

## ***Competentiewoordenboek OCMW HEUSDEN-ZOLDER***

***Versie:***

***Managementteam 17/09/2009***

***Bijzonder Onderhandelingscomité 14/12/2009***

***Raad voor Maatschappelijk Welzijn 15/12/2009***

## Competenties OCMW Heusden-Zolder – totaaloverzicht – alfabetisch

1. Analytisch vermogen
2. Animatieve vaardigheden
- 3. CLIËNTGERICHTHEID**
4. Coachend leiderschap
5. Communicatieve vaardigheden
6. Conceptueel denken
7. Flexibiliteit
8. Grenzen stellen en gepast handelen
9. Initiatief nemen
10. Inlevingsvermogen
11. Innovatief vermogen
- 12. INTEGER EN RESPECTVOL HANDELEN**
13. IT & administratieve vaardigheden
14. Leerbereidheid
15. Luisteren
16. Methodisch werken
17. Nauwkeurigheid
18. Onderhandelen
19. Oordeelkundige besluitvaardigheid
20. Organisatiesensitiviteit
21. Plannen en organiseren
22. Probleemoplossend vermogen
- 23. SAMENWERKEN**
24. Stressbestendigheid
25. Veilig, hygiënisch en gezond werken
- 26. VERANTWOORDELIJKHEIDSZIN**
27. Werk opvolgen
28. Zelfstandig werken

## Competenties OCMW Heusden-Zolder – toewijzing aan functiegroepen

| FUNCTIEGROEP /<br>HOOFDGROEP →         | MANAGEMENT       |                               | DESKUNDIGEN / COÖRDINATOREN                     |                                      |                               |                 |                       |                 | MEDEWERKERS ZORG &<br>KINDEROPVANG            |                                            |                             |                             | FACILITAIRE<br>MEDEWERKERS                        |                           |                                              |
|----------------------------------------|------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|-----------------|-----------------------|-----------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------|
| FUNCTIEGROEP /<br>GRAAD →              | algemene leiding | dienstverant-<br>woordelijken | coördinatoren<br>buitenschoolse<br>kinderopvang | coördinatoren<br>thuiszorgdiensten * | deskundigen sociale<br>dienst | coördinator L&V | jurist sociale dienst | desk. financiën | begeleiders<br>buitenschoolse<br>kinderopvang | verzorgenden<br>dagverzorgings-<br>centrum | verzorgenden in<br>gezinnen | poetschulpen in<br>gezinnen | ploegbazen<br>Onderhoud pat.<br>Technische dienst | technische<br>medewerkers | administratieve<br>medewerkers               |
| <b>KERNCOMPETENTIES</b>                |                  |                               |                                                 |                                      |                               |                 |                       |                 |                                               |                                            |                             |                             |                                                   |                           |                                              |
| Clëntgerichtheid                       | X                | X                             | X                                               | X                                    | X                             | X               | X                     | X               | X                                             | X                                          | X                           | X                           | X                                                 | X                         | X                                            |
| Integer en respectvol<br>handelen      | X                | X                             | X                                               | X                                    | X                             | X               | X                     | X               | X                                             | X                                          | X                           | X                           | X                                                 | X                         | X                                            |
| Samenwerken                            | X                | X                             | X                                               | X                                    | X                             | X               | X                     | X               | X                                             | X                                          | X                           | X                           | X                                                 | X                         | X                                            |
| Verantwoordelijkheidszin               | X                | X                             | X                                               | X                                    | X                             | X               | X                     | X               | X                                             | X                                          | X                           | X                           | X                                                 | X                         | X                                            |
| <b>OVERIGE COMPETENTIES</b>            |                  |                               |                                                 |                                      |                               |                 |                       |                 |                                               |                                            |                             |                             |                                                   |                           |                                              |
| Analytisch vermogen                    | X                |                               |                                                 |                                      |                               |                 |                       | X               |                                               |                                            |                             |                             |                                                   |                           | FD                                           |
| Animatieve vaardigheden                |                  |                               |                                                 |                                      |                               |                 |                       |                 | X                                             | X                                          |                             |                             |                                                   |                           |                                              |
| Coachend leiderschap                   | X                | X                             | X                                               | X                                    |                               | X               |                       |                 |                                               |                                            |                             |                             | X                                                 |                           |                                              |
| Communicatieve<br>vaardigheden         | X                | X                             | X                                               | X                                    | X                             | X               | X                     | X               | X                                             | X                                          | X                           | X                           | X                                                 |                           | X                                            |
| Conceptueel denken                     | X                | X                             |                                                 |                                      |                               |                 |                       |                 |                                               |                                            |                             |                             |                                                   |                           |                                              |
| Flexibiliteit                          | X                | X                             | X                                               | X                                    | X                             | X               | X                     | X               | X                                             | X                                          | X                           | X                           | X                                                 | X                         | X                                            |
| Grenzen stellen en gepast<br>optreden  |                  |                               |                                                 |                                      |                               |                 |                       |                 | X                                             | X                                          | X                           | X                           |                                                   |                           |                                              |
| Initiatief nemen                       |                  |                               | X                                               |                                      | X                             | X               | X                     | X               | X                                             |                                            |                             | X                           | X                                                 |                           | X                                            |
| Inlevingsvermogen                      |                  | X                             | X                                               | X                                    | X                             |                 |                       |                 | X                                             | X                                          | X                           | X                           |                                                   |                           |                                              |
| Innovatief vermogen                    |                  |                               | X                                               | X                                    | X                             | X               |                       | X               |                                               |                                            |                             |                             |                                                   |                           | SECR<br>ONT<br>PD<br>SVK<br>SD<br>BKO<br>TZD |
| IT & administratieve<br>vaardigheden   |                  |                               |                                                 |                                      |                               |                 |                       | X               |                                               |                                            |                             |                             |                                                   |                           | X                                            |
| Leerbereidheid                         |                  |                               |                                                 |                                      |                               |                 |                       |                 |                                               |                                            |                             | X                           | X                                                 | X                         |                                              |
| Luisteren                              |                  |                               |                                                 |                                      |                               |                 |                       |                 |                                               |                                            |                             |                             |                                                   | X                         |                                              |
| Methodisch werken                      |                  |                               | X                                               | X                                    | X                             |                 | X                     |                 | X                                             | X                                          | X                           |                             |                                                   |                           |                                              |
| Nauwkeurigheid                         | FB               |                               |                                                 |                                      |                               | X               | X                     | X               |                                               |                                            | X                           | X                           | X                                                 | X                         | X                                            |
| Onderhandelen                          | S                |                               |                                                 |                                      |                               |                 | X                     |                 |                                               |                                            |                             |                             |                                                   |                           |                                              |
| Oordeelkundige<br>besluitvaardigheid   | X                | DVTZD<br>DVBKO<br>DVSD        |                                                 |                                      |                               |                 |                       |                 |                                               |                                            |                             |                             |                                                   |                           |                                              |
| Organisatie sensitiviteit              | X                | DVPD                          |                                                 |                                      |                               |                 |                       |                 |                                               |                                            |                             |                             |                                                   |                           |                                              |
| Plannen en organiseren                 | X                | X                             | X                                               | X                                    | X                             | X               | X                     | X               | X                                             | X                                          | X                           | X                           | X                                                 | X                         | X                                            |
| Probleemoplossend<br>vermogen          | DH               | X                             | X                                               | X                                    | X                             | X               | X                     | X               |                                               | X                                          | X                           |                             | X                                                 | X                         | X                                            |
| Stressbestendigheid                    | X                | X                             |                                                 | X                                    | X                             |                 |                       |                 |                                               |                                            |                             |                             |                                                   |                           |                                              |
| Veilig, hygiënisch en gezond<br>werken |                  |                               |                                                 |                                      |                               | X               |                       |                 | X                                             | X                                          | X                           | X                           | X                                                 | X                         |                                              |
| Werk opvolgen                          |                  | X                             |                                                 |                                      |                               |                 | X                     |                 |                                               |                                            |                             |                             |                                                   | X                         | X                                            |
| Zelfstandig werken                     |                  |                               |                                                 |                                      |                               |                 |                       |                 |                                               |                                            |                             |                             |                                                   | X                         |                                              |
| <b>TOTAAL</b>                          | <b>14</b>        | <b>14</b>                     | <b>13</b>                                       | <b>13</b>                            | <b>13</b>                     | <b>13</b>       | <b>13</b>             | <b>13</b>       | <b>13</b>                                     | <b>13</b>                                  | <b>13</b>                   | <b>13</b>                   | <b>13</b>                                         | <b>13</b>                 | <b>13</b>                                    |

\* "coördinatoren thuiszorgdiensten" is de verzamelnaam van coördinator thuiszorgdiensten, diëtist thuiszorgdiensten, coördinator dagverzorgingscentrum en sociaal verpleegkundige dagverzorgingscentrum.

## Kerncompetenties per functie(groep) OCMW Heusden-Zolder

Er zijn steeds **5 kerncompetenties** toegekend aan een specifieke functie of functiegroep. Deze competenties zijn doorslaggevend om in de functie goed te kunnen functioneren en krijgen daarom in het beoordelingssysteem extra aandacht.

Voor elke medewerker van OCMW Heusden-Zolder, ongeacht de functie of de dienst, zijn onderstaande competenties de kerncompetenties:

- **Clïëntgerichtheid**
- **Integer & respectvol handelen**
- **Samenwerken**
- **Verantwoordelijkheidszin**

Voor elke functie(groep) wordt nog één extra kerncompetentie toegevoegd zoals weergegeven in onderstaande tabel.

| <b><i>FUNCTIEGROEPEN</i></b>                                                                                                                                                                                                                                      | <b><i>Aanvullende KERNCOMPETENTIE</i></b>                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Management</b><br>Algemene leiding<br>Dienstverantwoordelijken                                                                                                                                                                                                 | Conceptueel denken<br>Coachend leiderschap                                                                                                        |
| <b>Deskundigen/coördinatoren</b><br>Coördinatoren buitenschoolse kinderopvang<br>Coördinatoren thuiszorgdiensten<br>Deskundigen Sociale dienst<br>Coördinator logistiek en veiligheid<br>Jurist sociale dienst<br>Deskundige financiën                            | Coachend leiderschap<br>Methodisch werken<br>Methodisch werken<br>Veilig, hygiënisch en gezond werken<br>Methodisch werken<br>Analytisch vermogen |
| <b>Medewerkers zorg en kinderopvang</b><br>Begeleiders buitenschoolse kinderopvang<br>Verzorgenden in dagverzorgingscentrum<br>Verzorgenden in gezinnen<br>Poetshulpen in gezinnen<br>Medewerker-coaches                                                          | Methodisch werken<br>Methodisch werken<br>Methodisch werken<br>Veilig, hygiënisch en gezond werken<br>Methodisch werken                           |
| <b>Facilitaire medewerkers</b><br>Technische medewerkers<br>Ploegbazen<br><br><div style="text-align: right;">onderhoud patrimonium<br/>technische dienst</div> Administratieve medewerkers – financiële dienst<br>Administratieve medewerkers – overige diensten | Probleemoplossend vermogen<br><br>Plannen en organiseren<br>Plannen en organiseren<br>Analytisch vermogen<br>IT & Administratieve vaardigheden    |

## **Competenties OCMW Heusden-Zolder**

### **Beschrijving in gedrag**

## Analytisch vermogen

Het ontleden en verwerken van gegevens door het opsporen van mogelijke oorzaken, het herkennen van relevante informatie, hiertussen verbanden leggen en de gangbare denkwijze in vraag stellen.

**Functiegroep:** algemene leiding

**Specifiek:** administratief medewerker financiële dienst en deskundige financiën

Algemene leiding: OCMW-secretaris, financieel beheerder OCMW, algemeen diensthoofd

### Denkt buiten de gebaande paden

- Kan relevante informatie opzoeken en toepassen in de praktijk.
- Heeft oog voor kritische informatie en activiteiten en beziet de mogelijkheden hiervan voor de organisatie.
- Bekijkt ingewikkelde vraagstukken vanuit meerdere invalshoeken met gevolgen op lange termijn en kan deze complexiteit omzetten in een werkbaar geheel.
- Denkt, buiten de gebaande paden van de geijkte problemen en oplossingen, ook over de grenzen van het eigen vakgebied/beleidsterrein heen.
- Ziet trends en patronen in ogenschijnlijk niet-gerelateerde feiten.

Deskundige financiën

### Onderzoekt, verklaart en integreert alternatieven

- Kan ingewikkelde vraagstukken vanuit verschillende invalshoeken ontleden, ook als de informatie (nog) niet compleet is.
- Detecteert onderliggende problemen, oorzaken en gevolgen.
- Beschouwt breed de verschillende, soms tegenstrijdige, analyses van anderen. Integreert deze tot een eigen onderbouwde realistische analyse waarin alternatieven met oorzaak en gevolg geduid worden.
- Overziet de gevolgen van beleidsbeslissingen op eigen werkterrein op termijn en redeneert logisch wat de effecten van acties zijn voor de organisatie.

