

Competentie

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

- II. **U werkt op een constructieve manier samen met collega's aan gezamenlijke opdrachten en pleegt overleg op gepaste momenten. (actief/constructief)**
- Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om tot een gezamenlijk resultaat te komen.
 - Stemt de eigen inbreng/prioriteiten/aanpak af op de behoeften van de groep.
 - Komt met ideeën om het gezamenlijke resultaat te verbeteren.
 - Vraagt spontaan en proactief de mening van anderen.

Resultaatsgericht handelen

- II. **U bewaakt de voortgang van het eigen werk door actief en gericht te werken aan het bereiken van het beoogde doel/resultaat. (proactief – procesniveau)**
- Bewaakt voortgang van processen in de tijd.
 - Zoekt spontaan alternatieven als een bepaalde actie niet tot het beoogde resultaat heeft geleid.
 - Evalueert regelmatig de stand van zaken ten opzichte van de beoogde doelstelling.
- Legt vervolgafspraken en -activiteiten vast.

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.

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.

Initiatief nemen

- I. **Wanneer zich (vb. binnen uw functie) een probleem voordoet, neemt u zelf het initiatief om acties te initiëren (reactief en ad hoc).**
 - Doet eerst zelf al het mogelijke om een probleem op te lossen alvorens de hulp van anderen in te roepen.
 - Gaat uit zichzelf achter informatie aan.
 - Ziet werk liggen en gaat over tot actie.
 - Kan problemen die zich voordoen zelf afwerken.
 - Onderneemt uit eigen beweging gerichte acties om het concrete probleem op te lossen.