



# COMPETENTIEGIDS



**gent:**

# Inhoud

<b>1. Wat zijn competenties?</b>	<b>3</b>
1.1. Waarvoor gebruiken we competenties?	3
1.2. Welke competenties zien we binnen Stad Gent?	4
<b>2. Wat betekenen deze competenties?</b>	<b>5</b>
2.1. <i>Persoonlijke competenties - hoe je bent en evolueert</i>	<b>5</b>
EMPATHISCH WERKEN	5
STRESSBESTENDIG WERKEN	5
VERANDEREN	6
WAARDENGEDREVEN WERKEN	6
ZICHZELF ONTWIKKELEN	7
2.2. <i>Sociale competenties - hoe je samenwerkt</i>	<b>8</b>
BEMIDDELEN	8
COACHEN	9
COMMUNICEREN	10
KLANTGEDREVEN WERKEN	11
NETWERKEN	11
OMGEVINGSBEWUST WERKEN	12
ONDERHANDELEN	12
RAPPORTEREN	13
SAMENWERKEN	13
TEAM LEIDEN	14
2.3. <i>Werkcompetenties - hoe je taken uitvoert</i>	<b>15</b>
ANALYSEREN	15
BESLISSEN	15
CONCEPTUEEL DENKEN	16
DIGITALE VAARDIGHEDEN BEHEERSEN	16
FUNCTIESPECIFIEKE VAARDIGHEDEN BEHEERSEN	17
NAUWKEURIG WERKEN	17
OPLOSSINGSGERICHT WERKEN	18
ORGANISEREN	18
RESULTAATGERICHT WERKEN	19
VEILIG WERKEN	19

# 1. Wat zijn competenties?

Wat **kan** je, wat **ken** je en hoe is je **houding** op en voor het werk? De antwoorden daarop geven ons je competenties voor je werk. Competenties zijn een combinatie van **vaardigheden**, **kennis** en **attitudes**. Ze zijn waarneembaar en meetbaar in de vorm van concreet gedrag. Hoe jij onze burgers ontvangt, vertelt ons bijvoorbeeld iets over de competentie klantgedreven werken.

Competenties zijn in meer of mindere mate **ontwikkelaar**. Hoe makkelijk je deze kan ontwikkelen hangt af van een aantal dingen:

- Wat voor competentie is het?
- Hoeveel zelfkennis heb je?
- Welke inspanning wil en kan je doen om je competenties te verbeteren?
- Wat is je werksituatie?
- Hoe goed is de opleiding of ondersteuning die je inzet om een competentie te verbeteren?

## 1.1. Waarvoor gebruiken we competenties?

Competenties kom je op verschillende momenten tijdens je loopbaan tegen:



tijdens je **selectiegesprek**

*We bevragen competenties aan de hand van de **STAR-methodiek**. STAR staat voor **Situatie, Taak, Actie en Resultaat**. Deze methodiek helpt ons om toekomstige prestaties te voorspellen door ervaringen uit het verleden te bespreken en te evalueren.*



in je **functiebeschrijving**

*In een functiebeschrijving staan de **taken** en **verantwoordelijkheden** van je functie.*



in **samenwerkingsgesprekken**




*Het samenwerkingsgesprek helpt je verder te **groeien** en te ontwikkelen. Tijdens het gesprek bespreek je met je leidinggevende wat die van jou **verwacht** en welke **doelstellingen** jullie voor jouw dienst en departement moeten behalen.*

## 1.2. Welke competenties zien we binnen Stad Gent?



Er zijn drie **organisatiecompetenties**: klantgedreven werken, samenwerken en resultaatgericht werken. Deze competenties vindt onze organisatie zeer belangrijk. We verwachten die van elke medewerker, in elke functie.

De **andere competenties** worden op maat van de functie gekozen. We gaan dan op zoek naar de kennis, vaardigheden en attitudes die nodig zijn om jouw specifieke functie succesvol uit te oefenen.

 <p><b>PERSOONLIJKE COMPETENTIES</b> <i>hoe je bent en evolueert</i></p>	 <p><b>SOCIALE COMPETENTIES</b> <i>hoe je samenwerkt</i></p>	 <p><b>WERK COMPETENTIES</b> <i>hoe je taken uitvoert</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Empathisch werken</li> <li>Stressbestendig werken</li> <li>Veranderen</li> <li>Waardengedreven werken</li> <li>Zichzelf ontwikkelen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bemiddelen</li> <li>Coachen</li> <li>Communiceren</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Klantgedreven werken</li> <li>Netwerken</li> <li>Omgevingsbewust werken</li> <li>Onderhandelen</li> <li>Rapporteren</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Samenwerken</li> <li>Team leiden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyseren</li> <li>Beslissen</li> <li>Conceptueel denken</li> <li>Digitale vaardigheden beheersen</li> <li>Functiespecifieke vaardigheden beheersen</li> <li>Nauwkeurig werken</li> <li>Oplossingsgericht werken</li> <li>Organiseren</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Resultaatgericht werken</li> <li>Veilig werken</li> </ul>

Elke competentie heeft een **definitie** en een lijst met **gedragingen** (gedragsindicatoren). Die gebruiken we om competenties te meten. De indicatoren beschrijven het gedrag dat we van jou als medewerker verwachten.

