

Competentieprofiel

Voortdurend Verbeteren

- I. **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

- I. **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

- I. **U werkt op een professionele manier samen met uw collega's. (eerder passief – reactief)**
- Houdt zich aan de gemaakte afspraken
 - Houdt rekening met de mening van anderen.
 - Behandelt anderen met respect.
 - Geeft informatie en kennis door die voor anderen nuttig of belangrijk kan zijn.
 - Aanvaardt groepsbeslissingen.
 - Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder de eigen opdracht.

Resultaatsgericht handelen

- I. **U bewaakt de voortgang van het eigen werk. (eerder passief/reactief – taakniveau)**
- Bewaakt de voortgang van taken in de tijd.
 - Signaleert wanneer het werk niet tijdig zal afgerond zijn.
 - Controleert het eigen werk.
 - Rapporteert spontaan over de voortgang van zijn werk.
 -

Nauwkeurig werken

- I. **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.

Betrouwbaarheid

- I. **U handelt correct en respectvol en volgens de organisatorische regels/afspraken en de bredere sociale en ethische normen.**
- Neemt de verantwoordelijkheid op zich voor zijn eigen handelen (past geen 'paraplupolitiek' toe).
 - Respecteert de formele regels en afspraken van de organisatie.
 - Gaat op respectvolle wijze om met anderen (collega's, klanten, medewerkers,...).
 - Geeft volledige en juiste informatie door.
 - Respecteert vertrouwelijke en persoonlijke informatie en kan inschatten of informatie al dan niet verder kan of mag worden verspreid.

- Komt uit voor eigen fouten, vergissingen en nalatigheden.
- Leeft de deontologie na die eigen is aan de functie of het functieniveau.
- Handelt consequent: neemt in soortgelijke omstandigheden soortgelijke standpunten in of een soortgelijke houding aan.

Ondersteunen van collega's

- I. Wanneer hiernaar gevraagd wordt, biedt u hulp en steun aan een collega bij het ontwikkelen van vaardigheden.**
- Legt aan collega's uit hoe iets op een bepaalde manier moet worden uitgevoerd en waarom.
 - Begeleidt of helpt nieuwe collega's tijdens het leren op de werkvloer, wanneer zij hierom vragen.
 - Neemt verantwoordelijkheid op voor het eigen leren, past het geleerde zelf toe op de werkvloer, en betreft hier collega's bij wanneer zij het geleerde ook nuttig vinden.

Zich flexibel opstellen

- I. 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.