

ReeksNr:

7453 – CG/CGC – Directie van de communicatie**CHANNEL OFFICE – DIGITAL****Consulent ICT / Webdocumentalist – B +****Toegangsvoorwaarden**

CALOG PERSONEEL

GRAAD : B+ Com

**Diploma in
communicatie****Gespecialiseerd:** NEE**Mobiliteitsreserve:** JA**BESTAANSREDEN VAN DE ENTITEIT**

De Directie van de communicatie (CGC) is verantwoordelijk voor de uitvoering van het door de commissaris-generaal (CG) uitgestippelde (interne en externe) communicatiebeleid en helpt het mee ontwikkelen. Ze verleent steun aan de verschillende entiteiten van de Federale Politie. Ze streeft naar een transparante, doeltreffende en optimale communicatie, zowel intern als ten aanzien van de externe partners en klanten, de overheden en de bevolking. Deze eenduidige communicatie is zowel proactief als reactief en draagt zo bij tot de versterking van het vertrouwen in de Federale Politie en van haar imago (corporate branding).

De dienst Services vertaalt het (interne en externe) communicatiebeleid in operationele informatieacties, afgestemd op de verschillende doelgroepen (multikanaalbenadering). De dienst implementeert de corporate branding-aanpak van de Federale Politie om haar bekendheid te geven en een positief imago van haar te creëren en te bewaren bij de verschillende doelgroepen (collega's, burgers, pers, studenten, opiniemakers, partners ...). De dienst ontwikkelt kwalitatieve diensten en (meer)waarde voor de stakeholders (klanten, partners, overheden, burgers). De dienst is verantwoordelijk voor de planning, de praktische organisatie, de coherentie en de complementariteit van de digitale informatiekanaal (website, intranet, sociale media, mailing ...). De dienst verzorgt eveneens de relaties met de pers en de media die bepalend zijn voor het imago van de (federale) politie bij de bevolking en onrechtstreeks ook bij de overheden. De dienst beheert en coördineert eveneens het geheel van de middelen (waaronder het historisch & documentatiecentrum) en van de acties (evenementen, tentoonstellingen, beurzen ...) van de Federale Politie om haar public relations en haar corporate branding te ontwikkelen.

De dienst coördineert voorts de protocollaire activiteiten van de commissaris-generaal en van de federale politie en sensibiliseert de medewerkers en de mandaathouders voor klantgerichtheid en professionalisme. Het politiepersoneel behoort tot een collectief geheel. De individuele gedragingen zijn bepalend voor de harmonische werking van het geheel en geven mee vorm aan het imago van de organisatie.

Plaats van tewerkstelling

145 Kroonlaan, 1050 Brussel

**Contactpersoon
ADV Anna Francis
02/642 67 47**

De desk Digital, die deel uitmaakt van het Services Office, vertaalt het communicatiebeleid in digitale vorm en stemt multimediacampagnes af op de bijzonderheden van de sociale media. De desk promoot de Federale Politie via de digitale wereld en schept een hechte band met haar (interne en externe) stakeholders. Het doel is de e-reputatie van de politie en de interactie met haar doelgroepen te optimaliseren.

BESTAANSREDEN VAN DE FUNCTIE

De documentatie en communicatie op de digitale kanalen van de Federale Politie (extranet, intranet, sociale media ...) ontwikkelen en beheren om de toegang tot en het gebruik van de informatie te vergemakkelijken, alsook om de communicatie met de stakeholders (personeel, burgers, partners ...) te bevorderen en de e-reputatie van de Federale Politie te versterken.

A. Als technisch deskundige

op basis van zijn expertise in zijn activiteitendomeinen analyses uitvoeren en adviezen formuleren voor het management, de diensten die hierom verzoeken en de partners om de leidinggevenden in staat te stellen de juiste beleidskeuzes te maken en/of de medewerkers te helpen bij hun taken.