Administratief medewerker financiële dienst

### Ontleedt en verwerkt financiële gegevens

- Heeft inzicht in financiële denk- en werkwijzen.
- Kan relevante financiële informatie opzoeken en toepassen in de werkprocessen.
- Kan complexe financiële informatie ontleden en verwerken.
- Kan een link leggen tussen financiële processen en de impact hiervan op de organisatie.
- Bekijkt ingewikkelde financiële vraagstukken vanuit meerdere invalshoeken met de gevolgen op lange termijn.

## Animatieve vaardigheden

Erop gericht zijn de cliënt (= kind of zorgvrager) te stimuleren op cognitief, sociaal-emotioneel, motorisch en taalvlak door het aanbieden van een gevarieerd aanbod aan activiteiten en inspelen op de behoeften, interesses en ontwikkeling van de cliënt.

**Specifiek:** begeleiders buitenschoolse kinderopvang en verzorgenden in dagverzorgingscentrum

Begeleiders buitenschoolse kinderopvang

### **Activiteiten kunnen aanbrengen naar een bepaalde doelgroep**

- Stimuleert en motiveert kinderen tot initiatief volgens de leeftijd, het ritme en de ontwikkeling van elk kind: biedt prikkels aan op cognitief, sociaal-emotioneel, motorisch en taalvlak, geeft spelimpulsen.
- Ontwikkelt gevarieerde en uitdagende spelactiviteiten aangepast aan de leefwereld, de inbreng en de ontwikkeling van het kind. Hij/zij hanteert hierbij verschillende spelvormen en –technieken.
- Geeft kinderen de mogelijkheid om te stoppen of niet deel te nemen aan activiteiten.
- Legt nadruk op plezier, betrokkenheid en welbevinden van kinderen in plaats van op het resultaat.
- Speelt mee met de kinderen zonder het spel te remmen.

Verzorgenden in dagverzorgingscentrum

### **Activiteiten kunnen aanbrengen naar een bepaalde doelgroep**

- Bejaarden stimuleren tot activiteiten met het oog op de zelfredzaamheid.
- Heeft een goed groepsoverzicht en heeft oog voor de individuele noden.
- Kan situaties herkennen die uit de hand kunnen lopen en treedt tijdig op om escalaties te voorkomen.
- Legt nadruk op plezier, betrokkenheid en welbevinden i.p.v. het resultaat.
- Ontwikkelt aangepaste activiteiten rekeninghoudend met de zorgbehoefte van de verschillende gebruikers.

## Cliëntgerichtheid (kerncompetentie)

Inspelen op de behoeften van de interne en externe cliënt en ernaar handelen, een hoge prioriteit geven aan dienstverlening en cliënttevredenheid.

Dienstverantwoordelijke sociale dienst, thuiszorgdiensten, buitenschoolse kinderopvang, personeelsdienst

### **Optimaliseert de dienstverlening van de organisatie**

- Herkent behoeften van cliënt(-groepen) en signaleert/vertaalt deze naar overleg/activiteiten binnen de organisatie.
- Stimuleert anderen om te reflecteren over de cliëntgerichtheid van hun aanpak en om deze continu te verbeteren.
- Gaat op gestructureerde wijze na op welke punten de dienstverlening kan worden verbeterd.
- Stelt doelstellingen voorop op het vlak van cliëntgerichtheid en -tevredenheid.
- Past diensten, procedures en doelstellingen aan – in overleg met de betrokken verantwoordelijken – om beter aan toekomstige behoeften en verwachtingen van cliënten te beantwoorden.



Coördinator logistiek en veiligheid

**Ontwikkelt en onderhoudt klantenrelaties**

- Verdiept zich in de concrete situatie van de klant, richt zich op verbetering, ontwikkelt een relatie met de klant.
- Signaleert en herkent uitgesproken klantwensen uit de directe omgeving en vertaalt deze correct naar activiteiten binnen de organisatie.
- Onderneemt acties om voor de klant een geschikte oplossing te bieden voor specifieke vragen en problemen.
- Speelt flexibel in op wensen van de klant en toetst de klanttevredenheid.
- Gaat zelf kritisch na op welke punten de eigen dienstverlening aan de klant kan worden verbeterd.

Ploegbazen onderhoud patrimonium en technische dienst

**Ontwikkelt en onderhoudt klantenrelaties**

- Verdiept zich in de concrete situatie van de klant, richt zich op verbetering, ontwikkelt een relatie met de klant.
- Signaleert en herkent uitgesproken klantwensen uit de directe omgeving en vertaalt deze correct naar activiteiten binnen de organisatie.
- Onderneemt acties om voor de klant een geschikte oplossing te bieden voor specifieke vragen en problemen en bewaakt hierbij de professionele en de eigen grenzen.
- Speelt flexibel in op wensen van de klant en toetst de klanttevredenheid.
- Gaat zelf kritisch na op welke punten de eigen dienstverlening aan de klant kan worden verbeterd.

Technische medewerkers, poetshulpen in gezinnen

**Neemt een dienstverlenende houding aan**

- Is flexibel naar klanten toe, luistert aandachtig naar wensen van klanten en vraagt naar hun tevredenheid.
- Maakt duidelijke afspraken, geeft informatie en zorgt voor een goede voortzetting van de dienstverlening aan klanten.
- Formuleert de klantvraag helder en eenduidig.

Jurist sociale dienst, administratieve medewerkers, medewerker-coaches, verzorgenden in gezinnen, verzorgenden in dagverzorgingscentrum,

**Ontwikkelt en onderhoudt klantenrelaties**

- Verdiept zich in de concrete situatie van de cliënt, richt zich op verbetering, ontwikkelt een relatie met de cliënt en neemt effectieve acties om de tevredenheid van de klant te vergroten.
- Onderneemt acties om voor de klant een geschikte oplossing te bieden voor specifieke vragen en problemen.
- Speelt flexibel in op wensen van de klant en toetst de klanttevredenheid.
- Signaleert en herkent uitgesproken klantwensen uit de directe omgeving en vertaalt deze correct naar activiteiten binnen de organisatie.

Begeleiders buitenschoolse kinderopvang

**Ontwikkelt en onderhoudt klantenrelaties**

- Neemt een klantvriendelijke houding aan waarbij hulpvaardigheid, vriendelijkheid en laagdrempeligheid en professionaliteit centraal staan.
- Is alert om signalen en vragen van de cliënt op te vangen en neemt hierbij een actieve luisterhouding aan.
- Gaat op gepaste wijze om met vragen, opmerkingen, suggesties en klachten: beantwoordt vragen op een correcte wijze, zoekt mee naar doeltreffende antwoorden, maakt afspraken en komt de gemaakt afspraken na.
- Zorgt voor voldoende terugkoppeling naar de cliënt en de leidinggevende.
- Gaat zelf kritisch na op welke punten de eigen dienstverlening aan de cliënt kan worden verbeterd.

Deskundigen sociale dienst en deskundige financiën

**Ontwikkelt en onderhoudt cliëntrelaties**

- Is goed bereikbaar voor de cliënt, staat open voor vragen en reageert gepast en snel, behandelt klachten op de juiste wijze.
- Verdiept zich in de concrete situatie van de cliënt, richt zich op verbetering, ontwikkelt een relatie met de cliënt en neemt effectieve acties om de tevredenheid te vergroten.
- Onderneemt acties om voor de cliënt een geschikte oplossing te bieden voor specifieke vragen en problemen.
- Gaat zelf kritisch na op welke punten de eigen dienstverlening aan de cliënt kan worden verbeterd.
- Formuleert concrete voorstellen met betrekking tot het verbeteren van de eigen dienstverlening en die van de organisatie.

Coördinatoren thuiszorgdiensten

**Optimaliseert de eigen dienstverlening**

- Verdiept zich in de concrete situatie van de klant, richt zich op verbetering, ontwikkelt een relatie met de klant en neemt effectieve acties om de tevredenheid van de klant te vergroten.
- Onderneemt acties om voor de klant een geschikte oplossing te bieden voor specifieke vragen en problemen.
- Signaleert en herkent uitgesproken klantwensen uit de directe omgeving en vertaalt deze correct naar activiteiten binnen de organisatie.
- Gaat zelf kritisch na op welke punten de eigen dienstverlening aan de klant kan worden verbeterd.
- Formuleert concrete voorstellen met betrekking tot het verbeteren van de eigen dienstverlening en die van de organisatie.

Coördinatoren buitenschoolse kinderopvang

**Optimaliseert de eigen dienstverlening**

- Neemt een klantvriendelijke houding aan waarbij hulpvaardigheid, vriendelijkheid en laagdrempeligheid en professionaliteit centraal staan.
- Signaleert en herkent uitgesproken klantwensen uit de directe omgeving en vertaalt deze correct naar activiteiten binnen de organisatie.
- Verdiept zich in de concrete situatie van de klant en neemt effectieve acties om voor de klant een geschikte oplossing te bieden en zo de tevredenheid van de klant te vergroten.
- Gaat zelf kritisch na op welke punten de eigen dienstverlening aan de klant kan worden verbeterd.
- Formuleert concrete voorstellen met betrekking tot het verbeteren van de eigen dienstverlening en die van de organisatie.

Financieel beheerder OCMW

**Optimaliseert de dienstverlening van de organisatie**

- Houdt bij de organisatie van de financiële dienstverlening maximaal rekening met de eigenheid van de doelgroep van het OCMW.
- Formuleert concrete voorstellen en doelstellingen met betrekking tot het verbeteren van de eigen dienstverlening op vlak van cliënttevredenheid.
- Zorgt voor transparante werkafspraken omtrent het beheren van financiële middelen door medewerkers.
- Past in overleg met het managementteam procedures aan om beter aan behoeften en verwachtingen van cliënt(-groepen) te beantwoorden.
- Zorgt voor een transparante financiële adviesverlening voor het managementteam en het bestuur.

OCMW-secretaris, algemeen diensthoofd

**Optimaliseert de dienstverlening van de organisatie**

- Analyseert maatschappelijke noden en zet deze om in strategische doelstellingen.
- Onderzoekt gericht de behoeften en verwachtingen van cliënten en medewerkers.
- Stelt doelstellingen voorop, op het vlak van klantgerichtheid en klantentevredenheid, op basis van een kritische analyse van de dienstverlening aan de klant.
- Past diensten, procedures en doelstellingen aan om beter aan de behoeften en verwachtingen van klanten te beantwoorden.
- Ontwikkelt en coördineert kwaliteitssystemen die maximaal afgestemd zijn op cliënt-/medewerkerstevredenheid.

## **Coachend leiderschap**

Richting, sturing en aangepaste ondersteuning geven aan een groep of een persoon, samenwerkingsverbanden tot stand brengen en deze handhaven om het beoogde doel te bereiken.

**Functiegroep:** management

**Specifiek:** coördinatoren buitenschoolse kinderopvang, coördinatoren thuiszorgdiensten, coördinator logistiek en veiligheid

Ploegbazen onderhoud patrimonium en technische dienst

**Geeft instructies met het oog op een goede taakuitvoering**

- Laat ruimte voor de inbreng van de medewerker.
- Geeft taakgericht en duidelijk feedback en tips ter verbetering van het functioneren van de medewerker.
- Toetst of alles begrepen is, toont interesse in de voortgang van elke medewerker en moedigt hen aan.
- Schat capaciteiten en mogelijkheden van medewerkers correct in.
- Legt uit en waarom iets op een bepaalde manier moet worden uitgevoerd; bijvoorbeeld aan de hand van concrete voorbeelden.
- Kan delegeren, maar houdt controle en evaluatie in eigen handen.

Coördinatoren buitenschoolse kinderopvang, coördinatoren thuiszorgdiensten, coördinator logistiek en veiligheid

**Geeft instructies conform de taakrijpheid van de medewerker of het team**

- Zorgt voor directe communicatie en constructieve feedback.
- Zorgt voor duidelijkheid over het doel en van ieders rol in het bereiken van dat doel en probeert iedereen te betrekken. Communiqueert duidelijk over de uit te voeren taken.
- Toont erkenning en waardering voor de prestaties van het team en/of de individuele medewerker. Komt op voor de behoeften van hen en motiveert actief.
- Toetst van nabij de uitgevoerde werkzaamheden op effectiviteit en het juist toepassen van regels en procedures en stuurt bij waar nodig. Stelt het aan de orde als prestaties of gedrag niet voldoen.
- Kan een medewerker effectief en efficiënt inwerken. Ondersteunt medewerkers op een actieve manier.

