

<p><b>Omgaan met informatie</b></p>	<p><b>Omgaan met informatie</b></p>
<p><b>Informatie begrijpen:</b> Begrijpen van elementaire zaken, kunnen omgaan met onduidelijke informatie en correct inschatten van de eigen kennis.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Basisinformatie begrijpen: begrijpen van instructies, teksten en basisideeën.</li> <li>- Omgaan met onduidelijke informatie: kunnen werken in een omgeving waar geen duidelijke of onvolledige informatie aanwezig is.</li> <li>- Eigen kennis correct inschatten: eigen kennis en vaardigheden inschatten en grenzen kennen.</li> </ul>	<p><b>Informatie behandelen :</b> Zoeken, verwerken en correct weergeven van grote hoeveelheden gegevens binnen de beschikbare termijn.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatie verzamelen: gaten in de informatie ontdekken en doeltreffend bijkomende informatie zoeken.</li> <li>- Informatie verwerken: grote hoeveelheden informatie binnen de beschikbare termijn en onbevooroordeeld verwerken.</li> <li>- Informatie weergeven: de informatie op een correcte en aan het doelpubliek aangepaste wijze weergeven.</li> </ul>
<p><b>Omgaan met informatie</b></p>	<p><b>Omgaan met informatie</b></p>
<p><b>Informatie analyseren:</b> Gericht analyseren van gegevens en kritisch beoordelen van informatie.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analytisch denken: een structuur herkennen in de informatie, inzicht krijgen in oorzaak en gevolg en het onderscheid maken tussen het essentiële en het bijkomstige.</li> <li>- Informatie beoordelen: kritisch omgaan met de informatie en de beschikbare alternatieven beoordelen.</li> </ul>	<p><b>Informatie integreren:</b> Leggen van verbanden tussen verschillende gegevens, genereren van alternatieven en trekken van sluitende conclusies.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verbanden leggen: relevante en juiste linken leggen tussen diverse gegevens met het oog op de integratie tot een samenhangend geheel.</li> <li>- Alternatieven genereren: meerdere alternatieven bedenken en opsommen.</li> <li>- Conclusies trekken: een sluitende conclusie vormen op basis van de gemaakte synthese en gegenereerde alternatieven.</li> </ul>
<p><b>Omgaan met informatie</b></p>	<p><b>Omgaan met informatie</b></p>
<p><b>Vernieuwen:</b> Vernieuwend denken door innovatieve en creatieve ideeën aan te brengen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vernieuwend denken: nieuwe pistes, perspectieven of combinaties ontdekken (die dus niet voor de hand liggend zijn).</li> <li>- Creatief denken: Ongekende, originele ideeën aanbrengen (die dus niet voortvloeien uit bestaande processen).</li> </ul>	<p><b>Conceptualiseren:</b> Op een abstracte en globale manier kunnen denken en concepten vertalen in werkbare oplossingen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceptueel denken: denken in globale termen zonder zich te verliezen in details.</li> <li>- Werkbare oplossingen vinden: vanuit abstracte concepten concreet werkbare oplossingen afleiden.</li> </ul>
<p><b>Omgaan met informatie</b></p>	<p><b>Omgaan met informatie</b></p>
<p><b>Inzicht in de organisatie:</b> Kijken over afdelingen/directies heen, ontwikkelingen in de omgeving kennen en bepalen van organisatieparameters.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transversaal denken: kijken over diverse afdelingen/directies heen en de gevolgen van beslissingen op andere delen van de organisatie juist kunnen inschatten.</li> <li>- De evolutie in de omgeving kennen: ontwikkelingen in de externe omgeving opvolgen en begrijpen teneinde een aangepaste dienstverlening te kunnen garanderen.</li> <li>- Bepalen van organisatieparameters: bepalen van interne parameters in functie van de visie en de strategie van de organisatie en met het oog op het optimaliseren van processen.</li> </ul>	<p><b>Visie ontwikkelen:</b> Ontwikkelen van een globale visie, missie en strategie voor de organisatie in haar geheel.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisatievisie ontwikkelen: integreren van omgevingsfactoren in een coherente visie en missie en deze vertalen in algemene beleidslijnen met positieve impact op middellange en lange termijn voor de organisatie.</li> <li>- Organisatiestrategie ontwikkelen: ontwikkelen van een samenhangend strategisch plan, in lijn met de missie en visie van de organisatie en op basis van informatie over de externe omgeving.</li> </ul>

