

Competentieprofiel

Voortdurend Verbeteren

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 bekwamen 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

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

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.
- Betrekt 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

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.

Overtuigen

U overtuigt door inhoud én door deze op een goede manier aan de man te brengen.

- Gebruikt de juiste non verbale communicatie om zijn argumentatie kracht bij te zetten.
- Toont begrip voor meningen en standpunten van anderen.
- Brengt zijn uiteenzetting op een levendige en dynamische manier over en enthousiasmeert anderen als hij zijn eigen voorstellen en ideeën verdedigt.
- Brengt zijn argumenten scherp onder woorden.
- Brengt een persoonlijke en genuanceerde argumentatie naar voren.
- Geeft de eigen gedachtegang en redenering helder en goed gestructureerd weer door hier audiovisuele hulpmiddelen voor in te schakelen.
- Is creatief in het presenteren van een idee of boodschap.
- Maakt contact met het publiek (mensen aankijken, keuze woordgebruik, interactie).

Problemen Analyseren

U bent in staat om complexe dossiers op een heldere manier te analyseren/integreren.

- Analyseert complexe dossierproblemen en herformuleert die naar hanteerbare vragen.
- Houdt bij zijn analyse rekening met verschillende aanknopingspunten.
- Is in staat inzicht te verwerven in een complexe problematiek.
- Ziet trends en patronen in ogenschijnlijk niet-gerelateerde feiten.
- Kan tegengestelde oordelen van anderen betrekken en integreren in de eigen analyse.

Omgaan met stressfactoren

U blijft kalm en rustig in gekende onverwachte, terugkerend en/of langdurige situaties, bij tegenslag, bij kritiek of bij verhoogde werkdruk.

- Reageert kalm bij wijzigingen in de planning, bij wijzigende prioriteiten, bij nieuwe gegevens e.d.
- Reageert rustig bij tegenstand of persoonlijke verwijten, negatieve feedback, ...
- Blijft rustig praten en geeft een ontspannen indruk, ook al maakt zijn gesprekspartner het hem moeilijk.
- Behoudt bij confrontaties een correcte en tactvolle houding: vermijdt woordenwisselingen, reageert respectvol.
- Blijft zich in crisismomenten open opstellen voor kritiek van anderen, en blijft bereid zijn eigen aanpak te toetsen.
- Kan voor zichzelf problemen, spanningen of tegenslagen verwerken en relativeren.
- Blijft doorzetten in geval van tegenslagen en teleurstellingen.

Plannen en organiseren

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.