Management: OCMW-secretaris, financieel beheerder OCMW, algemeen diensthoofd, dienstverantwoordelijke sociale dienst, thuiszorgdiensten, buitenschoolse kinderopvang, personeelsdienst

**Bewaakt de voortgang en effectiviteit van het team en de individuele medewerker rekeninghoudend met relationele aspecten**

- Inspireert en stimuleert een (project)groep of individuele medewerker, rekeninghoudend met hun persoonlijkheid, competenties en motivatie.
- Toont waardering en houdt rekening met ieders bijdrage.
- Geeft maximale ontplooiingskansen. Schept een kader rond leren en kennisdeling en organiseert activiteiten om het functioneren van de groep of het individu te verbeteren.
- Zorgt voor open communicatie en overleg. Schept het klimaat en de randvoorwaarden om interne conflicten te voorkomen en op te lossen.
- Realiseert een continue prestatieverbetering door coaching toe te passen en creëert een motiverend en ondersteunend kader.
- Wijst op een juiste wijze specifieke werkzaamheden toe aan de hiervoor gekwalificeerde medewerkers (technisch & taakrijpheid) en geeft hen de bevoegdheid om zelfstandig te handelen om de taken hiervoor uit te voeren.

### **Communicatieve vaardigheden**

Boodschappen in een begrijpelijke taal duidelijk maken aan anderen, gebruikmakend van een spreekstijl, schrijfstijl en/of lichaamstaal aangepast aan het doelpubliek, met aandacht voor interactie.

**Functiegroep:** management, deskundigen/coördinatoren, medewerkers zorg en kinderopvang

**Specifiek:** administratieve medewerkers

Medewerkers zorg en kinderopvang: medewerker-coaches, poetshulpen in gezinnen, verzorgenden in gezinnen, verzorgenden in dagverzorgingscentrum, begeleiders buitenschoolse kinderopvang

**Zorgt voor een heldere communicatie in twee richtingen**

- Communiceert vriendelijk, duidelijk en 'to the point', op een wijze aangepast aan de mogelijkheden van de gesprekspartner.
- Richt zich tot zijn/haar gesprekspartner en gaat regelmatig na of de boodschap voor de andere duidelijk is en biedt zijn/haar gesprekspartner de mogelijkheid om vragen te stellen en de ruimte om zich te uiten.
- Geeft boodschappen /feedback op een gepaste en objectieve manier zodat deze maximaal herkend worden.
- Rapporteert op een objectieve en correcte wijze.
- Noteert relevante informatie op een zorgvuldige en overzichtelijke wijze. Vult werkdocumenten correct en tijdig in.

Administratieve medewerkers: administratieve medewerkers onthaal, sociaal verhuurkantoor, sociale dienst, secretariaat, personeelsdienst, financiële dienst, buitenschoolse kinderopvang, thuiszorgdiensten

**Zorgt voor een heldere communicatie in twee richtingen**

- Communiceert (zowel schriftelijk als mondeling) vriendelijk, duidelijk en 'to the point', op een wijze aangepast aan de mogelijkheden van de gesprekspartner.
- Stelt eenduidig leesbare documenten op, ter zake en in een correct taalgebruik.
- Noteert relevante informatie op een zorgvuldige en overzichtelijke wijze. Vult werkdocumenten, correct en tijdig in.
- Richt zich tot zijn/haar gesprekspartner en gaat regelmatig na of de boodschap voor de andere duidelijk was.
- Biedt zijn/haar gesprekspartner de mogelijkheid om vragen te stellen en de ruimte om zich te uiten.

Ploegbazen onderhoud patrimonium en technische dienst

**Zorgt voor een heldere communicatie in twee richtingen**

- Communiceert (zowel schriftelijk als mondeling) vriendelijk, duidelijk en 'to the point', op een wijze aangepast aan de mogelijkheden van de gesprekspartner.
- Communiceert taakgericht en durft bij weerstand van medewerkers (individueel of in groep) het organisatiestandpunt aan te houden.
- Stelt eenduidig leesbare documenten op, ter zake en in een correct taalgebruik.
- Noteert relevante informatie op een zorgvuldige en overzichtelijke wijze. Vult werkdocumenten, correct en tijdig in.
- Richt zich tot zijn/haar gesprekspartner en gaat regelmatig na of de boodschap voor de andere duidelijk was.
- Biedt zijn/haar gesprekspartner de mogelijkheid om vragen te stellen en de ruimte om zich te uiten.

Management: OCMW-secretaris, financieel beheerder OCMW, algemeen diensthoofd, dienstverantwoordelijke sociale dienst, buitenschoolse kinderopvang, personeelsdienst, thuiszorgdiensten

Deskundigen/coördinatoren: coördinatoren thuiszorgdiensten, deskundigen sociale dienst, coördinatoren buitenschoolse kinderopvang, coördinator logistiek en veiligheid, jurist sociale dienst, deskundige financiën

**Communiqueert vlot met verschillende doelgroepen, structureert en beïnvloedt.**

- Stelt eenduidig leesbare documenten op, in een duidelijke structuur, zowel inhoudelijk als vormelijk, in een taal aangepast aan de doelgroep.
- Bouwt zijn/haar betoog op een gerichte en gestructureerde wijze op, met een communicatiestijl (woordenschat, tempo, non verbale) aangepast aan de doelgroep.
- Kan tactvol moeilijke onderwerpen bespreekbaar maken en geeft de gesprekspartner ruimte om zich te uiten.
- Richt zich tot zijn/haar gesprekspartner en gaat regelmatig na of de boodschap voor de andere duidelijk was. Biedt zijn/haar gesprekspartner de mogelijkheid om vragen te stellen.
- Communiceert bedachtzaam, vanuit zijn/haar inzicht en inschatting van de situatie en bereikt zo efficiënter zijn/haar doelen.

## Conceptueel denken

Afstand nemen van de dagelijkse praktijk en een beeld ontwikkelen van de toekomst, op basis daarvan zich concentreren op de hoofdlijnen en op een langetermijnbeleid.

**Functiegroep:** management

Dienstverantwoordelijke sociale dienst, thuiszorgdiensten, buitenschoolse kinderopvang en personeelsdienst

### **Betrekt bredere factoren bij zijn/haar aanpak**

- Kent de relevante maatschappelijke trends, sociale structuren en ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie en het eigen beroep/domein.
- Wijst op nieuwe problemen en situaties die voor anderen nog niet zo duidelijk zijn.
- Denkt kritisch en zelfstandig.
- Kadert adviezen, beslissingen en initiatieven in de bredere organisatie-/beleidscontext.
- Maakt zich los van de dagelijkse problematiek, neemt tijd om vooruit te denken. Heeft voeling voor wat er in de toekomst kan gevraagd worden.

OCMW-secretaris, financieel beheerder OCMW en algemeen diensthoofd

### **Ontwikkelt een eigen beleid dat de organisatie op lange termijn beïnvloedt**

- Anticipeert op maatschappelijke evoluties, sociale structuren in de toekomst, evenals op de manier om de eigen organisatie/entiteit hierop voor te bereiden.
- Komt met plannen en ideeën met een looptijd van enkele jaren.
- Kadert adviezen, beslissingen en initiatieven in de bredere organisatie-/beleidscontext.
- Blijft terugkoppelen naar een langetermijnvisie, ondanks de druk van dagelijkse gebeurtenissen en de vraag naar acties op korte termijn.
- Brengt een eigen beleid naar voren gebaseerd op een duidelijke visie m.b.t. de missie en de objectieven van de organisatie/entiteit.

## Flexibiliteit

Eigen gedrag afstemmen om een gesteld doel te bereiken, rekeninghoudend met kansen of problemen die zich aandienen.

OCMW-secretaris, financieel beheerder OCMW, algemeen diensthoofd

### **Past zich aan bij veranderingen**

- Maakt waar nodig gebruik van indirecte beïnvloedingsmethodes om de kansen op slagen te verhogen.
- Blijft doelmatig handelen in situaties waar de eigen kennis en ervaring ontoereikend is.
- Blijft rustig en doelmatig handelen in situaties waar meerdere variabelen plots veranderen. Verliest doelstellingen niet uit het oog.
- Ontwikkelt meerdere strategieën: bekijkt voorafgaand meerdere wegen om het doel te bereiken en heeft alternatieven voorhanden.
- Weet de impact van de wijziging van één variabele op de andere aspecten snel en correct in te schatten.

Dienstverantwoordelijke sociale dienst, thuiszorgdiensten, buitenschoolse kinderopvang, personeelsdienst

**Past zich aan om doelstellingen te bereiken & past zich aan bij veranderingen**

- Verandert zijn/haar agenda en operationele planning in functie van tijdsdruk, dringende vragen of behoeften, nieuwe prioriteiten en neemt nieuwe taken op zich.
- Verhoogt het werktempo indien de omstandigheden dit vragen en streeft hierbij naar gelijkwaardige kwaliteit.
- Schakelt over van de ene werkwijze naar de andere, naargelang de noodwendigheden.
- Blijft doelmatig handelen in situaties waar de eigen kennis en ervaring op dat ogenblik ontoereikend blijkt.
- Blijft rustig en doelmatig handelen in situaties waarbij plots één of meerdere variabelen veranderen. Verliest doelstellingen niet uit het oog.

Verzorgenden in gezinnen, verzorgenden in dagverzorgingscentrum, medewerker-coaches, technische en administratieve medewerkers en ploegbazen onderhoud patrimonium en technische dienst

**Past zich aan de situatie aan**

- Houdt zich aan de voorgeschreven taak, maar verandert de planning in functie van tijdsdruk, nieuwe prioriteiten, dringende vragen of behoeften. Neemt nieuwe taken op zich.
- Verhoogt het werktempo indien de omstandigheden dit vragen.
- Zoekt tijdig een alternatieve oplossing/aanpak indien blijkt dat de gekozen aanpak niet geschikt was.
- Kan overschakelen van de ene werkwijze of opdracht naar de andere, naargelang de noodwendigheden.
- Is bereid, na overleg met de verantwoordelijke, om taken te doen die niet tot het normale takenpakket behoren, indien de omstandigheden dit vereisen.

Poetshulpen in gezinnen

**Past zich aan de situatie aan**

- Houdt zich aan de voorgeschreven taak.
- Verhoogt het werktempo indien de omstandigheden dit vragen.
- Zoekt tijdig een alternatieve oplossing/aanpak indien blijkt dat de gekozen aanpak niet geschikt was.
- Kan overschakelen van de ene werkwijze of opdracht naar de andere, naargelang de noodwendigheden.
- Is bereid, na overleg met de verantwoordelijke, om taken te doen die niet tot het normale takenpakket behoren, indien de omstandigheden dit vereisen.

Begeleiders buitenschoolse kinderopvang

**Past zich aan de situatie aan**

- Kan afwijken van zijn uurrooster, werkschema of eigen patronen als de situatie en/of de leidinggevende hierom vraagt.
- Verhoogt het werktempo indien de omstandigheden dit vragen.
- Zoekt tijdig een alternatieve oplossing/aanpak indien blijkt dat de gekozen aanpak niet geschikt was.
- Is bereid, na overleg met de verantwoordelijke, om taken te doen die niet tot het normale takenpakket behoren, indien de omstandigheden dit vereisen.
- Staat open voor vernieuwingen.

Deskundigen sociale dienst, coördinatoren thuiszorgdiensten, coördinator logistiek en veiligheid, coördinatoren buitenschoolse kinderopvang, jurist sociale dienst en deskundige financiën

**Past zich aan om doelstellingen te bereiken**

- Verandert zijn/haar agenda en operationele planning in functie van tijdsdruk, nieuwe prioriteiten, dringende vragen of behoeften. Neemt nieuwe taken op zich.
- Verhoogt het werktempo indien de omstandigheden dit vragen en streeft hierbij naar gelijkwaardige kwaliteit.
- Zoekt tijdig een alternatieve oplossing/aanpak indien blijkt dat de gekozen aanpak niet geschikt was.
- Is bereid taken te doen die niet tot het normale takenpakket behoren, indien de omstandigheden dit vereisen.
- Kan overschakelen van de ene werkwijze of opdracht naar de andere, naargelang de noodwendigheden.

**Grenzen stellen en gepast gedrag vertonen**

Zijn mening, belangen, rechten, ideeën en bedenkingen op de juiste manier naar voor brengen en deze laten gelden, met respect voor de opvattingen van anderen.

