

Inhoud competentiehandboek

OVERZICHT VERNIEUWD COMPETENTIEHANDBOEK	2
HERWERKTE COMPETENTIES	3
NIEUWE COMPETENTIES	14
GESCHRAPTE COMPETENTIES	18

OVERZICHT VERNIEUWD COMPETENTIEHANDBOEK

Herwerkte competenties	Nieuwe competenties	Geschrapte competenties
Analyseren	Communiceren	Assertief handelen
Bemiddelen	Digitale vaardigheden beheersen	Delegeren
Beslissen	Veranderen	Efficiënt werken
Coachen	Waardengedreven werken	Mondeling communiceren
Conceptueel denken <i>(voordien: conceptualiseren)</i>	Zichzelf ontwikkelen	Motiveren
Empathisch werken <i>(voordien: zich empathisch opstellen)</i>		Net en ordelijk werken
Functiespecifieke vaardigheden beheersen <i>(voordien: technische vaardigheden beheersen)</i>		Organisatiebetrokkenheid tonen
 Klantgedreven werken <i>(voordien: klantgericht handelen)</i>		Overtuigen
Nauwkeurig werken		PC-kennis hebben
Netwerken		Regelgericht werken
Omgevingsbewust werken <i>(voordien: omgevingsbewust handelen)</i>		Schriftelijk communiceren
Onderhandelen		Talen kennen
Oplossingsgericht werken <i>(voordien: probleemoplossend werken)</i>		Wetgeving kennen
Organiseren		Zich een oordeel vormen
Rapporteren		Zich flexibel opstellen
 Resultaatgericht werken		Zich sociaal vlot opstellen
 Samenwerken		Zich waardig en integer gedragen
Stressbestendig werken		
Team leiden		
Veilig werken		



Organisatiecompetenties worden voorafgegaan door een icoon. Dit zijn competenties die onze organisatie zeer belangrijk vindt. We verwachten die van elke medewerker, in elke functie.

HERWERKTE COMPETENTIES

ANALYSEREN	
DEFINITIE	Je verzamelt, structureert, interpreteert en evalueert informatie. Je trekt hier conclusies uit.
GEDRAGSINDICATOREN	
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Je verzamelt relevante gegevens en informatie om een situatie te begrijpen.<input type="checkbox"/> Je kan uit een veelheid aan informatie de essentie of conclusie afleiden.<input type="checkbox"/> Je formuleert vragen, hypothesen, ... om een gerichte analyse te starten.<input type="checkbox"/> Je evalueert informatie op relevantie, betrouwbaarheid en volledigheid.<input type="checkbox"/> Je onderzoekt gelijkenissen en verschillen met situaties uit het verleden en legt verbanden.<input type="checkbox"/> Je structureert en ordent chaotische of onvolledige informatie om een duidelijk beeld te krijgen van de situatie.<input type="checkbox"/> Je benoemt mogelijke oorzaak-gevolgrelaties of onderliggende oorzaken.<input type="checkbox"/> Je onderzoekt hoe je onderliggende oorzaken van een probleem kan aanpakken.<input type="checkbox"/> Je kent verschillende analysetechnieken en past deze gericht toe.<input type="checkbox"/> Je leidt patronen af en doet voorspellingen. Je formuleert gedetailleerde en diepgaande inzichten.<input type="checkbox"/> Je kan inzicht verwerven in een complex dossier of situatie. Je legt verbanden tussen de informatie die je bekomt.<input type="checkbox"/> Je benadert informatie vanuit verschillende perspectieven of contexten. Je neemt de tijd om zaken te overdenken en tot een overkoepelend beeld te komen.<input type="checkbox"/> Je leidt strategische analyses en komt tot geavanceerde conclusies die kunnen helpen bij beleidsontwikkeling, ...<input type="checkbox"/> Je ontwikkelt modellen om analyses uit te voeren.	

BEMIDDELEN

DEFINITIE

Vanuit een neutrale rol bied je ondersteuning aan de betrokken partijen om tot een onderling akkoord of begrip te komen.

GEDRAGSINDICATOREN

- Je verduidelijkt je rol als bemiddelaar.
- Je stelt je onpartijdig op. Je behandelt de betrokkenen op een gelijkwaardige manier.
- Je laat de verschillende partijen hun mening zeggen, zonder je eigen oordeel uit te spreken.
- Je vraagt door tot onderliggende problemen, belangen en doelstellingen duidelijk zijn.
- Je vormt een objectief beeld en gaat na of je het goed begrepen hebt.
- Je onderzoekt of de betrokkenen bereid zijn om via bemiddeling tot een akkoord te komen. Indien niet bespreek je welke andere methodieken of ondersteuning nodig zijn.
- Je zorgt dat de verschillende partijen naar elkaar luisteren en elkaar trachten te begrijpen. Je neemt misverstanden weg om tot de kern te komen.
- Je herformuleert standpunten en brengt nieuwe inzichten zodat de verschillende partijen aanvaardbare oplossingen kunnen aanbrenge.
- Je stelt grenzen en zorgt dat de betrokken partijen respectvol blijven. Je laat je niet afschrikken en blijft het gesprek leiden.
- Je toetst af of partijen aan de slag kunnen met de afspraken en welke hulp ze nodig hebben.
- Je zoekt aanvullende methodieken of een andere strategie om de communicatie open te houden wanneer een bemiddelingsproces vastloopt.
- Je past je aan de noden en intensiteit van de bemiddeling aan.
- Je gaat bewust om met de samenwerkingsverbanden en machtsverhoudingen tussen de partijen.

BESLISSEN

DEFINITIE

Je durft een standpunt innemen. Je beslist op tijd en houdt rekening met de gevolgen van je beslissing.

GEDRAGSINDICATOREN

- Je beslist zelfstandig op basis van duidelijke instructies of richtlijnen.
- Je verzamelt informatie en vraagt waar nodig advies voor je beslist.
- Je houdt rekening met de context als je beslist.
- Je beslist op basis van beperkte informatie indien de omstandigheden dit vereisen.
- Je weet hoe besluitvorming verloopt en volgt de geldende procedures.
- Je overweegt verschillende opties en je houdt rekening met de voor- en nadelen en risico's als je beslist.
- Je schat de haalbaarheid van een beslissing in op vlak van timing, kosten, ...
- Je onderbouwt je beslissing.
- Je stuurt je beslissing bij op basis van nieuwe inzichten.
- Je houdt bij het nemen van beslissingen rekening met de belangen en noden van anderen.
- Je neemt beslissingen ondanks verwachte weerstand.
- Je durft beredeneerde risico's nemen en neemt verantwoordelijkheid voor je beslissing.
- Je neemt beslissingen met belangrijke gevolgen of impact op lange termijn.
- Je beslist, ook wanneer de afloop onzeker is.

COACHEN	
DEFINITIE	Je ondersteunt anderen in hun persoonlijke ontwikkeling. Je creëert een leerklimaat met ruimte voor fouten en feedback.
GEDRAGSINDICATOREN	
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Je zorgt ervoor dat je medewerkers opleidingen kunnen volgen. <input type="checkbox"/> Je neemt initiatief om kennis en vaardigheden uit te wisselen. <input type="checkbox"/> Je luistert naar je medewerkers en bouwt een vertrouwensband op. <input type="checkbox"/> Je hebt aandacht voor het welzijn van je medewerkers. <input type="checkbox"/> Je toont regelmatig waardering en erkenning. Je geeft opbouwende feedback waarbij je fouten gebruikt als leermomenten. <input type="checkbox"/> Je stimuleert anderen om hun talenten en groeikansen te ontdekken, in te zetten en te ontwikkelen. <input type="checkbox"/> Je stemt je coachingsstijl af op je medewerker. Je bent je hierbij bewust van je eigen sterktes, valkuilen en vooroordelen. <input type="checkbox"/> Je coacht medewerkers zodat ze bijdragen aan de organisatiedoelen en klaar zijn voor (toekomstige) uitdagingen. <input type="checkbox"/> Je stelt samen met de medewerker een ontwikkelingstraject op dat in lijn ligt met de doelstellingen van de medewerker en de dienst. <input type="checkbox"/> Je benoemt groeikansen voor het team en gaat er samen mee aan de slag. <input type="checkbox"/> Je stimuleert zelfreflectie en zelfstandigheid bij je team. <input type="checkbox"/> Je laat je medewerkers zelf in dialoog gaan om tot een goede samenwerking te komen en samen problemen op te lossen. <input type="checkbox"/> Je stimuleert medewerkers om elkaar te coachen. <input type="checkbox"/> Je creëert een cultuur waarin vertrouwen, open communicatie en feedback centraal staan. <input type="checkbox"/> Je bewaakt je eigen grenzen en die van je medewerkers. Je ondersteunt hen in het omgaan met stressvolle en belastende situaties. Je verwijst door indien nodig. 	

