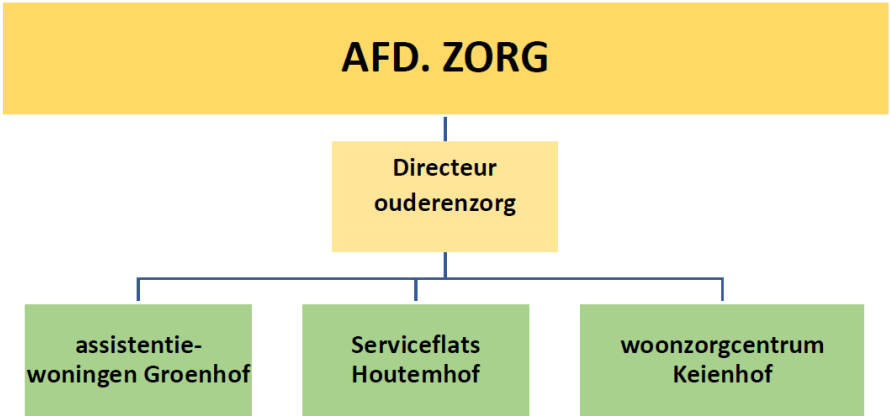


FUNCTIEBESCHRIJVING POLYVALENT TECHNISCH MEDEWERKER WZC

I. Algemeen

Functie	
Afdeling:	Zorg
Diensten:	WZC
Graadnaam:	Technisch assistent
Functienaam:	Polyvalent technisch medewerker WZC
Functionele loopbaan:	IFIC 8

Doel van de functie
De polyvalent technisch medewerker zorgt samen met de collega's van de Technische Dienst voor een veilige, goed onderhouden en aangename woon- en werkomgeving. De medewerker volgt technische en praktische vragen snel en correct op, voert kleine herstellingen en eenvoudige technische interventies uit en biedt logistieke ondersteuning. Zo draagt de functie rechtstreeks bij aan de veiligheid, het comfort en het welzijn van de bewoners en aan een vlotte dagelijkse werking van het woonzorgcentrum.

Plaats in de organisatie
— Werkt onder de directe leiding van en rapporteert aan de directeur woonzorgcentrum Keienhof.  <pre> graph TD A[AFD. ZORG] --> B[Directeur ouderenzorg] B --> C[assistentie-woningen Groenhof] B --> D[Serviceflats Houtemhof] B --> E[woonzorgcentrum Keienhof] </pre>

II. Resultaatsgebieden

RESULTAATSGBIED 1: Voert technische onderhouds- en herstellingswerken uit en draagt zo bij aan een veilige, verzorgde en gebruiksklare woon- en werkomgeving.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- Voert kleine herstellingen en eenvoudige technische interventies uit in en rond het gebouw.
- Behandelt en volgt toegewezen werkbonden zorgvuldig en tijdig op.
- Ondersteunt collega's bij onderhoudswerken en grotere technische opdrachten.
- Signaleert technische defecten, gebreken en onveilige situaties aan de leidinggevende en neemt binnen de eigen bevoegdheid passende maatregelen.
- Gebruikt en onderhoudt gereedschappen, machines en materialen correct en veilig.
- Past de geldende veiligheids-, hygiëne- en werkvoorschriften consequent toe en bouwt de nodige vakkennis verder op.

RESULTAATSGBIED 2: Biedt praktische en logistieke ondersteuning en draagt zo bij aan een vlotte dagelijkse werking van het woonzorgcentrum.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- Staat in voor intern transport en het veilig verplaatsen van materialen, meubilair en hulpmiddelen.
- Helpt mee om het gebouw, de technische ruimten en de directe omgeving ordelijk, veilig en gebruiksklaar te houden.
- Ondersteunt praktische voorbereidingen bij interne activiteiten, verhuisbewegingen en andere operationele opdrachten.
- Plant de eigen werkzaamheden in overleg met de leidinggevende en stemt af met collega's en betrokken diensten.
- Springt flexibel bij wanneer dringende interventies of de werking van de dienst dit vereisen.

RESULTAATSGBIED 3: Werkt professioneel, bewonersgericht en collegiaal en draagt actief bij aan de goede werking van de Technische Dienst.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- Gaat respectvol, hulpvaardig en discreet om met bewoners, bezoekers en medewerkers en houdt rekening met de leefomgeving en privacy van bewoners.
- Communiceert duidelijk over de uitvoering en voortgang van opdrachten en meldt knelpunten tijdig.
- Werkt zelfstandig binnen de gemaakte afspraken en zoekt bij technische of praktische problemen naar haalbare oplossingen.
- Werkt constructief samen met de collega's van de Technische Dienst en met andere diensten van het woonzorgcentrum.
- Neemt deel aan overlegmomenten en draagt bij aan verbeteringen in de dagelijkse werking.
- Draagt zorg voor het ter beschikking gestelde materiaal en gebruikt middelen kostenbewust.

Verruimende bepaling: op vraag van de algemeen directeur, het afdelingshoofd of de directeur van het woonzorgcentrum verricht de medewerker ondersteunende taken binnen de eigen dienst of voor andere diensten, voor zover deze aansluiten bij het niveau en de aard van de functie.

III. Competenties

BLOK 1: TECHNISCHE COMPETENTIES

PC-vaardigheden	Keuze niveau en duiding	
Algemene computervaardigheden	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Heeft elementaire kennis van algemene computervaardigheden. – Kent de basisfuncties van de computer. (Bv. Programma's opstarten en afsluiten.) – Kan gegevens invoeren en opvragen. – Kan bestanden maken, openen, sluiten en opslaan. – Kan bestanden verplaatsen en kopiëren. – Kan bestanden afdrukken. – Kan werken met vensters en taakbalken. – Kan werkbalken, menu's en submenu's gebruiken.
	2 ☐	– Heeft goede kennis van algemene computervaardigheden. – Kan mappen en submappen maken en verwijderen. – Kan bestanden verwijderen en ze terug op vissen uit de prullenbak. – Kan snelkoppelingen maken. – Kan zoeken naar bestanden, mappen, ... – Kan de helpfunctie activeren en gebruiken. – Kan verschillende Office-programma's met elkaar combineren. – Kan randapparatuur aansluiten en gebruiken.(printers) – Kan het configuratiescherm veranderen.
	3 ☐	– Heeft grondige kennis van algemene computervaardigheden. – Kan hardware installeren. – Kan softwareprogramma's installeren en verwijderen. – Kent de geavanceerde functies van het mappenvenster. – Kent de basiselementen van de hardware van een computer. – Kan schijven opruimen, defragmenteren, formatteren. – Kan bestanden comprimeren / decomprimeren.
Mobile devices (smartphone & tablet)	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Elementaire kennis van mobile devices. – Kan het mobiele apparaat opstarten en afsluiten. – Kan applicaties (apps) openen en afsluiten. – Kan bestanden openen, sluiten en opslaan. – Kan bestanden verplaatsen en kopiëren. – Kan vlot van de ene app naar de andere navigeren.

Tekstverwerking	2 ☐	– Goede kennis van mobile devices – Kan websites raadplegen, intikken en in favorietenlijst zetten. – Kan verbinding maken met mobiele gegevens en wifi. – Kan de helpfunctie activeren en gebruiken. – Kent de gevaren van het gebruiken van het toestel op een openbaar netwerk. – Kan een veilig paswoord creëren en onthouden. – Kan anderen ondersteunen in het gebruik van mobiele toestellen.
	3 ☐	– Grondige kennis van mobile devices – Kan zelfstandig mobiele apparaten installeren. – Kan mobiele toestellen beveiligen. – Kan anderen opleiden in het gebruik van mobiele toestellen. – Kent de geavanceerde functies van het toestel. – Kan bestanden opslaan in, verwijderen en downloaden uit de <i>cloud</i>.
	0 ☒	– N.v.t.
	1 ☐	– Elementaire kennis van een tekstverwerkingsprogramma. – Kan een document aanmaken, openen, bewerken, opslaan, afprinten en verplaatsen. – Kent de basisfuncties van tekstverwerking (knippen, plakken, kopiëren, schermweergave, beginscherm, afsluiten, ...). – Kan een tekst invoeren, selecteren. – Kan de helpfuncties raadplegen.
	2 ☐	– Goede kennis van een tekstverwerkingsprogramma – Kan een verslag opmaken (kop en voettekst, alinea, paginanummering, opsomming,...). – Kan tabellen maken, tekst invoegen en de tekstrichting bepalen. – Kan bestanden zoeken, documenten beveiligen. – Kan taaleigenschappen in een tekst gebruiken: spellingscontrole, autocorrectie, zoeken en vervangen. – Kan werken met tabs. – Kan werken met opsomminglijsten, nummering. – Kan werken met secties. – Kan werken met kolommen. – Kan werken met inhoudstafels.
	3 ☐	– Grondige kennis van Tekstverwerking programma – Kan werken met sjablonen/templates en macro's. – Kent de eigenschappen van 'samenvoegen': <i>mailmerge</i>, samenvoegen adressenlijsten voor brieven, ... – Kan een database koppelen aan tekstdocumenten. – Kan formulieren maken in het tekstverwerkingsprogramma. – Kan werken met stijlen en opmaakprofielen.

		– Heeft ruime kennis om anderen te helpen en kan op zelfstandige basis oplossingen zoeken voor gestelde problemen.
Rekenbladen	0 ☒	– N.v.t.
	1 ☐	– Elementaire kennis van een rekenblad programma. – Kan een document aanmaken, openen, bewerken, opslaan en afprinten. – Kan eenvoudige formules gebruiken. (vb. som, gemiddelde,...) – Kent de basisfuncties van rekenbladen (vb. kolommen/rijen verwijderen/toevoegen, rijen en kolommen verbergen/zichtbaar maken). – Kan de helpfuncties raadplegen.
	2 ☐	– Goede kennis van een rekenblad programma. – Kan werken met verschillende werkbladen (aanmaken, verwijderen, verwijzen,...). – Kan eenvoudige grafieken maken. – Kan werken met gegevens over verschillende werkbladen. – Kan het afdrukbereik van het werkblad bepalen.
	3 ☐	– Grondige kennis van een rekenblad programma. – Kan koppelingen maken, met macro's werken, sjablonen opmaken,... – Kan ingewikkelde formules gebruiken. – Kan ingewikkelde grafieken maken. – Kan databanken binnen een rekenblad linken. – Kan draaitabellen maken. – Kan gemeenschappelijke documenten binnen een groep gebruiken. – Heeft ruime kennis om anderen te helpen en kan op zelfstandige basis oplossingen zoeken voor gestelde problemen.
Presentaties	0 ☒	– N.v.t.
	1 ☐	– Elementaire kennis van een presentatie-programma – Kan een presentatie maken, openen, bewerken, opslaan. – Kan een presentatie afprinten in hand-outs. – Kan een presentatie afspelen. – Kan de helpfuncties raadplegen.
	2 ☐	– Een goede kennis van een presentatie-programma – Kan een presentatie maken met animatietechnieken. – Kan tabellen en figuren invoegen. – Kan werken met tekst in dia weergave. – Kan gebruik maken van de verschillende weergavemogelijkheden.