Voorbeelden van taken:

- adviezen en tips formuleren betreffende normen en regels op het vlak van digitale communicatie en contentmanagement (governance, auteursrecht, taxonomie ...);
- kennis mee helpen verspreiden en delen via netwerken of praktijkgemeenschappen;
- meewerken aan de actie- en communicatieplannen van CGC en/of andere politiediensten;
- meewerken aan de sensibiliseringscampagnes over het gebruik van sociale media en digitale kanalen;
- oplossingen voorstellen en de overgang naar paperless werken ondersteunen;
- indicatoren met betrekking tot digitale kanalen uitwerken, opvolgen en verspreiden;
- in samenwerking met de desk Monitoring de digitale monitoring (sociale media, websites ...) uitvoeren;
- zich voortdurend bijscholen op het gebied van digitale documentatie en communicatie en de nieuwe trends volgen.

B. Als informatiebeheerder

de relevante informatie met betrekking tot specifieke domeinen beheren en exploiteren om ze beschikbaar te stellen zodat iedereen in staat is zijn/haar taken uit te voeren en/of de ad-hocprocedures na te leven.

Voorbeelden van taken:

- de architectuur van de digitale informatie en de structuur van de inhoud (in de vorm van ontologie, folksonomie en taxonomie, thematische ordening, semantiek, systeem van facetnavigatie, cartografie ...) ontwikkelen volgens de doelgroepen;



- de metagegevens beheren;
- de technieken van documentaire marketing bijschaven en klantgerichte informatiesystemen ontwikkelen;
- de inhoud van de informatie analyseren om de grote hoeveelheid informatie begrijpelijk en verstaanbaar te maken;
- de documenten en de inhoud ervan beschrijven om ze gemakkelijker te kunnen gebruiken (indexering, thematische fiches ...);
- zorgen voor een structuur en inhoud die aan de doelgroepen zijn aangepast;
- de digitale kanalen (intranet, extranet, documentaire gegevensbank, sociale media, nieuwsbrief ...) voeden;
- de digitale documentaire gegevensbank beheren;
- de gedecentraliseerde informatie controleren;
- de informatie checken, analyseren en valideren voordat ze wordt gepubliceerd;
- in samenwerking met het Contact Center de vragen van internetgebruikers op de digitale kanalen beheren;
- bijdragen tot paperless werken (d.w.z. de overgang van papieren naar elektronische informatiedragers) en elektronisch gegevensbeheer;
- in samenwerking met de desk Audiovisual de verschillende soorten digitale informatie (teksten, videofilmjes, geluidsbanden, beelden ...) verzamelen, klasseren, integreren en archiveren volgens de relevantie ervan;
- de webarchivering voor de desk Digital beheren.

C. Als **gegevensbeheerder**

gegevens raadplegen, invoeren, klasseren en/of een of meerdere interne en/of externe gegevensbanken exploiteren om over alle noodzakelijke elementen te beschikken voor de verdere controle en behandeling van het dossier en om de organisatie gestructureerde informatie ter beschikking te stellen.

Voorbeelden van taken:

- de informatie categoriseren in een coherente structuur zodat ze vlot toegankelijk en begrijpelijk is voor de doelgroepen;
- de classificatie van de gegevens verbeteren/optimaliseren;
- gegevens ordenen en toekennen aan de categorieën van de computerbestanden of de gegevensbanken;
- de in te voeren gegevens goed benoemen;
- waken over de conformiteit van de ingevoerde gegevens;
- verslagen, lijsten en statistieken maken;
- zorgen voor gegevensmodellering;
- de onlineabbonementen beheren (de toegangsgegevens registreren, de toegankelijkheid (paswoordbeheer), beschikbaarheid en juistheid van de onlineabbonementen voor gegevensbanken en tijdschriften controleren ...).



D. Als **helpdesk**

technische inlichtingen en antwoorden verstrekken aan de personeelsleden/klanten/gebruikers om hen een gepaste oplossing voor hun vragen en problemen te geven.