CONCEPTUEEL DENKEN	
DEFINITIE	Je zet abstracte ideeën, complexe informatie en concepten om naar bruikbare inzichten.
GEDRAGSINDICATOREN	
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Je denkt mee na over welke aanpak het beste resultaat zal opleveren. <input type="checkbox"/> Je integreert verschillende perspectieven om het groter geheel te zien. <input type="checkbox"/> Je zet ideeën, theorieën, ... om naar operationele procedures en werkwijzen. <input type="checkbox"/> Je overstijgt concrete gebeurtenissen of feiten en kan denken op abstract niveau. <input type="checkbox"/> Je legt verbanden tussen zaken die weinig concreet zijn. <input type="checkbox"/> Je wisselt vlot tussen theoretisch en concreet denken. <input type="checkbox"/> Je ziet patronen en trends en zet deze om naar bruikbare inzichten. <input type="checkbox"/> Je legt verbanden tussen zaken die op het eerste zicht niet verbonden zijn. Je ziet het grotere plaatje, bijvoorbeeld tussen verschillende beleidsdomeinen, ... <input type="checkbox"/> Je speelt in op nieuwe ontwikkelingen en integreert deze in acties of strategieën. <input type="checkbox"/> Je zet weinig concrete ontwerpen om naar concrete actieplannen en processen. <input type="checkbox"/> Je kan je een idee vormen over de richting die de dienst of organisatie uit moet op langere termijn. Je hebt duidelijke doelstellingen voor ogen. <input type="checkbox"/> Je identificeert systematische uitdagingen binnen de organisatie en werkt aan lange termijn oplossingen. <input type="checkbox"/> Je zet weinig concrete ontwerpen om naar innoverende of strategische visies die op lange termijn invloed hebben op het departement of de organisatie. 	

EMPATHISCH WERKEN

DEFINITIE	Je kan je inleven in de behoeften en gevoelens van anderen. Je houdt rekening met het effect dat je hebt op iemands welbevinden.
------------------	--

GEDRAGSINDICATOREN

- Je hebt begrip en respect voor andere culturen en leefwerelden.
- Je bekijkt situaties vanuit het perspectief van de ander, zonder (voor)oordeel.
- Je hebt aandacht voor de gevoelens van anderen. Je laat merken dat je deze erkent of begrijpt.
- Je merkt non-verbale signalen op, zoals gezichtsuitdrukkingen, lichaamstaal en stemgeluid.
- Je schat in wat iemand nodig heeft of verwacht en vraagt of je inschatting klopt.
- Je beoordeelt wanneer het gepast is om iets te bespreken en houdt hierbij rekening met hoe de ander zich voelt.
- Je begrijpt onderliggende emoties van anderen. Je schat in wat deze met een persoon en de omgeving kunnen doen.
- Je toont begrip voor de gevoelens en gedachten van anderen. Ook wanneer je deze niet helemaal begrijpt of wanneer deze verschillen van je eigen gevoelens en gedachten.
- Je toont emotionele betrokkenheid, maar kan hierin begrenzen.
- Je denkt op voorhand na over welke gevolgen je acties kunnen hebben op het welbevinden van anderen.

FUNCTIESPECIFIEKE VAARDIGHEDEN BEHEERSEN

DEFINITIE	Je beschikt over de vaardigheden en kennis die nodig zijn binnen je functie. Je bent bereid hierin bij te leren.
------------------	--

GEDRAGSINDICATOREN

- Je beschikt over de basiskennis en -vaardigheden die nodig zijn om je functie uit te voeren zoals talenkennis, bouwtechnische kennis, rijvaardigheden,...
- Je voert je opdrachten correct uit of vraagt bijkomende uitleg.
- Je volgt de regels, procedures en wetgeving die van toepassing zijn.
- Je weet welke technieken of materialen je moet gebruiken. Je gebruikt deze correct.
- Je volgt relevante opleidingen en verwerft inzichten om te groeien in je functiespecifieke kennis en vaardigheden.
- Je kent de hoger geldende procedures en wetgeving binnen je werkcontext of weet waar je deze kan terugvinden. Je kan deze omzetten naar de praktijk.
- Je blijft op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen in wet- en regelgeving.
- Je bent een expert binnen je vakgebied en geeft advies aan anderen.



KLANTGEDREVEN WERKEN

DEFINITIE

Je handelt naar de noden van je klanten. Je streeft ernaar dat ze zich gehoord, gerespecteerd, geïnformeerd en geholpen voelen.

GEDRAGSINDICATOREN

- Je bent vriendelijk, beleefd en respectvol.
- Je behandelt klanten gelijkwaardig.
- Je luistert actief naar de vraag van de klant.
- Je helpt je klant spontaan, biedt alternatieven aan of verwijst gericht door.
- Je informeert je klant eerlijk en communiceert helder.
- Je houdt rekening met de diversiteit van je klanten en stemt je communicatie en tempo af op de klant.
- Je gaat na of de dienstverlening die je aanbiedt in orde is en verwerkt eventuele klachten.
- Je stelt op een respectvolle manier grenzen wanneer je na grondige analyse oordeelt dat de klacht onterecht of ongepast is.
- Je onderzoekt terugkomende opmerkingen en vragen. Je signaleert dit en doet waar mogelijk verbetervoorstellen.
- Je bevraagt en onderzoekt (pro)actief de wensen en noden van je klant. Je hebt aandacht voor onderliggende noden.
- Je denkt mee vanuit het standpunt van je klant en past je planning of dienstverlening proactief aan indien mogelijk.
- Je bevraagt je klanten systematisch over hun noden en tevredenheid aan de hand van enquêtes, interviews, focusgroepen,...
- Je doet structurele verbeteringen om klantgedreven te werken. Je houdt hierbij rekening met het breder kader zoals het beleid, budgetten, regels,...
- Je stimuleert klantgedreven werken in je teams en neemt dit mee in het beleid.

NAUWKEURIG WERKEN

DEFINITIE

Je voert jouw opdrachten op een zorgvuldige en correcte manier uit.

GEDRAGSINDICATOREN

- Je hebt aandacht voor details. Je werkt zorgvuldig en vermijdt fouten.
- Je werkt gestructureerd en georganiseerd.
- Je draagt zorg voor het werkmateriaal en de werkplaats.
- Je levert het werk af volgens de gemaakte afspraken.
- Je volgt de gemaakte afspraken over het gebruik van materialen of producten.
- Je volgt voorgeschreven procedures en richtlijnen nauwgezet.
- Je laat je werk door een collega controleren wanneer je twijfelt.
- Je controleert jouw werk op fouten of onnauwkeurigheden en verbetert deze.
- Je schat in waar er vaak fouten worden gemaakt en controleert dit grondig.
- Je controleert het werk van collega's als ze dat vragen.
- Je signaleert veelgemaakte fouten of lost ze op.
- Je leert van fouten en neemt maatregelen om herhaling te voorkomen.
- Je werkt hulpmiddelen of werkwijzen uit die anderen kunnen gebruiken om hun werk nauwkeurig uit te voeren.

NETWERKEN

DEFINITIE

Je investeert in contacten die een meerwaarde kunnen zijn voor de werking en de organisatie.

GEDRAGSINDICATOREN

- Je wisselt relevante informatie uit met je netwerk.
- Je weet bij welke personen of organisaties je nuttige informatie kan verkrijgen.
- Je communiceert over je dienstverlening en streeft naar bekendheid bij partners, burgers, ...
- Je spreekt je netwerk aan wanneer je hulp of advies nodig hebt.
- Je bouwt een netwerk uit binnen onze organisatie.
- Je legt nieuwe contacten wanneer je seminaries, vormingen, webinars, ... volgt.
- Je deelt kennis en werkwijzen binnen je netwerk.
- Je bouwt voor je werkdomein een ruim netwerk uit, binnen en buiten de organisatie.
- Je houdt je netwerk actief in stand en bouwt duurzame relaties uit.
- Je stimuleert actief kennisdeling.
- Je verbindt contacten die een meerwaarde kunnen zijn voor elkaar.
- Je moedigt medewerkers of collega's aan om contacten en samenwerkingen aan te gaan en een netwerk uit te bouwen.
- Je bouwt mee aan een netwerkorganisatie met uitwisselingen tussen teams en over vakgebieden heen.

OMGEVINGSBEWUST WERKEN

DEFINITIE

Je houdt rekening met wat invloed kan hebben op je werkomgeving. Je staat stil bij het effect dat je zelf hebt op je omgeving.

GEDRAGSINDICATOREN

- Je weet wat er binnen jouw dienst, departement en vakgebied gebeurt.
- Je bent je bewust van de impact die je hebt op je omgeving door wat je zegt of doet.
- Je betreft collega's bij beslissingen of opdrachten die een invloed op hen kunnen hebben.
- Je begrijpt welke maatschappelijke of politieke invloeden er zijn binnen je werk.
- Je houdt rekening met interne of externe factoren of personen die invloed kunnen hebben op je werk.
- Je weet wie de belanghebbenden en partners zijn en hebt aandacht voor hun belangen.
- Je informeert je bij interne en externe collega's, experts en belanghebbenden zodat je kan inschatten wat hun belangen zijn en wat impact kan hebben op jouw werk of dienst.
- Je maakt anderen attent op factoren waarmee rekening gehouden moet worden bij het uitvoeren van een opdracht of nemen van een beslissing.
- Je gaat na welke invloed een beslissing of opdracht heeft op je organisatie of externen en houdt hier rekening mee.
- Je kan denken en handelen in het belang van je omgeving, ook wanneer dit in strijd is met je eigen ideeën.
- Je houdt in je handelen en denken rekening met de factoren en belanghebbenden die invloed kunnen hebben op jouw werk. Deze factoren kunnen intern of extern, rechtstreeks of onrechtstreeks en duidelijk zichtbaar of verborgen zijn.
- Je houdt in je handelen rekening met de volledige organisatie en denkt op lange termijn.

ONDERHANDELEN

DEFINITIE Je doet voorstellen om tot een overeenkomst te komen waar je voordeel uit haalt.