Outlook		– Kan werken met clip-art. – Kan dia's bewerken en verwerken. – Kan werken met en wijzigen van objecten en grafieken. – Kan werken met standaard- en eigen sjablonen.
	3 ☐	– Een grondige kennis van een presentatie-programma – Kan een sjabloon maken. – Kan werken met actieknoppen. – Kan links leggen met andere applicaties en internet. – Kan gegevens uit rekenbladen en tekstverwerking in een presentatie importeren en koppelen. – Kan een presentatie delen. – Heeft ruime kennis om anderen te helpen en kan op zelfstandige basis oplossingen zoeken voor gestelde problemen.
	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Elementaire kennis van een e-mail- agenda- en taakbeheer programma – Kent de basisfuncties van e-mail.(e-mail opstellen, lezen, afdrukken,...) – Kan een bijlage in een e-mailbericht openen en invoegen. – Kan werken met de automatische antwoorden bij afwezigheid. – Kan een agenda consulteren en erin navigeren. – Kan een afspraak maken, vergaderingen plannen; kan reageren op een vergaderverzoek. – Kan taken (en terugkerende taken) aanmaken, beheren, verwijderen. – Kan contactpersonen maken, wijzigen en raadplegen, opzoeken.
	2 ☐	– Een goede kennis van een e-mail-, agenda- en taakbeheer programma – Kan e-mailberichten door automatische herinnering opvolgen. – Kan een mailing versturen via het programma. – Kan een handtekening opmaken en aanpassen. – Kan een taakverzoek aanmaken, lezen, erop reageren. – Kan notities maken groeperen, indelen in categorieën, bellen en ernaar brieven schrijven. – Kan een distributielijst opmaken, kan een adressenlijst maken en beheren. – Kan contactpersonen koppelen aan e-mailberichten, taken of afspraken. – Kan persoonlijke mappen aanmaken, beheren en archiveren. – Kan items gestructureerd opslaan.
	3 ☐	– Een grondige kennis van een e-mail-, agenda- en taakbeheer programma – Kan regels instellen, de weergave van het venster aanpassen. – Kan informatie delen (netwerkmappen beheren). – Kan communicatie-opties verkennen (sjablonen maken, online vergaderingen beheren). – Kan publieke dossiers creëren, beheren, verdelen.

		– Kan gemachtigden beheren, ingeven, verwijderen. – Kan andere software gebruiken om deze te importeren of bestanden van Outlook ernaar te exporteren. – Heeft ruime kennis om anderen te helpen en kan op zelfstandige basis oplossingen zoeken voor gestelde problemen.
Databanken	0 ☒	– N.v.t.
	1 ☐	– Elementaire kennis van een databank – Begrip van databanken. – Kan gegevens invoeren en opvragen uit een databank. – Begrijpt tabellen, rijen en kolommen.
	2 ☐	– Goede kennis van een databank – Kan werken met formulieren en rapporten. – Kan een overzicht afprinten
	3 ☐	– Grondige kennis van een databank – Heeft voldoende kennis om anderen te helpen. – Kan een databank aanmaken, query's bouwen en formulieren en rapporten aanmaken.
Teams	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Elementaire kennis van Teams – Kan zijn aanwezigheidsstatus aanpassen. – Kan met de basis van Teams werken. – Kan voicebellen en videobellen naar anderen. – Kan aan een digitale vergadering deelnemen.
	2 ☐	– Goede kennis van Teams – Kan een digitale vergadering organiseren. – Kan de privacy instellingen aanpassen. – Kan anderen inbellen in een bestaand gesprek. – Kan bestanden delen met anderen. – Kan bestanden bewerken in de toepassingen en de juiste versie opslaan. – Kan zijn scherm delen. – Kan teamkanalen aanmaken.
	3 ☐	– Grondige kennis van Teams – Kan polls aanmaken in groepskanalen. – Kan anderen ondersteunen in het gebruik van de toepassing. – Kan apparaat instellingen aanpassen tijdens een vergadering. – Kan algemene instellingen vlot aanpassen.

		– Kan zelfstandig problemen oplossen. – Kan het whiteboard gebruiken tijdens een teamvergadering. – Gaat op zoek naar nieuwe functionaliteit en deelt die met anderen.
One note	0 ☒	– N.v.t.
	1 ☐	– Elementaire kennis van een digital notitieboek – Kan een notitie aanmaken. – Kan een notitie wijzigen. – Kan een notitie verwijderen. – Kan een nieuwe notatieblok toevoegen. – Kan tussen notities navigeren. – Kan vet, cursief, onderstrepen, markeren, inspringen vergroten of verkleinen
	2 ☐	– Goede kennis van een digitaal notitieboek – Kan structuur voorzien in zijn notatieblok door middel van het gebruik van secties, pagina's en meerdere notatieblokken. – Kan notities koppelen aan vergaderingen. – Kan bestanden, tabellen en koppelingen toevoegen aan notities. – Kan notities delen met anderen. – Kan tags toepassen. – Kan een notatieblok aanpassen in regelafstand. – Kan web inhoud, artikelen, afbeeldingen, video's en bestanden delen.
	3 ☐	– Grondige kennis van een digitaal notitieboek – Kan een notatieblok aanmaken en delen met anderen. – Kan tags creëren en toepassen. – Kan standaardpagina's ontwerpen. – Kan notatieblokken synchroniseren tussen verschillende apparaten. – Kan zijn favoriete pagina, sectie of notatieblok toevoegen aan het beginscherm voor snelle toegang. – Kan notities en bestanden opzoeken door op trefwoord of woordgroep te zoeken. – Kan audionotities opnemen en invoegen. – Kan notities, audionotities en fotonotities maken rechtstreeks vanuit de computer, tablet en smartphone.
Zoekmachines en internet	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Elementaire kennis van Zoekmachines en internet – Kan op internet opzoeken met de browsers. (Google, Chrome, Firefox, ...). – Kan websites opzoeken en raadplegen. – Kan invulformulieren gebruiken. – Kan meerdere pagina's openen en werken met tabbladen. – Herkent fraude en <i>phishing</i> en behoedt zich voor de gevaren ervan.

	2 ☐	– Goede kennis van Zoekmachines en internet – Kan werken met de verschillende pagina's van de zoekmachine om resultaten te filteren (bv. afbeeldingen, maps, ...). – Kan bladwijzers creëren en beheren. – Kan de vormgeving van de browser aanpassen. – Kan de lettergrootte van webpagina's aanpassen. – Kan de downloadlocatie aanpassen. – Kan de privacy instellingen aanpassen. – Kan de algemene instellingen van zijn browser aanpassen.
	3 ☐	– Grondige kennis van Zoekmachines en internet – Kan geavanceerde instellingen aanpassen. – Kan een reverse image search doen. – Kan zijn scherm casten of delen. – Kan browserprocessen bekijken en beheren. – Kan geavanceerde zoekopdrachten uitvoeren. – Kan zoekresultaten filteren door zoekparameters aan te passen en zoekcommando's te gebruiken. – Kan synchroniseren tussen andere apparaten. – Kan broncodes bekijken en lezen. – Heeft de technische inzichten op fraude en <i>phishing</i> te herkennen. – Wapent de gemeente proactief tegen fraude en <i>phishing</i>.
LinkedIn (professionele sociale media)	0 ☒	– N.v.t.
	1 ☐	– Elementaire kennis van professionele sociale media – Kan sociale media apps installeren. – Kan een profiel aanmaken op sociale media. – Kan berichten delen. – Kan simpele berichten posten op sociale media. – Heeft een goede online-etiquette.
	2 ☐	– Goede kennis van professionele sociale media – Kan de zichtbaarheid van <i>posts</i> aanpassen. – Kent het belang van een goede sociale, professionele etiquette voor sociale mediagebruik. – Kan uitgebreide berichten posten op sociale media. – Kan bestanden, afbeeldingen en media delen. – Kan hashtags gebruiken en inzetten om aandacht te genereren voor <i>posts</i>. – Kan anderen <i>taggen</i> in hun <i>posts</i>. – Kan eenzelfde bericht posten en delen via meerdere sociale media apps.
	3 ☐	– Grondige kennis van professionele sociale media – Heeft een vlekkeloze internet-etiquette.

		– Kan functioneel kiezen tussen het juiste kanaal voor het delen van content. – Kan het profiel van de gemeente creëren en beheren. – Kan de visibiliteit van de gemeente verhogen door het gebruik van sociale media. – Zet de sociale media apps in voor het uitbreiden van het professioneel netwerk. – Kan <i>posts</i> opstellen die burgers aanspreken. – Kan timing en context inzetten om berichten te <i>pushen</i>. – Kan eigen hashtags creëren en via die <i>hashtags</i> aandacht voor het merk generen.
Software eigen aan de functie	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Heeft elementaire kennis van de software eigen aan de functie. – Kan gegevens invoeren en opvragen.
	2 ☐	– Heeft voldoende kennis van de software eigen aan de functie. – Kan vlot werken met de alle functies van de software eigen aan de functie.
	3 ☐	– Heeft een grondige kennis (expertkennis). – Kent de software tot in detail. – Heeft voldoende kennis om anderen te helpen.

