

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 creëert gedragen samenwerkingsverbanden met en tussen verschillende groepen. (Stimuleren + systematisch inbakken tussen versch groepen)

- Creëert structuren om de samenwerking met andere ploegen/diensten/departementen te verbeteren.
- Neemt informele initiatieven om de samenwerking met en tussen andere ploegen/diensten/departementen te verstevigen.
- Draagt samenwerking uit als belangrijke waarde in de ploeg/dienst/departement/organisatie en daarbuiten en spreekt anderen daarop aan.
- Creëert een draagvlak voor problemen, beslissingen en acties die de eigen ploeg/dienst/departement overstijgen.
- Creëert en benut de gepaste communicatiekanalen en stimuleert het overleg rond aangelegenheden die de eigen ploeg/dienst/departement overstijgen.
- Werkt actief aan het scheppen van een goede vertrouwensband met andere ploegen/diensten/departementen.

Resultaatsgericht handelen

U ontwikkelt systemen om de doelstellingen te halen.

- Stelt procedures op om de voortgang van de eigen taken en verantwoordelijkheden en van gedelegeerde taken te bewaken.
- Initieert systematische communicatie om anderen op te volgen.
- Definieert processen om anderen te checken op hun voortgang ten aanzien van langetermijnresultaten.
- Definieert duidelijke criteria op basis waarvan de voortgang en de kwaliteit van het proces worden beoordeeld.

Overtuigen

U overtuigt met argumenten waardoor u bij anderen betrokkenheid, interactiviteit en dynamisme verkrijgt m.b.t. uw standpunt, mening of visie.

- U hanteert de gepaste beïnvloedingstechnieken (aangepast aan het doelpubliek) om de ander te overtuigen.
- U gaat na of de ander uw mening deelt door dit al dan niet expliciet na te vragen.
- Trekt tijd uit om in te gaan op signalen van weerstand ook al betreft het inhoudelijke details.
- Blijft zich open opstellen ten aanzien van vragen en opmerkingen, ook als zijn boodschap onder vuur komt te liggen.

- Legt voorafgaandelijk contacten met anderen om problemen te kunnen detecteren en om tot afspraken te komen.
- Vergroot de impact van zijn boodschap door een gepaste communicatiemix te gebruiken (bv. beeldmateriaal gebruiken, interactieve momenten inlassen).
- Weet tegenargumenten om te buigen en aan te wenden in de eigen argumentatie.
- Denkt (vooraf) aan welke impact of weerstand die de eigen argumentatie kan hebben op of oproepen bij anderen. Durft hiervoor een speciale, ongewone actie te gebruiken.

Conceptualiseren

U ontwikkelt een eigen beleid dat het departement/de organisatie op lange termijn beïnvloedt.

- Anticipeert op maatschappelijke ontwikkelingen en de toekomst, evenals op de manier om de eigen ploeg/dienst/departement/organisatie hierop voor te bereiden.
- Komt met plannen en ideeën met een looptijd van enkele jaren.
- Houdt vast aan de langetermijnvisie, niettegenstaande de dagelijkse gebeurtenissen.
- Brengt een eigen beleid naar voren dat gebaseerd is op een duidelijke visie op de missie en de doelstellingen van de ploeg/dienst/departement/organisatie.

Creatief zijn/denken

U bent in staat om andere vernieuwende ideeën/methodes/oplossingen te gebruiken in situaties waar dit niet voor de hand ligt.

- Kijkt over de grenzen van de veel gebruikte methoden/bronnen/elementen heen bij het aanpakken van een situatie.
- Past bestaande concepten toe in niet voor de hand liggende situaties.
- Denkt na over vernieuwende oplossingen zonder zich onmiddellijk te laten tegenhouden door praktische belemmeringen.

Betrouwbaar handelen

U handelt integer in een veelheid aan situaties, ook in die waar geen eenduidige regelgeving voor bestaat.

- Blijft correct en integer handelen rond basisregels, sociale en ethische normen, in situaties van grote externe druk.
- Blijft correct en integer handelen in situaties waar geen eenduidige regelgeving voor bestaat.
- Houdt in zijn rol als lobbyist, promotor, onderhandelaar, facilitator, ... het algemeen belang duidelijk voor ogen en gedraagt zich daar ook naar.
- Weet op een flexibele, maar zorgvuldige, objectieve en correcte wijze om te gaan met bestaande regels en procedures als de situatie dat vereist.
- Durft op een verantwoorde en onderbouwde wijze een uitzondering maken op de strikte regel, als dat het belang van onze organisatie dient.