

Competenties

Voortdurend Verbeteren

- 4. U zet anderen er toe aan mee te denken/werken aan de verbetering van de manier van werken (binnen de eigen functie, dienst, departement, organisatie). (stimuleren)**
 - Voorziet in mogelijkheden tot permanente vorming en bijscholing van anderen en stimuleert het gebruik daarvan.
 - Leert anderen alert zijn voor toekomstige uitdagingen en voor wat ze voor de eigen werking kunnen betekenen.
 - Stimuleert anderen om kritisch te kijken naar de huidige werking en om voorstellen tot verbetering te formuleren.

Klantgericht handelen

- 3. U onderneemt structurele acties om de eigen dienstverlening, of die van de dienst aan klanten te optimaliseren. (proactiviteit/structureel – eigen functie/dienst)**
 - 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 ...).

Samenwerken

- 3. U stimuleert de samenwerking binnen een beperkte groep mensen/collega's/.... (stimuleren – beperkte groep (team/dienst))**
 - 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.
 - Probeert conflicten tussen anderen te hanteren, op te lossen.

Resultaatsgericht handelen

- 3. U bewaakt ook de voortgang van het werk van anderen om de doelstellingen te bereiken.**
 - Controleert de voortgang en resultaten van een werkproces waarbij verschillende collega's betrokken zijn.
 - Bouwt momenten van werkoverleg en rapportering in (zowel van als voor anderen).
 - Checkt afspraken op het afgesproken moment.
 - Wijst medewerkers (collega's, leveranciers,...) op hun planning of afspraken.
 - Mobiliseert mensen en middelen, ook als hij hiertoe anderen (hiërarchie, collega's) moet overtuigen.
 - Anticipeert op mogelijke storingen in de voortgang.

Overtuigen

- 3. U overtuigt met argumenten waardoor u bij anderen betrokkenheid, interactiviteit en dynamisme verkrijgt m.b.t. uw standpunt, mening of visie.**
 - U hanteert de gepaste beïnvloedingstechnieken (aangepast aan het doelpubliek) om de ander te overtuigen.
 - U gaat na of de ander uw mening deelt door dit al dan niet expliciet na te vragen.
 - Trekt tijd uit om in te gaan op signalen van weerstand ook al betreft het inhoudelijke details.
 - Blijft zich open opstellen ten aanzien van vragen en opmerkingen, ook als zijn boodschap onder vuur komt te liggen.
 - Legt voorafgaandelijk contacten met anderen om problemen te kunnen detecteren en om tot afspraken te komen.
 - Vergroot de impact van zijn boodschap door een gepaste communicatiemix te gebruiken (bv. beeldmateriaal gebruiken, interactieve momenten inlassen).
 - Weet tegenargumenten om te buigen en aan te wenden in de eigen argumentatie.
 - Denkt (vooraf) aan welke impact of weerstand die de eigen argumentatie kan hebben op of oproepen bij anderen. Durft hiervoor een speciale, ongewone actie te gebruiken.

Zich een oordeel vormen

- 3. U vormt een geïntegreerd oordeel door het probleem te bekijken vanuit verschillende perspectieven.**
 - 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.

Zich Flexibel opstellen

II. **U past op eigen initiatief uw gedrag doelgericht aan om de gestelde doelstellingen beter (sneller, efficiënter) te kunnen bereiken (proactief).**

- Anticipeert: schat de mogelijke hindernissen vooraf in en past gedrag daaraan aan.
- Evalueert kritisch en regelmatig het (te verwachten) resultaat, met als doel de gekozen aanpak tijdig te kunnen bijsturen.
- Reageert alert op informatie die het bijsturen van een gekozen aanpak noodzakelijk maakt (merkt de informatie op, schat gevolgen in, overloopt alternatieven).
- Formuleert meerdere concrete alternatieven om de doelstellingen beter en efficiënter te kunnen bereiken.
- Signaleert problematische doelstellingen ruim op voorhand en onderneemt meteen actie om deze doelstelling alsnog te kunnen halen door het gedrag aan te passen.

Ontwikkelen van medewerkers

II. **U coacht met het oog op het ontwikkelen van de gewenste gedragsvaardigheden (competentiegerichte ontwikkeling).**

- Stimuleert medewerkers om zelf oplossingen te vinden.
- Onderneemt acties om het inzicht van de medewerkers in hun eigen functioneren te versterken.
- Heeft vertrouwen in het potentieel en de zelfsturing van de medewerkers en stimuleert dat ook.
- Is in staat om zijn advies in coachingstijl aan te passen aan het ontwikkelingsniveau en de eigenheid van zijn medewerkers.
- Richt zich niet alleen op de taak of het doel die/dat moet worden gerealiseerd, maar ook op de persoon die de taak moet uitvoeren.