**Functiegroep:** medewerkers zorg en kinderopvang

Poetshulpen in gezinnen

**Geeft mening op respectvolle manier weer**

- Komt actief uit voor eigen mening en geeft de eigen professionele standpunten en deze van de organisatie weer over wat kan en niet kan op een respectvolle manier.
- Maakt op tactvolle wijze duidelijk wanneer hij het niet eens is met zijn gesprekspartner/-groep.
- Maakt op tactvolle wijze duidelijk wanneer eigen grenzen worden overschreden.
- Blijft rustig en respectvol omgaan met situaties waarin hij/zij geconfronteerd wordt met onaangepaste reacties, afwijkende standpunten, verbale agressie en provocaties van de gesprekspartner.
- Reflecteert over moeilijke situaties en bespreekt met leidinggevende/collega's om dergelijke situaties in de toekomst beter te kunnen hanteren.

Verzorgenden in gezinnen, verzorgenden in dagverzorgingscentrum, medewerker-coaches

**Geeft mening weer, rekeninghoudend met de belangen van de hulpvrager**

- Geeft mening weer en toont zich betrokken bij de discussie, met respect voor andere standpunten en belangen.
- Kan op een respectvolle en tactvolle wijze eigen belangen en grenzen bewaken en verdedigen.
- Blijft rustig en respectvol omgaan met situaties waarin hij/zij geconfronteerd wordt met onaangepaste reacties, afwijkende standpunten, verbale agressie en provocaties van de gesprekspartner.
- Handhaaft bij de verdediging van eigen voorstellen voldoende openheid en flexibiliteit ten aanzien van tegenargumenten, weerstand en kritiek.
- Reflecteert over moeilijke situaties en bespreekt dit met leidinggevende/collega's om dergelijke situaties in de toekomst beter te kunnen hanteren.



Begeleiders buitenschoolse kinderopvang

**Grenzen stellen en gepast optreden**

- Geeft aan alle kinderen in de groep complimenten en bevestigt kinderen met positief gedrag.
- Maakt kinderen aan tot rust wanneer nodig.
- Stelt grenzen aan kinderen die afspraken overtreden of emotioneel buitensporig reageren: herhaalt de afspraken, geeft duidelijk aan welk gedrag gewenst is en geeft hierbij zelf het goede voorbeeld door rustig/professioneel te blijven.
- Vraagt bij een conflict aan ieder kind naar zijn verhaal zonder partij te kiezen, vraagt aan kinderen afhankelijk van hun leeftijd hoe ze een conflictsituatie kunnen oplossen en doet indien nodig zelf voorstellen om het conflict verzoenend af te sluiten.
- Kan onveilige situaties en situaties die uit de hand kunnen lopen herkennen en treedt tijdig en consequent op.

## **Initiatief nemen**

Uit eigen beweging kansen signaleren, voorstellen formuleren en ernaar handelen.

**Functiegroep:** administratieve medewerkers

**Specifiek:** jurist sociale dienst, coördinatoren buitenschoolse kinderopvang, deskundigen sociale dienst, coördinator logistiek en veiligheid, begeleiders buitenschoolse kinderopvang, poetshulpen in gezinnen, medewerker-coaches

Begeleiders buitenschoolse kinderopvang

**Signaleert kansen en doet voorstellen**

- Pakt werkzaamheden die binnen het eigen takenpakket vallen uit zichzelf op: ziet werk, neemt actie en wacht niet af.
- Handelt op basis van goed inzicht en weet welke taken wel of niet op eigen initiatief kunnen opgenomen worden.
- Komt met ideeën, voorstellen om het gezamenlijke resultaat te verbeteren.
- Indien zijn/haar werk af is, kijkt hij/zij uit naar andere opdrachten.
- Spreekt kinderen/ouders spontaan en persoonlijk aan.

Administratieve medewerkers: administratief medewerker onthaal, sociaal verhuurkantoor, thuiszorgdiensten, buitenschoolse kinderopvang, secretariaat, personeelsdienst, financiële dienst, sociale dienst en ploegbazen onderhoud patrimonium en technische dienst

Poetshulpen in gezinnen, medewerker-coaches

**Signaleert kansen en doet voorstellen**

- Komt met ideeën, voorstellen om het gezamenlijke resultaat te verbeteren.
- Introduceert verbeteringen in werkaanpak en procedures.
- Handelt op basis van goed inzicht en weet welke taken wel of niet op eigen initiatief kunnen opgenomen worden.
- Indien het werk af is, kijkt hij/zij uit naar andere opdrachten.
- Engageert zich op actieve wijze.

Jurist sociale dienst, coördinatoren buitenschoolse kinderopvang, deskundigen sociale dienst, coördinator logistiek en veiligheid en deskundige financiën

**Neemt initiatief en gaat risico's aan**

- Heeft ook oog voor problemen en opdrachten die zich buiten zijn takenpakket bevinden en overlegt met en signaleert aan de betrokken partijen.
- Levert ongevraagd bijdragen, pakt uitdagingen aan en gebruikt kansen op effectieve wijze.
- Neemt initiatief en speelt een actieve rol in groepen en/of samenwerkingsverbanden.
- Zet zich actief in voor de belangen van de organisatie door het afstappen op situaties.
- Doet ongevraagd suggesties voor verbetering.

## **Inlevingsvermogen**

Het aanvoelen en het onderkennen van de gevoelens en behoeften van anderen en zich daarin kunnen inleven, doorvragen en daar gepast op reageren.

**Functiegroep:** medewerkers zorg en kinderopvang , dienstverantwoordelijken

**Specifiek:** coördinatoren buitenschoolse kinderopvang, coördinatoren thuiszorgdiensten, deskundigen sociale dienst, begeleiders buitenschoolse kinderopvang

Medewerkers zorg en kinderopvang: verzorgenden in dagverzorgingscentrum, verzorgenden in gezinnen, poetschulpen in gezinnen, medewerker-coaches, begeleiders buitenschoolse kinderopvang

**Heeft respect voor gevoelens van anderen en houdt er rekening mee**

- Heeft interesse in de ervaring en leefwereld van anderen.
- Geeft de andere ruimte in een gesprek.
- Houdt rekening met de menselijke aspecten van een situatie, naast de aan de organisatie verwante aspecten.
- Wil zich inleven in de positie van anderen en houdt daar waar mogelijk rekening mee.
- Toont begrip voor uiteenlopende visies, ideeën, omgangsvormen en gewoonten en laat anderen in hun waarde en communiceert gepast.

Dienstverantwoordelijken: dienstverantwoordelijke sociale dienst, thuiszorgdiensten, buitenschoolse kinderopvang, personeelsdienst,

Coördinatoren buitenschoolse kinderopvang, coördinatoren thuiszorgdiensten, deskundigen sociale dienst

**Stimuleert een open dialoog**

- Luistert actief naar mensen, neemt de tijd en gaat in dialoog met hen.
- Reageert inhoudelijk op wat de gesprekspartner zegt.
- Integreert de inbreng van anderen in zijn/haar eigen uiteenzetting.
- Stelt de gesprekspartner op zijn gemak, vat samen en stimuleert hem/haar.
- Verwerft vertrouwen bij de gesprekspartner.
- Zoekt en vindt achterliggende motieven.
- Zit volledig op dezelfde golflengte van de gesprekspartner.

## Innovatief vermogen

Vernieuwend denken en handelen; kansen en mogelijkheden zien voor vernieuwing van werkwijzen, producten of diensten; voorkeur voor uitproberen van verbeteringen boven handhaven van bestaande systemen.

**Specifiek:** administratief medewerker onthaal, personeelsdienst, secretariaat, sociaal verhuurkantoor, buitenschoolse kinderopvang, thuiszorgdiensten, sociale dienst, deskundige sociale dienst, coördinator thuiszorgdiensten, coördinator buitenschoolse kinderopvang, coördinator logistiek en veiligheid

Administratieve medewerker onthaal, sociaal verhuurkantoor, personeelsdienst, thuiszorgdienst, buitenschoolse kinderopvang, secretariaat, sociale dienst

### Ontwikkelt binnen de eigen functie

- Werkt zich in, in nieuwe materies die relevant zijn voor de eigen taak.
- Vergaart proactief kennis om accuraat te kunnen antwoorden op toekomstige probleemstellingen.
- Zoekt actief naar mogelijkheden om de uitvoering van het takenpakket te verbeteren en werkt dit verder uit tot concrete voorstellen.
- Informeert zich over nieuwe evoluties met betrekking tot de eigen functie.
- Gaat na of nieuwe tendensen en ontwikkelingen in de eigen functie kunnen ingezet worden.

Coördinatoren thuiszorgdiensten, deskundigen sociale dienst, coördinatoren buitenschoolse kinderopvang, coördinator logistiek en veiligheid en deskundige financiën

### Ontwikkelt binnen de eigen functie en heeft oog voor de ruimere context

- Werkt zich in, in nieuwe materies die relevant zijn voor de eigen taak.
- Heeft belangstelling voor nieuwe evoluties in de eigen functie, alsook voor aanverwante onderwerpen om zijn/haar inzichten en kennis te verruimen.
- Bewaakt de impact op de eigen werking van nieuwe processen, technieken, methodes in andere vakgebieden.
- Vergaart proactief kennis om accuraat te kunnen antwoorden op toekomstige probleemstellingen.
- Werkt voorstellen uit om de eigen werking op basis van nieuwe ontwikkelingen bij te sturen.

## Integer en respectvol handelen (kerncompetentie)

Beschikken over intrinsieke betrouwbaarheid en met respect zeggen wat je doet en doen wat je zegt. Zonder verborgen agenda zijn en geen emoties veinzen. Een integer persoon zal zijn doen niet laten beïnvloeden door oneerlijke zaken en laat zich niet beïnvloeden door sympathieën en/of antipathieën.

OCMW-secretaris, financieel beheerder OCMW, algemeen diensthoofd

### Oefent een voorbeeldfunctie uit

- Handelt op een correcte en eerlijke wijze conform de deontologische code van het personeel en houdt daarbij rekening met de belangen van de verschillende partijen.
- Respekteert de normen en waarden van anderen en blijft respectvol handelen.
- Zal de waarheid en de morele juistheid nastreven, zelfs tegen mogelijke weerstand in.
- Neemt duidelijke standpunten in bij een belangenconflict en rapporteert bij confrontatie met feiten die de belangen van de organisatie en/of haar gebruikers schaden of dreigen te schaden.
- Neemt preventief maatregelen om belangenconflicten te voorkomen.

Dienstverantwoordelijke sociale dienst, thuiszorgdiensten, buitenschoolse kinderopvang, personeelsdienst

**Oefent een voorbeeldfunctie uit**

- Handelt op een correcte en eerlijke wijze conform de deontologische code van het personeel en houdt daarbij rekening met de belangen van de verschillende partijen.
- Overweegt in de eigen acties en voorstellen de voor- en nadelen voor de organisatie.
- Neemt duidelijke standpunten in bij een belangenconflict en rapporteert bij confrontatie met feiten die de belangen van de organisatie en/of haar gebruikers schaden of dreigen te schaden.
- Neemt preventief maatregelen om belangenconflicten te voorkomen.
- Verdedigt de keuzes van de organisatie.

Begeleiders buitenschoolse kinderopvang

**Is betrouwbaar en handelt volgens de algemeen aanvaarde normen**

- Gaat respectvol om met collega's en cliënten: toont geen afwijzend, vernederend, discriminerend gedrag t.a.v. collega's en cliënten en laat zich niet leiden door sympathieën of antipathieën.
- Houdt zich aan de procedures, regels en beleidsbeslissingen van de organisatie en komt gemaakte afspraken en verplichtingen na. Blijft zich er aan houden, ook als dit bepaalde nadelen of spanningen voor zichzelf met zich meebrengt.
- Meldt als hij/zij een fout gemaakt heeft en handelt om dit recht te zetten.
- Maakt geen misbruik van zijn/haar positie als kinderbegeleider, voorkennis of persoonlijke informatie.
- Gaat zorgvuldig en discreet om met vertrouwelijke/gevoelige informatie over cliënten, medewerkers of de organisatie.

Deskundigen sociale dienst, coördinatoren thuiszorgdiensten, coördinator logistiek en veiligheid, coördinatoren buitenschoolse kinderopvang, deskundige financiën en ploegbazen onderhoud patrimonium en technische dienst

**Houdt rekening met de ethische aspecten**

- Kent de algemeen aanvaarde sociale en ethische normen.
- Respekteert de normen en waarden van anderen en blijft respectvol handelen.
- Is betrouwbaar, maakt geen misbruik van macht, voorkennis of persoonlijke informatie.
- Handelt op een correcte en eerlijke wijze zonder daarbij de belangen van de verschillende partijen uit het oog te verliezen.
- Handelt volgens de deontologische code van het personeel.