Wetgeving	Keuze niveau en duiding	
Kennis van de wetgeving m.b.t. de gemeente	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Heeft noties van het administratief recht en het Decreet Lokaal bestuur.
	2 ☐	– Goede kennis van de wetgeving gemeente – Kent de grote lijnen van de gemeentewet en heeft een basiskennis administratief recht. – Kent de wettelijke bevoegdheden van het college en de gemeenteraad. – Kent de grote lijnen van het statuut
	3 ☐	– Heeft een grondige kennis (expertkennis). – Heeft voldoende kennis om anderen te helpen. – Heeft een uitgebreide kennis van de gemeentewet en het administratief recht. – Is op de hoogte van de gangbare ontwikkelingen.
Kennis van de wetgeving m.b.t. de functie	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Heeft noties van de wetgeving van de dienst. – Kan de wetgeving correct toepassen.
	2 ☐	– Kent de grote lijnen van de wetgeving van de dienst. – Kan zelfstandig informatie hierover verzamelen.
	3 ☐	– Heeft een grondige kennis (expertkennis). – Heeft voldoende kennis om anderen te helpen. – Heeft een uitgebreide en gedetailleerde kennis van de wetgeving die van toepassing is op de dienst. – Kent de knelpunten en de uitdagingen.

– Is op de hoogte van de gangbare ontwikkelingen.

Werking en werkmiddelen	Keuze niveau en duiding	
Werking van de gemeentelijke organisatie	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Elementaire kennis van de werking van de gemeentelijke organisatie. – Kent de taken van de gemeentelijke organisatie. – Kent de elementaire werking en structuur van de gemeentelijke organisatie. – Kent in grote lijnen de functies van burgemeester, schepenen, voorzitter gemeenteraad/raad.
	2 ☐	– Goede kennis van de werking van de gemeentelijke organisatie – Kent de taken en bevoegdheden van de organisatie. – Kent de verschillende entiteiten en weet wat het doel ervan is. – Kent de belangrijkste instanties voor de organisatie. – Kent de bevoegdheden van de burgemeester en voorzitter. – Kent het verschil tussen statutair en contractueel personeel van de organisatie.
	3 ☐	– Grondige kennis van de werking van de gemeentelijke organisatie – Kent de strategische partners van de organisatie. – Kent de knelpunten en de uitdagingen. – Is op de hoogte van de gangbare ontwikkelingen. – Kent alle kanalen en interne en externe actoren waarmee de organisatie in aanraking kan komen. – Kan de linken tussen de organisatie en de andere staatsstructuren leggen. (federaal, Vlaams, provincie, gemeente, intergemeentelijke samenwerking, ...) – Kan de concrete werking van het administratief toezicht op de organisatie situeren.
Werkingsmiddelen en werkingsmethoden	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☐	– Elementaire kennis van de werkmiddelen en werkmethodeken. – Kan werken met de werkmiddelen en werkmethodeken die gebruikt worden in de eigen functie in grote lijnen. – Kent de onderhoudsvoorschriften en past ze toe. – Kent de hygiëne voorschriften en de veiligheidsvoorschriften en kan ze toepassen. – Kan met eenvoudige machines en gereedschappen werken (bv. grasmachine, straatstofzuiger, ...) – Kent de werking van de werkmiddelen en werkmethodeken in grote lijnen. – Weet welk materiaal nodig is voor het uitvoeren van een opdracht.
	2 ☒	– Goede kennis van de werkingsmiddelen en werkmethodeken. – Kent de werking van de werkmiddelen in detail. – Is voldoende technisch op de hoogte en onderlegd.

		– Is in staat om de uitvoering van een technische opdracht zelfstandig uit te voeren. – Kan aanbevelingen geven over vernieuwingen of verbeteringen in werkmiddelen of werkmethodeken. – Kan zelfstandig kleine defecten herstellen met het juiste gereedschap.
	3 ☐	– Grondige kennis van de werkmiddelen en werkmethodeken. – Kan werkmiddelen en werkmethodeken proactief bepalen en definiëren. – Kan werkmiddelen en werkmethodeken aanleren aan de gebruikers. – Kan de gebruikers stimuleren en sensibiliseren in het dagelijks gebruik. – Weet zelfstandig te bepalen hoe een taak technisch moet uitgevoerd worden. – Kan met alle machines binnen de entiteit werken en weet het onderhoud ervan op te volgen. – Kan werkmiddelen en werkmethodeken kritisch analyseren, evalueren en waar nodig bijsturen. – Kan de nodige werkopdrachten coördineren, verdelen en opvolgen.
Procedures en procesbeheer	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Elementaire kennis van de procedures & procesbeheer. – Kan een procedure lezen en toepassen. – Kent de procedures van de entiteit in grote lijnen en weet waar ze terug te vinden zijn.
	2 ☐	– Goede kennis van de procedures & procesbeheer – Kan een procedure opstellen en modelleren. – Kan procedures veranderen en verbeteren. – Kent de basisprincipes van procesmanagement. – Kent de te volgen procedures in detail. – Heeft inzicht in de basisprincipes van het modelleren van processen.
	3 ☐	– Grondige kennis van de procedures & procesbeheer – Kan het procesmanagement van de gemeente mee uitdenken en dit voortdurend verbeteren. – Kan de kritische en sleutelprocessen definiëren, documenteren, meten en bijsturen. – Kan bestaande processen kritisch analyseren, evalueren, optimaliseren en aanpassen. – Kan een communicatieplan bij het invoeren van procesmanagement opstellen, opvolgen en (laten) uitvoeren. – Kan in de gemeente of entiteit procesveranderingen invoeren. – Kent de noden, methodieken en aanpak om te evolueren van een functionele naar een procesgeoriënteerde gemeente. – Kan een stappenplan rond processen opmaken. – Kent de juridische context voor de implementatie van interne controle. – Kent het belang van risicobeheer en risicoanalyse en weet wat het inhoudt. – Weet hoe interne controle, interne audit en externe audit zich tot elkaar verhouden.
Projectmatig werken	0 ☒	– N.v.t.

	1 ☐	– Elementaire kennis van projectmatig werken – Kan meedraaien in een project.
	2 ☐	– Goede kennis van projectmatig werken – Kent de verschillende stappen in het projectmatig werken. – Kan een project opvolgen. – Kent de basisprincipes van het projectmatig werken.
	3 ☐	– Grondige kennis van projectmatig werken – Kent de theorie rond het projectmatig werken en de verschillende stappen in een project. – Kan een project volledig plannen, opstarten, opvolgen en afwerken. – Kan een risicoanalyse doorvoeren en een preventieplan opstellen bij projecten. – Kent de mogelijkheden van software m.b.t. projectmanagement. – Kan ermee werken. – Kan taken en middelen plannen, opvolgen, visualiseren en rapporteren. – Kan een communicatieplan rond een project opstellen, opvolgen en (laten) uitvoeren.
Mondelinge communicatie	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Elementaire kennis van mondelinge communicatie – Communiqueert op een logische, gestructureerde manier. – Spreekt vlot. – Antwoordt doelgericht en beknopt. – Beperkt het gebruik van vakjargon. – Is goed verstaanbaar (volume, articulatie, tempo). – Ondersteunt zijn communicatie met aangepast non-verbaal gedrag.
	2 ☐	– Goede kennis van mondelinge communicatie – Geeft eigen standpunten op een respectvolle en diplomatische wijze weer. – Gaat regelmatig na of de boodschap ook ontvangen en begrepen werd. – Voorziet zijn standpunten van concrete argumenten. – Zorgt voor een heldere communicatie in twee richtingen. – Biedt zijn gesprekspartner(s) de mogelijkheid om vragen te stellen. – Past zijn woordenschat en spreektempo aan aan de doelgroep. – Geeft de gesprekspartner de ruimte om zich te uiten en onderbreekt hem niet.
	3 ☐	– Grondige kennis van mondelinge communicatie – Weet tegenargumenten op een positieve wijze om te buigen in de eigen argumenten. – Gaat adequaat om met onaangepaste reacties, verbale agressie en provocaties.

		– Bouwt zijn betoog op een gerichte en constructieve wijze op. – Kan een boodschap vertalen zodat ze begrijpbaar is voor verschillende doelgroepen. – Stemt communicatiestijl af op de specifieke relatie met de doelgroep. – Kan een uiteenzetting duidelijk brengen aan een groep niet-specialisten.
Schriftelijke communicatie	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Elementaire kennis van schriftelijke communicatie. – Hanteert een correcte spelling, grammatica en woordgebruik. – Handhaaft de huisstijl en de afspraken die hieromtrent gemaakt werden. – Schrijft in een toegankelijke taal brieven en nota's. – Levert teksten met een duidelijke structuur. – Brengt een duidelijke lay-out. – Gebruikt een gepast medium (mail, brief,...). – Stelt eenduidige documenten op, beknopt en ter zake.
	2 ☐	– Goede kennis van schriftelijke communicatie. – Gebruikt een stijl die aangepast is aan de situatie (formeel, informeel, informatief,...). – Gebruikt een taal die aangepast is aan het doelpubliek (bijv. licht jargon bij een niet technisch onderlegd publiek).
	3 ☐	– Grondige kennis van schriftelijke communicatie. – Maakt een heldere, correcte en leesbare synthese van een complexe situatie. – Heeft een aantrekkelijke en motiverende schrijfstijl. – Maakt concrete afspraken met de medewerkers. hoe nota's en brieven opgemaakt moeten worden. – Slaagt erin om een document technisch maar toch aantrekkelijk, wat stijl, taal en vormgeving betreft, op te stellen. – Beschrijft duidelijk de argumenten die de boodschap kracht bijzetten. – Kan helder, leesbare syntheses maken van complexe situaties.

