

## Competentieprofiel

### Voortdurend Verbeteren

- II. U denkt/werkt actief mee aan het verbeteren van de manier waarop wordt gewerkt (binnen de eigen functie, dienst, departement, organisatie). (actief)**
- Maakt zich vertrouwd met nieuwe materies die relevant zijn voor een goede werking (bv. nieuwe regelgeving, informaticatoepassingen, werkmethoden ...).
  - Informeert zich over nieuwe ontwikkelingen (leest vakliteratuur, neemt deel aan congressen ...).
  - Past nieuwe richtlijnen, kennis, informatie en inzichten toe in de praktijk.
  - Heeft belangstelling voor 'aanverwante' onderwerpen om zijn kennis te verruimen.

### Klantgericht handelen

- II. U onderneemt zelf acties om de meest geschikte oplossing te bieden, ook bij minder evidente vragen en problemen van klanten. (reactief - flexibliteit)**
- Levert, rekening houdend met bestaande procedures, sneller of meer dan afgesproken is aan de klant.
  - Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening.
  - Probeert zelf een antwoord te geven op een vraag of klacht. Verwijst zo nodig door of zoekt hulp.
  - Biedt een zo optimaal mogelijke oplossing voor de klant.
  - Past binnen de bestaande procedures en planning de dienstverlening of het product aan om de klant verder te helpen.

### Samenwerken

- II. U werkt op een constructieve manier samen met collega's aan gezamenlijke opdrachten en pleegt overleg op gepaste momenten. (actief/constructief)**
- Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om tot een gezamenlijk resultaat te komen.
  - Stemt de eigen inbreng/prioriteiten/aanpak af op de behoeften van de groep.
  - Komt met ideeën om het gezamenlijke resultaat te verbeteren.
  - Vraagt spontaan en proactief de mening van anderen.

### Resultaatsgericht handelen

- II. U bewaakt de voortgang van het eigen werk door actief en gericht te werken aan het bereiken van het beoogde doel/resultaat. (proactief – procesniveau)**
- Bewaakt voortgang van processen in de tijd.
  - Zoekt spontaan alternatieven als een bepaalde actie niet tot het beoogde resultaat heeft geleid.
  - Evalueert regelmatig de stand van zaken ten opzichte van de beoogde doelstelling.
  - Legt vervolgafspraken en -activiteiten vast.

### Problemen Analyseren

- II. U legt verbanden en ziet oorzaken.**
- Benadert een probleem vanuit verschillende gezichtspunten.
  - Benoemt de oorzaken van problemen die zich voordoen.
  - Legt verbanden tussen verschillende soorten informatie.
  - Detecteert onderliggende problemen.
  - Integreert nieuw gevonden informatie met bestaande informatie.

### Creatief zijn

- I. U bent in staat andere bestaande ideeën/gekende methodes/oplossingen toe te passen op nieuwe situaties waar dit voor de hand ligt.**
- U gebruikt of overweegt verschillende bestaande ideeën/methodes om een oplossing te bieden aan situaties.
  - Staat open voor andere ideeën, oplossingen omtrent eigen procedures en methodes.
  - Pakt regelmatig terugkerende situatie of probleem op een andere manier aan door een andere maar voor de hand liggende methode toe te passen.
  - Ziet in het eigen domein toepassingsmogelijkheden voor werkwijzen of instrumenten uit andere vakgebieden.

## Plannen en Organiseren

- I. U plant en/of organiseert het eigen werk.**
- Stelt doelen en prioriteiten voor zichzelf en voor de werkzaamheden en houdt hierbij rekening met de nodige uitvoeringstijd.
  - Bespreekt planning van het eigen werk met anderen en stemt zo verder af met de planning van andere werkzaamheden.
  - Werkt ordelijk en systematisch volgens planning (maakt 'to do'-lijst, houdt agenda bij)
  - Neemt tijd voor en treft goede voorbereidingen.
  - Zorgt ervoor de juiste middelen op het juiste moment ter beschikking te hebben om de vooropgestelde planning te kunnen volgen.

## Communiceren

- I. U zorgt voor een heldere communicatie in twee richtingen door niet alleen uw boodschap duidelijk te brengen, maar ook door op actieve wijze te luisteren en de nodige terugkoppelingen te maken om de gesprekspartner te begrijpen.**
- Gaat regelmatig na of de eigen boodschap voor de andere duidelijk is.
  - Biedt zijn gesprekspartner(s) de mogelijkheid om vragen te stellen.
  - Geeft de gesprekspartner de ruimte om zich te uiten en onderbreekt hem niet
  - Schept een situatie die uitnodigt tot een gesprek (bv. stiltes laten) door o.a. via gedrag en houding blijf te geven van interesse voor wat de andere brengt.
  - Geeft tussendoor een correcte samenvatting van wat is gezegd om zo te toetsen of hij goed begrijpt wat de andere wil zeggen.
  - Vraagt opheldering, een reden of oorzaak als hij niet begrijpt wat de andere zegt of wanneer de gesprekspartner boodschappen niet afwerkt (vb. halve zinnen, aarzelingen).
  - Vraagt door op gegeven informatie en reageert inhoudelijk op wat de gesprekspartner zegt.
  - Integreert de inbreng van anderen in zijn eigen uiteenzetting.
  - Reageert (verbaal) op non-verbale signalen van zijn gesprekspartner.