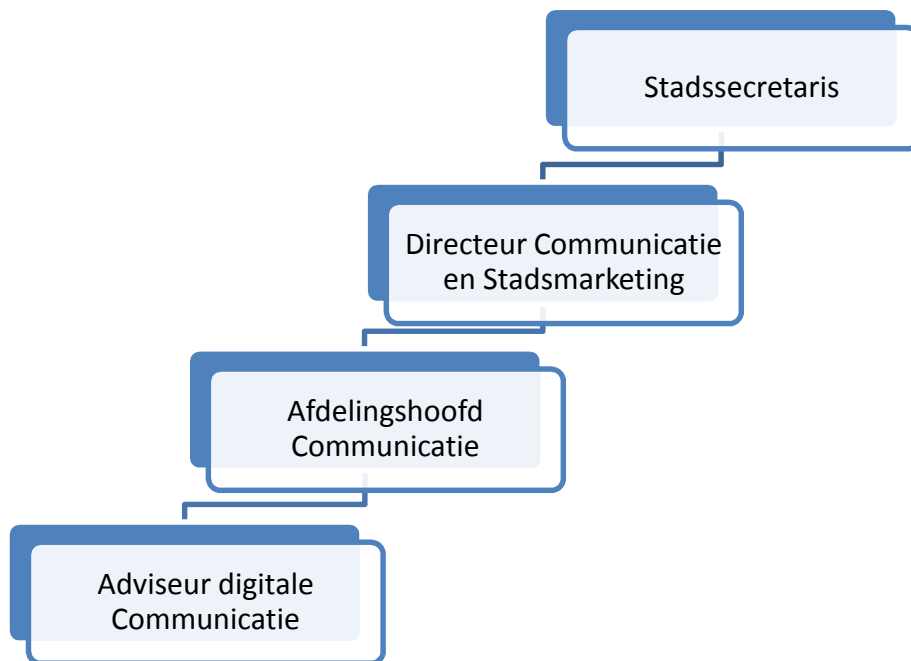
## Adviseur digitale communicatie

Graad: adviseur A1a - A3a

Versie: 29\_11\_2016



## Plaats in de organisatie



Binnen de afdeling communicatie maak je deel uit van de cel digitale communicatie. Als adviseur rapporteer je aan het afdelingshoofd communicatie.

Bij de afdeling communicatie werken ongeveer 15 medewerkers in verschillende cellen. De cel digitale communicatie zorgt voor de online profilering van de stad via de website, sociale media en online nieuwsbrieven. Je werkt nauw samen met de cel printcommunicatie en de cel stadsvernieuwing.

Daarnaast heb je frequente contacten met andere stadsdiensten en met externe partners.

### Doel van de functie

Als adviseur digitale communicatie ben je verantwoordelijk voor de onlinecommunicatie van de stad Leuven. Je bent verantwoordelijk voor de onlinestrategie van de stad.

Je bewaakt het projectmanagement voor de realisatie van de corporate website en de relatie met de publieksgerichte websites. Je realiseert en beheert het intranet.

Je houdt je bezig met het produceren van content voor interne en externe online kanalen. Je verzorgt de redactie van de website en het intranet. Je bepaalt mee de onderwerpen van de online nieuwsbrief en herschrijft de aangeleverde teksten.

Je streeft steeds naar duidelijke taal met een lage drempel.

### Resultaatsgebieden

1. Samen met je collega's van de digitale cel ben je verantwoordelijk voor de globale onlinestrategie van de interne en externe digitale communicatie van de stad. Je coördineert verschillende online communicatieacties en werkt ze zelfstandig uit (projectmanagement).

