

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 bekwalen 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.

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.

Creatief zijn/denken

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.

Netwerken

I. U bestendigt bestaande contacten en/of legt nieuwe contacten die voor de eigen taak en opdracht nuttig kunnen zijn.

- Brengt mensen met elkaar in contact, stelt hen aan elkaar voor.
- Neemt acties om contacten te leggen en te onderhouden.
- Zoekt samenwerking met interne en externe partners uit wederzijds belang.
- Legt op regelmatige basis nieuwe contacten ter gelegenheid van beurzen, seminars, vakverenigingen, opleidingen,...
- Gaat actief op zoek naar collega's uit andere ploegen/diensten/departementen voor informatie, expertise.
- Legt contacten met andere ploegen/diensten/departementen/organisaties als de eigen opdracht hen aanbelangt (bv. voor- of natraject, impact,...).
- Legt contacten met andere ploegen/diensten/departementen/organisaties om de slaagkansen van het eigen project te vergroten (samenwerking, steun).