<p><b>Omgaan met taken</b></p>	<p><b>Omgaan met taken</b></p>
<p><b>Taken uitvoeren:</b> Gebruiken van de beschikbare hulpmiddelen en het zelfstandig, correct en systematisch uitvoeren van eenvoudige of repetitieve taken.</p>	<p><b>Werk structureren:</b> Structureren van het eigen werk door prioriteiten te stellen en een veelheid aan verschillende taken op een systematische manier uit te voeren.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hulpmiddelen gebruiken voor zijn/haar activiteiten: het zelfstandig gebruiken van beschikbare hulpmiddelen bij het uitvoeren van taken volgens geldende procedures.</li> <li>- Eenvoudige of repetitieve taken uitvoeren: het zelfstandig en systematisch uitvoeren van eenvoudige of repetitieve taken, volgens geldende procedures.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prioriteiten stellen: de prioriteiten voor de eigen taken bepalen en uitvoeren.</li> <li>- Systematische werken: de eigen taken op een systematische manier afwerken, binnen de beschikbare termijn.</li> <li>- Veelheid aan taken uitvoeren: een veelheid aan verschillende taken op een georganiseerde manier uitvoeren.</li> </ul>
<p><b>Omgaan met taken</b></p>	<p><b>Omgaan met taken</b></p>
<p><b>Problemen oplossen:</b> Omgaan met en zelfstandig oplossen van problemen, zoeken van alternatieven en uitvoeren van de oplossing.</p>	<p><b>Beslissen:</b> Nemen van beslissingen op basis van (on)volledige informatie en doelgericht acties ondernemen om de beslissingen uit te voeren.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Omgaan met het onverwachte: onverwachte situaties aanpakken door de situatie te herkennen, te begrijpen en te verwerken.</li> <li>- Op eigen initiatief handelen: de taken uitvoeren met een minimum aan begeleiding, op basis van eigen initiatief.</li> <li>- Oplossingen uitvoeren: binnen zijn/haar activiteitendomein en op basis van ervaring en kennis, verschillende opties op een objectieve manier afwegen en de best passende oplossing implementeren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beslissingen nemen: de juiste beslissing nemen op basis van (on)volledige informatie, rekening houdend met de voor- en nadelen ervan en met de diverse opties die er zijn.</li> <li>- Acties ondernemen: het ondernemen van acties, vertrekkende van een beslissing en gericht op het realiseren van doelstellingen.</li> </ul>
<p><b>Omgaan met taken</b></p>	<p><b>Omgaan met taken</b></p>
<p><b>Organiseren:</b> Proactief stellen van objectieven, nauwgezet uittekenen van actieplannen en daarbij de juiste middelen inschakelen, binnen de beschikbare tijd.</p>	<p><b>Beheren van de dienst:</b> Beheren en opvolgen van tijd, kosten, activiteiten en middelen.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Doelstellingen bepalen: een strategische, tactische of operationele beleidslijn vertalen in concreet meetbare objectieven.</li> <li>- Proactief handelen: mogelijke toekomstige obstakels correct inschatten en in functie daarvan de juiste acties ondernemen.</li> <li>- Plannen: efficiënte actieplannen in logische stappen, binnen de beschikbare tijd en in functie van de prioriteiten uitwerken; daarbij de vereiste middelen (mensen, budget, logistiek) juist inzetten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tijd/kosten beheren: kosten en tijd realistisch inschatten en doeltreffend beheren.</li> <li>- Voortgang opvolgen: de voortgang van de resultaten met regelmaat opvolgen en indien nodig consequent en adequaat bijsturen in functie van de te bereiken objectieven.</li> <li>- Middelen beheren: doeltreffend inzetten, beheren en opvolgen van middelen (mensen, budget, logistiek).</li> </ul>
<p><b>Omgaan met taken</b></p>	<p><b>Omgaan met taken</b></p>
<p><b>Beheren van de organisatie:</b> Opzetten van structuren en processen, beheren van budgetten en invoeren van verandering voor de organisatie in haar geheel.</p>	<p><b>Besturen van de organisatie:</b> Opstellen van een strategisch plan, organisatieprocessen en –structuur en herkennen van en inspelen op opportuniteiten met het oog op het optimaliseren van de resultaten.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Processen vorm geven: de processen en de structuur van de organisatie ontwikkelen en opzetten.</li> <li>- Beheren van budgetten: budgetten voor een organisatie op coherente wijze samenstellen en beheren, opvolgen en bijsturen in functie van de omstandigheden.</li> <li>- Verandering invoeren/opvolgen: op zoek gaan naar nieuwe uitdagingen, alternatieve actiepaden gericht betreden en nieuwe methoden ter verbetering uitproberen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementeren van de strategie: implementeren van de strategie door de organisatiestructuur, -politiek en langetermijndoelstellingen te ontwikkelen.</li> <li>- Opportuniteiten identificeren: oog hebben voor opportuniteiten en bedreigingen die zich voordoen, ze begrijpen en erop inspelen.</li> <li>- Organisatiegerichtheid tonen: inzicht hebben in de gevolgen van beslissingen voor de organisatie in zijn geheel en streven naar het optimaliseren van de resultaten.</li> </ul>

