

Competentie Woordenboek

2023



INTRODUCTIE

Dit competentiewoordenboek bevat alle generieke gedragsgerichte competenties van de Brusselse gewestelijke openbare diensten.

Het is gebaseerd op het woordenboek dat in het verleden gebruikt werd door een groot deel van de instellingen van het gewest en door de federale overheidsdiensten. Het is aangepast aan de gewestelijke realiteit en kan evolueren naargelang de behoeften.

Dit document is ontwikkeld met als basis de methodologie "5+ 1". Zodoende is het woordenboek verdeeld in 5 generieke gedragsgerichte competenties : "Omgaan met informatie", "Omgaan met taken", "Omgaan met medewerkers", "Omgaan met relaties" en "Omgaan met het eigen functioneren". Hieraan is een extra groep toegevoegd met de technische competenties, die niet in dit woordenboek vermeld worden. Elke competentiegroep wordt vertegenwoordigd door een specifieke kleur en bestaat uit verschillende gedragsgerichte competenties. Deze worden in het woordenboek voorgesteld in volgorde van toenemende complexiteit met uitzondering van de groep " Omgaan met het eigen functioneren ".

Elk van deze gedragsgerichte competenties en de verschillende dimensies waaruit deze bestaat, zijn gedefinieerd. Om een competentie te beheersen, moet men de verschillende dimensies beheersen. Tenslotte worden aan alle dimensies gedragsindicators gekoppeld, die concreter en specifiekere uitdrukken hoe een competentie in de praktijk waarneembaar is.

Door de digitale transitie in onze samenleving en bij de overheidsdiensten zijn digitale vaardigheden essentieel geworden. Daarom werden in 2023 de digitale generieke competenties als dimensie aan dit gewestelijk competentiewoordenboek toegevoegd. Het Europees instrument voor digitale vaardigheden (DigComp), wordt hiervoor als referentiekader gebruikt. Hieruit zijn 16 van de 21 Digcomp competenties geselecteerd die gelinkt aan de generieke gedragsgerichte competenties, worden gezien als generieke digitale basiscompetentie. De overige 5 competenties uit Digcomp worden gezien als onderdeel van specifieke technische competenties.

De technische competenties hergroeperen bekwaamheden die enerzijds technische kennis en expertise zijn, en anderzijds de kunst van het toepassen van kennis en het leren in een situatie en in een specifieke context omvatten. Elke partner heeft de mogelijkheid deze te definiëren aan de hand van hun eigen behoeften.

Om praktische redenen hebben we het gebruik van generieke termen behouden. Het spreekt voor zich dat deze concepten van toepassing zijn op het vrouwelijke en het mannelijke geslacht. Later zal echter werk worden verricht om dit document inclusief te schrijven om elke vorm van discriminatie te voorkomen.

INHOUD

• Verantwoordelijke uitgever:
Isabelle Meulemans, directrice-generaal

• Redactie & lay-out:
talent.brussels - Cel Externe Communicatie



Omgaan
met informatie

Informatie begrijpen

Begrijpen van elementaire zaken, kunnen omgaan met onduidelijke informatie en correct inschatten van de eigen kennis.

Werkgerelateerde basisinformatie begrijpen: begrijpen van instructies, teksten en basisideeën.

O Omgaan met onduidelijke informatie: kunnen werken in een omgeving waar geen duidelijke of onvolledige informatie aanwezig is.

X Eigen kennis correct inschatten: eigen kennis en vaardigheden inschatten en grenzen kennen.

Niveau D

Niveau C

Informatie behandelen (M1)

Zoeken, verwerken en correct weergeven van grote hoeveelheden gegevens binnen de beschikbare termijn.

Informatie verzamelen: gaten in de informatie ontdekken en doeltreffend bijkomende informatie zoeken.

O Informatie verwerken: grote hoeveelheden informatie binnen de beschikbare termijn en onbevooroordeeld verwerken.

X Informatie weergeven: de informatie op een correcte en aan het doelpubliek aangepaste wijze weergeven.

+ Digcomp 1.1
Navigeren tussen ,zoeken en filteren van digitale gegevens, informatie en inhoud.

+ Digcomp 1.3
Beheren van digitale gegevens, informatie en inhoud.

Niveau D (M1)

Niveau C

Niveau B

Informatie analyseren (M1)

Gericht analyseren van gegevens en kritisch beoordelen van informatie.