Administratief medewerker onthaal, sociaal verhuurkantoor, financiële dienst, sociale dienst, personeelsdienst, secretariaat, thuiszorgdiensten, buitenschoolse kinderopvang

**Houdt rekening met de ethische aspecten**

- Maakt geen misbruik van macht, voorkennis of persoonlijke informatie.
- Overweegt in de eigen acties en voorstellen de voor- en nadelen voor de organisatie.
- Handelt op een correcte en eerlijke wijze zonder daarbij de belangen van de verschillende partijen uit het oog te verliezen.
- Neemt een duidelijk standpunt in bij een acuut belangenconflict, zonder daarbij de andere partij in diskrediet te brengen.
- Rapporteert bij confrontatie met feiten die de belangen van de organisatie en/of haar gebruikers schaden of dreigen te schaden.

Verzorgenden in gezinnen, verzorgenden in dagverzorgingscentrum

**Houdt rekening met de ethische aspecten**

- Respecteert de normen en waarden van anderen.
- Respecteert de binnen de organisatie gemaakte afspraken en procedures.
- Kan mogelijke belangenconflicten erkennen en gaat hier bedachtzaam mee om.
- Maakt geen misbruik van macht, voorkennis of persoonlijke informatie.
- Handelt op een correcte en eerlijke wijze zonder daarbij de belangen van de verschillende partijen uit het oog te verliezen.

Medewerker-coaches

**Oefent een voorbeeldfunctie uit**

- Is er zich van bewust dat hij/zij een voorbeeldfunctie uitoefent.
- Kent de algemeen aanvaarde sociale en ethische normen.
- Handelt op een correcte en eerlijke wijze zonder daarbij de belangen van de verschillende partijen uit het oog te verliezen.
- Neemt een duidelijk standpunt in bij een acuut belangenconflict, zonder daarbij de andere partij in diskrediet te brengen.
- Maakt geen misbruik van macht, voorkennis of persoonlijke informatie.

Poetshulpen in gezinnen, technische medewerkers

**Handelt volgens de algemeen aanvaarde normen**

- Kent de algemeen aanvaarde sociale en ethische normen.
- Kan mogelijke belangenconflicten erkennen.
- Handelt op een correcte en eerlijke wijze.
- Maakt geen misbruik van macht, voorkennis of persoonlijke informatie.
- Respecteert de binnen de organisatie bestaande afspraken en procedures.

Jurist sociale dienst

**Heeft oog voor zowel cliënt- als organisatiebelangen**

- Heeft oog voor de kosten die met een bepaald voorstel of initiatief samenhangen.
- Neemt duidelijk standpunt in een acuut belangenconflict in, zonder daarbij de andere partij in diskrediet te brengen.
- Heeft oog voor verschillende belangen en houdt hiermee rekening zonder afbreuk te doen aan de deontologische code.
- Neemt preventief maatregelen om belangenconflicten te voorkomen.
- Zal de waarheid en de morele juistheid nastreven, zelfs tegen mogelijke weerstand in.

## IT & administratieve vaardigheden

Organiseren en uitvoeren van diverse administratieve taken, gebruikmakend van de gangbare informatiesystemen gebruikt binnen de organisatie (eventueel ontwerpen, beheren van IT systemen?)

**Functiegroep:** Administratieve medewerkers

Administratieve medewerkers: administratief medewerker onthaal, sociale dienst, thuiszorgdiensten, buitenschoolse kinderopvang, financiële dienst, sociaal verhuurkantoor, secretariaat en personeelsdienst

### Verwerkt administratieve gegevens en geeft ondersteuning

- Past procedures m.b.t. interne en externe documenten correct toe.
- Bereidt voor en organiseert vergaderingen en meetings.
- Rapporteert schriftelijk en maakt verslagen op van meetings.
- Legt dossiers op een gestructureerde wijze aan en beheert deze efficiënt.
- Weet administratieve documenten correct te klasseren en (elektronisch) te registeren/archiveren.
- Kent de verschillende mogelijkheden van softwarepakketten (die relevant zijn voor het eigen vakgebied algemeen + bedrijfsintern) grondig en kan ze aanwenden om complexe problemen op te lossen.

Deskundige financiën

### beheer(s)t financieel-administratieve processen organisatiebreed en geeft ondersteuning

- Heeft een helicopterview op de financieel-administratieve processen in de hele organisatie.
- Schat bij de organisatieverandering, de impact op de financieel-administratieve processen correct in, signaleert en anticipeert adequaat op mogelijke knelpunten.
- Maakt financieel-administratieve procedures en processen en past deze aan in functie van efficiëntieverbetering.
- Kent de verschillende mogelijkheden en de samenhang van de diverse softwarepakketten binnen de organisatie in functie van de optimalisatie van de financieel-administratieve werkprocessen.
- Weet de administratieve documentflow correct te beheren binnen de financiële dienst.
- Bereidt voor en organiseert vergaderingen en meetings.

## Leerbereidheid

Neemt nieuwe informatie in zich op en past deze effectief toe.

**Specifiek:** technische medewerkers, poetshulpen in gezinnen

Technische medewerkers, poetshulpen in gezinnen

### Leert van en met anderen

- Accepteert feedback van anderen.
- Leert uit ervaring van anderen en maakt daarvan in eigen handelen gebruik. Ziet eigen sterke en zwakke punten en doorziet eigen leerstijl.
- Kan feedback en zelfreflectie omzetten in een plan voor verbetering, vraagt ondersteuning bij eigen ontwikkeling en past de eigen leerstijl aan.
- Volgt nieuwe ontwikkeling binnen het vakgebied op door het bijwonen van infosessies rond nieuwe werkmethoden en technische middelen en past dit toe in het eigen handelen.
- Kan informatie opzoeken (handleidingen, instructies,...) wanneer dit nodig is om een probleem op te lossen.

Ploegbazen onderhoud patrimonium en technische dienst

### Stimuleert ontwikkeling bij zichzelf en bij anderen

- Leert van en met anderen en stelt anderen in staat om van elkaar te leren.
- Heeft een zicht op de opleidingsbehoeften en bepaalt op basis hiervan in samenspraak met de coördinator vorming, training en opleiding van de medewerkers.
- Leert uit ervaring van anderen en maakt daarvan in eigen handelen gebruik. Ziet eigen sterke en zwakke punten en doorziet eigen leerstijl.
- Volgt nieuwe ontwikkeling binnen het vakgebied op door het bijwonen van infosessies rond nieuwe werkmethoden en technische middelen en past dit toe.

## Luisteren

De gesprekspartner tonen dat je de boodschap begrepen hebt, door te toetsen, te herhalen en in te gaan op verbale en non-verbale reacties.

**Specifiek:** technische medewerkers

Technische medewerkers

### Neemt een (actieve) luisterende houding aan

- Luistert en stelt vragen.
- Haakt in op wat de andere zegt en speelt af en toe in op de essentiële informatie.
- Vraagt opheldering, reden of oorzaak als wat de ander zegt niet duidelijk is.
- Laat de anderen uitspreken.
- Geeft door gedrag en houding blijk van interesse voor wat de andere brengt.

## Methodisch werken

op methodisch verantwoorde wijze bijdrage leveren aan het verhogen van het menselijke welzijn & welbevinden, binnen het wettelijke kader

**Specifiek:** deskundigen sociale dienst, coördinatoren thuiszorgdiensten, coördinatoren buitenschoolse kinderopvang, jurist sociale dienst

Deskundigen sociale dienst, coördinatoren thuiszorgdiensten en coördinatoren buitenschoolse kinderopvang

### Kan een proces opstarten en continueren

- Heeft inzicht in het psychisch, sociaal, relationeel (dys)functioneren van de mens.
- Heeft inzicht in het specifieke karakter van het eigen beroep, heeft theoretische achtergronden omtrent specifieke hulpverlenings-/begeleidingsmodellen, past deze creatief toe in de praktijk en verfijnt zijn methodisch werken.
- Werkt procesmatig: kan de behoeften van de cliënt/cliëntsysteem inschatten en analyseren, de gewenste doelstellingen formuleren, in overleg, de meest adequate aanpak kiezen, het plan uitvoeren, achteraf verantwoorden, kritisch evalueren en bijsturen.
- Kent het bestaande hulpverleningsaanbod (voor zijn werkteerrein) op lokaal en regionaal vlak (kennis van de sociale kaart) en verwijst cliënten, indien nodig en gewenst, gericht door.
- Toont respect voor de eigenheid van de cliënt/medewerker, bespreekt de mogelijkheden, beperktheden en gevolgen van keuzes, bouwt constructief verder op de gemaakte keuzes binnen het wettelijk kader en de vooropgestelde doelstellingen.

Jurist sociale dienst

### Werkt vanuit een doordachte methodiek

- Heeft inzicht in het specifieke karakter van het eigen beroep, heeft theoretische achtergronden omtrent specifieke juridische problemen, past deze correct toe in de praktijk en verfijnt zijn methodisch werken.
- Werkt procesmatig: kan de problemen van de cliënt inschatten en analyseren, de gewenste doelstellingen formuleren, in overleg de meest adequate aanpak kiezen, het plan uitvoeren, achteraf verantwoorden, kritisch evalueren en bijsturen.
- Communiceert duidelijk over ieders rol in het bereiken van het vooropgestelde doel.
- Instrueert, adviseert en motiveert over juridische werkinhoud, richtlijnen en protocollen met juridische impact aansluitend bij de bestaande kennis en vaardigheden van de medewerkers.
- Toetst van nabij de uitgevoerde werkzaamheden met juridische impact van de medewerkers op effectiviteit en het juist toepassen van regels en procedures, geeft constructieve feedback en stuurt bij waar nodig.

Verzorgenden in gezinnen

### Heeft een duidelijk inzicht in de toepasselijke werkmethoden en gebruikt deze consequent

- Kan een zorgsituatie herkennen, kaderen binnen de totale zorg- en hulpverlening en hiernaar gepast handelen, eventueel binnen het kader van een zorgplan.
- Heeft inzicht in gepaste methodische invalshoeken bij specifieke doelgroepen en probleemsituaties en kiest op basis daarvan de meest adequate aanpak.
- Gebruikt gepaste verzorgings- en zorgtechnieken, gepaste onderhoudstechnieken en materialen.
- Heeft inzicht in gezonde en verantwoorde samenstelling en toediening van maaltijden.
- Toont respect voor het zelfbeschikkingsrecht van de cliënt, geeft hem/haar inspraak in het maken van keuzes, bouwt constructief verder op de cliëntkeuze binnen het wettelijk kader en de vooropgestelde hulpverleningsdoelstelling.



Verzorgenden in dagverzorgingscentrum

**Heeft een duidelijk inzicht in de toepasselijke werkmethoden en gebruikt deze consequent**

- Kan een zorgsituatie herkennen, melden, in teamverband een aangepast zorgplan opmaken en uitvoeren
- Heeft inzicht in gepaste methodische invalshoeken bij specifieke doelgroepen en probleemsituaties en kiest op basis daarvan de meest adequate aanpak.
- Gebruikt gepaste verzorgings- en zorgtechnieken, gepaste onderhoudstechnieken en materialen.
- Heeft inzicht in het verantwoorde toedienen van de ADL- activiteiten, volgens de mogelijkheden van de gebruiker.
- Draagt er zorg voor om in elke situatie de gebruiker zo te benaderen dat hij zich thuis voelt in het dagverzorgingscentrum door gepast in te spelen op zijn eigen levensverhaal en zijn zelfredzaamheid (animatieve grondhouding).

Begeleiders buitenschoolse kinderopvang

**Heeft een duidelijk inzicht in de toepasselijke werkmethoden en gebruikt deze consequent**

- Heeft inzicht in het psychisch, sociaal, relationeel (dys)functioneren van het kind.
- Zorgt ervoor dat elk individu zich goed voelt in de groep opdat er een positieve groepsdynamiek tot stand kan komen.
- Observeert regelmatig de betrokkenheid en het welbevinden van de kinderen.
- Kan een probleemgedrag van een kind opmerken en bespreken alsook een begeleidingsplan uitvoeren.
- Betreft de kinderen systematisch in de dagelijkse werking (activiteiten, leefregels, spelmateriaal, ...).

Medewerker-coaches

**Heeft een duidelijk inzicht in de toepasselijke werkmethoden en gebruikt deze consequent**

- Heeft inzicht in gepaste technieken en materialen voor verzorging, zorg en onderhoud en voor verantwoorde samenstelling en toediening van maaltijden.
- Heeft inzicht in gepaste methodische invalshoeken bij specifieke doelgroepen en probleemsituaties en kiest op basis daarvan de meest adequate aanpak.
- Laat voorbeeldgedrag zien: inspireert, motiveert en geeft positieve feedback.
- Werkt procesmatig bij het opleiden van (nieuwe) medewerkers op de werkvloer: formuleert op een positieve manier, aansluitend bij de mogelijkheden en vaardigheden van de medewerker, de gewenste doelstellingen, instrueert, adviseert en overlegt over werkmethoden en de meest adequate aanpak.
- Toetst van nabij de uitgevoerde werkzaamheden op effectiviteit en het juist toepassen van regels en procedures, stuurt bij waar nodig en zorgt hierbij voor duidelijke communicatie op het niveau van de medewerker en constructieve feedback.

