

COMPETENTIEPROFIEL

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 bekwamen 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

- 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.
 - Betreft 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.

Communiceren

- 2. U past uw tweerichtingscommunicatie aan verschillende doelgroepen tot wie u zich richt aan.**
- Gebruikt herkenbare voorbeelden en vergelijkingen om voorstellen en boodschappen meer kracht bij te zetten.
 - Past zijn woordenschat en spreektempo aan de doelgroep aan.
 - Stemt zijn communicatiestijl af op de specifieke relatie met de doelgroep (bv. formeel, informeel, meer of minder interactief).
 - Past de communicatiewijze aan de mogelijkheden of eigenheden van de gesprekspartner aan.
 - Leeft zich in het standpunt van de gesprekspartner in, om zo het gesprek aangener, duidelijker en toepasselijker te maken.

Empathisch handelen

- 2. U reageert (via houding en handelen) gepast op impliciete, onuitgesproken gedachten, gevoelens, behoeften en verwachtingen van anderen.**
- Blijft efficiënt functioneren in een omgeving met onuitgesproken agenda's en weerstanden.
 - Geeft er blijk van de gevoeligheden en de (te verwachten) reacties van het veld goed in te schatten.
 - Speelt gepast in op impliciete en onuitgesproken gevoelens van anderen.
 - Is gevoelig voor de behoeften van de andere ploegen/diensten die in het beleidsdomein verantwoordelijkheid dragen.
 - Voelt aan wat belangrijk is voor de (politieke) opdrachtgever en speelt daarop in.

Conceptualiseren

- 2. U ontwikkelt een visie met betrekking tot de processen en de doelstellingen die de werking van de dienst beïnvloeden.**
- Volgt de relevante trends en ontwikkelingen binnen en buiten zijn vakgebied op.
 - Wijst op nieuwe problemen en situaties die voor anderen nog niet zo duidelijk zijn.
 - Denkt kritisch en zelfstandig.
 - Plaatst adviezen, beslissingen en initiatieven in de bredere organisatie- of beleidscontext
 - Heeft voeling met wat er in de toekomst kan worden gevraagd.

Creatief zijn

- 2. U bent in staat om andere vernieuwende ideeën/methodes/oplossingen te gebruiken in situaties waar dit niet voor de hand ligt.**
- Kijkt over de grenzen van de veel gebruikte methoden/bronnen/elementen heen bij het aanpakken van een situatie.
 - Past bestaande concepten toe in niet voor de hand liggende situaties.
 - Denkt na over vernieuwende oplossingen zonder zich onmiddellijk te laten tegenhouden door praktische belemmeringen.