## Omgaan met medewerkers

### Kennis en informatie delen:

Tonen, overbrengen en delen van kennis, inzichten en werkwijzen.

- Demonstreren: anderen tonen hoe de dingen het best kunnen aangepakt worden door vaardigheden en technieken te demonstreren.
- Aanleren: anderen op een gestructureerde manier kennis en inzichten overbrengen.
- Kennis delen: de eigen kennis en inzichten doorgeven aan anderen via begeleiding op de werkvloer.

## Omgaan met medewerkers

### Ondersteunen:

Anderen begeleiden, een voorbeeldfunctie uitoefenen en hen ondersteunen in hun dagelijks functioneren.

- Anderen begeleiden: een aanspreekpunt zijn en anderen begeleiden in de uitoefening van hun functie.
- Voorbeeldfunctie uitoefenen: binnen de eigen functie als voorbeeld functioneren, zodat anderen kunnen leren op welke wijze het best taken en opdrachten worden aangepakt.
- Anderen ondersteunen: anderen helpen indien nodig.

## Omgaan met medewerkers

### Medewerkers aansturen:

Geven van duidelijke instructies, opvolgen en bijsturen van resultaten van medewerkers en ervoor zorgen dat iedereen zich gepast gedraagt.

- Instructies geven: duidelijke richtlijnen geven met betrekking tot de taak en het verwachte resultaat.
- De acties van medewerkers bijsturen: het werk van medewerkers opvolgen en indien nodig, noodzakelijke maatregelen nemen om hun acties bij te sturen.
- De regels en reglementen bewaken: standaarden voor aangepast gedrag bepalen en ervoor zorgen dat ieder zich aan de regels houdt.

## Omgaan met medewerkers

### Medewerkers motiveren:

Erkennen van de kwaliteiten van de medewerkers, hen stimuleren in het nemen van initiatieven door hen verantwoordelijkheden toe te kennen en de eigen leiderschapsstijl aan hen aan te passen.

- Erkennen: erkennen wat medewerkers goed gedaan hebben en hen waarderen voor hun inzet.
- Verantwoordelijkheden toevertrouwen: medewerkers stimuleren in het nemen van initiatieven door hen verantwoordelijkheden toe te vertrouwen op basis van inzicht in hun kunnen en de beschikbare middelen.
- Leiderschapsstijl aanpassen: de eigen leiderschapsstijl aan medewerkers aanpassen om op die manier het goed functioneren te bevorderen.

## Omgaan met medewerkers

### Medewerkers ontwikkelen:

Begeleiden van medewerkers in hun groei en gericht feedback geven aan medewerkers over hun functioneren (prestaties en ontwikkeling).