GEDRAGSINDICATOREN

- Je wisselt informatie, argumenten en standpunten uit, met respect voor de ander.
- Je bereidt je doelstellingen voor. Je bepaalt wat je dienst of organisatie minstens wil behalen.
- Je schat de doelstellingen van de andere partijen in. Je zoekt hierin naar de meerwaarde voor je eigen doelstellingen.
- Je speelt in op de voorstellen van de andere partijen of wijst ze af wanneer hun voorstellen niet of onvoldoende overeenstemmen met de belangen van je dienst of organisatie.
- Je houdt rekening met de mogelijke gevolgen van de voorgestelde oplossingen, zowel op korte als lange termijn.
- Je bouwt een sterke verdediging op aan de hand van logica, emotie, ...
- Je stemt je onderhandelingsstijl af op de andere partijen, de situatie en het onderwerp.
- Je past verschillende onderhandelings technieken en -strategieën toe op basis van de situatie.
- Je blijft beheerst en gaat professioneel om met druk van andere partijen.
- Je gaat gepast om met weerstand en neemt anderen mee in je verhaal.
- Je zoekt creatieve en innovatieve oplossingen om tot een win-win te komen waaruit alle partijen voordelen halen.

OPLOSSINGSGERICHT WERKEN

DEFINITIE Je herkent kansen, problemen of uitdagingen en stelt (pro)actief oplossingen voor.

GEDRAGSINDICATOREN

- Je signaleert wanneer iets niet volgens plan is verlopen.
- Je signaleert zaken op de werkvloer die in de toekomst efficiënter of beter kunnen.
- Je herkent problemen en uitdagingen in je werk en stelt mogelijke oplossingen voor.
- Je lost problemen of uitdagingen op die binnen je verantwoordelijkheid vallen.
- Je blijft actief meezoeken wanneer er niet meteen een oplossing gevonden wordt.
- Je schat in of je zelf tot een oplossing kan komen en betreft anderen waar nodig.
- Je bekijkt problemen waar collega's of medewerkers mee worden geconfronteerd grondig en lost deze passend op.
- Je zoekt structurele oplossingen voor problemen of uitdagingen, zodat deze in de toekomst geen probleem meer vormen.
- Je ziet kansen en mogelijkheden voor verbetering.
- Je beoordeelt of het gewenste resultaat behaald werd met de gekozen oplossing.
- Je anticipeert op toekomstige problemen of uitdagingen.
- Je kan een probleem opsplitsen in kleinere deelproblemen. Je stelt tussendoelen en werkt stapsgewijs aan een oplossing.
- Je stelt werkwijzen, procedures, ... voor waardoor jouw collega('s) of medewerker(s) in de toekomst een probleem kunnen voorkomen.

ORGANISEREN

DEFINITIE Je plant opdrachten in volgens de prioriteiten. Je houdt hierbij rekening met de beschikbare tijd, mensen en middelen.

GEDRAGSINDICATOREN

- Je plant je werk in en volgt dit op.
- Je werkt alles op tijd af. Je houdt rekening met deadlines en geeft op tijd aan wanneer je de planning niet kan halen.
- Je denkt na over de logische volgorde van taken en werkt gestructureerd.
- Je behoudt het overzicht en zorgt dat alles gemakkelijk terug te vinden is voor jezelf en anderen.
- Je plant opdrachten in volgens de afgesproken procedures en prioriteiten.
- Je bepaalt je eigen prioriteiten op basis van de doelstellingen.
- Je geeft richting en stelt duidelijke prioriteiten in de dagelijkse werking van het team.
- Je volgt de voortgang van het werk of project op. Je organiseert regelmatig werkoverleg en stuurt bij waar nodig.
- Je plant de werkzaamheden van een team, rekening houdend met hun sterktes en interesses.
- Je splitst een opdracht uit in deelopdrachten en tussentijdse doelstellingen. Je blijft hierbij gefocust op het einddoel.
- Je zet beschikbare tijd, mensen en middelen efficiënt in zodat ze maximaal bijdragen aan de doelstellingen. Je hebt hierbij aandacht voor veiligheid, gezondheid, werkbelasting,...
- Je legt procedures, werkmethodes en processen vast om het werk vlot te laten verlopen.
- Je maakt langetermijnplanningen en voorziet hierbij ruimte om op veranderingen in te kunnen spelen.
- Je zet mensen, middelen en budgetten ook bij nieuwe uitdagingen of crisissituaties zo goed mogelijk in.
- Je stimuleert anderen om (kosten)bewust om te gaan met materialen en middelen.

RAPPORTEREN

DEFINITIE Je geeft relevante informatie op tijd en op een gepaste manier door aan de juiste personen.

GEDRAGSINDICATOREN

- Je rapporteert tijdig en op de afgesproken momenten.
- Je rapporteert objectief en helder, ook voor mensen die niet in het vakgebied werken.
- Je schat in op welke manier je de informatie best deelt. In een teamoverleg, telefonisch, via mail,...
- Je weet aan wie je welke informatie moet doorgeven, ook bij problemen.
- Je stemt de inhoud af op de ontvanger. Je gebruikt grafieken, tabellen of visuele elementen waar nodig.
- Je schat in wat belangrijk is en rapporteert enkel relevante informatie. Je bent volledig, maar vermijdt dat je te veel of te vaak rapporteert.
- Je denkt kritisch na over de informatie en conclusies die je rapporteert. Je zorgt dat de informatie betrouwbaar is.
- Je schat correct in wanneer tussentijdse of bijkomende rapportage nodig is, bijvoorbeeld bij problemen, om de vooruitgang te evalueren,...
- Je presenteert informatie op een duidelijke manier en brengt het zo boeiend mogelijk.
- Je kent de behoeften en belangen van de doelgroep en maakt je rapport impactvol en overtuigend.



RESULTAATGERICHT WERKEN

DEFINITIE

Je werkt kwaliteitsvol en efficiënt aan duurzame resultaten. Je stelt je werk in vraag en formuleert verbetervoorstellen.

GEDRAGSINDICATOREN

- Je voert je taken enthousiast uit.
- Je toont interesse in de onderwerpen van je dienst en verdiept je hierin als dat nodig is.
- Je voert je opdrachten zelfstandig uit. Je weet waar je informatie kan vinden.
- Je bereikt de afgesproken doelen en leeft deadlines na.
- Je staat open voor feedback over je werk en gaat hiermee aan de slag.
- Je controleert en bewaakt de kwaliteit van je werk.
- Je gebruikt de juiste (hulp)middelen om je resultaat zo efficiënt mogelijk te bereiken.
- Je neemt je verantwoordelijkheid op als jij of je team fouten maakt. Je zoekt naar oplossingen en probeert hieruit te leren.
- Je stelt realistische en uitdagende doelstellingen voorop. Je gebruikt data en indicatoren om deze vorm te geven en bij te sturen.
- Je kijkt naar het resultaat en naar de manier waarop je dat resultaat bereikt.
- Je werkt aan resultaten die op lange termijn houdbaar zijn.
- Je laat je inspireren door anderen en hebt aandacht voor hun verbetervoorstellen.
- Je stimuleert anderen om kwaliteitsvol en efficiënt te werken.
- Je stelt de werking van je dienst (pro)actief in vraag. Je meet en bewaakt de kwaliteit.
- Je doet verbetervoorstellen om de kwaliteit en efficiëntie te verhogen. Je realiseert groei binnen de bestaande middelen.
- Je vertaalt de missie en visie naar meetbare doelstellingen.



SAMENWERKEN

DEFINITIE

Je bouwt een professionele relatie uit met anderen en werkt actief mee aan een gemeenschappelijk doel. Je respecteert en waardeert de diversiteit van anderen.

GEDRAGSINDICATOREN

- Je overlegt met je team en deelt belangrijke informatie en ervaringen.
- Je houdt je aan de gemaakte afspraken binnen het team.
- Je deelt je mening op een respectvolle manier en geeft opbouwende feedback.
- Je werkt actief mee aan gemeenschappelijke doelen en helpt collega's spontaan. Je neemt taken over indien nodig, ook buiten je eigen takenpakket.
- Je erkent en waardeert de diversiteit in je team en zorgt dat iedereen zich geaccepteerd voelt.
- Je draagt bij aan de teamsfeer door in te zetten op een constructieve werkomgeving en positieve samenwerkingen binnen het team.
- Je werkt gemotiveerd mee aan de teamdoelstellingen. Ook wanneer deze niet in lijn liggen met je eigen doelstellingen.
- Je overlegt en werkt samen met andere diensten.
- Je gaat opbouwend om met meningsverschillen of conflictsituaties.
- Je zet actief samenwerkingen op, zowel binnen als buiten de organisatie.
- Je stimuleert samenwerking en kennisdeling tussen anderen.

STRESSBESTENDIG WERKEN

DEFINITIE	In stressvolle situaties blijf je beheerst. Je herkent stress bij jezelf en vindt manieren om hiermee om te gaan.
------------------	---

GEDRAGSINDICATOREN

- Je weet wat jou stress kan bezorgen en kan dit benoemen.
- Je blijft bij stress doelgericht en correct werken.
- Je komt rustig over in situaties die voor jou stressvol zijn.
- Je geeft tijdig aan wanneer je stress voelt en ondersteuning nodig hebt bij je werk.
- Je kan benoemen wat je nodig hebt om met stress om te gaan.
- Je kan met stress omgaan zonder dat dit storend is voor anderen.
- Je houdt je emoties onder controle, ook al is de situatie moeilijk.
- Je gaat constructief om met weerstand of kritiek.
- Je stelt grenzen om overbelasting en extra stress te voorkomen.
- Je kan problemen, spanningen of teleurstellingen loslaten wanneer nodig.
- Je zet door bij tegenslagen of teleurstellingen.
- Je kan indien nodig afstand nemen van emotionele situaties.
- Je blijft in stressvolle situaties openstaan voor meningen of opmerkingen van anderen.
- Je blijft gepast handelen in complexe situaties waar je fysiek of mentaal onder druk staat.