### *Voorbeelden van activiteiten*

- Je vertaalt behoeften van burger en personeel naar heldere onlinecommunicatie en gebruiksvriendelijke dienstverlening. Je denkt na over de samenhang tussen de verschillende online kanalen en offline kanalen van de stad;
  - Je hebt een visie op het vlak van digitale communicatie in een overheidscontext;
  - Samen met je collega's van de digitale cel en de ICT-verantwoordelijke(n) sta je in voor het projectmanagement van leuven.be, andere officiële websites en het intranet. Je bepaalt de scope, bent het aanspreekpunt voor stadsdiensten en de externe leverancier, bepaalt inhoud en vorm, stelt een timing op, beheert het budget en streeft kwaliteit na;
  - Je werkt een digitale communicatieplanning uit;
  - Je kan de webstrategie en je voorstellen overtuigend presenteren en verdedigen binnen de organisatie op basis van cijfers en feiten;
  - Je begeleidt en ondersteunt andere diensten en geeft advies over onlinestrategieën;
  - Je evalueert en verbetert bestaande communicatiekanalen, je stuurt bij waar nodig;
  - Je waakt over de kwantiteit en kwaliteit van de online communicatiekanalen;
  - Je streeft naar duidelijke taal, aangepast aan het medium en de verschillende doelgroepen;
  - Je monitort op regelmatige basis kwaliteit, efficiëntie en effectiviteit van de gebruikte online kanalen. Je onderneemt met deze gegevens actie om de communicatie te verbeteren;
  - Je meet de conversie en brengt verbeteringen aan om de conversie te verhogen.
2. Je staat in voor het verzamelen, schrijven en structureren van informatie en inhoud voor de website van de stad Leuven (contentmanagement).

### *Voorbeelden van activiteiten*

- Je zorgt ervoor dat de website en het intranet actueel blijven. Je verrijkt de bestaande content op de site met tekst en beeld. Je maakt van teksten scanbare, eenvoudige en heldere teksten voor het scherm. Je werkt daarbij heel nauwgezet en streeft eenvormigheid na;
  - Je maakt een contentplanning op;
  - Je maakt onlineteksten op conform de huisstijl en/of corrigeert teksten die worden opgemaakt en/of aangeleverd door collega's;
  - Je communiceert helder over de producten en diensten van de stad en de stad als organisatie. Je stelt nieuwe content samen of redigeert bestaande teksten en maakt ze geschikt voor het internet;
  - Je zorgt ervoor dat alle informatie goed te vinden is en achterhaalt (via gebruikersonderzoek) wat de toptaken zijn op bepaalde sites;
  - Je maakt een selectie uit actuele onderwerpen op basis van relevantie en toptaken.
3. Samen met je collega's van de cel digitale communicatie ben je verantwoordelijk voor de inhoud en de verzending van de nieuwsbrief van de stad Leuven.

### *Voorbeelden van activiteiten*

- Je verzamelt inhoud voor de nieuwsbrief en redigeert de teksten. Je bepaalt de koppen, titels en verwijst naar de passende links;
- Je bepaalt welke beelden of foto's bij de teksten komen;
- Je promoot de nieuwsbrief bij de bewoners;
- Je verzendt de nieuwsbrief met een vaste regelmaat;
- Je monitort en evalueert de nieuwsbrief en analyseert welke artikelen goed gelezen werden en welke niet. Je onderneemt met deze gegevens acties om de communicatie te verbeteren;

- Je integreert enquêtes of bevestigingen en gaat in dialoog met de lezer.
4. Je bent verantwoordelijk voor het online luik van de interne communicatie binnen de stad. Je geeft, samen met de ICT-verantwoordelijke, vorm aan een nieuw intranet dat je ook van inhoud zal voorzien.

#### *Voorbeelden van activiteiten*

- Je overlegt wekelijks met je collega die de print interne communicatie doet;
  - Je gaat na waar de medewerkers behoefte aan hebben en vertaalt dit in de toepassingen van het intranet;
  - Je stelt een implementatieplan op voor het nieuwe intranet. Je formuleert de doelstellingen en zorgt voor een intern draagvlak;
  - Je bent verantwoordelijk voor de inhoud van het intranet en bewaakt de uniformiteit en kwaliteit van de functionaliteiten;
  - Je denkt na over mogelijkheden om het intranet voor iedereen toegankelijk te maken, ook voor medewerkers die niet dagelijks met de computer werken;
  - Je zorgt ervoor dat het intranet actueel blijft. Je stelt nieuwe content samen of redigeert bestaande teksten en maakt ze geschikt voor het intranet.
5. Je bent binnen de dienst en de organisatie het aanspreekpunt voor advies over het gebruik van het intranet, de website, online nieuwsbrieven en andere internettoepassingen. Je zorgt proactief voor een structureel overleg met de collega's van andere diensten.