- Competenties ontwikkelen: medewerkers gericht advies geven en begeleiden in hun groei, experimenteren met nieuw gedrag toelaten.
- Feedback geven: medewerkers inzicht geven in hun sterke en zwakke kanten, zowel wat betreft hun prestaties als ontwikkeling.

## Omgaan met medewerkers

### Bouwen van teams:

Samenwerking tussen teamleden en teams aanmoedigen, conflicten aanpakken en teamleden betrekken.

- Samenwerking aanmoedigen: effectieve werkverbanden opzetten met het oog op het stimuleren van de samenwerking tussen teamleden en teams.
- Conflicten aanpakken: conflicten aanpakken en oplossen door de knelpunten juist te identificeren en aangepaste acties te ondernemen.
- Teamleden betrekken: anderen op een brede basis consulteren over belangrijke onderwerpen en ervoor zorgen dat iedereen een bijdrage kan leveren.

## Omgaan met medewerkers

### Teams aansturen:

Aansturen van (multidisciplinaire) teams in de richting van de organisatiedoelstellingen door deze te coördineren en door de competenties van mensen correct in te schatten en in te zetten.

- (Multidisciplinaire) teams leiden: alle leden van de teams naar een zelfde objectief leiden en de groepsactiviteiten coördineren.
- Richting geven: de richting aangeven waarin de organisatie verder moet evolueren en mensen in die richting sturen.
- Competenties beheren: competenties van anderen op een correcte, objectieve en genuanceerde wijze inschatten en deze op de meest effectieve wijze inzetten.

## Omgaan met medewerkers

### Inspireren:

Inspireren van medewerkers door als rolmodel de visie en de waarden van de organisatie uit te dragen.

- Optreden als rolmodel: medewerkers tot voorbeeld zijn door als rolmodel in de organisatie te functioneren.
- Visie en organisatiewaarden uitstralen: medewerkers op lange termijn begeistere door de visie en de waarden van de organisatie uit te dragen.

## Omgaan met relaties

### Communiceren:

Zich uitdrukken op een duidelijke en begrijpelijke manier zowel schriftelijk als mondeling en gegevens correct rapporteren.

- Mondeling communiceren: gegevens, ideeën en meningen mondeling correct overbrengen, op een gestructureerde manier, al dan niet ondersteund door aangepaste non-verbale communicatie (intonatie, houding, expressie, ritme, snelheid, articulatie, oogcontact, ...).
- Schriftelijk communiceren: gegevens, ideeën en meningen schriftelijk correct overbrengen met de juiste structuur en terminologie, en zonder taalfouten.
- Rapporteren: gegevens op een accurate manier weergeven of overbrengen volgens de gestelde regels en procedures.

## Omgaan met relaties

### Actief luisteren:

Verkennen van, luisteren naar en begrijpen van de boodschap van anderen en zich inleven in andermans situatie.

- Verkennen: gericht luisteren, verduidelijking vragen en het eigen inzicht toetsen.
- De boodschap begrijpen: de boodschap begrijpen in al zijn facetten.
- Empathie tonen: de gevoelens van iemand begrijpen en aanvoelen, zich in zijn/haar plaats stellen.

## Omgaan met relaties

### In team werken:

Groepsgeest creëren en bevorderen door zijn/haar mening en ideeën te delen en door bij te dragen aan de oplossing van conflicten tussen collega's.

- Overleggen: ideeën en opvattingen op een open manier delen met anderen en hen ertoe uitnodigen hetzelfde te doen.
- Groepsgevoel stimuleren: teamgeest creëren door het aanmoedigen van communicatie en door het bundelen van krachten.
- Conflicten vermijden en bijleggen: inspanningen leveren om de spanningen met collega's te verminderen en actief zoeken naar een consensus.

## Omgaan met relaties

### Servicegericht handelen:

Interne en externe klanten op een transparante, integere en objectieve manier begeleiden, hen een persoonlijke dienstverlening leveren en constructieve contacten onderhouden.