TEAM LEIDEN

DEFINITIE	Je geeft richting aan je medewerkers om samen de doelstellingen te bereiken. Je inspireert hen vanuit onze missie, visie, waarden en organisatiecultuur.
------------------	--

GEDRAGSINDICATOREN

- Je legt duidelijk uit wat jullie samen willen bereiken op korte en lange termijn.
- Je draagt de waarden en organisatiecultuur uit naar je team. Je hebt aandacht voor diversiteit, inclusie, integriteit, ...
- Je verduidelijkt wat je van je medewerkers verwacht en beoordeelt hen op hun resultaten.
- Je spreekt medewerkers aan op gedrag dat niet in lijn is met de afspraken, waarden of organisatiecultuur.
- Je stelt realistische en uitdagende doelstellingen op met je medewerkers.
- Je toont vertrouwen in je team. Je geeft medewerkers mogelijkheden om zelfstandig hun werk te organiseren en uit te voeren.
- Je bouwt aan een werkomgeving waarin iedereen zichzelf kan zijn en elkaar waardeert.
- Je neemt moeilijke beslissingen in het belang van je team of de organisatie.
- Je hebt aandacht voor het welzijn van je medewerkers en maakt dit bespreekbaar.
- Je bewaakt dat de werking en het gedrag van je team in lijn zijn met onze missie, visie, waarden en organisatiecultuur.
- Je delegeert in overleg verantwoordelijkheden naar je team.
- Je stimuleert medewerkers om zelf na te denken over hun doelstellingen en hoe ze die kunnen bereiken.
- Je kijkt samen met je team vooruit. Je bespreekt nieuwe ontwikkelingen en uitdagingen met je team.
- Je vertaalt de strategische doelstellingen samen met je medewerkers naar duidelijk meetbare doelstellingen.
- Je bewaakt de teamdoelstellingen bij veranderingen of crisissituaties.
- Je stelt een jaaractieplan op. Je volgt dit op en stuurt bij waar nodig.

VEILIG WERKEN

DEFINITIE	Je volgt de veiligheidsvoorschriften. Je houdt rekening met je eigen veiligheid en die van anderen.
------------------	---

GEDRAGSINDICATOREN

- Je kent de veiligheidsvoorschriften en past deze toe.
- Je draagt de nodige beschermingsmiddelen.
- Je bergt materiaal op een veilige manier op.
- Je merkt gevaarlijke situaties op en grijpt onmiddellijk in als dat mogelijk is.
- Je meldt gevaarlijke situaties, bijna ongevallen en ongevallen.
- Je kan inschatten of een handeling of situatie veilig is, ook wanneer dit niet in de veiligheidsvoorschriften staat.
- Je gebruikt machines, gereedschappen, vervoermiddelen, gevaarlijke stoffen, ... op een juiste en veilige manier.
- Je werkt ergonomisch bijvoorbeeld door de juiste hef- en tiltechnieken toe te passen.
- Je geeft informatie over de veiligheidsvoorschriften door en stimuleert anderen om deze te volgen. Je maakt veiligheid bespreekbaar.
- Je blijft op de hoogte van veranderingen in veiligheidsvoorschriften.
- Je bewaakt en controleert de toepassing van de veiligheidsvoorschriften. Je spreekt anderen aan op onveilig gedrag.
- Je past de werkorganisatie, taakverdeling of werkmethode aan na incidenten.
- Je werkt samen met relevante partners rond veiligheid, bijvoorbeeld preventieadviseur.
- Je analyseert werksituaties en komt tot een preventief actieplan om risico's te verkleinen.
- Je zet richtlijnen en wettelijke voorschriften rond veiligheid om in de praktijk.

NIEUWE COMPETENTIES

COMMUNICEREN	
DEFINITIE	Je wisselt boodschappen op een vlotte, begrijpelijke en heldere manier uit.
GEDRAGSINDICATOREN	
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Je spreekt verstaanbaar (volume, tempo, articulatie, ...).<input type="checkbox"/> Je past correcte grammatica en spelling toe.<input type="checkbox"/> Je volgt de afspraken en huisstijl in je communicatie.<input type="checkbox"/> Je brengt de inhoud duidelijk, helder en gestructureerd over.<input type="checkbox"/> Je versterkt je boodschap met non-verbaal gedrag, zoals gebaren, gezichtsuitdrukkingen, ...<input type="checkbox"/> Je stemt je boodschap, taalgebruik en communicatiekanaal af op de ontvanger of doelgroep.<input type="checkbox"/> Je controleert of de ontvanger de boodschap goed begrepen heeft.<input type="checkbox"/> Je be vraagt of je de boodschap correct begrepen hebt. Je vraagt verduidelijking als dat niet zo is.<input type="checkbox"/> Je kan een boodschap creatief en overtuigend overbrengen.<input type="checkbox"/> Je luistert actief en geeft je gesprekspartner de kans om een mening of idee te vertellen. Je stelt vragen om je gesprekspartner actief te betrekken wanneer nodig.<input type="checkbox"/> Je past gesprekstechnieken toe (stiltes, open vragen,...) en speelt in op wat anderen zeggen.<input type="checkbox"/> Je bent alert voor het non-verbaal gedrag van anderen.<input type="checkbox"/> Je kan complexe informatie op een verstaanbare manier overbrengen.<input type="checkbox"/> Je bent zelfzeker en assertief bij het spreken voor een groep.<input type="checkbox"/> Je staat stil bij de gevolgen van de manier waarop je communiceert.<input type="checkbox"/> Je past je communicatie aan naargelang je doelstelling (vb. adviseren, overtuigen,...).<input type="checkbox"/> Je blijft helder en correct communiceren na onverwachte onderbrekingen.<input type="checkbox"/> Je stemt je communicatie af op de doelgroep en context om zoveel mogelijk impact te creëren.<input type="checkbox"/> Je werkt gericht communicatiestrategieën of -plannen uit.	

DIGITALE VAARDIGHEDEN BEHEERSEN

DEFINITIE

Je gebruikt digitale hulpmiddelen en bent bereid je digitale vaardigheden te ontwikkelen.

GEDRAGSINDICATOREN

- Je kan werken met de digitale toestellen (laptop, gsm, tablet, ...) en programma's die nodig zijn om jouw werk uit te voeren.
- Je staat open voor initiatieven om je digitale vaardigheden te ontwikkelen.
- Je kan efficiënt informatie terugvinden op het internet.
- Je gebruikt digitale tools en platformen om jouw werk en dat van collega's te vergemakkelijken.
- Je ziet de voordelen van digitalisering en begrijpt de mogelijke risico's en gevaren.
- Je gaat verantwoord om met sociale media. Je weet wat je kan en mag delen en hebt respect voor Stad Gent en andere gebruikers.
- Je bekijkt digitale informatie kritisch. Je vindt betrouwbare bronnen en herkent valse informatie.
- Je zet in op online veiligheid en past je privacy-instellingen waar nodig aan.
- Je staat stil bij welke gegevens je online beschikbaar stelt. Je beschermt de vertrouwelijkheid en beschikbaarheid van die informatie.
- Je beoordeelt of informatie gebruikt mag worden. Je respecteert hierbij de auteursrechten en wetgeving.
- Je zet in op nieuwe digitale evoluties die het werk positief beïnvloeden.
- Je hebt een uitgebreide kennis van digitale technologieën. Je kan omgaan met complexe digitale uitdagingen.
- Je draagt het belang van gegevensbescherming en dataveiligheid uit. Je herkent en meldt inbreuken, problemen en risico's.
- Je ziet kansen om nieuwe digitale ontwikkelingen uit te proberen, zelfs wanneer er nog beperkte informatie of ervaring beschikbaar is.

VERANDEREN

DEFINITIE	Je reageert flexibel bij wijzigingen en bent bereid je aan te passen. Je stelt veranderingen en innovaties voor.
------------------	--

GEDRAGSINDICATOREN

- Je bent in staat om je aan te passen aan nieuwe of onvoorziene omstandigheden zoals een verhoogde werkdruk, veranderingen in de werkmethoden,...
- Je kan vlot wisselen tussen verschillende taken, rollen of situaties.
- Je past je gemakkelijk aan bij problemen of gewijzigde prioriteiten, doelstellingen, of opdrachten.
- Je doet inspanningen om creatieve ideeën en nieuwe werkwijzen uit te proberen.
- Je reageert positief op veranderingen en denkt oplossingsgericht mee.
- Je benoemt van waar je weerstand komt wanneer je moeite hebt met veranderingen.
- Je onderzoekt hoe nieuwe ontwikkelingen binnen je werk toegepast kunnen worden en doet concrete voorstellen.
- Je doet voorstellen tot verandering voor bestaande en toekomstige uitdagingen.
- Je motiveert anderen om kritisch te kijken naar de werking en open te staan voor vernieuwing.
- Je voert veranderingen door, meet het effect en stuurt bij waar nodig. Je durft risico's nemen en leert uit de resultaten.
- Je moedigt anderen aan om te experimenteren en (creatieve) ideeën met elkaar te delen.
- Je bouwt aan een innovatiecultuur waarin medewerkers de middelen en ruimte krijgen om te experimenteren en vernieuwen.
- Je hebt aandacht voor het proces bij veranderingen. Je zorgt ervoor dat veranderingen vlot verlopen en gaat opbouwend om met weerstand.
- Je stimuleert verandering en innovatie binnen de organisatie. Je (bege)leidt grote veranderings- of innovatieprojecten succesvol.