Analytisch denken: een structuur herkennen in de informatie, inzicht krijgen in een oorzaak en gevolg en het onderscheid maken tussen het essentiële en het bijkomstige.

O Informatie beoordelen: kritisch omgaan met de informatie en de beschikbare alternatieven beoordelen.

+ Digcomp 1.2
Beoordelen van digitale gegevens, informatie en inhoud.

Niveau C (M1)

Niveau B (M1)

Niveau A

Informatie integreren (M1)

L eggen van verbanden tussen verschillende gegevens, genereren van alternatieven en trekken van sluitende conclusies.

Verbanden leggen: relevante en juiste linken leggen tussen diverse gegevens met het oog op de integratie tot een samenhangend geheel.

O Alternatieven genereren: meerdere alternatieven bedenken en opsommen.

X Conclusies trekken: een sluitende conclusie vormen op basis van de gemaakte synthese en gegenereerde alternatieven.

+ Digcomp 3.1
Creëren van digitale inhoud.

+ Digcomp 3.2
Integreren en herwerken van digitale inhoud.

Niveau B

Niveau A (M1)

Vernieuwen

Vernieuwend denken door innovatie en creatieve ideeën aan te brengen.

Vernieuwend denken: nieuwe pistes, perspectieven of combinaties ontdekken (die dus niet voor de hand liggend zijn).

0 Creatief denken: ongekende, originele ideeën aanbrengen (die dus niet voortvloeien uit bestaande processen).

Niveau A

Conceptualiseren

Algemene en abstracte redeneringen uitwerken op basis van concrete elementen/ervaringen, en die concepten omzetten in praktische oplossingen.

Globaal denken: denken zonder zich te verliezen in details.

O Werkbare oplossingen vinden: vanuit abstracte concepten concreet werkbaar oplossingen afleiden.

Niveau A

Inzicht in de organisatie

Kijken over diensten/directies heen, ontwikkelingen in de omgeving kennen en bepalen van organisatieparameters.

Transversaal denken: kijken over diverse diensten/directies heen en de gevolgen van beslissingen op andere delen van de organisatie juist kunnen inschatten.

O De evolutie in de omgeving kennen: ontwikkelingen in de externe omgeving opvolgen en begrijpen teneinde een aangepaste dienstverlening te kunnen garanderen.

X Bepalen van organisatieparameters: bepalen van interne parameters in functie van de visie en de strategie van de organisatie en met het oog op het optimaliseren van processen.

Niveau A

Visie ontwikkelen

○ ontwikkelen van een globale visie, missie en strategie voor de organisatie in haar geheel.

Organisatievisie ontwikkelen: integreren van omgevingsfactoren in een coherente visie en missie en deze vertalen in algemene beleidslijnen met positieve impact op middellange en lange termijn voor de organisatie.

0 Organisatiestrategie ontwikkelen: ontwikkelen van een samenhangend strategisch plan, in lijn met de missie en visie van de organisatie en op basis van informatie over de externe omgeving.

Niveau A



**Omgaan
met taken**

Taken uitvoeren

Gebruiken van de beschikbare hulpmiddelen en het zelfstandig, correct en systematisch uitvoeren van eenvoudige of repetitieve taken.

De beschikbare hulpmiddelen gebruiken voor zijn/haar activiteiten: het zelfstandig gebruiken van beschikbare hulpmiddelen bij het uitvoeren van taken volgens geldende procedures.

O Eenvoudige of repetitieve taken uitvoeren: het zelfstandig en systematisch uitvoeren van eenvoudige of repetitieve taken, volgens geldende procedures.

Niveau D



Werk structureren (M1)

Structureren van het eigen werk door prioriteiten te stellen en een veelheid aan verschillende taken op een systematische manier uit te voeren.

Prioriteiten stellen: de prioriteiten voor de eigen taken bepalen en uitvoeren.

O Systematisch werken: de eigen taken methodisch afwerken binnen de beschikbare termijn.

X Een veelheid aan taken uitvoeren: een aantal uiteenlopende taken op een georganiseerde manier uitvoeren.

+ Digcomp 5.2
Identificeren van digitale en technologische behoeften en oplossingen.

Niveau D (M1)

Niveau C

Niveau B

Problemen oplossen (M1)

O mgaan met en zelfstandig oplossen van problemen, zoeken van alternatieven en uitvoeren van de oplossingen.