- Klantgerichtheid: de klanten/burgers op de eerste plaats stellen en aan hun noden tegemoet komen door een snelle en persoonlijke service te leveren en hun klachten ernstig te nemen.
- Klanten begeleiden: het begeleiden v. klanten/burgers naar de meest opportune oplossing in functie v. hun noden, door op een transparante, integere en objectieve manier advies te geven.
- Klantencontacten onderhouden: constructieve contacten onderhouden met de klanten/burgers waardoor een uitwisseling van informatie en/of diensten kan worden gegarandeerd.

## Omgaan met relaties

### Adviseren:

Advies geven aan zijn/haar gesprekspartners en een vertrouwensrelatie met hen opbouwen op basis van zijn/haar expertise.

- Advies geven: het adviseren van klanten, burgers en anderen binnen en buiten de organisatie op basis van eigen expertise.
- Credibiliteit verwerven: een relatie opbouwen met anderen op basis van zijn/haar geloofwaardigheid en expertise.

## Omgaan met relaties

### Beïnvloeden:

Impact hebben, onderhandelen om tot een win-winsituatie te komen en een publiek overtuigen.

- Impact hebben: een goede indruk maken op anderen, ideeën door anderen doen aanvaarden en anderen aanzetten tot actie.
- Onderhandelen: een vooropgesteld doel bereiken door het hanteren van overtuigende argumenten, het aanvaarden van realistische compromissen, het realiseren van een win-winsituatie.
- Een publiek overtuigen: zijn/haar publiek ertoe bewegen om de waarde van zijn/haar ideeën of voorgestelde acties te erkennen door zijn/haar communicatiestijl aan te passen, doeltreffend te reageren op opmerkingen en vragen en de aandacht vast te houden.

## Omgaan met relaties

### Relaties leggen:

Opbouwen van relaties en netwerken met mensen binnen en buiten de organisatie, met gelijken en doorheen verschillende hiërarchische niveaus.

- Relaties leggen met gelijken: het opbouwen en onderhouden van formele en informele contacten om zo op de hoogte te blijven van de meest recente ontwikkelingen binnen het vakgebied.
- Relaties leggen tussen niveaus: het in stand houden van goede relaties doorheen verschillende organisatieniveaus, overweg kunnen met zowel mensen uit de hogere als de lagere niveaus.
- Externe relaties opbouwen: opbouwen en onderhouden van contacten met externe partners, instanties en organisaties.

## Omgaan met relaties

### Netwerken:

Identificeren van de juiste externe partners voor de organisatie via formele en informele netwerken en uitbouwen van strategische samenwerkingsverbanden.

- Organisatiepartners selecteren: identificeren van de juiste externe partners voor de organisatie, opbouwen en aanwenden van formele en informele netwerken om het doel te bereiken.
- Strategische samenwerkingsverbanden opzetten: strategische samenwerkingsverbanden uitbouwen die cruciaal zijn voor de organisatie.

## Omgaan met eigen functioneren

### Respect tonen:

Respect tonen voor anderen, hun ideeën en meningen, aanvaarden van procedures en instructies.

- Openheid tonen: een open geest en houding aannemen ten aanzien van andere ideeën, meningen en mensen.
- Procedures en instructies aanvaarden: het beleid, de procedures en instructies aanvaarden en deze volgen.

## Omgaan met eigen functioneren

### Zich aanpassen:

Een flexibele houding aannemen ten aanzien van en inspelen op veranderende omstandigheden en diverse situaties.

- Omgaan met veranderingen: een flexibele houding aannemen tegenover veranderende omstandigheden en situaties en er zich, indien nodig, aan aanpassen.
- Omgaan met verscheidenheid: de diversiteit in situaties herkennen en erkennen, er een flexibele en open houding tegenover aannemen en er zich, indien nodig, aan aanpassen.

## Omgaan met eigen functioneren

### Betrouwbaarheid tonen:

Integer handelen in overeenstemming met de verwachtingen van de organisatie, vertrouwelijkheid respecteren, verbintenissen nakomen en elke vorm van partijdigheid vermijden.