WAARDENGEDREVEN WERKEN

DEFINITIE	Je handelt vanuit algemene normen en waarden. Je kent de waarden en organisatiecultuur van Stad Gent en respecteert deze in je werk.
------------------	--

GEDRAGSINDICATOREN

- Je bent gemotiveerd om te handelen vanuit de waarden en cultuur van Stad Gent.
- Je behandelt iedereen gelijkwaardig en respectvol. Je waardeert anderen ongeacht verschillen.
- Je bent eerlijk en betrouwbaar. Je geeft fouten toe en neemt je verantwoordelijkheid op.
- Je volgt afspraken met je leidinggevende, uit het personeelsreglement, ...
- Je spreekt op een opbouwende manier over Stad Gent, zowel tijdens als na de werkuren. Je bent trouw aan je werkgever, ook op sociale media, in interviews, ...
- Je stelt gedrag dat in lijn is met de waarden van Stad Gent, ook wanneer dit niet overeenkomt met je eigen waarden.
- Je gaat zorgzaam om met vertrouwelijke of persoonlijke informatie en deelt dit enkel als het noodzakelijk is.
- Je grijpt in bij pestereien, discriminatie, racisme, grensoverschrijdend gedrag, ... of meldt deze.
- Je voert opdrachten uit en aanvaardt beslissingen die een meerwaarde hebben voor je dienst of organisatie. Ook wanneer deze ingaan tegen je eigen waarden of belangen.
- Je spreekt anderen aan wanneer ze gedrag stellen dat niet in lijn is met de waarden of cultuur van Stad Gent.

ZICHZELF ONTWIKKELEN

DEFINITIE	Je kent je sterktes en groeipunten. Je investeert in je ontwikkeling en groei doorheen je loopbaan.
------------------	---

GEDRAGSINDICATOREN

- Je staat open voor feedback en gebruikt dit als een kans om te groeien.
- Je hebt inzicht in je sterktes en ontwikkelpunten.
- Je bent bereid te blijven groeien als medewerker en persoon. Je gaat aan de slag met vormingen, nieuwe ervaringen, ... die je aangereikt krijgt.
- Je onderzoekt hoe je jouw sterktes zo goed mogelijk kan inzetten in je werk.
- Je vraagt regelmatig feedback aan collega's, je leidinggevende(n), ...
- Je leert van anderen en deelt ook zelf je kennis en vaardigheden.
- Je evalueert je eigen acties en resultaten en bekijkt wat beter kan.
- Je neemt zelf initiatief om te blijven leren en ontwikkelen door nieuwe taken en rollen op te nemen, kennis en ervaring te delen, coaching of opleidingen te volgen,...
- Je onderzoekt wat je nodig hebt om verder te groeien in je sterktes als medewerker.
- Je gaat vanuit je ontwikkelpunten zelf op zoek naar bijscholing, coaching, literatuur, ...
- Je grijpt kansen buiten je comfortzone om bij te leren.
- Je stelt concrete doelen voor je eigen ontwikkeling en werkt hier actief aan.

GESCHRAPTE COMPETENTIES

Assertief handelen	
DEFINITIE	Je komt op een gepaste en doelgerichte wijze op voor je eigen mening en/ of de belangen/ visie van de subdienst/ departement/ organisatie met respect voor de mening en/ of belangen van anderen.
SUBDEFINITIE 1	<p>Je reageert steeds beleefd en correct.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je benadert anderen (collega's, publiek, enz) en geeft jouw mening, op een vriendelijke, directe en respectvolle manier, indien je niet akkoord gaat met de standpunten van anderen • je verdedigt je mening op een respectvolle manier • je bent rustig en geduldig wanneer je met anderen omgaat • je reageert wanneer anderen ongepast of onveilig tewerk gaan
SUBDEFINITIE 2	<p>Je brengt spontaan je eigen standpunten of visie naar voor.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je geeft je mening op een open en constructieve manier • je brengt gevoelige of negatieve boodschappen op een duidelijke en directe manier • je komt uit eigen beweging met standpunten naar voren, ook als die afwijken van die van de gesprekspartner • je wijst anderen op eerder gemaakte afspraken/ beslissingen en je zorgt ervoor dat deze worden gerespecteerd
SUBDEFINITIE 3	<p>Je reageert diplomatiek in emotioneel gevoelige en/of kritische situaties.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je aanvaardt kritiek op je standpunten/visie/werkwijze en je reageert hier constructief op • je bespreekt meningsverschillen zonder een inhoudelijk conflict uit de weg te gaan en je tracht dit uit te praten • je gaat vriendelijk doch correct om met (emotioneel) onaangepaste reacties, verbale agressie en provocaties. Je tracht hierbij op een constructieve en adequate wijze tot een "oplossing" te komen • je verwerpt onaanvaardbare voorstellen/ vragen op een respectvolle doch besliste manier. • je slaagt er in om in situaties van grote druk en manipulatie op een respectvolle en vasthoudende wijze je standpunten te verdedigen. Je gaat hierbij op een deontologisch verantwoorde manier te werk. • je laat je niet door anderen intimideren.

Delegeren	
DEFINITIE	Je geeft op duidelijke wijze opdrachten, projecten en/of beslissingsbevoegdheden door aan medewerkers en dit in overeenstemming met hun mogelijkheden en motivatie. De eindverantwoordelijkheid blijft weliswaar bij jou.
SUBDEFINITIE 1	<p>Je delegeert duidelijk afgelijnde opdrachten.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je geeft éénduidige en afgebakende opdrachten aan jouw medewerker. • je wijst de medewerker op mogelijke problemen • je spreekt een duidelijke eindtermijn af en houdt hierbij rekening met hun andere opdrachten • je maakt afspraken in verband met de timing en volgt deze op • je stelt de nodige middelen, tijd en informatie ter beschikking van de medewerker
SUBDEFINITIE 2	<p>Je delegeert ruimere opdrachten/projecten met duidelijk afgebakende beslissings-bevoegdheden omtrent de uitvoering ervan.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je geeft duidelijk aan welk eindresultaat je van de medewerker verwacht • je geeft duidelijk aan welke beslissingsbevoegdheden de medewerker krijgt ter uitvoering van de gedelegeerde opdrachten/projecten • je maakt afspraken in verband met de timing en wijze van (tussentijdse) rapporteringen • je stelt middelen, informatie (omgevingsfactoren, regelgevingen, organisatiedoelstellingen, actoren, etc.) en tijd die nodig zijn om de gedelegeerde opdrachten/projecten te kunnen volbrengen ter beschikking van de medewerker • je neemt samen of na raadpleging van de medewerker beslissingen die betrekking hebben op de gedelegeerde opdrachten/projecten.
SUBDEFINITIE 3	<p>Je delegeert ruime projecten en de beslissingsbevoegdheden die ermee samenhangen.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je bepaalt samen met de medewerker het eindresultaat dat behaald moet worden en de beslissingsbevoegdheid die hieraan gelinkt is • je maakt afspraken in verband met de timing en wijze van (tussentijdse) rapporteringen • je informeert de medewerker over het gevolg dat aan de gedelegeerde projecten gegeven wordt en beslissingen die vanuit schepencollege, management, derden, etc. genomen worden en een invloed hebben op de gedelegeerde projecten • je stelt middelen, tijd en beslissingsbevoegdheden die nodig zijn om de gedelegeerde projecten te kunnen volbrengen ter beschikking van de medewerker

Efficiënt werken	
DEFINITIE	Je realiseert jouw opdrachten binnen de beschikbare tijd, middelen, afspraken en reglementair kader.
SUBDEFINITIE 1	<p>je werkt een opdracht af tegen de vooropgestelde deadline, ook wanneer deze krap gesteld is.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je werkt een opdracht af tegen de vooropgestelde deadline, ook wanneer deze krap gesteld is • je werkt binnen de gestelde afspraken • je gebruikt de juiste (hulp)middelen en benut ze op de correcte manier • je vervult jouw opdracht binnen het reglementair kader • je voert je opdrachten uit zonder voortdurende hulp van collega's of toezicht van uw leidinggevende
SUBDEFINITIE 2	<p>Je werkt er actief aan om de besteding van de afgesproken tijd en middelen te optimaliseren en goede afspraken te maken. Je houdt je hierbij aan het reglementair kader.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je volbrengt een opdracht binnen de afgesproken deadline zonder aan kwaliteit in te boeten en zonder de andere afspraken te overschrijden, maar werkt er actief aan om de deadline in te korten en de kwaliteit te verbeteren • je volbrengt de opdracht met een zuinig gebruik van middelen zonder aan de kwaliteit in te boeten en de andere afspraken te overschrijden • je bepaalt de juiste (hulp)middelen en benut ze op de correcte manier • je optimaliseert de eigen werkmethode, tijds- en middelenbesteding • je optimaliseert de afspraken waardoor eenzelfde kwaliteit behaald wordt op een manier die gemakkelijker en/of goedkoper is • je bent in staat prioriteiten te leggen opdat het werk zo efficiënt mogelijk wordt gerealiseerd
SUBDEFINITIE 3	<p>Je stimuleert jouw medewerkers en/of collega's om de afgesproken tijd, middelen, afspraken en waar mogelijk het reglementair kader te optimaliseren.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je toont in uw eigen werk voorbeeldgedrag inzake efficiënt werken en inzake het optimaliseren van processen en procedures • je stimuleert het efficiënt werken binnen jouw (sub)dienst / departement • je ziet wanneer bepaalde zaken efficiënter kunnen verlopen en doet zelf voorstellen ter verbetering • je optimaliseert de procedures / werkmethodes / tijd- en middelenbesteding / afspraken • je doet voorstellen om het reglementair kader aan te passen om de efficiëntie te verhogen • je ziet wanneer bepaalde zaken efficiënter kunnen verlopen in de (sub)dienst/departement en doet zelf voorstellen ter verbetering

