

Functiefamilie Bedrijfsvoering, functiegroep Medewerker Communicatie

Versie: 17 januari 2014

Functiefamilie Bedrijfsvoering

Het ontwikkelen, implementeren en ondersteunen van én adviseren over bedrijfsvoeringsprocessen en - producten of het operationeel ondersteunen van de interne organisatie

Medewerker Communicatie S5-8

Verricht ondersteunende of operationele werkzaamheden ten behoeve van de communicatie en heeft op dit onderwerp een signaalfunctie

Kernprofiel Medewerker Communicatie S5-8

Verricht ondersteunende of operationele werkzaamheden ten behoeve van de communicatie en heeft op dit onderwerp een signaalfunctie

Resultaatgebieden	Resultaten	Gedragsindicatoren	Competenties
Opdracht(gever) (ambtelijk)	<ul style="list-style-type: none"> Ondersteunende communicatiewerkzaamheden zijn uitgevoerd volgens opdracht / instructie Procescoördinatie (traffic) van communicatieproducten is verricht volgens (klant) aanvraag Publieksvragen en/of interne communicatieopdrachten zijn afgehandeld volgens de regelgeving / procedures Informatie/stukken zijn op de juiste media geplaatst volgens de geldende regels en huisstijl 	<ul style="list-style-type: none"> Stelt concrete doelen, prioriteiten en acties voor zichzelf en eventueel voor anderen Maakt realistische inschattingen van benodigde tijd, capaciteit en middelen Stemt eigen planning af op relevante werkzaamheden van anderen Realiseert de randvoorwaarden om de gewenste producten/diensten te kunnen leveren Kiest een aanpak en gedragsstijl die bij de situatie past Beweegt mee met de wensen van de klant en stelt daarin ook zijn/haar grenzen 	<p>Plannen en organiseren</p> <p>Flexibiliteit</p>
Omgeving	<ul style="list-style-type: none"> Producten zijn gerealiseerd conform afspraken met de klant en de leveranciers. Informatie aan in- en externen is op juiste wijze en begrijpelijke wijze verstrekt Signalen zijn tijdig en juist opgepakt 	<ul style="list-style-type: none"> Probeert de vraag van de klant en de mogelijkheden van de leverancier scherp te krijgen Gaat na of hij/zij de vraag van de ander goed heeft begrepen Houdt in de uitvoering zoveel mogelijk rekening met de wensen en belangen van de klant Is helder in wat wel en wat niet kan Biedt de klant alternatieven als een bepaalde vraag/wens niet direct kan worden beantwoord/gehonneerd Vraagt na afronding of de klant tevreden is 	<p>Luisteren</p> <p>Klantgerichtheid</p>
Bedrijfsvoering • werkprocessen • personeel • financieel	<ul style="list-style-type: none"> De huisstijl binnen de eigen organisatie is correct toegepast. Werkzaamheden zijn uitgevoerd conform de geldende kaders, procedures en afspraken De administratie is op orde 	<ul style="list-style-type: none"> Bewaakt de gemaakte afspraken en zorgt dat deze worden nagekomen Geeft tijdig aan als een bepaalde afspraak niet kan worden nagekomen Is transparant over de voortgang van de activiteiten 	Voortgangscontrol
Vernieuwen en verbeteren	<ul style="list-style-type: none"> input is geleverd aan de verbetering van de (eigen) werkprocessen binnen de organisatie Kennisdeling is geborgd 	<ul style="list-style-type: none"> Leert van eigen ervaring en fouten Weet nieuwe kennis en inzichten snel eigen te maken Vraagt actief feedback op geleverde producten en diensten 	Zelfontwikkeling

Kwaliteitenprofiel / KVC-profiel

I. Algemene opmerkingen

Aandachtsgebieden

Binnen de functiefamilie Bedrijfsvoering worden de volgende aandachtsgebieden onderscheiden: personeel - informatievoorziening - organisatie - financiën - administratie - communicatie - huisvesting. Binnen het kwaliteitenprofiel / KVC-profiel Medewerker Communicatie worden geen aandachtsgebieden onderscheiden, er wordt volstaan met één generiek kwaliteitenprofiel / KVC-profiel.

Toepassing van het kwaliteitenprofiel / KVC-profiel

Het kwaliteitenprofiel / KVC-profiel is de basis voor werving en selectie, functioneringsgesprek, ontwikkelafspraken, leerlijnen, loopbaanpaden, personeels- en vlootschouw, OenF-rapporten.