## Nauwkeurigheid

Taken correct en tijdig uitvoeren en tot in de kleinste details verzorgen.

**Functiegroep:** facilitaire medewerkers

**Specifiek:** financieel beheerder OCMW, coördinator logistiek en veiligheid, poetshulpen in gezinnen, verzorgenden in gezinnen, jurist sociale dienst en deskundige financiën

Poetshulpen in gezinnen, verzorgenden in gezinnen

### **Werkt routinematig en met aandacht**

- Voert de taak routinematig uit in opdracht van anderen.
- Volgt routinematig de vooropgestelde procedures.
- Werkt met zorg en aandacht een taak volledig af.
- Houd ook bij routinetaken en vaste procedures de aandacht vast en blijft aandacht hebben voor details.
- Controleert spontaan zijn eigen werk.

Technische medewerkers

Administratieve medewerkers: administratief medewerker onthaal, sociaal verhuurkantoor, buitenschoolse kinderopvang, personeelsdienst, thuiszorgdiensten, sociale dienst, financiële dienst, secretariaat

### **Werkt met aandacht en nauwkeurig**

- Werkt met zorg en aandacht een taak volledig af.
- Houd ook bij routinetaken en vaste procedures de aandacht vast en blijft aandacht hebben voor details.
- Controleert spontaan zijn eigen werk.
- Werkt met persoonlijke betrokkenheid en zorg.
- Werkt nauwkeurig, doordacht en systematisch om niets te vergeten of over het hoofd te zien.
- Controleert nauwgezet het eigen werk tot in detail.

Jurist sociale dienst en coördinator logistiek en veiligheid, ploegbazen onderhoud patrimonium en technische dienst

### **Werkt nauwkeurig met inzet en verantwoordelijkheid**

- Werkt met persoonlijke betrokkenheid en zorg.
- Werkt nauwkeurig, doordacht en systematisch om niets te vergeten of over het hoofd te zien. Weet daarbij snelheid met nauwkeurigheid te combineren. En dit zelfs onder tijdsdruk.
- Het eindproduct is af, de puntjes staan op de 'i'.
- Bij de eindcontrole worden er geen fouten meer uitgehaald.
- De werkplanning is logisch en efficiënt.

Financieel beheerder OCMW en deskundige financiën

### **Werkt nauwkeurig met inzet en verantwoordelijkheid:**

- Werkt met persoonlijke betrokkenheid en zorg.
- Werkt logisch en efficiënt om niets te vergeten of over het hoofd te zien. Weet daarbij snelheid met nauwkeurigheid te combineren. En dit zelfs onder tijdsdruk.
- Controleert nauwgezet de processen en de taken in al hun aspecten tot in detail van zowel zijn eigen werk als dat van anderen.
- Na de eindcontrole van zowel eigen werk als dat van anderen, worden er geen fouten meer uitgehaald.
- Het eindproduct is af, de puntjes staan op de 'i'.

## Onderhandelen

Brengt eigen standpunten, argumenten en belangen over en gaat op zoek naar standpunten, argumenten en belangen van de andere partij om tot een aanvaardbare oplossing te komen voor beide partijen.

**Specifiek:** OCMW-secretaris, jurist sociale dienst

Jurist sociale dienst

### **Creëert ruimte voor de tegenpartij en zoekt actief naar aansluiting met de tegenpartij**

- Brengt de eigen standpunten helder naar voren en nodigt de tegenpartij uit om hetzelfde te doen.
- Verduidelijkt het eigen standpunt en benadrukt de elementen die aansluiten bij de belangen van de tegenpartij.
- Tast naar argumenten van de tegenpartij alvorens de eigen standpunten te onderbouwen.
- Onderzoekt vooraf eigen (wettelijke) mogelijkheden en bereidheid tot het doen van concessies.
- Zoekt bij onderhandelingen samenwerking, combineert creativiteit en technische expertise om de betrokkenen in de onderhandeling te kunnen overtuigen, om te komen tot aanvaardbare oplossingen voor alle partijen.
- Onderhandelt in een constructieve sfeer, zoekt naar gedragen oplossingen. Ziet de onderhandelingen in een ruime context van samenwerkingsverbanden op langere termijn.

OCMW-secretaris

### **Beschikt over een goede overlegstrategie**

- Zoekt vooraf naar realistische en haalbare resultaten, door zich te verplaatsen in de situatie en belangen van de andere partij tegenover de eigen belangen.
- Bepaalt vooraf eigen mogelijkheden en grenzen en schat de bereidheid van ieder om concessies te doen zo helder mogelijk in.
- Werkt in onderhandelingen efficiënt naar de doelen toe. Geeft duidelijke argumenten naar consequenties en de impact van onderhandelingsvoorstellen van de eigen organisatie of tegenpartij weer.
- Onderhandelt in een constructieve sfeer, zoekt naar gedragen oplossingen (streeft naar een win-win situatie). Ziet de onderhandelingen in een ruime context van samenwerkingsverbanden op langere termijn.
- Gaat na of partijen het onderhandelingsresultaat begrijpen en accepteren.
- Maakt de balans op van wat er is ingeleverd en wat daarvoor is verkregen.

## Oordeelkundige besluitvaardigheid

Weloverwogen beslissen door middel van bindende uitspraken of het ondernemen van acties. Keuzes maken en knopen doorhakken.

**Functiegroep:** algemene leiding

**Specifiek:** dienstverantwoordelijke sociale dienst, buitenschoolse kinderopvang, thuiszorgdiensten

Dienstverantwoordelijke sociale dienst, thuiszorgdiensten, buitenschoolse kinderopvang

### **Neemt en staat voor besluiten**

- Betrekt actief collega's bij besluitvorming, vraagt terugkoppeling en streeft naar een draagvlak voor te maken keuzes.
- Durft een standpunt innemen.
- Neemt op bedachtzame en consistente wijze een besluit, ook in situaties waar de informatie niet duidelijk en/of onvolledig is.
- Kan snel beslissen als de situatie dit vereist.
- Blijft stevig achter genomen besluiten staan en betreft anderen bij de uitvoering van beslissingen.
- Durft berekende risico's nemen.

Algemene leiding: OCMW-secretaris, financieel beheerder OCMW, algemeen diensthoofd

### **Toont zich strategisch, daadkrachtig in onzekere situaties**

- Kan een gefundeerd en genuanceerd oordeel vellen op basis van kritische en realistische criteria. Maakt weloverwogen strategische keuzes.
- Zorgt voor voldoende draagvlak door mensen te betrekken bij cruciale keuzes in de besluitvorming en hen terugkoppeling te vragen. Wijzigt zijn aanpak als de situatie dit vereist.
- Is daadkrachtig in onzekere situaties of actuele ontwikkelingen.
- Stelt zaken niet uit. Kan snel beslissen als de situatie dit vereist.
- Straalt zelfvertrouwen uit, heeft overwicht bij het nemen van beslissingen en neemt volledige verantwoordelijkheid.
- Blijft bij tegenwerking achter het genomen besluit staan en doet het uitvoeren.

## Organisatiesensitiviteit

Onderkennen van invloed en gevolgen die de organisatie op het eigen handelen heeft, alsook het onderkennen van de invloed en gevolgen van eigen beslissingen of activiteiten op andere onderdelen van de organisatie

**Functiegroep:** algemene leiding

**Specifiek:** dienstverantwoordelijke personeelsdienst

Algemene leiding: OCMW-secretaris, financieel beheerder OCMW, algemeen diensthoofd

Dienstverantwoordelijke personeelsdienst

### **Houdt rekening met het globale organisatiebelang, vanuit een specifiek werkdomein**

- Toetst en houdt rekening met de verschillende behoeften, belangen en verwachtingen van de diensten en bestuur binnen de organisatie.
- Creëert bij de juiste betrokkenen een voldoende groot draagvlak om beslissingen te realiseren.
- Legt uit hoe er tot belangrijke beslissingen is gekomen.
- Verdedigt de keuzes van de organisatie.
- Onderkent de invloed en gevolgen van de eigen beslissing op de diensten binnen de organisatie.

## Plannen en organiseren

Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen, acties, tijd en middelen aangeven om deze te bereiken.

Administratief medewerker onthaal, sociaal verhuurkantoor, buitenschoolse kinderopvang, financiële dienst, sociale dienst secretariaat, personeelsdienst, thuiszorgdiensten, technische medewerkers, verzorgenden in gezinnen, verzorgenden in dagverzorgingscentrum, poetshulpen in gezinnen, medewerker-coaches

**Specifiek:** ploegbazen onderhoud patrimonium en technische dienst

### Plant eigen werk effectief

- Plant de eigen werkzaamheden goed en werkt volgens een opgestelde planning.
- Stelt prioriteiten, heeft overzicht over eigen werkzaamheden en toetst nauwkeurig de eigen voortgang.
- Werkt ordelijk en systematisch volgens logische stappen en plannen die vooraf opgesteld zijn.

Begeleiders buitenschoolse kinderopvang

### Plant eigen werk efficiënt

- Werkt ordelijk en systematisch volgens logische stappen en plannen die vooraf opgesteld zijn.
- Plant de eigen werkzaamheden goed en werkt volgens een opgestelde planning.
- Stelt prioriteiten, heeft overzicht op de eigen werkzaamheden en toetst nauwkeurig de eigen voortgang.
- Houdt bij activiteiten/opdrachten rekening met de efficiënte inzet van middelen (personeel-infrastructuur-budgetten).
- Zorgt voor een gezellige en geordende leefruimte, hecht belang aan gezelligheid en een huiselijke sfeer in de opvang

Ploegbazen onderhoud patrimonium en technische dienst

### Plant eigen werk en dat van anderen efficiënt

- Stemt op verstandige wijze werkzaamheden af die verschillende mensen uitvoeren.
- Houdt goed overzicht over de werkzaamheden van zichzelf, anderen en bewaakt nauwkeurig de voortgang.
- Brengt adequaat structuur aan in het eigen werk en dat van anderen.
- Controleert de voortgang en grijpt gepast in bij onverwachte ontwikkelingen.

Coördinatoren thuiszorgdiensten, deskundigen sociale dienst, coördinatoren buitenschoolse kinderopvang, coördinator logistiek en veiligheid, jurist sociale dienst en deskundige financiën

### Stelt prioriteiten en kan coördineren

- Stemt op verstandige wijze werkzaamheden af die verschillende mensen uitvoeren en ondersteunt dit met een overzichtelijke en ordelijke administratie opdat bij afwezigheid de werkzaamheden verder opgevolgd kunnen worden.
- Coördineert meerdere projecten en verschillende werkzaamheden die tegelijkertijd door verschillende mensen worden uitgevoerd en behoudt hierover een goed overzicht.
- Stelt weloverwogen doelen en prioriteiten voor zichzelf en voor anderen en houdt hierbij rekening met maatschappelijk tendensen en sociale structuren in de samenleving. Hij/zij stuurt aan op het bereiken van de doelstellingen.
- Legt relaties tussen werkzaamheden binnen de organisatie en stemt de planning van de eigen werkzaamheden hierop af.
- Controleert de voortgang en grijpt gepast in bij onverwachte ontwikkelingen.

OCMW-secretaris, financieel beheerder OCMW, algemeen diensthoofd, dienstverantwoordelijke sociale dienst, thuiszorgdiensten, buitenschoolse kinderopvang, personeelsdienst

**Geeft sturing en ondersteuning vanuit de strategische en operationele beleidslijn**

- Plant activiteiten om tot een optimale informatievergaring te komen m.b.t. de juridische context, maatschappelijke trends en interne noden, om op basis hiervan een strategische planning op te maken.
- Coördineert veel werkzaamheden die inhoudelijk van elkaar verschillen en die een lange doorlooptijd of gevolgen op lange termijn hebben.
- Heeft een goed overzicht en ordent planningen van anderen naar het belang ervan en ondersteunt anderen effectief bij het plannen van het werk.
- Behoudt het overzicht en stuurt aan op het bereiken van de doelstellingen.
- Controleert de voortgang en grijpt gepast in bij onverwachte ontwikkelingen.

### **Probleemoplossend vermogen**

In staat zijn mogelijke problemen te herkennen, te zoeken naar mogelijke oorzaken en haalbare oplossingen voor te stellen.