Mondeling communiceren	
DEFINITIE	Je brengt mondelinge boodschappen op een vlotte, begrijpelijke en correcte wijze over zodat anderen de inhoud volledig begrijpen. Je neemt (non-) verbale boodschappen correct op en verwerkt deze zo objectief mogelijk.
SUBDEFINITIE 1	<p>Je neemt een luisterende houding aan en je drukt je duidelijk en correct uit.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je laat de gesprekspartner zijn verhaal doen, zonder deze te onderbreken • je hanteert een correct taalgebruik • je geeft door gedrag en houding blijk van interesse voor de boodschap van de ander (oogcontact, bevestigend knikken, enz.) • je vermijdt het gebruik van vakjargon • je geeft je gesprekspartner de ruimte om een mening of idee naar voor te brengen • je structureert je boodschap • je blijft er alert voor dat je de informatie/de boodschap neutraal opneemt zonder er een oordeel aan te geven • je spreekt duidelijk en verstaanbaar (volume, tempo, articulatie)
SUBDEFINITIE 2	<p>Je luistert actief, je hanteert een vlotte vertelstijl en bent gericht op de toehoorder.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je bent in staat de boodschap van de ander samen te vatten • je spreekt vlot en op een aangepast tempo • je blijft geconcentreerd en laat je gedachten niet afdwalen • je richt je tot de toehoorders (onderhoudt oogcontact, stelt zich voor,...) • je hebt zicht op de kern van de boodschap van je gesprekspartner • je ondersteunt de boodschap door middel van aangepast non-verbaal gedrag en intonatie • je stemt taal en vertelstijl op de doelgroep af • je verlevendigt je boodschap met voorbeelden • je schept een situatie die uitnodigt tot een gesprek (vb. stiltes laten) • je gaat na of de anderen de boodschap goed verstaan hebben • je bent alert voor het non-verbaal gedrag van anderen en reageert hier gepast op
SUBDEFINITIE 3	<p>Je stimuleert een open dialoog en je beïnvloedt de toehoorders door het gebruik van een aangepaste communicatie.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je vraagt door op gegeven informatie • je bouwt je betoog op een gerichte en gestructureerde wijze op • je stelt vragen als iemand in een gesprek blijk geeft dat hij nog niet alle gedachten heeft uitgesproken • je blijft helder en correct communiceren bij kritische interpellaties • je reageert inhoudelijk op wat de gesprekspartner zegt • je past de communicatiestijl en het taalgebruik aan de specifieke relatie met de doelgroep aan • je integreert de inbreng van anderen in je uiteenzetting • je communiceert vanuit het inzicht en de inschatting van de situatie, om het doel te bereiken • je past woordenschat en spreektempo aan met als doel zoveel mogelijk impact te creëren

	<ul style="list-style-type: none">• je vraagt opheldering, reden of oorzaak als wat de ander zegt niet duidelijk is• je reageert (verbaal) op non-verbale signalen van je gesprekspartner• je initieert en onderhoudt vlot contact met de toehoorders• je toetst bij je gesprekspartner of hetgeen je gehoord hebt, correct is
--	---

Motiveren	
DEFINITIE	Je slaagt erin om jouw collega's, medewerkers of anderen waarmee je samenwerkt enthousiast te maken voor het realiseren van hun opdrachten en het bereiken van doelstellingen in het belang van de (sub)dienst, het departement en de organisatie.
SUBDEFINITIE 1	Jouw eigen positieve houding enthousiasmeert jouw omgeving. <u>Gedragsindicatoren</u> <ul style="list-style-type: none"> • je ondersteunt jouw collega's, medewerkers of anderen waarmee je samenwerkt • je hebt een positieve ingesteldheid en draagt bij tot een enthousiaste en positieve sfeer in uw omgeving • je bent constructief ingesteld
SUBDEFINITIE 2	Je tracht actief de motivatie van uw omgeving te bevorderen. <u>Gedragsindicatoren</u> <ul style="list-style-type: none"> • je ondersteunt jouw collega's, medewerkers of anderen waarmee je samenwerkt • je hebt een positieve ingesteldheid en draagt bij tot een enthousiaste en positieve sfeer in jouw omgeving • je bent constructief ingesteld
SUBDEFINITIE 3	Jij motiveert door de drijfveren van de medewerkers als uitgangspunt te nemen. <u>Gedragsindicatoren</u> <ul style="list-style-type: none"> • je ondersteunt jouw collega's, medewerkers of anderen waarmee je samenwerkt • je hebt een positieve ingesteldheid en draagt bij tot een enthousiaste en positieve sfeer in jouw omgeving • je bent constructief ingesteld

Net en ordelijk werken	
DEFINITIE	Je gebruikt documenten en/of materialen op een overzichtelijke en toegankelijke manier. Je houdt deze op een ordentelijke manier bij.
SUBDEFINITIE 1	<p>Je werkt tijdens het uitvoeren van jouw eigen administratieve opdrachten net en ordelijk.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je legt een overzichtelijk klassement aan • je klasseert documenten (papier, elektronisch) overzichtelijk • je vindt gevraagde documenten snel terug • je levert documenten verzorgd en net af jouw bureau ligt er verzorgd bij • je laat documenten op die manier achter zodat anderen hierin hun weg makkelijk kunnen vinden
SUBDEFINITIE 2	<p>U werkt tijdens het uitvoeren van eigen technische opdrachten net en ordelijk.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je werkt hygiënisch volgens de voorschriften • je bergt het gebruikte materiaal na het uitvoeren van het werk terug op de daarvoor voorziene plaats • je laat tijdens het uitvoeren van het werk geen materiaal rondslingeren • je laat de werkplaats proper en net achter • je levert een verzorgd resultaat af • je ruimt na het werk het afval op • je onderhoudt het materiaal of voertuig zodat het in goede staat blijft • je zorgt ervoor dat de ruimte waarvoor u verantwoordelijk bent steeds net en proper is
SUBDEFINITIE 3	<p>U stimuleert anderen in het overzichtelijk en ordentelijk werken.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je ondersteunt anderen in het hanteren van een overzichtelijke en ordentelijke werkwijze • je geeft zelf het voorbeeld op het vlak van opmaken en wegbergen van documenten/werkmateriaal en -materieel • je spoort anderen aan om hun materiaal en materieel op een ordelijke en nette manier te gebruiken • je ondersteunt anderen in het zorg dragen voor werkmiddelen

Organisatiebetrokkenheid tonen	
DEFINITIE	Je toont je verbonden met de werking, belangen en problemen van de organisatie, het departement, jouw (sub)dienst en jouw functie en handelt hiernaar.
SUBDEFINITIE 1	<p>Je toont respect voor de organisatie en je houdt je aan regels, afspraken en procedures van de organisatie/departement/(sub)dienst.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je werkt gedisciplineerd en je houdt je aan werkafspraken (vb. uurregelingen, duurtijd van pauzes, enz.) • je respecteert het gezag van jouw verantwoordelijke en handelt hiernaar • je voert je opdrachten uit, ook al komen die niet overeen met jouw persoonlijke belangen • je toont belangstelling voor de organisatie/departement/(sub)dienst • je kent de missie van de Stad Gent en van jouw departement • je aanvaardt beslissingen die voor de (sub)dienst nuttig zijn, zelfs als die minder populair zijn • je spreekt niet negatief over de eigen organisatie/departement/(sub)dienst in het bijzijn van anderen
SUBDEFINITIE 2	<p>Je stelt je loyaal op ten aanzien van de organisatie en handelt overeenkomstig de doelstellingen en waarden van de organisatie/departement/(sub)dienst.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je zorgt ervoor dat jouw handelingen en uitspraken niet strijdig zijn met het organisatiebelang • je overweegt in jouw acties en voorstellen de voor- en nadelen voor de organisatie/departement/(sub)dienst • je plaatst de doelstellingen van de organisatie/departement/(sub)dienst boven de eigen doelstellingen • je toont respect voor het ruimere beleidskader (doelen, waarden, cultuur, enz.) in de eigen adviezen en beslissingen • je kent de missie van de Stad Gent en van jouw departement en handelt hiernaar • je spreekt op een constructieve manier
SUBDEFINITIE 3	<p>Je toont je betrokken bij de organisatie en draagt de doelstellingen en waarden van de organisatie/departement/(sub)dienst actief uit.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je kent de missie van de Stad Gent, handelt ernaar en stimuleert anderen ze toe te passen • je zorgt ervoor dat jouw handelingen en uitspraken niet strijdig zijn met het organisatiebelang • je neemt duidelijke standpunten in die ten goede komen van de gehele organisatie, zelfs indien deze minder populair zijn binnen de eigen (sub)dienst/departement • je legt op een constructieve manier belangrijke beleidsbeslissingen uit • je praat over 'wij' in plaats van 'zij' als het over de eigen organisatie gaat • je verdedigt beleidsbeslissingen en strategische keuzes van de organisatie • je bent in contacten met anderen loyaal ten aanzien van de organisatie