#### *Voorbeelden van activiteiten*

- Je ondersteunt de collega's van andere diensten bij inhoudelijke vragen over internet, intranet en webtoepassingen;
- Je werkt interne richtlijnen uit over hoe en welke informatie op de website en het intranet dient te verschijnen en deelt deze met de collega's;
- Je volgt de nieuwste trends op en geeft deze informatie door aan collega's;
- Je woont wekelijkse de teamvergaderingen van de afdeling communicatie bij en geeft advies;
- Je legt contacten met andere (centrum)steden en organisaties en implementeert best practices;
- Je bent proactief, diplomatisch, praktisch ingesteld, flexibel en staat bekend om je hands-onapproach;
- Je geeft vanuit je expertise en ervaring input voor het beleid.

# Competenties

## Waardegebonden competenties

### 1. *Voortdurend verbeteren (niveau II)*

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.

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

- 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.

### 2. *Klantgerichtheid (niveau III)*

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.

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

- 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 ...).

### **3. Samenwerken (niveau III)**

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.

**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. Betrouwbaarheid (niveau III)**

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.

**Schept randvoorwaarden zodat de deontologische code in de praktijk gebracht kan worden.**

- Vertoont voorbeeldgedrag rond basisregels en afspraken, rond sociale en ethische normen en in het omgaan met diversiteit;
- Zorgt voor een transparante structuur (inrichting) van de entiteit;
- Zorgt ervoor dat iedereen in de organisatie of entiteit op de hoogte is van de verwachte normen voor gedrag (bijvoorbeeld: brengt het onderwerp regelmatig en systematisch ter sprake);
- Spreekt anderen aan als onethische handelingen worden gesteld, regels en afspraken niet worden nageleefd enz.

## Graadgebonden competenties

### 1. *Organisatiebetrokkenheid (niveau II)*

Zich verbonden tonen met de organisatie, taak en beroep; de belangen ervan verdedigen bij anderen.

**Houdt bij de eigen acties (pro)actief rekening met de belangen van de organisatie.**

- Overweegt in de eigen acties en voorstellen de voor- en nadelen voor de organisatie;
- Zet zich in om de doelstellingen van de organisatie te realiseren, ook al zou hij zelf andere doelen voorrang kunnen geven;
- Respecteert in de eigen adviezen en beslissingen het ruimere beleidskader (doelen, waarden, cultuur, ...);
- Heeft oog voor de kosten die met een bepaald voorstel of initiatief samenhangen;
- Schat bij eigen acties en beslissingen de ruimere gevolgen daarvan voor de organisatie in.

### 2. *Overtuigingskracht (niveau II)*

Instemming verkrijgen voor een mening, aanpak of visie door goed onderbouwde argumenten te gebruiken, door dialoog en overleg aan te gaan, door autoriteit (bevoegdheid en deskundigheid) gepast aan te wenden en door gepaste strategieën uit te bouwen.

**Overtuigt door inhoud én aanpak.**

- Reageert adequaat en niet defensief op negatieve reacties of weerstand;
- Toont begrip voor meningen en standpunten van anderen;
- Enthousiasmeert anderen als hij zijn eigen voorstellen en ideeën verdedigt;
- Brengt zijn argumenten scherp onder woorden;
- Brengt een persoonlijke en genuanceerde argumentatie naar voren.

### **3. Netwerken (niveau I)**

Ontwikkelen en bestendigen van relaties, allianties en coalities binnen en buiten de eigen organisatie of entiteit en die aanwenden om informatie, steun en medewerking te verkrijgen.

**Maakt actief gebruik van de bestaande contacten voor de eigen opdracht.**

- Neemt regelmatig opnieuw contact op met anderen om zijn bestaande netwerk te onderhouden;
- Werkt regelmatig samen met collega's uit andere entiteiten voor specifieke problemen;
- Beschikt over enkele vaste contactpunten binnen de organisatie op wie hij regelmatig een beroep doet;
- Werkt actief mee aan vragen die vanuit andere afdelingen komen (deelt informatie, geeft advies ...);
- Neemt zelf contact op om informatie, steun of samenwerking te verkrijgen;
- Maakt gebruik van contacten die ontstaan zijn bij beurzen, seminars, vakverenigingen, opleidingen.

