

## Competentieprofiel A4a-A4b

### Voortdurend Verbeteren

**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

**U onderneemt structurele acties om de dienstverlening van een grote entiteit of de volledige organisatie aan klanten te optimaliseren. (proactiviteit/structureel – grote entiteit/ volledige organisatie)**

- Legt voor de grote entiteit/organisatie meetbare doelstellingen vast op het vlak van klantgerichtheid en klantentevredenheid.
- Past binnen de grote entiteit /organisatie de diensten, procedures, doelstellingen aan om beter aan toekomstige behoeften en verwachtingen van klanten te beantwoorden.
- Zet systemen op om een kwaliteitsvolle aanpak te garanderen.
- Voorziet voor de grote entiteit /organisatie in een systematische enquête rond klantentevredenheid (procedures).
- Stimuleert anderen om de klantgerichtheid van hun aanpak voortdurend in vraag te stellen en te verbeteren.

### Samenwerken

**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

**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.

### Netwerken

**U bouwt doelgericht een invloedrijk, professioneel netwerk uit over de grenzen van de eigen taak/ploeg/dienst/departement/organisatie dat u structureel aanwendt voor professionele doeleinden.**

- Kan zijn netwerk inschakelen om de eigen werkzaamheden te ondersteunen (informatie verzamelen,...).
- Betrekt anderen bij de eigen professionele netwerken en stimuleert hen die uit te bouwen.

- Schakelt anderen in om een breder draagvlak te creëren waardoor de organisatie haar doelstellingen beter kan waarmaken.
- Zoekt gericht contact met anderen die een rol kunnen spelen in de uitbouw van een invloedrijk netwerk.
- Is integer, samenwerkend en niet-manipulatief ingesteld bij het inschakelen van zijn netwerk.

## Conceptualiseren

### **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

### **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.

## Overtuigen

### **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.