

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.
- 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.

Zich een oordeel vormen

2. U vormt een oordeel vanuit uw eigen expertisegebied en houdt hierbij rekening met de gevolgen.

- Komt tot een gefundeerd oordeel, rekening houdend met consequenties.
- Betrekt mogelijke neveneffecten of consequenties van standpunten in zijn overwegingen.
- Motiveert en beargumenteert het eigen oordeel of de beslissing.
- Neemt bij problemen of situaties een persoonlijk standpunt in.

- Neemt standpunten in op basis van onvolledige maar voldoende informatie.

Overtuigen

2. U overtuigt door inhoud én door deze op een goede manier aan de man te brengen.

- Gebruikt de juiste non verbale communicatie om zijn argumentatie kracht bij te zetten.
- Toont begrip voor meningen en standpunten van anderen.
- Brengt zijn uiteenzetting op een levendige en dynamische manier over en enthousiasmeert anderen als hij zijn eigen voorstellen en ideeën verdedigt.
- Brengt zijn argumenten scherp onder woorden.
- Brengt een persoonlijke en genuanceerde argumentatie naar voren.
- Geeft de eigen gedachtegang en redenering helder en goed gestructureerd weer door hier audiovisuele hulpmiddelen voor in te schakelen.
- Is creatief in het presenteren van een idee of boodschap.
- Maakt contact met het publiek (mensen aankijken, keuze woordgebruik, interactie).

Problemen Analyseren

3. 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.

Communiceren

II. U past uw tweerichtingscommunicatie aan verschillende doelgroepen tot wie u zich richt aan.

- Gebruikt herkenbare voorbeelden en vergelijkingen om voorstellen en boodschappen meer kracht bij te zetten.
- Past zijn woordenschat en spreektempo aan de doelgroep aan.
- Stemt zijn communicatiestijl af op de specifieke relatie met de doelgroep (bv. formeel, informeel, meer of minder interactief).
- Past de communicatiewijze aan de mogelijkheden of eigenheden van de gesprekspartner aan.
- Leeft zich in het standpunt van de gesprekspartner in, om zo het gesprek aangenamer, duidelijker en toepasselijker te maken.