Omgaan met het onverwachte: onverwachte situaties aanpakken door de situatie te herkennen, te begrijpen en te verwerken.

O p eigen initiatief handelen: de taken uitvoeren met een minimum aan begeleiding, op basis van eigen initiatief.

X Oplossingen uitvoeren: binnen zijn/haar activiteitendomein en op basis van ervaring en kennis, verschillende opties op een objectieve manier afwegen en de best passende oplossing implementeren.

+ Digcomp 5.1
Oplossen van technische problemen.

Niveaus Dc & Dm

Niveau C (M1)

Niveau B (M1)

Niveau A

Beslissen (M1)

Nemen van beslissingen op basis van (on)volledige informatie en doelgericht acties ondernemen om de beslissingen uit te voeren.

Beslissingen nemen: de juiste beslissing nemen op basis van (on)volledige informatie, rekening houdend met de voor- en nadelen ervan en met de diverse opties die er zijn.

O Acties ondernemen: het ondernemen van acties, vertrekkende van een beslissing en gericht op het realiseren van doelstellingen.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A (M1)

Organiseren

Proactief stellen en realiseren van de doelstellingen, nauwgezet uittekenen van actieplannen en daarbij de juiste middelen inschakelen, binnen de beschikbare tijd.

De doelstellingen bepalen en realiseren: beleidslijnen en tactische of operationele richtsnoeren vertalen naar concrete, meetbare doelstellingen en ze opvolgen.

O Proactief handelen: mogelijke toekomstige obstakels correct inschatten en op grond daarvan de juiste acties ondernemen.

X Plannen: efficiënte actieplannen uitwerken en structureren, in logische stappen, volgens de beschikbare tijd en volgens de prioriteiten; daarbij de vereiste middelen (mensen, budget, logistiek) efficiënt inzetten.

Niveau B

Niveau A

Beheren van de dienst*

Beheren en opvolgen van tijd, kosten, activiteiten en middelen.

Tijd/kosten beheren: kosten en tijd realistisch inschatten en doeltreffend beheren.

O Voortgang opvolgen: de voortgang van de resultaten met regelmaat opvolgen en indien nodig consequent en adequaat bijsturen in het licht van de op het niveau van de dienst te bereiken doelstellingen.

X Middelen beheren: doeltreffend inzetten, beheren en opvolgen van middelen (mensen, budget, logistiek).

Niveau A

*Dienst = administratieve eenheid die zich in de hiërarchie rechtstreeks onder de algemene directie bevindt en die samengesteld is uit meerdere aparte eenheden met management- of stafbetrekkingen. Ze heeft zowel strategische als operationele verantwoordelijkheden voor een deel van de organisatie.

Beheren van de organisatie

O pzetten van structuren en processen, beheren van budgetten en invoeren van veranderingen voor de organisatie in haar geheel.

Processen vorm geven: de processen en de structuur van de organisatie ontwikkelen en opzetten.

O Beheren van budgetten: budgetten voor een organisatie op coherente wijze samenstellen en beheren, opvolgen en bijsturen in functie van de omstandigheden.

X Verandering invoeren/opvolgen: op zoek gaan naar nieuwe uitdagingen, alternatieve actiepaden gericht betreden en nieuwe methoden ter verbetering uitproberen.

Niveau A

Besturen van de organisatie

O pstellen van een strategisch plan, organisatieprocessen en -structuur en herkennen van en inspelen op opportuniteiten met het oog op het optimaliseren van de resultaten.

Implementeren van de strategie: implementeren van de strategie door de organisatiestructuur, -politiek en langetermijndoelstellingen te ontwikkelen.

O Opportuniteiten identificeren: oog hebben voor opportuniteiten en bedreigingen die zich voordoen, ze begrijpen en erop inspelen.

X Organisatiegerichtheid tonen: inzicht hebben in de gevolgen van beslissingen voor de organisatie in zijn/haar geheel en streven naar het optimaliseren van de resultaten.

Niveau A



Omgaan met medewerkers

Kennis en informatie delen

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

Demonstreren: anderen tonen hoe de dingen het best kunnen aangepakt worden door vaardigheden en technieken te demonstreren.

O Aanleren: anderen op een gestructureerde manier de eigen kennis, inzichten en expertise overbrengen.