**Functiegroep:** dienstverantwoordelijken, deskundigen/coördinatoren, facilitaire medewerkers

**Specifiek:** algemeen diensthoofd, verzorgenden in dagverzorgingscentrum, verzorgenden in gezinnen, medewerker-coaches

Technische medewerkers

Administratieve medewerkers: administratief medewerker onthaal, sociaal verhuurkantoor, buitenschoolse kinderopvang, financiële dienst, sociale dienst secretariaat, personeelsdienst, thuiszorgdiensten

Verzorgenden in dagverzorgingscentrum, verzorgenden in gezinnen, medewerker-coaches

**Signaleert en lost problemen binnen een bepaald kader op**

- Signaleert tijdig knelpunten op het eigen werkgebied en lost deze binnen de gestelde kaders op.
- Gaat planmatig tewerk en verzamelt informatie over de achtergronden en oorzaken.
- Formuleert een probleemstelling en maakt duidelijk onderscheid tussen hoofd- en bijzaken van een probleem.
- Omschrijft duidelijk de kern van het probleem.
- Lost eenvoudige of vaak voorkomende problemen zelfstandig op.
- Doet suggesties rond de oplossing van meer complexe problemen.

Ploegbazen onderhoud patrimonium en technische dienst

**Signaleert en lost problemen op, treedt op bij onverwachte gebeurtenissen**

- Signaleert tijdig knelpunten op het eigen werkgebied en lost deze binnen de gestelde kaders op.
- Gaat planmatig tewerk en verzamelt informatie over de achtergronden en oorzaken.
- Formuleert een probleemstelling en maakt duidelijk onderscheid tussen hoofd- en bijzaken van een probleem.
- Doet suggesties rond de oplossing van meer complexe problemen.
- Anticipeert adequaat op mogelijke knelpunten en reageert snel en doeltreffend bij problemen en onverwachte gebeurtenissen.

Coördinatoren thuiszorgdiensten, deskundigen sociale dienst, coördinatoren buitenschoolse kinderopvang, coördinator logistiek en veiligheid en deskundige financiën

**Inventariseert oorzaken en zoekt naar oplossingen en analyseert deze**

- Lost problemen zelfstandig op en zoekt diepgaand naar achterliggende oorzaken om herhaling te voorkomen.
- Volgt elke relevante regelgeving op en legt verbanden tussen verschillende soorten informatie.
- Betrekt anderen op een verstandige wijze bij de formulering en oplossing van problemen en dringt door tot de kern van het probleem.
- Formuleert meerdere alternatieven of oplossingen op een correcte en volledige wijze binnen vastgestelde kaders.
- Anticipeert adequaat op mogelijke knelpunten en reageert snel en doeltreffend bij problemen en onverwachte gebeurtenissen.

Dienstverantwoordelijken: dienstverantwoordelijke sociale dienst, thuiszorgdiensten, buitenschoolse kinderopvang en personeelsdienst

**Analyseert problemen en werkt vanuit een anticiperende houding**

- Volgt elke relevante regelgeving op en legt verbanden tussen verschillende soorten informatie.
- Anticipeert adequaat op mogelijke knelpunten en reageert snel en doeltreffend bij problemen en onverwachte gebeurtenissen.
- Analyseert problemen helder en achterhaalt de werkelijke vraag achter het probleem zonder over inhoudelijke kennis of volledige informatie te beschikken.
- Formuleert meerdere passende alternatieven of oplossingen.
- Lost langdurende problemen goed op wanneer anderen er niet uitkomen.

Algemeen diensthoofd, jurist sociale dienst

**Analyseert problemen en werkt vanuit een anticiperende houding. Maakt duidelijke analyses en ondersteunt anderen**

- Anticipeert adequaat op mogelijke knelpunten en reageert snel en doeltreffend bij problemen en onverwachte gebeurtenissen.
- Analyseert problemen helder en achterhaalt de werkelijke vraag achter het probleem zonder over inhoudelijke kennis of volledige informatie te beschikken.
- Formuleert meerdere passende alternatieven of oplossingen.
- Lost langdurende problemen goed op wanneer anderen er niet uitkomen.
- Treedt succesvol op als bemiddelende derde partij in complexe situaties.
- Ondersteunt anderen bij het oplossen van problemen, zonder zelf over probleeminhoudelijke kennis te beschikken.

## **Samenwerken (kerncompetentie)**

Zich constructief inzetten om samen met anderen doelen te bereiken. In overleg, effectief bijdragen aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer dit niet volledig met het eigen belang of eigen mening strookt. Zich inzetten voor een positieve werksfeer.

OCMW-secretaris

### **Creëert en onderhoudt overkoepelende samenwerkingsverbanden met en tussen het bestuur, de interne en externe organisaties**

- Creëert structuren en communicatiekanalen om de samenwerking tussen bestuur en de interne organisatie zo efficiënt mogelijk te laten verlopen.
- Formaliseert de samenwerking in juridisch onderbouwde contracten en gedragen samenwerkingsovereenkomsten.
- Draagt samenwerking uit als belangrijke waarde in de entiteit en daarbuiten en stimuleert anderen hierin.
- Formuleert opmerkingen en kritiek op een opbouwende en respectvolle manier
- Gaat constructief om met mogelijke spanningen en werkt mee aan een positieve teamgeest.

Financieel beheerder OCMW

### **Creëert en onderhoudt samenwerkingsverbanden met en tussen OCMW-diensten en externe organisaties**

- Creëert structuren om de samenwerking met de verschillende afdelingen en andere organisaties te verbeteren.
- Formaliseert de samenwerking in juridisch onderbouwde contracten.
- Draagt samenwerking uit als belangrijke waarde in de entiteit en daarbuiten en stimuleert anderen hierin.
- Formuleert opmerkingen en kritiek op een opbouwende en respectvolle manier.
- Gaat constructief om met mogelijke spanningen en werkt mee aan een positieve teamgeest.

Algemeen diensthoofd

### **Creëert en onderhoudt samenwerkingsverbanden met en tussen OCMW-diensten en externe organisaties**

- Creëert en onderhoudt structuren om de samenwerking met de verschillende afdelingen en andere organisaties te verbeteren.
- Formaliseert samenwerking in gedragen samenwerkingsovereenkomsten.
- Draagt samenwerking uit als belangrijke waarde in de organisatie en daarbuiten en stimuleert anderen hierin.
- Formuleert opmerkingen en kritiek op een opbouwende en respectvolle manier.
- Gaat constructief om met mogelijke spanningen en werkt mee aan een positieve teamgeest.

Dienstverantwoordelijke sociale dienst, thuiszorgdiensten, buitenschoolse kinderopvang, personeelsdienst

### **Stimuleert de samenwerking binnen en buiten de eigen dienst**

- Werkt actief samen met anderen, zowel binnen als buiten de organisatie, stuurt gericht aan op gemeenschappelijke belangen en communiceert vlot om tot afspraken en resultaten te komen.
- Creëert structuren en systemen en stimuleert medewerkers om de samenwerking te verbeteren.
- Zorgt ervoor dat het te behalen resultaat wordt ervaren als een gezamenlijke verantwoordelijkheid.
- Formuleert opmerkingen en kritiek op een opbouwende en respectvolle manier.
- Gaat constructief om met mogelijke spanningen en werkt mee aan een positieve teamgeest.



Deskundigen sociale dienst, jurist sociale dienst en deskundige financiën

**Stimuleert de samenwerking binnen de eigen dienst**

- Geeft informatie en kennis door die voor anderen nuttig of belangrijk kan zijn.
- Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder de eigen opdracht.
- Werkt actief samen met anderen, zowel binnen als buiten de organisatie, stuurt gericht aan op gemeenschappelijke belangen en communiceert vlot om tot afspraken en resultaten te komen.
- Gaat constructief om met mogelijke spanningen en werkt mee aan een positieve teamgeest.
- Formuleert opmerkingen en kritiek op een opbouwende en respectvolle manier.

Coördinatoren thuiszorgdiensten, coördinator logistiek en veiligheid, coördinatoren buitenschoolse kinderopvang

**Stimuleert de samenwerking binnen de eigen dienst**

- Geeft informatie en kennis door die voor anderen nuttig of belangrijk kan zijn.
- Kent de sterke en zwakke punten van de ander, gaat constructief om met mogelijke spanningen en werkt zo mee aan een positieve teamgeest.
- Formuleert opmerkingen en kritiek op een opbouwende en respectvolle manier.
- Werkt actief samen met anderen, zowel binnen als buiten de organisatie, stuurt gericht aan op gemeenschappelijke belangen en communiceert vlot om tot afspraken en resultaten te komen.
- Zorgt ervoor dat het te behalen resultaat wordt ervaren als een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Begeleiders buitenschoolse kinderopvang en ploegbazen onderhoud patrimonium en technische dienst

**Werkt actief aan een positieve samenwerking binnen de eigen dienst**

- Communiceert voldoende om gezamenlijke doelen en positieve samenwerking te bereiken en durft open te communiceren met collega's om problemen bespreekbaar te stellen.
- Geeft informatie en kennis door die voor anderen nuttig of belangrijk kan zijn.
- Streeft gezamenlijke doelen na en stemt de eigen inbreng/prioriteiten af op de noden van de groep.
- Biedt hulp aan, ook al valt de taak niet onder de eigen opdracht.
- Heeft in de omgang met collega's oog voor de verscheidenheid en de complementariteit van elkaar en gaat hier op een opbouwende manier mee om.

Verzorgenden in gezinnen, verzorgenden in dagverzorgingscentrum, poetshulpen in gezinnen, technische medewerkers

**Werkt mee en informeert**

- Geeft de ander ruimte om voor zijn/haar mening uit te komen.
- Geeft informatie en kennis door, die voor anderen nuttig of belangrijk kan zijn.
- Draagt bij aan het gezamenlijke resultaat door eigen doelen te realiseren en komt gemaakte afspraken na.
- Bevraagt spontaan en proactief de mening van anderen.
- Komt met ideeën om het gezamenlijke resultaat te verbeteren.
- Gaat constructief om met mogelijke spanningen en werkt mee aan een positieve teamgeest.

Administratief medewerker onthaal, sociale dienst, personeelsdienst, secretariaat buitenschoolse kinderopvang, sociaal verhuurkantoor, financiële dienst, thuiszorgdiensten

**Helpt, stimuleert pleegt overleg**

- Streeft gezamenlijke doelen na en stemt de eigen inbreng/prioriteiten af op de noden van de groep.
- Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om tot een gezamenlijk resultaat te komen. Komt met ideeën om het gezamenlijke resultaat te verbeteren.
- Zoekt actief naar samenwerking met anderen en stuurt hier gericht op aan om tot afspraken en resultaten te komen.
- Komt gemaakte werkafspraken na.
- Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder de eigen opdracht.

Medewerker-coaches

**Helpt, stimuleert en ondersteunt**

- Geeft de ander ruimte om voor zijn/haar mening uit te komen.
- Geeft informatie en kennis door die voor anderen nuttig of belangrijk kan zijn.
- Komt met ideeën om het gezamenlijke resultaat te verbeteren.
- Bevraagt spontaan en proactief de mening van anderen.
- Benut de gepaste communicatiekanalen en stimuleert het overleg rond aangelegenheden die de eigen entiteit overstijgen.
- Gaat constructief om met mogelijke spanningen en werkt mee aan een positieve teamgeest.

## **Stressbestendigheid**

Het effectief en efficiënt blijven presteren ongeacht de omstandigheden (tijdsdruk, tegenslag, teleurstelling of tegenkanting).

**Functiegroep:** management

**Specifiek:** coördinatoren thuiszorgdiensten, deskundigen sociale dienst

Coördinatoren thuiszorgdiensten, deskundigen sociale dienst

**Blijft rustig in situaties van langdurig verhoogde druk**

- Blijft onder moeilijke werkomstandigheden hoofd- en bijzaak in het eigen werk onderscheiden.
- Blijft rustig praten en geeft een ontspannen indruk, ook al maakt zijn/haar gesprekspartner het hem/haar moeilijk.
- Behoudt bij confrontaties een correcte en tactvolle houding. Laat zich niet meeslepen door emotioneel gedrag van anderen, blijft rustig en beleefd reageren.
- Blijft zich in crisismomenten open opstellen ten aanzien van kritiek van anderen en blijft bereid zijn/haar aanpak te toetsen.
- Kan voor zichzelf problemen, spanningen of tegenslag verwerken en relativeren.
- Blijft doorzetten en de functietaken uitvoeren in geval van tegenslagen en teleurstellingen.

