

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.