Management en beleid	Keuze niveau en duiding	
Strategisch management	0 ☒	– N.v.t.
	1 ☐	– Elementaire kennis van strategisch management – Kent de basisbegrippen en –principes van strategisch management en strategisch beleid. – Kan deelnemen aan het opstellen van beleidsplannen (SWOT, brainstorming, werkgroepen). – Kan beleidsplannen lezen en begrijpen.
	2 ☐	– Goede kennis van strategisch management

	☐	– Kan beleidsplannen implementeren. – Weet welke onderdelen een beleidsplan bevat. – Begrijpt hoe een beleidsplan opgebouwd wordt. – Weet meetresultaten en presentatierapporten te lezen en te interpreteren.
	3 ☐	– Grondige kennis van strategisch management – Kan beleidsplannen opstellen, evalueren en bijsturen. – Kan beleidsplannen koppelen aan de financiële implicaties (kredieten, financiële nota, ...). – Kan een analyse maken van alle elementen die nodig zijn om een financieel plan op te stellen. – Heeft een duidelijk inzicht in de theorieën rond strategisch management. – Weet wat kern- en stuurgetallen voor de gemeente betekenen. – Kan meetresultaten omzetten in duidelijk leesbare en verstaanbare presentatierapporten. – Weet waar hij rekening mee moet houden en waarop hij moet letten om presentatierapporten te implementeren. – Kan een communicatieplan rond strategisch beleid opstellen, opvolgen en (laten) uitvoeren.
Managementtechnieken	0 ☒	– N.v.t.
	1 ☐	– Weet dat er een aantal theorieën en technieken rond goed management bestaan.
	2 ☐	– Heeft inzicht in een aantal managementtheorieën. – Heeft inzicht in de validiteit van managementtheorieën en -technieken.
	3 ☐	– Kent een aantal managementtheorieën en kan ze omzetten naar de praktijk. – Kan veranderingsprocessen beheersen en sturen.
Algemeen HR-management	0 ☒	– N.v.t.
	1 ☐	– Elementaire kennis van het HR-management – Kan de beschikbare personeelsbeleidsinstrumenten hanteren. – Kan functionerings- en evaluatiegesprekken voeren. – Kan personeelsstatuten (rechtspositie, arbeidsreglement, ...) lezen en begrijpen. – Kan vormingsadviezen aanreiken en voorstellen.
	2 ☐	– Goede kennis van het HR-management – Kan de verschillende personeelsbeleidsinstrumenten in een groter geheel plaatsen. – Kan personeelsstatuten (rechtspositie, arbeidsreglement, ...) uitleggen aan de collega's. – Kent de basisprincipes van sociaal recht. – Kent de basisprincipes van competentie management. – Kent de basisprincipes van retentiemanagement.
	3 ☐	– Grondige kennis van het HR-management – Kent de principes van competentie management.

		– Kan een competentiegericht model uitwerken en beheren. – Kent de principes van retentiemanagement en kan de nodige projecten uitvoeren en beheren om hier rond te werken. – Kan de personeelstevredenheid meten. – Kan personeelsstatuten (rechtspositie, arbeidsreglement, ...) opmaken. – Kan een vormingsplan, vormingsreglement, leertraject en persoonlijke ontwikkelplan opmaken en beheren. – Kent de principes van sociaal recht. – Kan een communicatieplan rond HRM opstellen, opvolgen en (laten) uitvoeren. – Kan personeelsbeleid afstemmen op innovatieve arbeidsorganisatie.
Financieel management	0 ☒	– N.v.t.
	1 ☐	– Elementaire kennis van financieel management – kent de basisprincipes van boekhouden. – Kent de basisprincipes van een budgetopmaak, kredieten en meerjarenplanning. – Zorgen voor een accurate opvolging van de kredieten van de entiteit. – Zet de beschikbare middelen op de meest efficiënte manier in. – Heeft praktische, elementaire kennis wetgeving overheidsopdrachten. – Heeft aandacht voor kostenefficiënt werken.
	2 ☐	– Goede kennis van de financieel management – Kan meewerken aan het opstellen van het voorontwerp van de kredieten en meerjarenplan. – Kan meewerken aan het opstellen van het voorontwerp van kredietwijzigingen en interne kredietaanpassingen. – Kan kosten-batenanalyse opmaken en interpreteren. – Kan als budgetverantwoordelijke functioneren en de aspecten van budgetverantwoordelijkheid invullen. – Volgt de kredieten zeer nauwkeurig op (onder meer in het kader van de aankopen). – Basiskennis van de wetgeving overheidsopdrachten. – Kan rapporteren over de evolutie van de kredieten. – Kan rapporteren over de uitvoering van het budgetverantwoordelijkheid. – Volgt de te innen bedragen van zijn entiteit op. – Kan projecten financieel verdedigen. – Kent en begrijpt de financiële beleids- en beheers cyclus bij lokale besturen.
	3 ☐	– Grondige kennis van de financieel management – Kan financiële rapporten opstellen, lezen en begrijpen. – Kan financiële ratio's berekenen en interpreteren. – Is specialist in opmaak kredieten. – Kan financiële analyses maken en begrijpen. – Kan aan de hand van financiële analyses de gemeente mee bijsturen. – Besteedt ruime aandacht aan de opstelling en opvolging van de exploitatie, de investeringen en de financiering.

		– Doet voorstellen tot verbetering van het financieel beleid. – Heeft een totaal overzicht op het luik van overheidsopdrachten. – Volgt de investeringsdossiers op. – Zorgt voor de opmaak van meerjarenplanning, kredieten, aanpassing meerjarenplanning, jaarrekeningen.
communicatiemanagement	0 ☒	– N.v.t.
	1 ☐	– Elementaire kennis van het communicatie management – Kan de beschikbare interne en externe communicatiemiddelen hanteren. – Kent en gebruikt de principes van vergadertechnieken. – Kent en gebruikt de principes van presentertechnieken. – Kan de huisstijl van de gemeente hanteren.
	2 ☐	– Goede kennis van het communicatie management – Kan de verschillende communicatiemiddelen in een groter geheel plaatsen. – Is in staat mee te denken over de verschillende communicatiestrategieën en middelen. – Kent de algemene principes van communicatiebeheer, in het bijzonder van interne en externe communicatie. – Weet hoe om te gaan met de pers. – Kan de huidige communicatiekanalen kritisch bekijken, evalueren en adviezen verlenen ter verbetering ervan.
	3 ☐	– Grondige kennis van het communicatie management – Kan zelf een idee opbouwen rond goed communicatiebeheer en kan dit omzetten naar concrete acties. – Kan een intern en extern communicatieplan opstellen voor de gemeente. – Kan een PR-beleid voor de gemeente opstellen en uitvoeren. – Kent de principes van crisiscommunicatie en weet hoe zich voor te bereiden op en te communiceren bij eventuele crisissen. – Weet hoe de strategie en de missie, visie en waarden van de gemeente te communiceren. – Kent de mogelijkheden van nieuwe communicatiemedia en kan ze implementeren in de eigen situatie. – Kan de efficiëntie en effectiviteit van communicatie meten en evalueren. – Kan een huisstijl invoeren, bewaken en evalueren.

Rijbewijs	Keuze niveau en duiding	
Rijbewijs	☐	A
	☒	B
	☐	C1
	☐	C

☐	D1
☐	D
☐	BE
☐	C1E
☐	CE
☐	D1E
☐	DE

BLOK 2: GEDRAGSCOMPETENTIES

Beheersmatige vaardigheden	Keuze niveau en duiding	
Plannen en organiseren	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Werkt tijdig en correct af. – Maakt gebruik van hulpmiddelen bij het inplannen van taken (checklist, takenlijst, elektronische agenda, ...). – Pakt eerst de belangrijkste of dringendste taken aan. – Houdt rekening met de nodige uitvoeringstijd. – Geeft tijdig aan wanneer de planning niet gehaald wordt.
	2 ☐	– Brengt structuur in het eigen werk en in dat van anderen. – Plant eigen werk en dat van anderen effectief. – Coördineert acties, tijd en middelen. – Geeft duidelijk de prioriteiten aan. – Splitst een opdracht op in deeltaken en werkt stapsgewijs. – Benut de middelen (mensen, materiaal,...) zo optimaal mogelijk.
	3 ☐	– Plant continu activiteiten, met veel en complexe variabelen. – Legt acties en werkwijzen vast in procedures. – Anticipeert op het eigen werk en op dat van anderen. – Besteedt aandacht aan een langetermijnplanning. – Bepaalt de procedures en werkmethodes die zullen worden gevolgd.
Voortgangscontrol	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Controleert eigen werk. – Rapporteert spontaan over de voortgang van zijn werk. – Gaat regelmatig na welke zaken tegen wanneer klaar moeten zijn. – Volgt afspraken op het afgesproken moment op. – Werkt onder tijdsdruk alles tijdig en correct af.
	2 ☐	– Stelt prioriteiten voor zichzelf.

Resultaatgerichtheid		– Controleert op regelmatige basis de voortgang en resultaten van een werkproces. – Bouwt momenten van werkoverleg en rapportering in. – Wijst medewerkers (collega's en externe partners) op hun planning of afspraken. – Anticipeert op mogelijke storingen in de voortgang. – Houdt bij het verdelen van opdrachten rekening met de nodige tijd, mensen en middelen.
	3 ☐	– Ontwikkelt systemen om de voortgang op te volgen. – Definieert processen om de voortgang t.a.v. langetermijnresultaten van anderen op te volgen. – Definieert duidelijke criteria waarmee de voortgang en de kwaliteit van het proces wordt beoordeeld. – Voorziet een actieplan met benodigde middelen, mensen en informatie. – Bepaalt specifieke mijlpalen in het project/proces. – Organiseert acties over verschillende teams heen.
	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Formuleert concrete en meetbare doelstellingen. – Wil goed werk afleveren. – Geeft aan de hand van concrete acties aan hoe de eigen opdrachten zullen uitgevoerd worden. – Evalueert regelmatig of de opdrachten op tijd kunnen afgewerkt worden en onderneemt acties als er bijstellingen noodzakelijk zijn. – Kan inschatten welke opdrachten 'dringend' en/of 'belangrijk' zijn.
	2 ☐	– Probeert de werkmethoden te verbeteren en onderneemt hiertoe de nodige acties. – Formuleert uitdagende doelstellingen. – Organiseert zich zo dat hij overzicht over de situatie bewaart. – Houdt bij het plannen van werkzaamheden rekening met deadlines en geeft op een duidelijke manier aan wat de prioriteiten zijn. – Maakt afspraken met de medewerkers om de gestelde doelstellingen te bereiken. – Communiceert op regelmatige basis over de stand van zaken aan zijn medewerkers en zijn rechtstreeks leidinggevende. – Geeft bij tegenslag niet op en gaat op zoek naar alternatieven.
	3 ☐	– Ontwikkelt een concreet en doelgericht actieplan met de benodigde middelen, budgetten en personeel. – Anticipeert op het eigen werk en dat van anderen. – Besteedt aandacht aan een langetermijnplanning. – Bereikt een balans tussen de geïnvesteerde tijd, de geleverde prestaties en de behaalde kwaliteit. – Ontwikkelt procedures en werkmethodes om de doelen te bereiken ook in onvoorziene omstandigheden. – Neemt berekende risico's in het verbeteren en in het uitproberen van iets nieuws.

