

# Competentieprofiel

## Voortdurend Verbeteren

- 4. U zet anderen er toe aan mee te denken/werken aan de verbetering van de manier van werken (binnen de eigen functie, dienst, departement, organisatie). (stimuleren)**
- Voorziet in mogelijkheden tot permanente vorming en bijscholing van anderen en stimuleert het gebruik daarvan.
  - Leert anderen alert zijn voor toekomstige uitdagingen en voor wat ze voor de eigen werking kunnen betekenen.
  - Stimuleert anderen om kritisch te kijken naar de huidige werking en om voorstellen tot verbetering te formuleren.

## 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.
  - Betrekt 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.

## 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.

## Zich een oordeel vormen

### 3. U vormt een geïntegreerd oordeel door het probleem te bekijken vanuit verschillende perspectieven.

- Bekijkt een probleem vanuit verschillende invalshoeken.
- Heeft een veelzijdige, genuanceerde kijk.
- Heeft oog voor kritieke factoren en activiteiten en benut de mogelijkheden hiervan voor de organisatie.
- Benoemt van het eigen oordeel of voorstel zowel de positieve als negatieve kanten.
- Geeft een inhoudelijke meerwaarde aan de thema's die hij naar voren brengt.

## 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.

## Ontwikkelen van medewerkers

### II. U coacht met het oog op het ontwikkelen van de gewenste gedragsvaardigheden (competentiegerichte ontwikkeling).

- Stimuleert medewerkers om zelf oplossingen te vinden.
- Onderneemt acties om het inzicht van de medewerkers in hun eigen functioneren te versterken.
- Heeft vertrouwen in het potentieel en de zelfsturing van de medewerkers en stimuleert dat ook.
- Is in staat om zijn advies in coachingstijl aan te passen aan het ontwikkelingsniveau en de eigenheid van zijn medewerkers.
- Richt zich niet alleen op de taak of het doel die/dat moet worden gerealiseerd, maar ook op de persoon die de taak moet uitvoeren.

## Problemen analyseren

### I. U bent in staat om complexe dossiers op een heldere manier te analyseren/integreren.

- Analyseert complexe dossierproblemen en herformuleert die naar hanteerbare vragen.
- Houdt bij zijn analyse rekening met verschillende aanknopingspunten.
- Is in staat inzicht te verwerven in een complexe problematiek.
- Ziet trends en patronen in ogenschijnlijk niet-gerelateerde feiten.
- Kan tegengestelde oordelen van anderen betrekken en integreren in de eigen analyse.