Voorbeelden van taken:

- in samenwerking met het Contact Center telefonisch, via mail en/of de sociale media antwoorden op verzoeken om informatie van interne of externe klanten;
- de gebruikers helpen bij het raadplegen van en zoeken naar relevante informatie op de digitale kanalen;
- om informatie vragen en/of documenten raadplegen om de klanten te helpen bij het zoeken naar informatie;
- voor interne of externe klanten opzoekingen doen in gegevensbanken of archieven.

E. Als **analist**

de processen, procedures en/of tools in zijn activiteitendomein doen evolueren om de dienstverlening aan de klanten en de partners te verbeteren.

Voorbeelden van taken:

- de principes en methodes om digitale informatie op te zoeken, te verwerken, te archiveren en te verstrekken, onderzoeken en doen evolueren om de toegang tot en het gebruik van deze informatie te vergemakkelijken;
- voorstellen doen voor een optimale informatietoegankelijkheid en ergonomie.



GEWENST PROFIEL

Kennis :

- Politionele organisatie - Niv.:GEBRUIKER
- Strategie en beleid - Niv.:BASIS
- Ondersteuning van de werking - Niv.:GEBRUIKER
- Opdrachten van politie - Niv.:BASIS

Praktische kennis :

- Integreeren - Via het leggen van relevante verbanden diverse gegevens op een synthetische manier integreren in een coherent geheel, alternatieven naar voor brengen en deze synthese en alternatieven verder uitwerken in een waardevolle en sluitende conclusie.
- Problemen oplossen - Onverwachte situaties aanpakken en beheersen door de mogelijke oplossingen te bestuderen op basis van zijn ervaring en kennis. Initiatieven nemen om de meest gepaste oplossing voor elk probleem uit te voeren.
- Ondersteunen - Anderen ondersteunen door een formele rol als mentor te aanvaarden, door een voorbeeldfunctie op te nemen en door anderen te helpen bij hun activiteiten.

Verwachte gedrag :

- Klantgericht optreden - Rekening houden met de verwachtingen en behoeften van de 'klanten' bij het bepalen en uitvoeren van de opdrachten en hen een persoonlijke service leveren, die gericht is op de meest aangewezen oplossing, door op een constructieve manier contacten te onderhouden.
- Samenwerken - Groepsgeest creëren en bevorderen door de eigen mening en ideeën te delen, door zich te identificeren met de gemeenschappelijke doelstellingen en door conflicten met collega's bij te leggen.
- Dialogeren - De kennis en achtergrond van de gesprekspartner leren kennen door gerichte vragen te stellen, aandacht te hebben voor wat hem bezighoudt, zich in te leven in zijn situatie en het nodige te doen om zijn totale boodschap te begrijpen.
- Zichzelf ontwikkelen - 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, kennis en competenties eigen te maken.
- Inzet tonen - Zich ten volle inzetten voor het werk door steeds het beste van zichzelf te geven en hoge kwaliteit na te streven. Blijven doorzetten, ook bij frustratie, tegenwerking, druk of detailarbeid.
- **Elke medewerker** verbindt zich ertoe om de richtlijnen, procedures en instructies met betrekking tot welzijn op het werk na te leven en om onveilige situaties en handelingen te melden bij zijn/haar leidinggevende. Hij/zij waakt als goede huisvader over het gebruik van de middelen die hem/haar ter beschikking gesteld worden.



Elke medewerker verbindt zich ertoe om de richtlijnen, procedures en instructies met betrekking tot welzijn op het werk na te leven en om onveilige situaties en handelingen te melden bij zijn/haar leidinggevende. Hij/zij waakt als goede huisvader over het gebruik van de middelen die hem/haar ter beschikking gesteld worden.

SELECTIEMODALITEITEN

Interview: later te bepalen.
Kennistest: eliminerende schriftelijke test.

OPMERKINGEN

Een portfolio dienen overgemaakt te worden vóór de selectie.