Informatie verwerkend gedrag	Keuze niveau en duiding	
Analytisch denken	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Begrijpt (complexere) situaties door systematische opdeling in kleinere onderdelen. – Maakt duidelijk onderscheid tussen hoofd- en bijzaken. – Omschrijft duidelijk de kern van het probleem. – Houdt rekening met alle relevante, gedetailleerde informatie. – Gaat systematisch te werk in het analyseren van een probleem/vraag. – Stelt vragen om meer inzicht te verwerven. – Verzamelt informatie over achtergronden, context. – Toetst informatie op betrouwbaarheid en objectiviteit.
	2 ☐	– Onderzoekt stap voor stap gevolgen en oorzaken van situaties. – Bepaalt prioriteiten op een rationele wijze. – Benadert een probleem vanuit verschillende gezichtspunten. – Benoemt de oorzaken van problemen die zich voordoen. – Legt verbanden tussen verschillende soorten informatie. – Legt verbanden tussen deelproblematieken, verschillende situaties. – Detecteert onderliggende problemen.
Conceptueel denken	3 ☐	– Herkent vergelijkbare situaties en kan verbanden leggen. – Analyseert complexe problemen en herformuleert deze naar bruikbare, praktische vragen. – Houdt bij zijn analyse rekening met verschillende aanknopingspunten. – Legt verbanden tussen verschillende soorten informatie, bronnen en situaties. – Formuleert vragen, hypothesen die nodig zijn om vanuit een veelheid van gegevens tot de kern van de zaak te kunnen dringen. – Ziet trends en patronen in op het eerste gezicht niet-gerelateerde feiten. – Is kritisch in de evaluatie van de verkregen informatie.
	0 ☒	– N.v.t.
Conceptueel denken	1 ☐	– Denkt kritisch en onafhankelijk en weet zich een eigen mening te vormen. – Kan verbanden leggen tussen verschillende situaties en problemen. – Kan een probleem definiëren, interpreteren en conclusies trekken. – Houdt vast aan een langetermijnvisie ondanks de dagelijkse gebeurtenissen.

		– Maakt zich los van dagelijkse problematiek, neemt de tijd om vooruit te denken en geeft de grote lijnen aan.
	2 ☐	– Patronen en/of verbanden, verschillen tussen situaties kunnen worden bepaald. – Kadert adviezen in de bredere context. – Heeft voeling voor wat er in de toekomst kan gevraagd worden.
	3 ☐	– Ziet onderliggende kernoorzaken in complexere situaties. – Anticipeert op maatschappelijke evoluties. – Komt met plannen en ideeën met een looptijd van enkele jaren. – Kan bepaalde concepten, visies toepassen op nieuwe situaties. – Brengt een eigen beleid naar voren, gebaseerd op een duidelijke missie en visie.
Flexibiliteit	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Verhoogt het werktempo indien nodig. – Is bereid taken te doen die niet tot het normale pakket behoren. – Past zich aan en werkt effectief in diverse situaties, met diverse personen. – Speelt in op plotse gebeurtenissen. – Past de planning effectief aan bij onverwachte gebeurtenissen, bij tijdsdruk, dringende vragen of behoeften. – Is bereid in te springen op een andere locatie indien omstandigheden dit vragen.
	2 ☐	– Is bereid tijdelijk extra verantwoordelijkheden op te nemen. – Beheerst ook de taken van collega's en springt in indien nodig. – Verandert planning in functie van nieuwe prioriteiten. – Evalueert kritisch en frequent eigen werkwijze. – Stuurt aanpak tijdig bij. – Komt met een nieuwe aanpak naar voren indien de vooropgestelde aanpak minder efficiënt blijkt te zijn.
	3 ☐	– Blijft efficiënt functioneren in situaties die bijzonder onderhevig zijn aan veranderingen. – Kan zich heel snel inwerken in een nieuwe materie/ nieuwe taak. – Anticipeert op onvoorziene omstandigheden; schat de mogelijke hindernissen vooraf in. – Ontwikkelt meerdere strategieën; bekijkt verschillende mogelijkheden om het doel te bereiken.
Kwaliteit en accuraatheid	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☐	– Voert de gemaakte afspraken en de opgelegde taken uit. – Verzorgt een taak tot in de kleinste details. – Levert verzorgd werk af. – Onderhoudt materialen volgens de voorschriften . – Houdt de eigen werkruimte net en opgeruimd. – Kent de geldende kwaliteitsnormen en past deze toe.

	2 ☒	– Controleert het eigen werk op fouten en onnauwkeurigheden. – Streeft naar duidelijke afspraken en taakomschrijvingen. – Neemt acties om orde, structuur, kwaliteit te behouden. – Blijft geconcentreerd bij routinematige taken. – Levert onder druk kwaliteitsvol werk af.
	3 ☐	– Kent de geldende kwaliteitsnormen en werkt aan processen en systemen om de kwaliteit van data en info te optimaliseren. – Streeft continu naar initiatieven om de werking te verbeteren. – Werkt aan processen en systemen om de kwaliteit van data en info te optimaliseren.
Organisatieverbondenheid	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Steeds bereid om zich in te zetten voor de gemeente. – Toont bereidheid om collega's te helpen hun doel te bereiken. – Zal in gesprekken binnen en buiten de gemeente de belangen van de gemeente op een positieve wijze verdedigen. – Stemt eigen gedrag en activiteiten af op noden en objectieven van de gemeente. – Staat achter beslissingen die voor de dienst nuttig zijn, zelfs als die minder populair zijn. – Toont interesse voor de hele gemeente. – Reageert correct en loyaal wanneer buitenstaanders kritiek uiten op de gemeente.
	2 ☐	– Respecteert de afspraken, procedures en waarden binnen de gemeentelijke organisatie. – Handelt met het oog op het bereiken van de bedrijfsdoelen. – Toont bereidheid om collega's te helpen doelen te bereiken. – Heeft oog voor de kosten. – Schat bij eigen acties en beslissingen de ruimere gevolgen daarvan voor de gemeente in.
	3 ☐	– Eigen professionele interesses, afdelingsinteresses zijn ondergeschikt aan de organisatienoden. – Praat over 'wij' in plaats van 'zij' als hij het over de eigen gemeente heeft. – Begrijpt waar samenwerking nodig is om tot lange termijnresultaten te komen. – Zoekt pro actief en continue naar manieren om de bedrijfsbelangen te dienen.
Veranderingsbereidheid	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Toont zich leer- en aanpassingsbereid met betrekking tot de eigen functie en situatie. – Is bereid om nieuwe methodes aan te leren. – Past nieuwe afspraken over de uitvoering van de eigen taak meteen toe in de praktijk. – Vraagt om uitleg en toelichting wanneer iets niet duidelijk is.
	2 ☐	– Leert over andere vakgebieden, methodes, technieken en werkt actief mee aan het verbeteren van de werking van de dienst . – Werkt zich in, in nieuwe elementen die relevant zijn voor de eigen taak. – Informeert zich over nieuwe evoluties met betrekking tot de eigen functie (via vorming, vakliteratuur,...)
	3 ☐	– Anticipeert via structurele maatregelen om aan toekomstige uitdagingen te beantwoorden en stimuleert het voortdurend verbeteren bij anderen. – Heeft belangstelling voor 'aanverwante' onderwerpen om zijn kennis te verruimen. – Benut informatie afkomstig uit andere vakgebieden om de eigen aanpak en werking te optimaliseren.

		– Zoekt constant naar verbeteringen die de eigen functie overstijgen. – Leert collega's alert zijn voor toekomstige uitdagingen en de impact ervan op de eigen werking.
Visieontwikkeling	0 ☒	– N.v.t.
	1 ☐	– Denkt kritisch en onafhankelijk en weet zich een eigen mening te vormen. – Kan verbanden leggen tussen verschillende situaties en problemen. – Houdt vast aan een langetermijnvisie ondanks de dagelijkse gebeurtenissen. – Maakt zich los van de dagelijkse problematiek, neemt de tijd om vooruit te denken en geeft de grote lijnen aan. – Schat de ruimere gevolgen van de eigen acties, voorstellen en beslissingen correct in. – Werkt aan doelen en plannen op lange termijn. – Volgt de trends en ontwikkelingen binnen eigen vakgebied.
	2 ☐	– Kan patronen en/of verbanden tussen situaties bepalen. – Kadert adviezen in de bredere context. – Heeft voeling voor wat er in de toekomst kan gevraagd worden. – Kan een probleem definiëren, omschrijven, interpreteren en conclusies trekken. – Wijst op nieuwe problemen en situaties. – Bekijkt de mogelijke impact van zijn beslissingen op andere entiteiten en bedrijven.
	3 ☐	– Ziet onderliggende kernoorzaken in complexere situaties. – Anticipeert op maatschappelijke evoluties. – Komt met plannen en ideeën met een looptijd van enkele jaren. – Kan bepaalde concepten, visies toepassen op nieuwe situaties. – Brengt een eigen beleid naar voren, gebaseerd op een duidelijke visie en missie. – Bereidt de organisatie voor op toekomstige maatschappelijke ontwikkelingen. – Vertaalt zijn visie naar haalbare strategische voorstellen

Interactief gedrag	Keuze niveau en duiding	
	0 ☐	– N.v.t.
Assertiviteit	1 ☒	– Komt uit voor zijn eigen mening, ook in groep. – Maakt duidelijk wanneer hij het met iets niet eens is. – Maakt duidelijk wanneer eigen grenzen worden overschreden, durf nee zeggen. – Blijft kalm en vriendelijk, maar niet onderdanig. – Laat zich niet intimideren.