Kwaliteiten zijn deels verplicht en deels een nadrukkelijke aanbeveling. Dat houdt het volgende in.

- a. Eisen die voorkomen in wet- en regelgeving zijn verplicht. Dit zijn harde instapeisen. Hieraan voldoen betekent het kunnen overleggen van diploma's en certificaten.
- b. Om de kwaliteit en professionaliteit van medewerkers te verhogen kunnen nog nader te bepalen kwaliteiten (tijdelijk) verplicht worden gesteld. Voldoen aan deze kwalificaties betekent het kunnen overleggen van diploma's en certificaten.
- c. Voor kwaliteiten die níet verplicht zijn, geldt:
 - men moet over het betreffende kwalificatieniveau beschikken; er hoeven geen diploma's of certificaten overlegd te worden; bijvoorbeeld: academisch werk- en denkniveau volstaat, men hoeft geen universitaire studie te hebben voltooid;
 - toetsing van het kwalificatieniveau vindt onder andere plaats op basis van assessments, referenties, EVC (erkenning van verworven competenties);
 - bij werving en selectie, functiewisseling of loopbaanstap wordt beoordeeld of iemand in staat is om binnen redelijke termijn te beschikken over de kwalificatie(s) die voor de betreffende functiegroep geldt(en);
 - voor het criterium 'succesvol' bestaat geen objectieve maatstaf, dit wordt onder andere bepaald op basis van het functioneringsgesprek(sverslag) en de 360°-feedback.
- d. Kwaliteiten die niet verplicht zijn, worden besproken (richtinggevend) in het jaarlijkse functionerings- en ontwikkelgesprek. Hierbij staat voorop dat het oordeel over het functioneren wordt gebaseerd op bereikte resultaten en niet op de mate waarin een medewerker aan deze kwaliteiten voldoet.
- e. Kennis en vaardigheden dienen up-to-date te zijn.

II. Kwaliteitenprofiel / KVC-profiel Medewerker Communicatie S5-8

Verricht ondersteunende of operationele werkzaamheden ten behoeve van de communicatie en heeft op dit onderwerp een signaalfunctie

N.B. De kwaliteiten van een voorafgaande functiegroep kunnen ook van toepassing zijn op de daaropvolgende functiegroepen en dienen aantoonbaar aanwezig te zijn.

	Medewerker Communicatie
Ervaring	
	<u>S 5-6</u> Geen/enige relevante ervaring <u>S 7-8</u> Enige relevante ervaring en succesvol
Opleiding: Rijk	
Werk- en denkniveau	<u>S 5-6</u> : VMBO, MBO <u>S 7-8</u> : MBO
Opleidingsrichting en/of vakkennis	VMBO: relevant voor het aandachtsgebied / de deeldiscipline MBO: relevant voor het aandachtsgebied / de deeldiscipline
Overige kennis en vaardigheden	-
Opleiding: departementsspecifiek	
Opleidingsrichting en/of vakkennis	<i>P.M. In te vullen per departement</i>
Overige kennis en vaardigheden	<i>P.M. In te vullen per departement</i>
Overige	
Competenties uit het kernprofiel (eventueel aan te vullen met departementsspecifieke competenties)	<ul style="list-style-type: none">• Plannen en organiseren• Flexibiliteit• Luisteren• Klantgerichtheid• Voortgangscontrole• Zelfontwikkeling

Functietyperingen Medewerker Communicatie

Algemene toelichting

Toepassing van de functietyperingen

- De functietypering kan gebruikt worden als handvat voor de inrichting van de organisatie.
- De functietypering vormt de grondslag voor de waardering en inschaling van de functie waarop een medewerker is geplaatst.
- De functietypering dient als ondersteuning voor leidinggevenden om medewerkers duidelijk te maken waarom de functie een bepaald schaalniveau heeft en kan zondig ter ondersteuning van de gesprekscyclus dienen.
- In het geval een medewerker bezwaar heeft tegen de inhoud en/of schaalniveau van de eigen functie, kan de medewerker in bezwaar gaan. In een bezwarenprocedure zal een medewerker helder en expliciet moeten maken op basis van de feitelijk opgedragen werkzaamheden waar deze bij de functie in essentie inhoudelijk en qua zwaarte afwijken van de toegekende functietypering. Op basis daarvan kan een waardering (en inschaling) van de feitelijke situatie worden gemaakt en wordt inzichtelijk of en waar deze afwijkt van waardering en inschaling van de toegekende functietypering. Het beschrijven van de feitelijk opgedragen werkzaamheden en de daarop gebaseerde waardering vormen de grondslag voor de bezwarenprocedure.