Overtuigen	
DEFINITIE	Je rechtvaardigt en onderbouwt een standpunt/ beslissing/ idee/ zienswijze met voor anderen duidelijke en aanvaardbare argumenten.
SUBDEFINITIE 1	<p>Je ondersteunt jouw visie/ beslissing met een degelijk opgebouwde argumentatie.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je brengt op een rustige en duidelijke manier jouw standpunten naar voor • je voorziet jouw standpunt/beslissing van concrete argumenten • je brengt een logische structuur aan in jouw argumentatie • je beklemtoont de kerngedachten van de argumentatie • je gebruikt voorbeelden en/of illustraties om jouw standpunt te verduidelijken • je richt jouw argumentatie naar de juiste persoon • je verwoordt jouw argumentatie in begrijpbare taal, met minimaal gebruik van jargon
SUBDEFINITIE 2	<p>Je vindt een evenwicht tussen opstellen van een inhoudelijke argumentatie en de manier waarop je die brengt.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je onderbouwt jouw standpunt/beslissing met concrete argumenten • je onderstreept de voordelen van de visie/beslissing • je brengt een logische structuur aan in jouw argumentatie • je ondervangt de nadelen die aan de visie/beslissing verbonden zijn door concrete tegenargumenten, zonder deze te minimaliseren • je bespreekt de gevolgen van de visie/ beslissing en beklemtoont het positieve • je hebt een goed zicht op mogelijke negatieve gevolgen van de visie/ beslissing
SUBDEFINITIE 3	<p>Je overtuigt anderen van een bepaalde beslissing/ visie door middel van jouw argumentatie.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je brengt jouw standpunten op een enthousiaste manier over • je hanteert de gepaste beïnvloedingstechnieken (aangepast aan het doelpubliek) om de ander te overtuigen • je vangt weerstand en/of negatieve kritiek op een positieve manier op • je onderbouwt jouw standpunt/beslissing met concrete argumenten • je brengt een logische structuur aan in jouw argumentatie • je ondersteunt jouw argumentatie met krachtadig non-verbaal gedrag • je anticipeert op mogelijke kritiek of weerstand en formuleert hierop vooraf een antwoord • je bent ad rem in het formuleren van een antwoord op nieuwe tegenargumenten van de ander • je gaat na of de ander jouw mening deelt door dit al dan niet expliciet na te vragen

PC-kennis hebben	
DEFINITIE	Je kent het gebruik en de mogelijke toepassingen van de software, nodig om jouw opdrachten uit te voeren.
SUBDEFINITIE 1	<p>Je gebruikt de software en netwerktoepassingen die nodig zijn om routinematige opdrachten in jouw werk uit te voeren.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je kent de basismodules van het programma waarmee je werkt • je beheerst de klavier- en muisvaardigheden • je kent de handelingen om eenvoudige documenten te maken of te wijzigen • je voert eenvoudige bewerkingen uit • je voert de routinebewerkingen uit zonder hulp van anderen • je kan eenvoudige fouten zelf opsporen en verbeteren • je kan zelfstandige basisinformatie via pc consulteren of versturen
SUBDEFINITIE 2	<p>Je kent de pc toepassingen zoals die op jouw dienst gebruikt worden en kan deze vlot gebruiken.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je kent de mogelijkheden van de pc toepassingen • je weet vlot de software te gebruiken om jouw opdracht efficiënt uit te voeren • je zoekt zelf naar mogelijkheden binnen de toepassing om jouw werk snel en correct uit te voeren
SUBDEFINITIE 3	<p>Je beheerst de toepassing(en) grondig.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je gebruikt de software in die mate dat deze leidt tot nieuwe toepassingen of aanpassingen die het product beter of efficiënter maken • je werkt volledig zelfstandig binnen de functionele software • je instrueert anderen binnen jouw dienst over het gebruik van de software • je bent voor één of meerdere softwarepakketten het aanspreekpunt binnen jouw dienst • je wordt door Digipolis gecontacteerd als contactpersoon/modellenbeheerder

Regelgericht werken	
DEFINITIE	Je erkent het belang van regelgeving en procedures en respecteert deze bij de uitvoering van jouw opdrachten.
SUBDEFINITIE 1	<p>Je werkt volgens voorgeschreven procedures die voortvloeien uit de geldende regelgeving en erkent het belang ervan.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je kent de procedures die uw verantwoordelijke voorschrijft met het oog op het realiseren van jouw opdrachten • je kadert de vraag van de klant binnen de geldende procedures en past de juiste procedure toe • je overlegt met jouw verantwoordelijke indien je bekomen informatie of een situatie niet eenduidig kan interpreteren • je vraagt goedkeuring aan jouw verantwoordelijke indien je overtuigd bent dat de situatie vereist dat je van de geldende procedure moet afwijken • je respecteert en volgt termijnen en alle administratieve voorwaarden op die aan de voorgeschreven procedure gelinkt zijn • je accepteert dat het stipt volgen van procedures binnen jouw functie noodzakelijk is en handelt hiernaar
SUBDEFINITIE 2	<p>Je respecteert jouw (juridisch) regelgerichte werkcontext en integreert deze in jouw handelen door voorgeschreven procedures toe te passen en te optimaliseren.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je kent de voorgeschreven procedures en de regelgeving waaruit deze zijn afgeleid • je respecteert en werkt conform de geldende procedures en stimuleert collega's en/of medewerkers tot eenzelfde werkwijze • je doorgrondt de procedures en regelgeving waardoor je flexibel maar correct kan ageren in situaties die niet eenduidig zijn. Indien nodig zoek je bevestiging van jouw manier van handelen bij jouw verantwoordelijke en/of deskundigen • je denkt actief mee met jouw verantwoordelijke en/of met experts indien procedures moeten worden aangepast aan een gewijzigde regelgeving of situatie
SUBDEFINITIE 3	<p>Je bevordert het juridisch correct en regelgericht werken binnen de organisatie.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je kent de regelgeving en juridische principes waaruit voorgeschreven procedures afgeleid zijn • je doorgrondt de regelgeving en plaatst deze in een ruim juridische context. Op basis hiervan geef je collega's en/of medewerkers advies over de toepassing van regelgeving en mogelijke juridische implicaties ervan • je adviseert collega's en/of medewerkers bij het juridisch correct toepassen van of opstellen van nieuwe procedures of regelgeving • je zoekt bevestiging bij de juiste autoriteit indien je de juridische implicaties van een situatie moeilijk kan inschatten of juridische informatie moeilijk kan interpreteren • je neemt initiatieven om juridische principes en gewijzigde regelgeving te verankeren in de werking van de Groep Gent diensten

	<ul style="list-style-type: none">• je anticipeert op juridische knelpunten en legt deze voor aan de betrokken verantwoordelijken, medewerkers en/of collega's
--	--

Schriftelijk communiceren	
DEFINITIE	Je schrijft ideeën, informatie en adviezen neer in een vlotte, begrijpelijke en correcte tekst.
SUBDEFINITIE 1	<p>Je communiceert schriftelijk in een correcte en begrijpelijke taal.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je gebruikt een correcte spelling, correcte grammatica en een consequent taalgebruik (u/je, kleine en hoofdletters,...) • je past de huisstijl (lay-out, lettergrootte, schrijfwijze titels en diensten,...) • je schrijft in een toegankelijke taal ambtelijke brieven, nota's en e-mails • je volgt nauwgezet de afspraken binnen jouw dienst inzake schriftelijke communicatie
SUBDEFINITIE 2	<p>Je structureert jouw boodschap en hanteert hierbij een aangepast taalgebruik</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je stelt éénduidige documenten op, beknopt en ter zake • je maakt een duidelijke structuur in jouw teksten • je past de stijl en taal van jouw teksten aan de lezer aan • je brengt jouw boodschappen helder, volledig en kernachtig over • je brengt informatie aan zodat het onderscheid tussen hoofd- en bijzaken, oorzaken en gevolgen duidelijk is • je beschrijft correct en duidelijk de argumenten die jouw boodschap kracht bijzetten • je maakt waar het past gebruik van illustraties
SUBDEFINITIE 3	<p>Je gebruikt een aantrekkelijke en motiverende schrijfstijl.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je brengt complexe informatie op duidelijke en begrijpelijke wijze aan anderen over • je maakt complexe informatie voor de doelgroep concreet zonder jargon te gebruiken • je maakt een heldere, correcte en leesbare schriftelijke synthese van een complexe situatie • je schrijft teksten die een uithangbord zijn voor de organisatie wat betreft stijl, taal en vormgeving • je maakt teksten luchtig • je zet jouw tekst kracht bij door het gebruik van passende illustraties • je verwerkt in jouw teksten die argumenten en redeneringen die voor het doelpubliek het meest relevant en overtuigend zijn

Talen kennen	
DEFINITIE	U kan een vreemde taal spreken en/of schrijven naargelang de situatie dit vereist en conform de betreffende wetgeving.
SUBDEFINITIE 1	<p>Je kan een eenvoudig onthaal verzorgen in een andere taal.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je begrijpt de vraag van de toerist, museumbezoeker, de allochtoon,.... • je kan hem/haar te woord staan met een eenvoudig antwoord (weg wijzen, toegangsprijs vermelden, ... • je kent een aantal frequent gebruikte antwoorden in de vreemde talen • je bezit de elementaire woordenschat binnen jouw vakgebied
SUBDEFINITIE 2	<p>Je bezit voldoende talenkennis om de klant vlot en uitgebreid te woord te staan.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je begrijpt de vragen van de gesprekspartner • je kan vlot en correct een uitleg geven over een bepaald item, gebouw, document,... • je beheerst voldoende de grammatica van de vreemde talen • je kan antwoorden op bijkomende vragen van de klant • je kan ook telefonisch een vraag beantwoorden in een vreemde taal • jouw talenkennis is breder dan jouw vakgebied en laat je toe om je vlot en met een redelijke grammatica en woordenschat uit te drukken
SUBDEFINITIE 3	<p>Je beheerst een vreemde taal schriftelijk en mondeling.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je begrijpt ook de complexe vragen • je kan de klant vlot en uitgebreid te woord staan • je kan complexe informatie vertalen in een begrijpelijk document in een vreemde taal • je kan vlot een gesprek voeren met een klant van vreemde origine