### **4. Oordeelsvorming (niveau III)**

Meningen uiten en zicht hebben op de consequenties ervan, op basis van een afweging van relevante criteria.

**Vormt een goed onderbouwd en geïntegreerd oordeel.**

- Bekijkt een probleem vanuit verschillende invalshoeken;
- Heeft een veelzijdige, genuanceerde kijk;
- Heeft oog voor kritieke factoren en activiteiten en benut de mogelijkheden hiervan voor de organisatie;
- Benoemt van het eigen oordeel of voorstel zowel de positieve als negatieve kanten;
- Geeft een inhoudelijke meerwaarde aan de thema's die hij naar voren brengt.



## 5. *Visie (niveau I)*

De dagelijkse praktijk overstijgen en eigen ideeën uitwerken voor de toekomst, feiten bekijken van op een afstand, ze in een ruimere context en langetermijnperspectief plaatsen.

**Plaatst operationele taken en problemen in een ruimere context.**

- Schat de ruimere consequenties van de eigen acties, voorstellen en beslissingen correct in;
- Kan disciplineoverschrijdend denken (bv. bekijkt de mogelijke impact op andere entiteiten, gebruikt informatie uit andere domeinen);
- Legt overstijgende, minder voor de hand liggende verbanden;
- Maakt zich los van de dagelijkse problematiek, neemt de tijd om vooruit te denken en geeft de grote lijnen aan.

## 6. *Resultaatgerichtheid (niveau II)*

Het ondernemen van concrete en gerichte acties met het oog op het behalen of overstijgen van doelstellingen.

**Formuleert uitdagende (maar haalbare) doelstellingen en zet zich ten volle in om die te bereiken.**

- Legt de lat hoog, formuleert uitdagende (maar haalbare) doelstellingen;
- Gaat actief op zoek naar de best mogelijke manier om die doelen te bereiken, weegt opties tegen elkaar af;
- Mobiliseert mensen en middelen, ook als hij hiertoe anderen (hiërarchie, collega's) moet overtuigen;
- Stuurt op regelmatige basis het proces bij, met het oog op het behalen van de doelstellingen;
- Geeft niet op, zoekt actief naar alternatieven als hij met hindernissen en tegenslagen te maken krijgt.

## **Funciespecifieke competenties (niveau I tot en met III)**

### ***1. Computervaardigheden***

- Outlook: beheren van agenda, vergaderbeheer, taken: niveau II.
- Word: gevorderde kennis en toepassingen binnen het tekstverwerkingsprogramma zoals lay-outprincipes van Word, tekstcorrecties, sjablonen maken: niveau II.
- Excel: basiskennis en eenvoudige toepassingen binnen de excelomgeving; invoeren van gegevens, lay-out van het rekenblad gebruiken en afdrukbeheer: niveau I.
- Powerpoint: maken van een presentatie: niveau II.
- Photoshop: Gevorderde kennis in de toepassingen ervan: niveau II.
- Gevorderd inzicht in en kunnen toepassen van programmatie voor websites: niveau II.
- Contentmanagementsystemen (bijvoorbeeld Drupal): grondige kennis van de toepassingen van deze systemen: niveau III.

### ***2. Procedures en wetgeving***

- Basiskennis van de wetgeving op de privacy: niveau I.
- Basiskennis van de wetgeving op het auteursrecht: niveau I.
- Gevorderde kennis van opmaak collegedossiers: niveau II.

### ***3. Sectorspecifieke competenties***

- Gevorderd inzicht in de toepassing van principes van usability, gebruiksvriendelijk internet: niveau II.
- Anysurfer guidelines voor een toegankelijker internet toepassen: niveau II.
- Grondige kennis van de Nederlandse taal: niveau III.
- Grondige kennis van onlinecommunicatie: niveau III.
- Grondige kennis van webschrijven: niveau III.