Geraadpleegde bronnen

- Fuwasys
- Relevante functiebeschrijvingen binnen de rijksoverheid

Leeswijzer

- De niveauverhogende elementen ten opzichte van het lager niveau zijn in **vet-blauw** aangegeven
- Een functietypering en bijbehorend schaalniveau is van toepassing indien de niveaubepalende aspecten van die functietypering in overwegende mate (70%) onderdeel uitmaken van het samenstel van werkzaamheden

Functietyperingen Medewerker Communicatie S5-8

Verricht ondersteunende of operationele werkzaamheden ten behoeve van de communicatie en heeft op dit onderwerp een signaalfunctie

	Medewerker Communicatie S 5	Medewerker Communicatie S 6	Medewerker Communicatie S 7	Medewerker Communicatie S 8
<i>Fuwasys</i>	22222 22222 22 22 (28) Schaal 5	32232 33222 22 22 (32) Schaal 6	32232 33223 32 32 (35) Schaal 7	32232 33233 33 33 (38) Schaal 8
<i>Algemene omschrijving</i>	<ul style="list-style-type: none"> • ondersteunt diverse reguliere en standaard communicatie activiteiten administratief en logistiek van aard • beperkte mate van zelfstandigheid 	<ul style="list-style-type: none"> • ondersteunt naar aard en inhoud verscheidene en uiteenlopende communicatie activiteiten administratief en logistiek van aard • redelijke mate van zelfstandigheid 	<ul style="list-style-type: none"> • ondersteunt naar aard en inhoud verscheidene en uiteenlopende communicatie activiteiten • redelijke mate van zelfstandigheid 	<ul style="list-style-type: none"> • (coördinatie van) organiseert van naar aard en inhoud verscheidene en meer complexe communicatie activiteiten • grote mate van senioriteit en zelfstandigheid
	Resultaten	Resultaten	Resultaten	Resultaten
<i>Ondersteuning ten behoeve van communicatie</i>	<ul style="list-style-type: none"> • bijdragen aan het verzorgen van (interne) communicatie- en informatievoorziening • administratieve bijdragen aan de totstandkoming/aanpassing van voorlichtingsmiddelen, publicaties, infobulletins etc. • bijgehouden (deel-) administraties/bestanden • informatie verstrekt uit (digitale) informatiebronnen • (detail)vragen verzameld en doorgeleid naar betreffende (beleids)afdelingen of andere instanties • behoefte aan informatiemateriaal gesignaleerd 	<ul style="list-style-type: none"> • logistiek ondersteunende communicatie activiteiten uitgevoerd, knelpunten gesignaleerd en oplossingen aangedragen • informatie verstrekt uit (digitale) informatiebronnen • (detail)vragen verzameld en doorgeleid naar betreffende (beleids)afdelingen of andere instanties • (inhoudelijke) bijdragen aan de totstandkoming/aanpassing van voorlichtingsmiddelen, publicaties, infobulletins etc. • diverse administraties/bestanden bijgehouden 	<ul style="list-style-type: none"> • informatie aan gebruikers, burgers, bedrijven en instellingen verstrekt • (detail)vragen verzameld en doorgeleid naar betreffende (beleids)afdelingen of andere instanties • (inhoudelijke) bijdragen aan de totstandkoming/aanpassing van voorlichtingsmiddelen, publicaties, infobulletins etc. • organisatorisch ondersteunende werkzaamheden uitgevoerd bij de uitvoering van (grootschalige) communicatie activiteiten • knelpunten en informatiebehoeften gesignaleerd en daarvoor oplossingen aangedragen 	<ul style="list-style-type: none"> • informatie aan gebruikers, burgers, bedrijven en instellingen verstrekt • (detail)vragen verzameld en doorgeleid naar betreffende (beleids)afdelingen of andere instanties • (inhoudelijke) bijdragen aan de totstandkoming/aanpassing van voorlichtingsmiddelen, publicaties, infobulletins etc. • organisatorische (ondersteunende) werkzaamheden uitgevoerd bij de uitvoering van grootschalige dan wel meer complexe communicatie activiteiten • met in- en externe partijen organisatie van communicatie activiteiten afgestemd • knelpunten en informatiebehoeften gesignaleerd en daarvoor oplossingen aangedragen
	Speelruimte/ Kaders	Speelruimte/ Kaders	Speelruimte/ Kaders	Speelruimte/ Kaders
	<ul style="list-style-type: none"> • algemene werkafspraken, regels en voorschriften 	<ul style="list-style-type: none"> • algemene werkafspraken, regels en voorschriften 	<ul style="list-style-type: none"> • algemene werkafspraken, regels en voorschriften 	<ul style="list-style-type: none"> • wet- en regelgeving, procedures, werkprocessen en afspraken

