

## Voortdurend Verbeteren

### 3. U treft op proactieve manier structurele maatregelen (binnen de eigen functie, dienst, departement, organisatie) zodat u kunt beantwoorden aan toekomstige uitdagingen. (proactief)

- Onderkent de impact van nieuwe processen, technieken en methodes in andere vakgebieden op de eigen werking.
- Wijzigt processen, procedures en structuren om te kunnen beantwoorden aan nieuwe tendensen en toekomstige probleemstellingen.
- Stuurt de eigen werking proactief bij naar gelang van wijzigingen op het niveau van de ploeg/dienst/departement/organisatie.
- Vergaart proactief kennis om accuraat te kunnen antwoorden op toekomstige probleemstellingen.
- Blijft zichzelf voortdurend verder bekwaam en ontwikkelen op alle mogelijke relevante terreinen.
- Benut informatie die afkomstig is uit andere vakgebieden om de eigen aanpak en werking te optimaliseren.

## 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.

## Creatief zijn/denken

### I. U bent in staat zelf nieuwe ideeën/methodes/oplossingen te bedenken, uit te werken.

- Bekijkt een probleem of situatie vanuit verschillende invalshoeken en komt op basis daarvan tot nieuwe oplossingen of tot nieuwe ideeën.
- Komt met weinig voor de hand liggende, originele oplossingen en voorstellen om processen, technieken of methodes aan te pakken.
- Stimuleert vernieuwing bij anderen (door in te gaan op nieuwe ideeën, de mogelijkheden te bekijken).
- Durft te brainstormen los van het huidige beleid van de organisatie en haar eventuele belemmeringen.

## Plannen en organiseren

### I. U plant en/of organiseert complexe activiteiten waarin verschillende partijen betrokken zijn (vb. op departements- of organisatieniveau).

- Maakt een grote globale planning op en werkt deze verder uit volgens deelprojecten.
- Bespreekt de globale planning met de verantwoordelijken van de deelprojecten en zet hen op pad om elk deelproject goed uit te stippelen.
- Organiseert de nodige middelen (tijd, geld, mensen) over de deelprojecten heen.
- Stuurt de verantwoordelijken in hoofdlijnen aan in de uitvoering van hun werkzaamheden en spreekt ze daarop aan.
- Denkt ver vooruit in de tijd, anticipeert op eventuele vertragingen en moeilijkheden en zorgt dat alle betrokken partijen zich zo organiseren dat moeilijkheden vermeden worden.
- Houdt rekening met de aparte deelprojecten, hun eigen uitdagingen en werkzaamheden en integreert dit in de globale organisatie, planning.