X Kennis delen: de eigen kennis en inzichten en ervaring doorgeven aan anderen via een gerichte begeleiding op de werkvloer.

+ Digcomp 2.2
Delen van inhoud met behulp van digitale technologieën.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A

Ondersteunen

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

Anderen begeleiden: een aanspreekpunt zijn en anderen begeleiden in de uitoefening van hun functie.

O Voorbeeldfunctie uitoefenen: binnen de eigen functie als voorbeeld functioneren, zodat anderen kunnen leren op welke wijze het best taken en opdrachten worden aangepakt.

X Anderen ondersteunen: anderen helpen indien nodig.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A

Medewerkers aansturen

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

Instructies geven: duidelijke richtlijnen geven met betrekking tot de taak en het verwachte resultaat.

O De acties van medewerkers bijsturen: het werk van medewerkers opvolgen en, indien nodig, noodzakelijke maatregelen nemen om hun acties bij te sturen.

X De regels en reglementen bewaken: standaarden voor aangepast gedrag bepalen en ervoor zorgen dat ieder zich aan de regels houdt.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A

Medewerkers motiveren

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

Erkennen: erkennen wat medewerkers goed gedaan hebben en hen waarderen voor hun inzet.

O Verantwoordelijkheden toevertrouwen: medewerkers stimuleren bij het nemen van initiatieven door hen verantwoordelijkheden toe te vertrouwen op basis van inzicht in hun kunnen en de beschikbare middelen.

X Leiderschapsstijl aanpassen: de eigen leiderschapsstijl aan medewerkers aanpassen om op die manier het goede functioneren te bevorderen.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A

Medewerkers ontwikkelen

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

Competenties ontwikkelen: medewerkers gericht advies geven en begeleiden in hun groei; experimenteren met nieuw gedrag toelaten.

O Feedback geven: medewerkers inzicht geven in hun sterkte en zwakke kanten; zowel wat betreft hun prestaties als ontwikkeling.

Niveau B

Niveau A

Bouwen van een team/teams

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

Samenwerking aanmoedigen: effectieve werkverbanden opzetten met het oog op het stimuleren van de samenwerking tussen teamleden en teams.

O Conflicten aanpakken: conflicten aanpakken en oplossen door de knelpunten juist te identificeren en aangepaste acties te ondernemen.

X Teamleden betrekken: anderen op een brede basis consulteren over belangrijke onderwerpen en ervoor zorgen dat iedereen een bijdrage kan leveren.

Niveau A

Teams aansturen

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

(Multidisciplinaire) teams leiden: alle leden van de teams naar een zelfde doel leiden en de groepsactiviteiten coördineren.

O Richting geven: de richting aangeven waarin de organisatie verder moet evolueren en mensen in die richting sturen.

X Competenties beheren: competenties van anderen op een correcte, objectieve en genuanceerde wijze inschatten en deze op de meest effectieve wijze inzetten.

Niveau A

Inspireren

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

Optreden als rolmodel: medewerkers tot voorbeeld zijn door als rolmodel in de organisatie te functioneren.

O Visie en organisatiewaarden uitstralen: medewerkers op lange termijn begeistere(n) door de visie en de waarden van de organisatie uit te dragen.

Niveau A



**Omgaan
met relaties**

Communiceren

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

Mondeling communiceren: gegevens, ideeën en meningen mondeling correct overbrengen op een gestructureerde manier, al dan niet ondersteund door aangepaste non-verbale communicatie (intonatie, houding, expressie, ritme, snelheid, articulatie, oogcontact,...).

O Schriftelijk communiceren: gegevens, ideeën en meningen schriftelijk correct overbrengen met de juiste structuur en terminologie, en zonder taalfouten.

X Rapporteren: gegevens op een accurate manier weergeven of overbrengen volgens de gestelde regels en procedures.

+ Digcomp 2.1
Communiceren met behulp van digitale technologieën.

Standaardindicatoren

Assertiviteit tonen

Zich profileren met overtuiging, en daarbij respect en empathie aan de dag leggen t.a.v. de gesprekspartner.

Zich profileren: een standpunt of opvatting eerlijk, direct en op een aangepaste wijze uiten.

O De gesprekspartner respecteren: De standpunten of opvattingen van de andere gesprekspartners respecteren, zonder daarbij de eigen standpunten prijs te geven.