- Eerlijk en integer handelen: vertrouwelijkheid respecteren en anderen op een eerlijke en integere wijze benaderen.
- Consistent handelen: zich consequent tonen in principes, waarden en gedrag, bouwen aan vertrouwen op basis van de eigen authenticiteit en nakomen van verbintenissen.
- Loyaal handelen: op een gedisciplineerde manier te werk gaan in overeenstemming met de verwachtingen van de organisatie door genomen beslissingen te ondersteunen en uit te voeren.

## Omgaan met eigen functioneren

### Inzet tonen:

Zich ten volle inzetten voor het werk door steeds het beste van zichzelf te geven, hoge kwaliteit na te streven en door te blijven doorzetten, ook bij tegenwerking.

- Betrokkenheid tonen: zich ten volle inzetten voor het werk dat men doet en steeds het beste van zichzelf geven.
- Kwaliteitsbewust en duurzaam handelen: kwaliteitsstandaarden hanteren door het werk te controleren op fouten en kwaliteit leveren, zelfs bij detailarbeid, duurzaam handelen.
- Doorzetten: het vermogen gepast en doelgericht te reageren als men geconfronteerd wordt met hindernissen.

## Omgaan met eigen functioneren

### Stress beheeren:

Resultaatgericht reageren op stress, de eigen emoties controleren en constructief omgaan met kritiek.

- Omgaan met stress: doelgericht reageren en kalm blijven in stresserende werksituaties.
- Omgaan met emoties: de eigen emoties beheersen en erover waken dat negatieve emoties het functioneren niet aantasten.
- Omgaan met kritiek: kritiek aanvaarden zonder defensief of vijandig te worden, na kritiek constructief verdergaan, zelfs als die kritiek niet terecht was, en er lessen uit trekken.

## Omgaan met eigen functioneren

### Zichzelf ontwikkelen:

De eigen groei actief plannen en beheeren in functie van zijn/haar mogelijkheden, interesses en ambities door het eigen functioneren kritisch in vraag te stellen en zich continu nieuwe inzichten, vaardigheden en kennis eigen te maken.

- Persoonlijke groei plannen: de eigen groei actief plannen en beheeren in functie van mogelijkheden, interesses en ambities.
- Zichzelf in vraag stellen: eigen functioneren kritisch in vraag stellen.
- Continu leren: zich continu nieuwe inzichten, vaardigheden en kennis eigen maken in functie van de professionele noden of groei, leren uit fouten.

## Omgaan met eigen functioneren

### Objectieven behalen:

Beschikken over de inzet, de wil en de ambitie om resultaten te boeken en de verantwoordelijkheid op zich nemen voor de correctheid van ondernomen acties.

- Scorend vermogen tonen: kansen herkennen en op het juiste moment de juiste acties ondernemen die tot resultaat leiden.
- Resultaatgerichtheid tonen: resultaten genereren door doelgericht en binnen de beschikbare tijd acties te ondernemen.
- Verantwoordelijkheid opnemen voor ondernomen acties: aansprakelijkheid opnemen voor de kwaliteit van ondernomen acties, binnen het eigen vakgebied, tegenover de collega's, de organisatie en de burgers.

## Omgaan met eigen functioneren

### Organisatiebetrokkenheid tonen:

Zich borg stellen voor het behalen v/d beoogde resultaten v/d organisatie en daarom op de hoogte blijven v/d omgeving waarin de organisatie actief is. Ontwikkelen en in stand houden v/d organisatiestructuur, -beleid en -doelstellingen.

- Persoonlijke verantwoordelijkheid tonen: de absolute eindverantwoordelijkheid dragen voor het behalen van de beoogde resultaten, tegenover de organisatie en de burgers.
- Omgevingsbewust zijn: gericht zijn op en goed geïnformeerd zijn over maatschappelijke en politieke ontwikkelingen en andere omgevingsfactoren.
- Bewust blijven van de organisatie: bewust zijn van de organisatiestructuur, organisatiebeleid en -doelstellingen ontwikkelen en in stand houden; inspelen op veranderingen hierin.