Management: OCMW-secretaris, financieel beheerder OCMW, algemeen diensthoofd, dienstverantwoordelijke sociale dienst, thuiszorgdiensten, buitenschoolse kinderopvang, personeelsdienst

**Blijft rustig in situaties die langdurige hoge druk met zich meebrengen**

- Blijft onder moeilijke werkomstandigheden hoofd- en bijzaak in het eigen werk onderscheiden.
- Presteert goed in situaties waar sprake is van langdurige of zich herhalende hoge tijdsdruk, tegenslag en complicaties.
- Blijft zich niettegenstaande grote tijdsdruk en/of van kritiek van anderen open opstellen voor meningen of opmerkingen van anderen en blijft bereid zijn/haar aanpak te toetsen.
- Blijft in situaties van grote druk en weerstand zoeken naar een aangepaste stijl en aanpak om toch zijn/haar doelstelling te bereiken.
- Blijft doorzetten in geval van tegenslagen en teleurstellingen en neemt in dergelijke situaties de nodige beslissingen en/of acties.

## Veilig, hygiënisch en gezond werken

Werken met het grootst mogelijke respect voor de opgelegde regels rond veiligheid, hygiëne en gezondheid voor de eigen persoon, alsook in samenwerking met anderen.

**Specifiek:** begeleiders buitenschoolse kinderopvang, verzorgenden in dagverzorgingscentrum, verzorgenden in gezinnen, poetshulpen in gezinnen, technische medewerkers, coördinator logistiek en veiligheid

Begeleiders buitenschoolse kinderopvang

### **Integreert de basisprincipes rond hygiëne, veiligheid en gezondheid in hoge mate in de eigen werking**

- Verzekert steeds de optimale veiligheid van het kind tijdens het opvanggebeuren en bij de verplaatsingen. Houdt steeds een goed groepsoverzicht.
- Verzekert steeds een optimale hygiëne en gezondheid van het kind: ziet toe op propere handen, monden en neuzen, zorgt dat kinderen beschermd zijn tegen weersomstandigheden, past kennis van gezonde voeding toe, kan werken met reinigings- en ontsmettingsmiddelen.
- Heeft basiskennis van EHBO, blustechnieken en evacuatie en kan dit toepassen.
- Meldt onveilige situaties onmiddellijk volgens de afgesproken procedure.
- Kan vaststellen wanneer een kind mogelijks ziek is en stelt vervolgens gepaste basishandelingen en/of – verzorging.

Verzorgenden in dagverzorgingscentrum, verzorgenden in gezinnen, poetshulpen in gezinnen, technische medewerkers

### **Past de regels en de gebruiksvorschriften rond veilig, hygiënisch en gezond werken toe voor zichzelf en anderen**

- Confirmeren aan de regels.
- Veilig, verantwoord gebruiken van machines, producten en/of gereedschappen en dit voor zowel de eigen persoon alsook voor anderen.
- Praktische vaardigheden m.b.t. het aanleren van veiligheid, gezondheid en hygiëne aan anderen (collega's, cliënten, gebruikers, ...).
- Wanneer ongezonde, onhygiënische of gevaarlijke situaties dreigen te ontstaan, hierop tijdig reageren door dit te melden en waar het kan en toegelaten is corrigerend optreden.

Coördinator logistiek en veiligheid

### **Ontleedt, stimuleert en handelt overeenkomstig de principes van veilig, hygiënisch en gezond werken**

- Het kunnen vertalen van voorschriften en vereisten die gesteld worden aan de organisatie op vlak van verzekeringen, integrale kwaliteitszorg, milieuriichtlijnen, ... naar een actieplan op vlak van veilig, hygiënisch en gezond werken.
- Zelf een voorbeeld zijn op vlak van veilig, hygiënisch en gezond werken door bewust de opgelegde reglementering te volgen.
- Instaan voor eigen veiligheid en deze van anderen door het opstellen, communiceren, implementeren en controleren van de nodige regels en procedures m.b.t. veilig, hygiënisch en gezond werk
- Proactief en preventief handelen om te voorkomen dat er onveilige, onhygiënische en/of ongezonde werksituaties ontstaan. Wanneer ongezonde, onhygiënische of gevaarlijke situaties dreigen te ontstaan, hierop tijdig reageren en corrigerend op te treden.
- Optimale bewaking en toezicht, onderhoudsnazicht, ... organiseren op de diverse werkplaatsen, gereedschappen, materialen gebruikt in de organisatie.

Ploegbazen onderhoud patrimonium en technische dienst

**Stimuleert en handelt overeenkomstig de principes van veilig, hygiënisch en gezond werken**

- Wanneer ongezonde, onhygiënische of gevaarlijke situaties dreigen te ontstaan, hierop tijdig reageren door dit te melden en waar het kan en toegelaten is corrigerend optreden.
- Instaan voor eigen veiligheid en deze van anderen (voorbeeldfunctie) door te communiceren, te implementeren en te controleren van de nodige regels en procedures m.b.t. veilig, hygiënisch en gezond werk
- Proactief en preventief handelen om te voorkomen dat er onveilige, onhygiënische en/of ongezonde werksituaties ontstaan. Wanneer ongezonde, onhygiënische of gevaarlijke situaties dreigen te ontstaan, hierop tijdig reageren en corrigerend op te treden.
- Optimale bewaking en toezicht, onderhoudsnazicht, ... organiseren op de diverse werkplaatsen, gereedschappen, materialen gebruikt in de organisatie.

**Verantwoordelijkheidszin (kerncompetentie)**

Zich op een plichtsbewuste manier engageren om het takenpakket te realiseren en de gemaakte afspraken na te komen.

OCMW-secretaris, financieel beheerder, algemeen diensthoofd

**Bereikt doel met oog voor kwaliteit en draagt hierin verantwoordelijkheid**

- Is plichtsbewust en geëngageerd voor zijn/haar werk.
- Werkt zelfstandig met de vereiste verantwoordelijkheidszin.
- Is pas tevreden over zichzelf als hij/zij het vooropgestelde doel op kwaliteitsvolle wijze bereikt heeft.
- Is zich bewust van het effect op anderen en de organisatie wanneer hij/zij het vooropgestelde doel niet bereikt.
- Erkent het belang of nut van zijn/haar positie binnen de organisatie en handelt hiernaar.

Dienstverantwoordelijke sociale dienst, thuiszorgdiensten, buitenschoolse kinderopvang, personeelsdienst

**Bereikt doel met oog voor kwaliteit en draagt hierin verantwoordelijkheid**

- Is plichtsbewust en geëngageerd voor zijn/haar werk.
- Werkt zelfstandig met de vereiste verantwoordelijkheidszin.
- Erkent de verantwoordelijkheden die eigen zijn aan de functie en de positie binnen de organisatie.
- Zet alles in het werk om het vooropgestelde doel op een kwaliteitsvolle manier te bereiken.
- Is zich bewust van het effect op anderen en de organisatie wanneer hij/zij het vooropgestelde doel niet bereikt.

Begeleiders buitenschoolse kinderopvang

**Bereikt doel met oog voor kwaliteit**

- Is gedreven om zijn/haar werk goed uit te voeren.
- Zet alles in het werk om het vooropgestelde doel te bereiken.
- Is plichtsbewust en geëngageerd voor zijn/haar werk.
- Hecht veel belang aan de kwaliteit van zijn/haar werk.
- Erkent het belang of nut van zijn/haar positie binnen de organisatie.

Deskundigen sociale dienst, coördinatoren thuiszorgdiensten, coördinator logistiek en veiligheid, coördinatoren buitenschoolse kinderopvang, jurist sociale dienst, deskundige financiën en ploegbazen onderhoud patrimonium en technische dienst

**Bereikt doel met oog voor kwaliteit**

- Is plichtsbewust en geëngageerd voor zijn/haar werk.
- Stelt alles in het werk om het vooropgestelde doel op een kwaliteitsvolle manier te bereiken.
- Werkt zelfstandig met de vereiste verantwoordelijkheidszin
- Erkent de verantwoordelijkheden die eigen zijn aan de functie en de positie binnen de organisatie.
- Is zich bewust van het effect op anderen en de organisatie wanneer hij/zij het vooropgestelde doel niet bereikt.

Administratief medewerker onthaal, sociaal verhuurkantoor, buitenschoolse kinderopvang, financiële dienst, sociale dienst secretariaat, personeelsdienst, thuiszorgdiensten

Technische medewerkers

**Lost verwachtingen in en bereikt zo de doelen**

- Doet wat van hem/haar verwacht wordt binnen de eigen dienst.
- Is geïnteresseerd in de uiteindelijke output van het werk.
- Spant zich in voor zijn/haar opdracht.
- Zet alles in het werk om het vooropgestelde doel kwalitatief te bereiken.
- Is zich bewust van het effect wanneer hij/zij de doelen niet bereikt.

Verzorgenden in gezinnen, verzorgenden in dagverzorgingscentrum

**Spant zich in om het vooropgestelde doel te bereiken**

- Is plichtsbewust en geëngageerd voor zijn/haar werk.
- Doet wat van hem/haar verwacht wordt binnen het eigen takenpakket.
- Komt de afspraken na die aan hem/haar gevraagd worden.
- Streeft er naar zijn/haar werk goed uit te voeren.
- Doet zijn/haar best om het vooropgestelde doel te bereiken.

Medewerker-coaches

**Spant zich in om het vooropgestelde doel te bereiken**

- Is plichtsbewust en geëngageerd voor zijn/haar werk.
- Stelt alles in het werk om het vooropgestelde doel te bereiken.
- Streeft er naar zijn/haar werk goed uit te voeren.
- Doet zijn/haar best om het vooropgestelde doel te bereiken.
- Komt de afspraken na die aan hem/haar gevraagd worden.

Poetshulpen in gezinnen

**Spant zich in om het vooropgestelde doel te bereiken**

- Is plichtsbewust en geëngageerd voor zijn/haar werk.
- Doet wat van hem/haar verwacht wordt binnen het eigen takenpakket.
- Komt de afspraken na die aan hem/haar gevraagd worden.
- Doet zijn/haar best om het vooropgestelde doel te bereiken.
- Is geïnteresseerd in de uiteindelijke output van het werk.

## Werk opvolgen

Controleert de voortgang en de realisatie van werkprocessen of projecten, rekeninghoudend met vooropgestelde doelstellingen en tijd.

**Functiegroep:** dienstverantwoordelijken, administratieve medewerkers

**Specifiek:** technische medewerkers, jurist sociale dienst

Technische medewerkers

### Volgt deelprocessen van een taak op

- Bewaakt de voortgang van de deeltaak en voorkomt dat er iets misloopt.
- Werkt de deeltaken, uit een groter geheel, gedetailleerd uit.
- Volgt eigen werkzaamheden op en evalueert zijn/haar inbreng.
- Rapporteert spontaan over de voortgang van zijn/haar werk aan de leidinggevende.

Administratieve medewerkers: administratief medewerker onthaal, sociaal verhuurkantoor, buitenschoolse kinderopvang, financiële dienst, sociale dienst secretariaat, personeelsdienst, thuiszorgdiensten

Jurist sociale dienst

### Volgt de voortgang van het eigen werk op

- Controleert systematisch en objectief de voortgang van het eigen werk.
- Bekijkt wat haalbaar is op vlak van kwantiteit en kwaliteit.
- Volgt de voortgang van eigen werkzaamheden en processen in de tijd op.
- Rapporteert spontaan over de voortgang van zijn/haar werk.
- Legt vervolgafspraken en activiteiten vast.

Dienstverantwoordelijken: dienstverantwoordelijke sociale dienst, thuiszorgdiensten, buitenschoolse kinderopvang, personeelsdienst

### Volgt de voortgang van het eigen werk en dat van anderen op

- Controleert op regelmatige basis de voortgang en resultaten van een werkproces.
- Bouwt momenten van werkoverleg en rapportering in.
- Volgt afspraken op het afgesproken moment op.
- Wijst medewerkers op hun planning of afspraken.
- Anticipeert op mogelijke storingen in de voortgang.
- Stelt prioriteiten en bouwt een degelijke procesbewaking uit.
- Stelt procedures op om de voortgang van de eigen taken, gedelegeerde en verantwoordelijkheden te bewaken en te verbeteren.

## **Zelfstandig werken**

Een bepaald doel bereiken zonder sturing nodig te hebben van anderen door zelfstandigheid in het denken en handelen.

**Specifiek:** medewerker-coaches, technische medewerkers

medewerker-coaches, technische medewerkers

### **Werkt zelfstandig en neemt verantwoordelijkheid**

- Kent de taken die tot de job behoren en weet tot op welke hoogte hij/zij zelfstandig initiatief mag nemen.
- Onderneemt zelfstandig acties en neemt beslissingen binnen de bevoegdheid van de job.
- Is zich bewust van de consequenties van zelfstandig handelen en neemt hiervoor de verantwoordelijkheid.
- Vraagt advies als dit vereist is, signaleert problemen of belemmeringen en geeft aan wanneer de eigen bevoegdheden ontoereikend zijn om de verantwoordelijkheid op te nemen.
- Kan wanneer de situatie het vereist autonoom andere verantwoordelijkheden opnemen.