	2 ☐	– Durft negatieve boodschappen te brengen en doet dit op een duidelijke, directe en correcte manier. – Vertoont bij de verdediging van eigen voorstellen voldoende openheid t.a.v. tegenargumenten, weerstand en kritiek. – Durft in het openbaar zijn mening te verkondigen. – Laat eigen standpunt/boodschap niet onmiddellijk varen bij weerstand en kritiek.
	3 ☐	– Ontwikkelt eigen visie en bouwt eigen argumentatie op. – Aanvaardt kritiek op zijn standpunt en reageert daar constructief op. – Besprekt meningsverschillen zonder het conflict uit de weg te gaan. – Gaat diplomatisch om met agressie en provocatie. – Houdt gevoelens onder controle bij het geven van eigen mening. – Beschouwt negatieve feedback als nuttige en zinvolle informatie en vraagt om verduidelijking .
Empathie (Interpersoonlijk inzicht)	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Voelt aan wat een burger of medewerker wenst. – Kan een probleem dat wordt aangebracht, juist inschatten. – Is geduldig en luistert naar vragen en wensen. – Kan effectief luisteren. – Houdt rekening met het effect van het eigen gedrag op anderen. – Houdt rekening met de gevoelens en wensen van anderen. – Laat anderen uitspreken.
	2 ☐	– Kan door actief te luisteren en te observeren situaties begrijpen en erop inspelen. – Houdt rekening met de invloed van het eigen gedrag op anderen. – Wil andere mensen begrijpen en toont aandacht voor humane aspecten. – Vraagt opheldering, reden of oorzaak als wat de ander zegt niet duidelijk is. – Toont begrip door het eigen non-verbale gedrag. – Houdt rekening met de omstandigheden waarin anderen verkeren.
	3 ☐	– Is gevoelig voor de noden die andere entiteiten hebben om hun opdrachten te kunnen realiseren. – Voelt aan wat de opdrachtgever belangrijk vindt en speelt hierop in. – Begrijpt de onuitgesproken gevoelens, houding, interesses,... van anderen. – Herkent potentiële conflicten en latente gevoeligheden. – Speelt gepast in op onuitgesproken gevoelens van anderen. – Voelt aan wat belangrijk is voor de politieke opdrachtgever en speelt hier op in.
Impact en invloed	0 ☒	– N.v.t.
	1 ☐	– Kan anderen overtuigen van een eigen standpunt of idee. – Formuleert een eigen mening. – Voorziet zijn standpunten van een concrete argumentatie. – Illustreert zijn betoog aan de hand van voorbeelden.
	2 ☐	– Heeft impact/effect op anderen. – Illustreert de eigen argumenten met concrete voorbeelden, demo's,... – Toont enthousiasme voor een eigen visie. – Komt betrouwbaar over bij anderen.

Relatie – netwerking		– Toont begrip voor standpunten van anderen. – Brengt zijn argumentatie scherp onder woorden.
	3 ☐	– Ontwikkelt een eigen visie en bouwt een eigen argumentatie op. – Geeft in discussies de voordelen aan van het eigen standpunt. – Reageert adequaat en niet defensief op negatieve reacties of weerstand.
	0 ☒	– N.v.t.
	1 ☐	– Ontwikkelt en onderhoudt relaties en contacten op een vriendelijke en warme manier. – Stelt zich open en respectvol op in relatie tot anderen. – Toont interesse in anderen. – Werkt graag samen met collega's uit andere entiteiten. – Beschikt binnen de organisatie over enkele vaste contacten waar hij regelmatig beroep op doet. – Maakt gebruik van contacten die ontstaan zijn bij opleidingen, seminars, vakverenigingen,...
Teamwerk en samenwerken	2 ☐	– Neemt initiatief tot interacties en gesprekken met anderen. – Brengt mensen met elkaar in contact, stelt hen aan elkaar voor. – Neemt initiatief om contacten te leggen en te onderhouden in uiteenlopende situaties. – Gaat actief op zoek naar collega's uit andere entiteiten omwille van informatie-uitwisseling.
	3 ☐	– Gebruikt bestaande relaties, contacten effectief om doelstellingen te realiseren. – Betrekt anderen in professionele netwerken en stimuleert hen om deze uit te bouwen. – Zoekt gericht contact met anderen die een rol kunnen spelen in de uitbouw van een invloedrijk netwerk. – Maakt actief gebruik van zijn externe relaties om bij te dragen tot de realisatie van de doelstellingen van de organisatie.
	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☐	– Wil deel uitmaken van het team en werkt actief mee. – Spreekt op een positieve, integere manier over anderen. – Erkent de positieve resultaten van anderen. – Aanvaardt groepsbeslissingen. – Toont respect voor de verscheidenheid in mensen. – Leeft gemaakte afspraken na. – Geeft correcte informatie door. – Is vriendelijk, loyaal, respectvol in de dagelijkse omgang met collega's. – Komt op tijd voor vergaderingen. – Verwittigt tijdig als hij de afspraak niet kan bijwonen/nakomen.
	2 ☒	– Maakt problemen en conflicten openlijk bespreekbaar. – Informeert anderen, houdt de collega's op de hoogte en deelt alle informatie mee. – Neemt acties tot constructie samenwerking met anderen. – Vraagt naar visie en ideeën van anderen om te komen tot gezamenlijke besluiten, plannen. – Stemt de eigen inbreng af op de noden van de groep. – Zorgt ervoor dat collega's worden ingelicht. – Betrekt anderen bij de besluitvorming.

Overtuigingskracht	3 ☐	– Bespreekt meningsverschillen met anderen op een diplomatische, respectvolle manier. – Bespreekt meningsverschillen met collega's op sensitieve wijze. – Uit positieve verwachtingen t.a.v. anderen. – Moedigt anderen aan; stimuleert en maakt dat ze zich goed en waardevol voelen. – Neemt spontaan initiatieven om de samenwerking met andere entiteiten te verstevigen. – Draagt samenwerking uit als belangrijke waarde in het team en daarbuiten en spreekt anderen daarop aan.
	0 ☒	– N.v.t.
	1 ☐	– Kan anderen overtuigen van een eigen standpunt en/of idee. – Voorziet zijn standpunten van een concrete argumentatie. – Verduidelijkt en illustreert zijn betoog aan de hand van voorbeelden. – Kan goed inspelen op de argumentatie van anderen. – Toont enthousiasme voor een eigen standpunt . – Steunt eigen argumentatie op een samenhangende redenering. – Brengt een logische structuur in argumentatie . – Verwoordt zijn argumentatie in begrijpbare taal, met minimaal gebruik van vaktermen.
	2 ☐	– Toont begrip voor standpunten van anderen. – Brengt zijn argumentatie duidelijk onder woorden. – Komt betrouwbaar over bij anderen. – Weerlegt middels argumenten de bezwaren van anderen. – Brengt argumenten stap voor stap, steeds op het juiste moment. – Integreert tegenargumenten van de gesprekspartner in eigen argumentatie. – Reageert op inhoudelijke argumenten van de gesprekspartner. – Toont enthousiasme voor een eigen standpunt en brengt dit over op anderen.
	3 ☐	– Heeft impact /effect op de anderen. – Geeft in discussies de voordelen aan van het eigen standpunt. – Reageert adequaat en niet defensief op negatieve reacties of weerstand. – Beklemtoont gemeenschappelijke elementen en belangen bij de verdediging van eigen voorstellen. – Speelt in op reacties van anderen om hen sterker te betrekken en warm te maken voor ideeën. – Benadrukt de voordelen van eigen stellingname en verduidelijkt de eventuele nadelen van de standpunten van anderen. – Weet tegenargumenten om te buigen en aan te wenden in de eigen argumentatie.

Leiderschap		Keuze niveau en duiding
Delegeren	0 ☒	– N.v.t.
	1 ☐	– Draagt duidelijk omliggende taken over aan de medewerkers. – Geeft aan op welk tijdstip en hoe over de resultaten moet worden gerapporteerd. – Stelt procedures op om de voortgang van gedelegeerde taken te bewaken. – Delegeert tot het laagst mogelijk niveau.
	2	– Wijst dossiers aan medewerkers toe volgens hun kennis, ervaring en motivatie.

	☐	– Betrekt de medewerkers bij het zoeken naar oplossingen. – Maakt de medewerker mee verantwoordelijk voor het eindresultaat. – Staat open voor initiatieven van medewerkers.
	3 ☐	– Weet waar de sterke kanten van de medewerkers liggen en durft daar op te vertrouwen. – Initieert zelfsturing en empowerment bij de medewerkers. – Geeft ruimte aan medewerkers om zaken op hun eigen manier te realiseren.
	0 ☒	– N.v.t.
	1 ☐	– Behandelt alle teamleden fair en correct. – Zorgt ervoor dat de opdracht en de rollen van de teamleden duidelijk geformuleerd zijn. – Maakt duidelijke afspraken omtrent de bijdrage van elk teamlid. – Geeft aan op welk tijdstip en hoe over de resultaten moet worden gerapporteerd. – Stelt werkwijzen op om de voortgang van gedelegeerde taken te bewaken. – Durft taken toevertrouwen aan medewerkers en doet dit op een duidelijk omlijnende manier. – Versterkt de samenhang en de goede sfeer in het team. – Betrekt de teamleden in het vinden van oplossingen. – Geeft duidelijk aan wat de prioriteiten zijn voor de medewerker of het team. – Vertoont voorbeeldgedrag.
Leidinggeven	2 ☐	– Geeft open en duidelijke positieve of negatieve feedback in functie van de te bereiken doelstellingen en afspraken. – Kan anderen inspireren en motiveren. – Zorgt dat het team over de nodige middelen beschikt om het doel te bereiken. – Voorziet mogelijkheden voor communicatie binnen het team. – Onderneemt het nodige om productiviteit en moreel van een team te verhogen. – Verlangt prestaties en stuurt bij indien deze ondermaats zijn. – Betrekt de medewerkers bij het zoeken naar oplossingen. – Maakt de medewerker mee verantwoordelijk voor het eindresultaat. – Zorgt dat iedereen de visie, het plan,... mee ondersteunt. – Slaagt erin om met zijn team resultaten te behalen in kritische situaties. – Bevordert de inzetbaarheid van de medewerkers zodanig dat zij beter in staat zijn om de gezamenlijke en hun individuele doelen te behalen. – Stuurt, indien nodig, processen en structuren bij om de efficiëntie van de werking en/of de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen.
	3 ☐	– Introduceert nieuwe structuren, processen en procedures om het beleid te realiseren. – Formuleert objectieven voor de medewerker en het team en kan dit in relatie tot de organisatiedoelen plaatsen. – Weet waar de sterke kanten van de medewerkers liggen en durft daar op te vertrouwen. – Initieert zelfsturing bij de medewerkers. – Geeft ruimte aan medewerkers om zaken op hun eigen manier te realiseren. – Geeft medewerkers bevoegdheid om in complexe en onvoorspelbare situaties autonoom te handelen.
Coaching (ontwikkelen van anderen)	0 ☒	– N.v.t.

