

## 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

- II. 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

- III. 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.

## Creatief zijn

- I. U bent in staat zelf nieuwe ideeën/methodes/oplossingen te bedenken, uit te werken.**
- Bekijkt een probleem of situatie vanuit verschillende invalshoeken en komt op basis daarvan tot nieuwe oplossingen of tot nieuwe ideeën.
  - Komt met weinig voor de hand liggende, originele oplossingen en voorstellen om processen, technieken of methodes aan te pakken.
  - Stimuleert vernieuwing bij anderen (door in te gaan op nieuwe ideeën, de mogelijkheden te bekijken).
  - Durft te brainstormen los van het huidige beleid van de organisatie en haar eventuele belemmeringen.

## Plannen en organiseren

- III. U plant en/of organiseert kleinere activiteiten met een afgebakende groep mensen (vb. op dienstniveau, departementsniveau).**
- Splitst een opdracht adequaat op in deelopdrachten en gaat stapsgewijs en goed doordacht te werk.
  - Brengt alle betrokkenen bij elkaar om de planning te bespreken, te verduidelijken.
  - Zorgt voor de nodige middelen, en organiseert het dat deze bij de juiste mensen op het juiste tijdstip terecht komen.
  - Plant de werkzaamheden van anderen en/of ondersteunt anderen bij planning en organisatie van hun werk.
  - Past doelen en planningen aan omstandigheden en belangrijke ontwikkelingen aan, en communiceert deze met alle betrokkenen.

Ontwikkelt een doelgericht en concreet actieplan met doelen, mensen, middelen, timing enzovoort, dat met alle betrokken partijen wordt gedeeld, opgevolgd en bijgehouden.