X Empathie tonen: luisteren naar en begrijpen van de boodschap van anderen en zich inleven in andermans situatie, hun beleving in kaart brengen.

Standaardindicatoren

In team werken (K)

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

Overleggen: ideeën en opvattingen op een open manier delen met anderen en hen ertoe uitnodigen hetzelfde te doen.

O Groepsgevoel stimuleren: teamgeest creëren door het aanmoedigen van communicatie en door het bundelen van krachten.

X Bijdragen aan de oplossing van conflicten: zich inspannen om de spanningen tussen collega's te verminderen en actief zoeken naar een consensus.

+ Digcomp 2.4
Samenwerken via digitale technologieën.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A

Servicegericht handelen (K)

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

Klantgerichtheid: de begunstigden op de eerste plaats stellen en aan hun noden tegemoetkomen door een snelle en persoonlijke service te leveren en hun klachten ernstig te nemen.

O Klanten begeleiden: het begeleiden van de begunstigden naar de meest opportune oplossing in functie van hun noden, door op een transparante, integere en objectieve manier advies te geven.

X Klantencontacten onderhouden: constructieve contacten onderhouden met de begunstigden waardoor een uitwisseling van informatie en/of diensten kan worden gegarandeerd.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A

Adviseren

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

Advies geven: het adviseren van klanten, burgers en anderen binnen en buiten de organisatie op basis van eigen expertise.

O Geloofwaardigheid verwerven: een relatie opbouwen met anderen en vertrouwen wekken op basis van zijn/haar expertise.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A

Beïnvloeden

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

Impact hebben: een goede indruk maken op anderen, ideeën door anderen doen aanvaarden en anderen aanzetten tot actie.

O Onderhandelen: een vooropgesteld doel bereiken door het hanteren van overtuigende argumenten, het aanvaarden van realistische compromissen, het realiseren van een win-win situatie.

X Een publiek overtuigen: zijn/haar publiek ertoe bewegen om de waarde van zijn/haar ideeën of voorgestelde acties te erkennen door zijn/haar communicatiestijl aan te passen, doeltreffend te reageren op opmerkingen en vragen en de aandacht vast te houden.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A

Relaties leggen

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

Relaties leggen met gelijken: het opbouwen en onderhouden van formele en informele contacten om zo op de hoogte te blijven van de meest recente ontwikkelingen binnen het vakgebied.

O Relaties leggen tussen niveaus: het in stand houden van goede relaties doorheen verschillende organisatieniveaus; overweg kunnen met zowel mensen uit de hogere als de lagere niveaus.

X Externe relaties opbouwen: opbouwen en onderhouden van contacten met externe partners, instanties en organisaties.

Standaardindicatoren

Netwerken

identificeren van de juiste externe partners voor de organisatie via formele en informele netwerken en opbouwen van strategische samenwerkingsverbanden.

Organisatiepartners selecteren: identificeren van de juiste externe partners voor de organisatie, opbouwen en aanwenden van formele en informele netwerken om het doel te bereiken.

O Strategische samenwerkingsverbanden opzetten: strategische samenwerkingsverbanden opbouwen die cruciaal zijn voor de organisatie.

Standaardindicatoren





**Omgaan met
het eigen functioneren**

Respect tonen

Respect tonen voor anderen, hun ideeën, meningen en kenmerken in het eigen gedrag, procedures en instructies aanvaarden, een professioneel en milieuverantwoord gedrag aannemen.

Zich inclusief opstellen ten opzichte van collega's en interne of externe begunstigten: een open houding aannemen ten opzichte van anderen, hun ideeën, meningen en kenmerken. De geldende wetgeving inzake non-discriminatie en diversiteit naleven.

O Procedures en instructies aanvaarden: het beleid, de procedures en instructies aanvaarden en ze volgen.

X De beginselen van milieu- en energietransitie* in acht nemen: actief optreden met respect voor het milieu.

+ Digcomp 2.5
NetTiquette.

+ Digcomp 4.3
Beschermen van de gezondheid en het welzijn.

+ Digcomp 4.4
Beschermen van het milieu.

Standaardindicatoren

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A

*Milieu- en energietransitie moet verstaan worden als: het aannemen van individuele en collectieve houdingen en gedragingen die het Brussels Gewest in staat stellen te voldoen aan de milieu- en klimaatvereisten, en met name evolueren tot een zogenoemd "lageuitstoot"- of "laag-koolstofgehalte"-Gewest.