	1 ☐	– Kan zijn medewerkers motiveren, ook in moeilijker omstandigheden. – Begeleidt (nieuwe) medewerkers dagelijks bij de uitvoering van hun werk. – Legt uit hoe iets op een bepaalde manier moet uitgevoerd worden en waarom. – Houdt bij het leerproces rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de andere. – Deelt eigen kennis en ervaring met anderen. – Staat altijd open voor het beantwoorden van vragen of problemen. – Moedigt collega's aan om zich te vervolmaken in hun job.
	2 ☐	– Geeft opbouwende commentaar en geeft suggesties om te verbeteren. – Evalueert de evolutie van de mensen die hij begeleidt. – Spreekt zijn waardering uit en geeft regelmatig erkenning voor hun bijdragen. – Begeleidt de medewerkers zodat ze zo maximaal mogelijk zelfstandig kunnen werken. – Bouwt momenten van werkoverleg en rapportering in. – Wijst medewerkers op hun planning of afspraken. – Formuleert opleidingsnoden en zorgt voor de nodige middelen. – Wil anderen opleiden en/of ontwikkelen. – Is in staat om eigen advies en coaching stijl aan te passen aan het ontwikkelingsniveau en de eigenheid van collega's. – Voert regelmatig (coaching)gesprekken met collega's.
	3 ☐	– Weet waar de sterke kanten van de medewerkers zijn en durft daarop te vertrouwen. – Kan bepalen welke kwalificaties, welk talent, welke competenties noodzakelijk zijn. – Definieert duidelijke criteria ten aanzien waarvan de voortgang en de kwaliteit van het proces zal beoordeeld worden. – Fungeert als voorbeeld voor het opnemen van de verantwoordelijkheid voor het leren binnen de organisatie. – Is in staat om diverse rollen als instructeur, mentor, supervisor en coach op te nemen.
Flexibiliteit	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Verhoogt het werktempo indien nodig. – Is bereid taken te doen die niet tot het normale pakket behoren. – Past zich aan en werkt effectief in diverse situaties, met diverse personen. – Speelt in op plotse gebeurtenissen. – Beheerst ook de taken van collega's en springt in indien nodig. – Past de planning effectief aan bij onverwachte gebeurtenissen, bij tijdsdruk, dringende vragen of behoeften. – Getuigt van een flexibele aanpak ten aanzien van burgers en interne klanten. – Is bereid uurrooster uitzonderlijk aan te passen indien omstandigheden dit vragen. – Is bereid in te springen op een andere locatie indien omstandigheden dit vragen.

Kwaliteit en nauwgezetheid	2 ☐	– Is bereid tijdelijk extra verantwoordelijkheden op te nemen. – Verandert planning in functie van nieuwe prioriteiten. – Evalueert kritisch en frequent eigen werkwijze. – Stuurt aanpak tijdig bij. – Komt met een nieuwe aanpak naar voren indien de vooropgestelde aanpak. – minder efficiënt blijkt te zijn.
	3 ☐	– Blijft efficiënt functioneren in situaties die bijzonder onderhevig zijn aan veranderingen. – Kan zich heel snel inwerken in een nieuwe materie/ nieuwe taak. – Anticipeert op onvoorziene omstandigheden; schat de mogelijke hindernissen vooraf in. – Ontwikkelt meerdere strategieën; bekijkt verschillende mogelijkheden om het doel te bereiken.
	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☐	– Voert de gemaakte afspraken en de opgelegde taken uit. – Verzorgt een taak tot in de kleinste details. – Levert verzorgd werk af. – Onderhoudt en draagt zorg voor de materialen en gereedschappen volgens de voorschriften. – Houdt de eigen werkruimte net en opgeruimd. – Kent de geldende kwaliteitsnormen en past deze toe. – Blijft geconcentreerd bij routinematige taken. – Houdt documenten die samen tot één dossier behoren op een overzichtelijke wijze bijeen. – Zorgt ervoor dat dossiers op een afgesproken plaats liggen. – Meldt defecten aan materialen of gereedschappen onmiddellijk.
	2 ☒	– Controleert het eigen werk op fouten en onnauwkeurigheden. – Streeft naar duidelijke afspraken en taakomschrijvingen. – Neemt acties om orde, structuur, kwaliteit te behouden. – Levert onder druk kwaliteitsvol werk af. – Levert overzichtelijke berekeningen en/of gegevens af zodat nazicht mogelijk is. – Zoekt naar mogelijkheden om de nauwkeurigheid van het werk te verbeteren. – Combineert kwantiteit met kwaliteit.
	3 ☐	– Controleert of laat het werk van anderen controleren op fouten en onnauwkeurigheden. – Kent de geldende kwaliteitsnormen en werkt aan processen en systemen om de kwaliteit van data en informatie te optimaliseren . – Stuurt resultaten bij die niet aan de vereiste normen voldoen.

Persoonsgebonden gedrag	Keuze niveau en duiding	
Informatie zoeken	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Houdt rekening met de resultaten van een evaluatie en/of functioneringsgesprek. – Is zich bewust van de eigen sterktes en zwaktes. – Kan nieuwe informatie en ideeën in zich opnemen en effectief toepassen. – Wenst meer te weten over de dingen, over mensen en zaken en zoekt informatie.
	2 ☐	– Doet actieve inspanningen om meer informatie te bekomen. – Vraagt naar feedback over de eigen prestaties en trekt hieruit conclusies. – Zoekt actief naar leerkansen en mogelijkheden om kennis en vaardigheden te verbeteren. – Graaft naar exacte informatie, feiten en cijfers via vraagstelling.
	3 ☐	– Observeert de situatie. – Stelt zijn functioneren regelmatig in vraag.
Integriteit	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Handelt correct en respectvol ten aanzien van zijn omgeving en van de bestaande regels en afspraken. – Doet wat hij zegt, komt beloften en afspraken na. – Kan het onderscheid maken tussen vertrouwelijke en niet vertrouwelijke informatie. – Behandelt informatie van burgers en collega's vertrouwelijk.
	2 ☐	– Zal vertrouwelijke randinformatie – zoals uitspraken tijdens vergaderingen – vertrouwelijk behandelen. – Zet sociale en ethische normen om in de praktijk. – Neemt verantwoordelijkheid op voor het eigen handelen (past geen paraplupolitiek toe). – Spreekt anderen erop aan wanneer hun handelen niet conform is met de afspraken. – Kan zelf inschatten of informatie al dan niet verder kan of mag verspreid worden.
	3 ☐	– Creëert de randvoorwaarden van een deontologische code en brengt deze ook in de praktijk. – Handelt integer in een veelheid aan situaties, ook in die waar geen eenduidige regelgeving voor bestaat. – Spreekt anderen aan wanneer onethische handelingen worden gesteld. – Tracht steeds de juiste context weer te geven waarbinnen info geplaatst moet worden.
Resultaatsgerichtheid	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Wil goed werk afleveren. – Geeft aan de hand van concrete acties aan hoe de eigen opdrachten zullen uitgevoerd worden. – Evalueert regelmatig of de opdrachten op tijd kunnen afgewerkt worden en onderneemt acties als er bijstellingen noodzakelijk zijn. – Kan inschatten welke opdrachten 'dringend' en 'belangrijk' zijn.
	2 ☐	– Gaat actief op zoek om de opdrachten zo goed mogelijk uit te kunnen voeren, tracht de werkmethoden te verbeteren en onderneemt hiertoe de nodige acties. – Doet actieve inspanningen om meer informatie te verkrijgen om de opdracht optimaal te vervullen. – Organiseert zich zo dat hij overzicht over de situatie bewaart. – Stelt bij een uitgebreide opdracht een actieplan op met benodigde middelen, budget, personeel,...

		– Houdt bij het plannen van werkzaamheden rekening met deadlines en geeft op een duidelijke manier aan wat de prioriteiten zijn. – Maakt afspraken met de medewerkers om de gestelde doelstellingen te bereiken. – Communiqueert op regelmatige basis over de stand van zaken aan zijn medewerkers en aan zijn hiërarchische chef.
	3 ☐	– Ontwikkelt een concreet en doelgericht actieplan met de benodigde middelen, budgetten en personeel. – Anticipeert op het eigen werk en op dat van anderen. – Besteedt aandacht aan een langetermijnplanning. – Bereikt een balans tussen de geïnvesteerde tijd, de geleverde prestaties en de behaalde kwaliteit. – Ontwikkelt procedures en werkmethode om de doelen te bereiken ook in onvoorziene omstandigheden. – Neemt berekende risico's in het verbeteren en in het uitproberen van iets nieuws.
Stressbestendigheid – zelfcontrole	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Blijft kalm onder druk. – Blijft effectief functioneren, ook bij onzekerheden of wijzigende omstandigheden. – Reageert rustig bij tegenstand of negatieve feedback.
	2 ☐	– Kan aan de verleiding weerstaan tot negatieve acties. – Kan emoties onder controle houden in stresssituaties, bij tegenstand of vijandige reacties. – Blijft doorzetten in geval van tegenslagen en teleurstellingen.
	3 ☐	– Blijft onder moeilijke werkomstandigheden hoofd- en bijzaak onderscheiden. – Handhaaft zich in complexe situaties en situaties met onzekerheden en onbekenden.
Zelfvertrouwen	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Vertrouwt in de eigen mogelijkheden om taak tot goed einde te brengen. – Falen, fouten worden op een constructieve wijze aangepakt. – Neemt eigen verantwoordelijkheid op, ook ingeval men iets verkeerd doet.
	2 ☐	– Leert uit fouten, analyseert eigen prestaties om te komen tot verbetering. – Stelt zich zelfzeker en onafhankelijk op, bv. bij het innemen van een standpunt.
	3 ☐	– Toont voldoende zelfzekerheid in nieuwe uitdagende situaties en bij het nemen van beslissingen.
Zelfstandig gedrag	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☐	– Weet in grote lijnen hoe een taak zelfstandig aan te pakken. – Vertrouwt in de eigen mogelijkheden om een taak tot goed einde te brengen. – Falen, fouten worden op een constructieve wijze aangepakt. – Neemt eigen verantwoordelijkheid op, ook ingeval men iets verkeerd doet.
	2 ☒	– Leert uit fouten, analyseert eigen prestaties om te komen tot verbetering. – Stelt zich zelfzeker en onafhankelijk op, bvb bij het innemen van een standpunt in een dossier. – Straalt professionaliteit uit door zijn stellingname en daadkracht. – Ondersteunt anderen om op een zelfstandige manier te werk te gaan.
	3 ☐	– Kan voldoende zelfzeker nieuwe, uitdagende situaties zelfstandig aanpakken. – Kan zelfstandig tot beslissingen komen, ook in moeilijke situaties.

