

## 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 - flexibiliteit)**
- 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.

### Nauwkeurig werken

- II. **U gaat zorgvuldig en correct te werk bij taken die minder eenduidig omschreven zijn.**
- Kan bij onbekende taken of opdrachten toch nauwkeurig werk afleveren.
  - Brengt tijdens het werk orde en structuur in materie waarmee hij in eerste instantie niet vertrouwd is.

- Merkt fouten en onnauwkeurigheden in de beschikbare informatie op, met het oog op het aanbrengen van correcties.

## Communiceren

### II. 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 blij 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.

## 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.