Wetgeving kennen	
DEFINITIE	Je hebt kennis van de wetgeving die refereert naar jouw werkdomein en kan deze toepassen in de mate dat jouw opdrachten dit vereisen.
SUBDEFINITIE 1	<p>Je bent op de hoogte van de grote principes in de wetgeving.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je kent de draagwijdte van de wetgeving • je weet welk aspect van jouw werk onderhevig is aan bepalingen uit een bepaalde wetgeving • je kan de algemene principes uit de wetgeving toelichten • je weet bij wie of in welk document je terecht kan voor meer toelichting of verdere interpretatie
SUBDEFINITIE 2	<p>Je bezit een grondige kennis van de wetgeving.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • jouw kennis van de wetgeving is vrij volledig • je weet wanneer en hoe de wetgeving toe te passen • je kan een correcte interpretatie geven van de wetgeving voor een concrete situatie
SUBDEFINITIE 3	<p>Je bent expert in de kennis over en de toepassing en/of interpretatie van de wetgeving.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je wordt door anderen aangesproken als de expert in de materie • je onderhoudt en ontwikkelt actief jouw kennis inzake de wetgeving • je geeft op een begrijpelijke wijze een correct en duidelijk advies aan anderen

Zich een oordeel vormen	
DEFINITIE	Je weegt informatie en mogelijke acties af op basis van relevante criteria, formuleert degelijk onderbouwde standpunten en schat de consequenties ervan in.
SUBDEFINITIE 1	<p>Je formuleert hypothesen en trekt logische conclusies.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je baseert je hypothese op feitelijke informatie en grondige studie • je schat in wanneer jouw informatie ontoereikend is en zoekt naar bijkomende informatie • je herkent relevante informatie, verzamelt deze, formuleert op basis hiervan een diagnose en komt tot een realistisch oordeel • je bekijkt de informatie kritisch en constructief • je benoemt alternatieven en mogelijke handelswijzen en weegt deze tegenover elkaar af • je houdt bij het formuleren van jouw hypothese rekening met alle relevante aspecten of kenmerken van de situatie
SUBDEFINITIE 2	<p>Je vormt vanuit jouw eigen expertisegebied een oordeel en houdt rekening met de rechtstreekse gevolgen.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je houdt rekening met de consequenties van de beslissing die genomen kan worden op basis van jouw oordeel • je schat de haalbaarheid van een standpunt juist in • je neemt ten aanzien van problemen of situaties een onderbouwd (persoonlijk) standpunt in • je neemt standpunten in, ook al beschik je over onvolledige informatie • je staat achter jouw standpunt
SUBDEFINITIE 3	<p>Je vormt een geïntegreerd oordeel en overstijgt hierbij jouw eigen expertisegebied.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je bekijkt een situatie vanuit verschillende invalshoeken • je heroverweegt jouw standpunt indien omstandigheden/ontwikkelingen binnen of buiten jouw vakgebied daartoe aanleiding geven • je hebt oog voor kritische factoren en activiteiten en benut de mogelijkheden hiervan voor de organisatie • je gaat op zoek naar informatie bij jouw interne en externe collega's, experts, belanghebbenden • je benoemt van het eigen oordeel of voorstel zowel de positieve als negatieve kanten voor zowel het eigen werkveld als dat van anderen • je gaat het effect na van jouw oordeel zowel bij internen als bij externen

Zich flexibel opstellen	
DEFINITIE	Je past jouw gedragsstijl en werkwijze aan een verandering qua omgeving, opdrachten, verantwoordelijkheden, mensen en/of situaties aan.
SUBDEFINITIE 1	<p>Je stelt je aanpassingsbereid op en op vraag van jouw collega's en/of verantwoordelijke pas je jouw gedrag, werkmethode en/of planning aan <u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je staat open voor verandering van werkplanning, team en werkplek die jouw verantwoordelijke je voorlegt • je wijkt vlot van jouw opdracht af als je collega/verantwoordelijke door een onverwachte situatie (vb. probleem, verandering van weersomstandigheid, vraag van een klant, enz.) hulp nodig heeft • je past jouw werkwijze aan nieuwe veiligheidsvoorschriften, procedures, enz. aan • je levert extra inspanningen bij een tijdelijk verhoogde werkdruk en/of bij crisissituaties • je leert nieuwe werkmethoden aan die nodig zijn om op veranderende werkomstandigheden gepast te kunnen reageren of om tijdelijk opdrachten van collega's te kunnen overnemen • je neemt op vraag van jouw verantwoordelijke tijdelijk opdrachten van collega's over
SUBDEFINITIE 2	<p>Je staat open voor verandering en je speelt indien nodig vlot in op situaties, mensen en/of problemen. <u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je neemt (onverwachts) opdrachten over bij afwezigheid van een collega of levert extra inspanningen indien het werk dit vereist • je schakelt gemakkelijk over tussen verschillende opdrachten • je staat positief ten opzichte van nieuwe werkwijzen en past deze toe • je leert de nodige werkmethoden en -technieken aan om vlot te kunnen inspelen op verschillende situaties of op vragen • je staat open voor ideeën en werkwijzen van collega's en past deze toe indien dit overeengekomen werd • je bent bereid om je aan te passen en sluit gemakkelijk compromissen • je past een vooraf bepaald werkschema en/of planning aan indien je het beoogde resultaat niet zal bereiken
SUBDEFINITIE 3	<p>Je zoekt kansen, nieuwe gedragsstijlen en werkwijzen om (pro)actief op situaties of veranderingen in te spelen. <u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je leert werkmethoden en -technieken aan om (pro)actief te kunnen inspelen op (nieuwe) situaties en brengt deze over naar collega's • je staat open voor ideeën en werkwijzen van anderen en integreert deze in jouw manier van werken • je bent door jouw gedragsstijl en werkmethode in staat om in erg verschillende situaties jouw opdrachten efficiënt aan te pakken • je past gemakkelijk jouw planning en uurregeling aan gewijzigde prioriteiten, problemen en/of crisissituaties aan • je bekijkt nieuwe situaties op een ontspannen, pragmatische en doelgerichte manier en handelt hiernaar

Zich sociaal vlot opstellen	
DEFINITIE	Je legt gemakkelijk contacten met anderen en je voelt je niet geremd tijdens interacties.
SUBDEFINITIE 1	<p>Je stelt je open en toegankelijk op naar anderen.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je geeft op discrete wijze jouw aanwezigheid te kennen in een groep • je nodigt door jouw houding uit tot interactie • je stelt mensen bij een eerste contact op hun gemak • je bent vriendelijk en beleefd in het contact met anderen
SUBDEFINITIE 2	<p>Je bent spontaan in het leggen van contacten en bekomt sympathie van anderen.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je spreekt gemakkelijk anderen aan • je gaat vlot om met mensen die je voor de eerste maal ontmoet • je betreft anderen in het gesprek • je praat gemakkelijk mee over diverse onderwerpen • je past jouw taalgebruik en houding aan de ander aan • je zoekt naar gemeenschappelijke onderwerpen/interesses bij de ander
SUBDEFINITIE 3	<p>Je legt op een vlotte manier contact met anderen en je overbrugt gemakkelijk weerstanden waardoor je vertrouwen en/of medewerking bekomt.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je zoekt manieren om mensen die geremd of wantrouwig zijn te benaderen • je hebt zicht op weerstanden die een interactie bemoeilijken en speelt daar op gepaste wijze op in • je leeft je in de leefwereld van de ander in en past jouw manier van handelen hieraan aan • je hebt geen moeite om onbekenden aan te spreken • je neemt graag deel aan gesprekken ook al gaat het over een onderwerp waarmee je minder vertrouwd bent • je schenkt vertrouwen door jouw houding en dit vormt de basis voor volgende contacten

Zich waardig en integer gedragen	
DEFINITIE	Je hebt een serene houding in overeenstemming met de eisen van de functie en handhaaft de algemeen aanvaarde sociale en ethische normen in functiegebonden activiteiten.
SUBDEFINITIE 1	<p>Je vertoont waardig en correct gedrag.</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je werkt overeenkomstig de deontologische code zoals beschreven in het personeelreglement • je gedraagt je in verschillende omstandigheden correct en sereen t.o.v. derden • je maakt een verzorgde indruk • je hebt aandacht voor je voorkomen • je past je houding aan de werkomgeving aan • je past je taalgebruik aan de situatie aan • je draagt je uniform en werkkledij volgens de richtlijnen
SUBDEFINITIE 2	<p>Je brengt sociale en ethische normen in de praktijk</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je werkt overeenkomstig de deontologische code zoals beschreven in het personeelreglement • je handelt consequent volgens de beroepscode of deontologie die eigen is aan de functie • je kan inschatten of informatie al dan niet verder mag verspreid worden • je geeft aan wanneer gedrag buiten de eigen beroeps- of organisatienormen valt • je springt zorgzaam om met vertrouwelijke en persoonlijke informatie • je durft jouw fouten toegeven
SUBDEFINITIE 3	<p>Je zet anderen aan tot waardig en integer gedrag en handelt hier zelf ook naar</p> <p><u>Gedragsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • je werkt overeenkomstig de deontologische code zoals beschreven in het personeelreglement • je bent door jouw gedrag een voorbeeld voor de anderen • je zorgt ervoor dat de verwachtingen i.v.m. waardig en integer gedrag gekend en duidelijk zijn en brengt dit ook ter sprake je spreekt anderen aan wanneer ze onwaardig of indiscreet gedrag vertonen en legt uit waarom dit buiten de beroeps- of organisatienormen valt