

# 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.

## 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.
- 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.

## Communiceren

3. **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.

## Empathisch handelen

3. **U reageert (via houding en handelen) gepast op impliciete, onuitgesproken gedachten, gevoelens, behoeften en verwachtingen van anderen.**
  - Blijft efficiënt functioneren in een omgeving met onuitgesproken agenda's en weerstanden.
  - Geeft er blijk van de gevoeligheden en de (te verwachten) reacties van het veld goed in te schatten.
  - Speelt gepast in op impliciete en onuitgesproken gevoelens van anderen.
  - Is gevoelig voor de behoeften van de andere ploegen/diensten die in het beleidsdomein verantwoordelijkheid dragen.
  - Voelt aan wat belangrijk is voor de (politieke) opdrachtgever en speelt daarop in

