

### 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

**4. U creëert gedragen samenwerkingsverbanden met en tussen verschillende groepen. (Stimuleren + systematisch inbakken tussen versch groepen)**

- Creëert structuren om de samenwerking met andere ploegen/diensten/departementen te verbeteren.
- Neemt informele initiatieven om de samenwerking met en tussen andere ploegen/diensten/departementen te verstevigen.
- Draagt samenwerking uit als belangrijke waarde in de ploeg/dienst/departement/organisatie en daarbuiten en spreekt anderen daarop aan.
- Creëert een draagvlak voor problemen, beslissingen en acties die de eigen ploeg/dienst/departement overstijgen.
- Creëert en benut de gepaste communicatiekanalen en stimuleert het overleg rond aangelegenheden die de eigen ploeg/dienst/departement overstijgen.
- Werkt actief aan het scheppen van een goede vertrouwensband met andere ploegen/diensten/departementen.

### Resultaatsgericht handelen

**4. U ontwikkelt systemen om de doelstellingen te halen.**

- Stelt procedures op om de voortgang van de eigen taken en verantwoordelijkheden en van gedelegeerde taken te bewaken.
- Initieert systematische communicatie om anderen op te volgen.
- Definieert processen om anderen te checken op hun voortgang ten aanzien van langetermijnresultaten.
- Definieert duidelijke criteria op basis waarvan de voortgang en de kwaliteit van het proces worden beoordeeld.

### 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.

### **Conceptualiseren**

### **3. U ontwikkelt een eigen beleid dat het departement/de organisatie op lange termijn beïnvloedt.**

- Anticipeert op maatschappelijke ontwikkelingen en de toekomst, evenals op de manier om de eigen ploeg/dienst/departement/organisatie hierop voor te bereiden.
- Komt met plannen en ideeën met een looptijd van enkele jaren.
- Houdt vast aan de langetermijnvisie, niettegenstaande de dagelijkse gebeurtenissen.
- Brengt een eigen beleid naar voren dat gebaseerd is op een duidelijke visie op de missie en de doelstellingen van de ploeg/dienst/departement/organisatie.

### **Zich Flexibel opstellen**

### **3. U blijft flexibel en doelgericht functioneren in sterk en/of continue veranderende situaties.**

- Blijft resultaatgericht en doelmatig handelen in situaties waar meerdere variabelen plots veranderen.
- Ontwikkelt meerdere strategieën: bekijkt voorafgaandelijk meerdere wegen om het doel te bereiken en heeft alternatieven voorhanden.
- Weet de impact van de wijziging van één variabele op de andere aspecten snel en correct in te schatten.

### **Ontwikkelen van medewerkers**

### **3. U besteedt aandacht aan de langetermijnontplooiing van de medewerkers (loopbaanontwikkeling).**

- Creëert een omgeving die de medewerkers inspireert om zich te ontwikkelen.
- Verwijdert (organisatorische) obstakels die de medewerkers verhinderen zich te ontwikkelen.
- Stimuleert medewerkers om aandacht te hebben voor hun loopbaanontwikkeling en biedt daarbij de nodige ondersteuning.
- Bewaakt de in het kader van loopbaanontwikkeling gemaakte afspraken (bv. in een persoonlijk ontwikkelingsplan) en stuurt, indien nodig, bij.
- Beoordeelt het effect van opleidingsinspanningen op de werkvloer en stuurt bij indien nodig.
- Is op het vlak van opnemen van verantwoordelijkheid, voor leren binnen de organisatie, een echt voorbeeld voor anderen.
- Faciliteert kennisoverdracht binnen een team of groep.
- Stimuleert een open feedbackcultuur waar medewerkers in een "veilige" omgeving kunnen leren.

