

Competentieprofiel

Voortdurend Verbeteren

U bent bereid om bij te leren en zich aan te passen (binnen de eigen functie, dienst, departement, organisatie). (reactief)

- Is gemotiveerd om nieuwe "leerstof" te verwerken.
- Is bereid om nieuwe methodes aan te leren.
- Past nieuwe afspraken over de uitvoering van de eigen taak meteen toe in de praktijk.
- Vraagt om uitleg en toelichting als iets niet duidelijk is.
- Denkt mee na over oplossingen wanneer iemand aangeeft waar zich problemen voordoen in de werking.

Klantgericht handelen

U reageert vriendelijk, adequaat en correct op voor de hand liggende vragen van klanten. (reactief - routineus)

- Helpt klanten op een vriendelijke en adequate wijze voort.
- Onderneemt concrete acties om de problemen en klachten van klanten op te lossen.
- Verleent een correcte service aan alle klanten (bv. houdt de wachttijd voor een klant minimaal, voert stipt uit wat werd vastgelegd, levert duidelijke producten af, is beschikbaar en bereikbaar).
- Stelt zich hulpvaardig op, reageert snel en gepast op vragen van klanten.
- Kiest een aangepaste aanpak gezien de mogelijkheden en beperkingen van de klant (bv. kinderen, bejaarden, zieken).
- Geeft de klant waar hij recht op heeft op de best mogelijke wijze.

Samenwerken

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

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 vervolgspraken en -activiteiten vast.

Nauwkeurig werken

U gaat zorgvuldig en correct tewerk bij routineuze opdrachten.

- Vindt snel terug wat gevraagd is.
- Houdt gegevens ordelijk bij.
- Onderhoudt materialen en de werkplaats conform de voorschriften.
- Levert verzorgd, overzichtelijk werk af.
- Blijft aandachtig bij repetitieve administratieve of technische taken.
- Controleert het eigen werk.

Zich flexibel opstellen

Wanneer de concrete situatie het vereist, past u uw aanpak of gedrag aan (reactief).

- Verandert zijn agenda en operationele planning afhankelijk van tijdsdruk, nieuwe prioriteiten, dringende vragen of behoeften.
- Verhoogt het werktempo als de omstandigheden dat vragen (bv. gewijzigde deadline, tegenslagen, plots extra taken).
- Zoekt tijdig een alternatieve oplossing of aanpak als blijkt dat de gekozen aanpak niet geschikt was.
- Is bereid taken uit te voeren die niet tot het normale pakket behoren, als de omstandigheden dat vereisen.

Initiatief nemen

Wanneer zich (vb. binnen uw functie) een probleem voordoet, neemt u zelf het initiatief om acties te initiëren (reactief en ad hoc).

- Doet eerst zelf al het mogelijke om een probleem op te lossen alvorens de hulp van anderen in te roepen.
- Gaat uit zichzelf achter informatie aan.
- Ziet werk liggen en gaat over tot actie.
- Kan problemen die zich voordoen zelf afwerken.
- Onderneemt uit eigen beweging gerichte acties om het concrete probleem op te lossen.

Communiceren

U weet een eigen boodschap vlot en begrijpelijk te verwoorden aan de gesprekspartner.

- Communiceert duidelijk en 'to the point'
- Legt (technische) gegevens op een begrijpelijke wijze uit.
- Beperkt het gebruik van jargon/vaktaal.
- Antwoordt doelgericht en beknopt.
- Is goed verstaanbaar (volume, articulatie, tempo).
- Spreekt vlot.
- Ondersteunt zijn boodschap met aangepast non-verbaal gedrag.
- Richt zich tot zijn gesprekspartner.