- Blijft zelfvertrouwen uitstralen en kan zelfstandig blijven handelen, ook bij kritische interpellaties.

Probleemoplossend gedrag	Keuze niveau en duiding	
Besluitvaardigheid	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Weet wanneer en tot waar hij zelf kan beslissen en wanneer hij beter zijn rechtstreekse leidinggevers contacteert. – Durft een standpunt in te nemen, het te verdedigen en zich eraan te houden. – Onderneemt actie wanneer de situatie gemakkelijk en eenduidig in te schatten is. – Steunt zijn beslissingen op grondige voorafgaandelijke probleemanalyse. – Handhaaft genomen beslissingen, ook bij weerstand en tegendruk. – Stelt beslissingen en/of acties niet onnodig uit.
	2 ☐	– Neemt zelfstandig operationele beslissingen die een beperkt en overzienbaar gevolg hebben, op zelfstandige basis. – Kan een situatie inschatten en de juiste acties ondernemen en zorgt ervoor dat hij over voldoende informatie beschikt. – Stelt de beste optie voor na afweging van alle relevante aspecten. – Neemt beslissingen in situaties waarin het risico duidelijk in te schatten is. – Betrekt anderen in het beslissingsproces.
	3 ☐	– Onderneemt acties in gevallen waarin de situatie niet gemakkelijk in te schatten is. – Kan in moeilijke situaties de diverse opties afwegen om dan een juiste beslissing te nemen. – Neemt cruciale beslissingen die een langetermijnpact hebben. – Neemt zo nodig 'onpopulaire' beslissingen – Neemt beslissingen die een aanzienlijk risico inhouden, ondanks weerstand en tegendruk van anderen. – Neemt de eindverantwoordelijkheid voor de genomen beslissing.
Creativiteit	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Staat open voor nieuwe ideeën. – Bekijkt hoe hij nieuwe werkmiddelen of machines optimaal kan gebruiken in zijn werksituatie. – Is nieuwsgierig en informeert zich. – Stelt bestaande zaken ter discussie en in vraag. – Durft te breken met tradities.
	2 ☐	– Komt met nieuwe ideeën en oplossingen voor de dag. – Stelt alternatieven voor wanneer hij met weerstanden of problemen geconfronteerd wordt. – Bekijkt een probleem vanuit diverse oogpunten en komt van daaruit tot nieuwe oplossingen en ideeën. – Stelt bestaande zaken ter discussie en stelt alternatieven voor. – Kijkt naar zaken vanuit verschillende invalshoeken en komt op basis hiervan tot nieuwe oplossingen of ideeën.
	3 ☐	– Komt met weinig voor de hand liggende, originele oplossingen en voorstellen. – Stelt bestaande situaties voortdurend in vraag, met het oog op vernieuwing en verbetering. – Ziet nieuwe toepassingsmogelijkheden voor bestaande instrumenten. – Bedenkt nieuwe werkwijzen.

Initiatief	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☐	– Doet meer dan verwacht wordt in de job. – Signaleert problemen. – Gaat uit zichzelf achter informatie aan. – Ziet werk liggen en gaat over tot actie. – Kan problemen die zich voordoen, zelf oplossen.
	2 ☒	– Formuleert voorstellen om bestaande situatie te verbeteren. – Heeft oog voor zaken waar zijn leidinggevendenden niet aan gedacht hebben en doet het nodige om in functie ervan te werken. – Formuleert voorstellen om bestaande situaties te verbeteren. – Stelt zelf documentatie samen om efficiënt te kunnen werken. – Geeft verbeteringen aan voor de dagelijkse werking.
	3 ☐	– Neemt actie tot en doet dingen die niemand heeft gevraagd. – Is niet tevreden met gemiddelde resultaten en levert extra inspanningen. – Neemt op eigen initiatief actie om problemen op te lossen. – Speelt spontaan in op aangeboden kansen. – Neemt initiatief om vernieuwing aan te brengen.
Klantgerichtheid	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Reageert vriendelijk en correct op vragen van klanten. – Wil anderen helpen en dienen. – Toont begrip voor de klanten, is vriendelijk en voorkomend. – Houdt in acties en beslissingen rekening met de behoeften en vragen van de klant. – Neemt klachten en problemen ernstig en zoekt naar concrete oplossingen.
	2 ☐	– Onderneemt acties om voor de klant een geschikte oplossing te bieden voor specifieke vragen en problemen. – Onderzoekt gericht de wensen en behoeften van klanten. – Neemt klachten en problemen ernstig en zoekt naar concrete oplossingen. – Vraagt feedback en zorgt voor opvolging van de klant.
	3 ☐	– Zoekt uit eigen beweging mogelijkheden om de dienstverlening te verbeteren. – Onderzoekt gericht de wensen en de behoeften van de klant. – Stimuleert zijn medewerkers om de klantgerichtheid voortdurend in vraag te stellen en te verbeteren.
Organisatiebewustzijn	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Kan effect van bepaalde gebeurtenissen goed inschatten. – Neemt geen beslissing zonder het effect op andere delen van de eigen dienst te hebben ingeschat. – Onderkent de invloed en gevolgen van eigen beslissingen op andere diensten binnen de eigen dienst.
	2 ☐	– Maakt gebruik van de expertise van andere diensten. – Schakelt een andere dienst in bij het oplossen van problemen. – Betrekt andere diensten binnen de organisatie in overleg en besluitvorming.
	3	– Herkent onderliggende problemen, opportuniteiten die van invloed zijn.

	☐	– Heeft goed inzicht in informele structuren, machtsrelaties, positie van de organisatie. – Onderkent de invloed en de gevolgen van de eigen beslissing op andere. – Is op de hoogte van gebeurtenissen in andere diensten van de organisatie en houdt daar rekening mee.
--	--------------------------	--

Waarde gebonden gedrag	Keuze niveau en duiding	
Loyaliteit	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Is steeds bereid en gemotiveerd om zich in te zetten voor de gemeente. – Toont bereidheid om collega's te helpen doelen te bereiken. – Zal in gesprekken binnen en buiten de organisatie de belangen van de gemeente op een positieve wijze verdedigen. – Staat achter beslissingen die voor het team nuttig zijn, zelfs als die minder populair zijn. – Toont interesse voor de hele gemeente. – Reageert correct en loyaal wanneer buitenstaanders kritiek uiten op de gemeente. – Draagt een positief imago uit van de organisatie. – Drukt zich uit in termen van 'wij' en 'ons' en niet in termen van 'de gemeente' of 'zij'.
	2 ☐	– Respecteert de afspraken, procedures en waarden binnen de gemeente. – Handelt met het oog op het bereiken van de organisatiedoelen. – Toont bereidheid om collega's te helpen doelen te bereiken. – Heeft oog voor de kosten en het materiaal van de gemeente. – Schat bij eigen acties en beslissingen de ruimere gevolgen daarvan voor de organisatie in. – Stemt eigen gedrag en activiteiten af op noden en objectieven van de organisatie. – Zoekt actief naar opportuniteiten om belangen van de organisatie beter te dienen.
	3 ☐	– Eigen professionele interesses zijn ondergeschikt aan de organisatienoden. – Begrijpt waar samenwerking nodig is om tot lange termijnresultaten te komen. – Zoekt pro actief en continu naar manieren om de organisatiebelangen te dienen. – Verschuilt zich niet achter hogere managementniveaus of andere entiteiten.
Integriteit	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Handelt correct en respectvol ten aanzien van zijn/haar omgeving en van de bestaande regels en afspraken. – Doet wat hij zegt, komt beloften en afspraken na. – Kan het onderscheid maken tussen vertrouwelijke en niet vertrouwelijke informatie. – Zal informatie van burgers en collega's vertrouwelijk behandelen. – Leeft de deontologische code van de organisatie na. – Respecteert de afgesproken werktijden. – Behandelt vertrouwelijke informatie op een correcte manier. – Respecteert de werkmiddelen van de organisatie.
	2 ☐	– Zal vertrouwelijke randinformatie - zoals uitspraken tijdens vergaderingen - vertrouwelijk behandelen. – Brengt sociale en ethische normen in de praktijk. – Neemt de verantwoordelijkheid op voor het eigen handelen (past geen paraplu politiek toe).

		– Spreekt anderen erop aan wanneer hun handelen niet conform is met de afspraken. – Kan zelf inschatten of informatie al dan niet verder kan of mag verspreid worden. – Blijft integer handelen in situaties van grote externe druk van anderen. – Wijst anderen op hun verantwoordelijkheid op het gebied van normen, regels en afspraken.
	3 ☐	– Creëert de randvoorwaarden van een deontologische code en brengt deze ook in de praktijk. – Zorgt dat iedereen in het team op de hoogte is van de verwachte normen voor gedrag en brengt het onderwerp regelmatig en systematisch ter sprake. – Handelt integer in een veelheid aan situaties, ook in die waar geen eenduidige regelgeving voor bestaat
	0 ☐	– N.v.t.
	1 ☒	– Heeft in zijn adviezen, beslissingen en handelingen, oog voor diversiteit. – Aanvaardt de diversiteit bij de interne/externe klanten als een feit zonder hieraan waardeoordelen te verbinden. – Gaat constructief om met verschillen. – Behandelt klanten en collega's met respect ongeacht hun herkomst, opvattingen, achtergrond of positie. – Onthoudt zich van elke vorm van afwijzend, vernederend, discriminerend, racistisch gedrag.
Diversiteit	2 ☐	– Stelt voorbeeldgedrag: zet respectvolle houding om in daden. – Zet anderen er actief toe aan om respectvol om te gaan met anderen (klanten en collega's), ongeacht hun herkomst, opvattingen, achtergrond of positie.
	3 ☐	– ☐ Zoekt naar oplossingen die een antwoord bieden op de uitdagingen die samenwerking in diversiteit met zich meebrengen.

Goedkeuring besluit algemeen directeur van datum.