

# 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 bepaalde groep mensen/collega's/.... (stimuleren – bepaalde 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.

## Zich een oordeel vormen

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

- Komt tot een gefundeerd oordeel, rekening houdend met consequenties.
- Betreft 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.

## 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.

## 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.

## Plannen en organiseren

**II. U plant en/of organiseert kleinere activiteiten met een afgebakende groep mensen (vb. op dienstniveau, departementsniveau).**

- Splitst een opdracht adequaat op in deelopdrachten en gaat stapsgewijs en goed doordacht te werk.
- Brengt alle betrokkenen bij elkaar om de planning te bespreken, te verduidelijken.
- Zorgt voor de nodige middelen, en organiseert het dat deze bij de juiste mensen op het juiste tijdstip terecht komen.
- Plant de werkzaamheden van anderen en/of ondersteunt anderen bij planning en organisatie van hun werk.
- Past doelen en planningen aan omstandigheden en belangrijke ontwikkelingen aan, en communiceert deze met alle betrokkenen.

Ontwikkelt een doelgericht en concreet actieplan met doelen, mensen, middelen, timing enzovoort, dat met alle betrokken partijen wordt gedeeld, opgevolgd en bijgehouden.