

Competenties Administratieve Functies C1-C3

Voortdurend Verbeteren

- II. U denkt/werkt actief mee aan het verbeteren van de manier waarop wordt gewerkt (binnen de eigen functie, dienst, departement, organisatie). (actief)**
- Maakt zich vertrouwd met nieuwe materies die relevant zijn voor een goede werking (bv. nieuwe regelgeving, informaticatoepassingen, werkmethoden ...).
 - Informeert zich over nieuwe ontwikkelingen (leest vakliteratuur, neemt deel aan congressen ...).
 - Past nieuwe richtlijnen, kennis, informatie en inzichten toe in de praktijk.
 - Heeft belangstelling voor 'aanverwante' onderwerpen om zijn kennis te verruimen.

Klantgericht handelen

- II. U onderneemt zelf acties om de meest geschikte oplossing te bieden, ook bij minder evidente vragen en problemen van klanten. (reactief - flexibiliteit)**
- Levert, rekening houdend met bestaande procedures, sneller of meer dan afgesproken is aan de klant.
 - Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening.
 - Probeert zelf een antwoord te geven op een vraag of klacht. Verwijst zo nodig door of zoekt hulp.
 - Biedt een zo optimaal mogelijke oplossing voor de klant.
 - Past binnen de bestaande procedures en planning de dienstverlening of het product aan om de klant verder te helpen.

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 vervolgspraken en -activiteiten vast.

Problemen Analyseren

- II. U legt verbanden en ziet oorzaken.**
- Benadert een probleem vanuit verschillende gezichtspunten.
 - Benoemt de oorzaken van problemen die zich voordoen.
 - Legt verbanden tussen verschillende soorten informatie.
 - Detecteert onderliggende problemen.
 - Integreert nieuw gevonden informatie met bestaande informatie.

Nauwkeurig werken

- II. U gaat zorgvuldig en correct te werk bij taken die minder eenduidig omschreven zijn.**
- Kan bij onbekende taken of opdrachten toch nauwkeurig werk afleveren.
 - Brengt tijdens het werk orde en structuur in materie waarmee hij in eerste instantie niet vertrouwd is.
 - Merkt fouten en onnauwkeurigheden in de beschikbare informatie op, met het oog op het aanbrengen van correcties.

Betrouwbaar handelen

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.

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.