Zich aanpassen

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

Omgaan met veranderingen: een flexibele houding aannemen tegenover veranderende omstandigheden en situaties en er zich, indien nodig, aan aanpassen.

O Zich aanpassen aan uiteenlopende situaties: de verscheidenheid aan situaties herkennen en erkennen, er een flexibele en open houding tegenover aannemen en er zich, indien nodig, aan aanpassen.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A

Betrouwbaarheid tonen (K)

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

Eerlijk en integer handelen: vertrouwelijkheid respecteren en anderen en zichzelf op een eerlijke en integere wijze benaderen.

O Consistent handelen: zich consequent tonen in principes, waarden en gedrag; bouwen aan vertrouwen op basis van de eigen authenticiteit en nakomen van verbintenissen.

X Loyaal handelen: op een gedisciplineerde manier te werk gaan in overeenstemming met de verwachtingen van de organisatie door genomen beslissingen te ondersteunen en uit te voeren.

+ Digcomp 4.1
Beschermen van de digitale voorzieningen.

+ Digcomp 4.2
Beschermen van de persoonsgegevens en de privacy.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A



Inzet tonen

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

Betrokkenheid tonen: zich inzetten voor het werk dat men doet en het beste van zichzelf geven.

O Kwaliteitsbewust handelen: kwaliteitsstandaarden hanteren door het werk te controleren op fouten en kwaliteit leveren, zelfs bij detailarbeid; duurzaam handelen.

X Doorzetten: het vermogen gepast en doelgericht te reageren als men geconfronteerd wordt met hindernissen.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A

Stress beheren

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

Omgaan met stress: doelgericht reageren en kalm blijven in stresserende werksituaties.

O Omgaan met emoties: de eigen emoties beheersen en erover waken dat negatieve emoties het functioneren niet aantasten.

X Omgaan met kritiek: kritiek aanvaarden zonder defensief of vijandig te worden; na kritiek constructief verdergaan, zelfs als die kritiek niet terecht was, en er lessen uit trekken.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A

Zichzelf ontwikkelen (K)

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

Persoonlijke groei plannen: de eigen groei actief plannen en beheren in functie van mogelijkheden, interesses en ambities.

O Zichzelf in vraag stellen: eigen functioneren kritisch in vraag stellen.

X Continu leren: zich continu nieuwe inzichten, vaardigheden en kennis eigen maken in functie van de professionele noden of groei; leren uit fouten.

+ Digcomp 5.4
Identificeren van zijn/haar gebreken op het vlak van digitale competenties.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A

Doelstellingen behalen (K)

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

Scorend vermogen tonen: kansen herkennen en op het juiste moment de juiste acties ondernemen die tot resultaat leiden.

O Resultaatgerichtheid tonen: resultaten genereren door doelgericht en binnen de beschikbare tijd acties te ondernemen.

X Verantwoordelijkheid opnemen voor ondernomen acties: aansprakelijkheid opnemen voor de kwaliteit van ondernomen acties, binnen het eigen vakgebied, tegenover de collega's, de organisatie en de burgers.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A

Organisatie- betrokkenheid tonen

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

Persoonlijke verantwoordelijkheid tonen: de absolute eindverantwoordelijkheid dragen voor het behalen van de beoogde resultaten, tegenover de organisatie en de burgers.

O Omgevingsbewust zijn: gericht zijn op en goed geïnformeerd zijn over maatschappelijke en politieke ontwikkelingen en andere omgevingsfactoren.

X Bewust blijven van de organisatie: bewust zijn van de organisatiestructuur, organisatiebeleid en -doelstellingen ontwikkelen en in stand houden; inspelen op veranderingen hierin.

Standaardindicatoren



**Technische
competenties**

IMPEMENTATIETEAM

- Referentiepersonen:

Salvina Macaluso
Touria Ouchan
Frédéric Mauquoy

- Met speciale dank aan:

Natacha Bottelier
Wim Van Orshaegen

- Grafisch ontwerp en lay-out:

Laurent Goelff

- Vertaling:

Cellule traduction
Service publique régional de Bruxelles

- Editie:

2023

- Voor meer informatie:

org@talent.brussels



ONZE PARTNERS