Medewerker Communicatie S 5	Medewerker Communicatie S 6	Medewerker Communicatie S 7	Medewerker Communicatie S 8
<ul style="list-style-type: none"> • keuzemogelijkheden in aanpak en werkwijze, na beoordeling van ter beschikking staande gegevens • beoordeling op aanpak, voortgang, volledigheid en juistheid en op de naleving van regels en afspraken 	<ul style="list-style-type: none"> • keuzemogelijkheden in aanpak en werkwijze, waarbij eigen inzicht en interpretatie t.a.v. een gevarieerdheid van gegevens een belangrijke rol speelt • beoordeling op aanpak, voortgang, volledigheid en juistheid, en op de naleving van regels en afspraken 	<ul style="list-style-type: none"> • keuzemogelijkheden in aanpak en werkwijze, waarbij eigen inzicht en interpretatie t.a.v. een gevarieerdheid van gegevens en gebruikerswensen een belangrijke rol speelt • beoordeling van ondersteunende organisatorische communicatie activiteiten op overeenstemming op vooraf gestelde normen, criteria of specificaties 	<ul style="list-style-type: none"> • keuzemogelijkheden in aanpak en werkwijze, waarbij eigen inzicht en interpretatie t.a.v. een gevarieerdheid van gegevens en gebruikerswensen een belangrijke rol speelt • beoordeling van georganiseerde (ondersteunende) communicatie activiteiten op overeenstemming op vooraf gestelde normen, criteria of specificaties
Kennis & Vaardigheid	Kennis & Vaardigheid	Kennis & Vaardigheid	Kennis & Vaardigheid
<ul style="list-style-type: none"> • vaktechnische kennis op het gebied van communicatie • kennis van en inzicht in de toepassing van de voorlichtingsmiddelen (methoden en technieken). • inzicht in de organisatorische en functionele verhoudingen • vaardigheid in het accuraat leveren van informatie/gegevens en in het klantgericht te woord staan van derden • goede mondelinge en schriftelijke vaardigheden 	<ul style="list-style-type: none"> • vaktechnische kennis op het gebied van communicatie • kennis van en inzicht in de toepassing van de voorlichtingsmiddelen (methoden en technieken). • inzicht in de organisatorische en functionele verhoudingen • vaardigheid in het accuraat leveren van informatie/gegevens en in het klantgericht te woord staan van derden • goede mondelinge en schriftelijke vaardigheden 	<ul style="list-style-type: none"> • vaktechnische kennis op het gebied van communicatie • kennis van en inzicht in de toepassing van de voorlichtingsmiddelen (methoden en technieken). • inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen • vaardigheid in het interpreteren en het schriftelijk en mondeling beantwoorden van vragen 	<ul style="list-style-type: none"> • vaktechnische kennis op het gebied van communicatie • inzicht in de organisatorische en functionele verhoudingen • vaardigheid in het interpreteren en het schriftelijk en mondeling beantwoorden van vragen • communicatieve en organiserende vaardigheden
Contacten	Contacten	Contacten	Contacten
<ul style="list-style-type: none"> • verstrekken van informatie en beantwoorden van eenvoudige procedure inhoudelijke vragen in het kader van voorlichting en/of aangaande voortgang, standaard procedures e.d. • uitwisselen van informatie t.b.v. toelichting van gegevens aan derden • daarbij is sprake van onderling verschillende verhoudingen 	<ul style="list-style-type: none"> • verstrekken van informatie en beantwoorden van eenvoudige procedure inhoudelijke vragen in het kader van voorlichting en/of aangaande voortgang, standaard procedures e.d. • uitwisselen van informatie t.b.v. toelichting van gegevens aan derden • daarbij is sprake van onderling verschillende verhoudingen 	<ul style="list-style-type: none"> • maken van afspraken over communicatie activiteiten waarbij sprake is van verschillende belangen • uitwisselen van informatie ten behoeve van de voortgang van de werkzaamheden of het toelichten van gegevens aan derden 	<ul style="list-style-type: none"> • maken van afspraken over (georganiseerde) communicatie activiteiten waarbij sprake is van verschillende belangen • verkrijgen van afstemming over de toe te passen werkwijze (bij te leveren diensten) en communicatie-mogelijkheden