De gedragsindicatoren zijn per competentie **opbouwend**: we starten steeds met de basisverwachtingen. Hoe moeilijker de functie, hoe complexer de verwachtingen zijn. Voor elke functie worden de passende indicatoren gekozen.



## 2. Wat betekenen deze competenties?

### 2.1. Persoonlijke competenties - hoe je bent en evolueert

#### EMPATHISCH WERKEN

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

##### GEDRAGSINDICATOREN

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

#### STRESSBESTENDIG WERKEN

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

##### GEDRAGSINDICATOREN

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



## VERANDEREN

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

### GEDRAGSINDICATOREN

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

## WAARDENGEDREVEN WERKEN

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

### GEDRAGSINDICATOREN

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



## ZICHZELF ONTWIKKELEN

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

### GEDRAGSINDICATOREN

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



## 2.2. Sociale competenties - hoe je samenwerkt

### BEMIDDELEN

#### DEFINITIE

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

#### GEDRAGSINDICATOREN

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





## COACHEN

### DEFINITIE

Je ondersteunt anderen in hun persoonlijke ontwikkeling. Je creëert een leerklimaat met ruimte voor fouten en feedback.

### GEDRAGSINDICATOREN

1. Je zorgt ervoor dat je medewerkers opleidingen kunnen volgen.
2. Je neemt initiatief om kennis en vaardigheden uit te wisselen.
3. Je luistert naar je medewerkers en bouwt een vertrouwensband op.
4. Je hebt aandacht voor het welzijn van je medewerkers.
5. Je toont regelmatig waardering en erkenning. Je geeft opbouwende feedback waarbij je fouten gebruikt als leermomenten.
6. Je stimuleert anderen om hun talenten en groeikansen te ontdekken, in te zetten en te ontwikkelen.
7. Je stemt je coachingsstijl af op je medewerker. Je bent je hierbij bewust van je eigen sterktes, valkuilen en vooroordelen.
8. Je coacht medewerkers zodat ze bijdragen aan de organisatiedoelen en klaar zijn voor (toekomstige) uitdagingen.
9. Je stelt samen met de medewerker een ontwikkelingstraject op dat in lijn ligt met de doelstellingen van de medewerker en de dienst.
10. Je benoemt groeikansen voor het team en gaat er samen mee aan de slag.
11. Je stimuleert zelfreflectie en zelfstandigheid bij je team.
12. Je laat je medewerkers zelf in dialoog gaan om tot een goede samenwerking te komen en samen problemen op te lossen.
13. Je stimuleert medewerkers om elkaar te coachen.
14. Je creëert een cultuur waarin vertrouwen, open communicatie en feedback centraal staan.
15. Je bewaakt je eigen grenzen en die van je medewerkers. Je ondersteunt hen in het omgaan met stressvolle en belastende situaties. Je verwijst door indien nodig.



## COMMUNICEREN

**DEFINITIE** Je wisselt boodschappen op een vlotte, begrijpelijke en heldere manier uit.

### GEDRAGSINDICATOREN

1. Je spreekt verstaanbaar (volume, tempo, articulatie, ...).
2. Je past correcte grammatica en spelling toe.
3. Je volgt de afspraken en huisstijl in je communicatie.
4. Je brengt de inhoud duidelijk, helder en gestructureerd over.
5. Je versterkt je boodschap met non-verbaal gedrag, zoals gebaren, gezichtsuitdrukkingen, ...
6. Je stemt je boodschap, taalgebruik en communicatiekanaal af op de ontvanger of doelgroep.
7. Je controleert of de ontvanger de boodschap goed begrepen heeft.
8. Je bevraagt of je de boodschap correct begrepen hebt. Je vraagt verduidelijking als dat niet zo is.
9. Je kan een boodschap creatief en overtuigend overbrengen.
10. Je luistert actief en geeft je gesprekspartner de kans om een mening of idee te vertellen. Je stelt vragen om je gesprekspartner actief te betrekken wanneer nodig.
11. Je past gesprekstechnieken toe (stiltes, open vragen, ...) en speelt in op wat anderen zeggen.
12. Je bent alert voor het non-verbaal gedrag van anderen.
13. Je kan complexe informatie op een verstaanbare manier overbrengen.
14. Je bent zelfzeker en assertief bij het spreken voor een groep.
15. Je staat stil bij de gevolgen van de manier waarop je communiceert.
16. Je past je communicatie aan naargelang je doelstelling (vb. adviseren, overtuigen, ...).
17. Je blijft helder en correct communiceren na onverwachte onderbrekingen.
18. Je stemt je communicatie af op de doelgroep en context om zoveel mogelijk impact te creëren.
19. Je werkt gericht communicatiestrategieën of -plannen uit.



## KLANTGEDREVEN WERKEN

### DEFINITIE

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

### GEDRAGSINDICATOREN

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

## NETWERKEN

### DEFINITIE

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

### GEDRAGSINDICATOREN

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



## OMGEVINGSBEWUST WERKEN

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

### GEDRAGSINDICATOREN

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

## ONDERHANDELEN

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

### GEDRAGSINDICATOREN

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



## RAPPORTEREN

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

### GEDRAGSINDICATOREN

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



## SAMENWERKEN

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

### GEDRAGSINDICATOREN

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



## TEAM LEIDEN

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

### GEDRAGSINDICATOREN

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



## 2.3. Werkcompetenties - hoe je taken uitvoert

### ANALYSEREN

**DEFINITIE** Je verzamelt, structureert, interpreteert en evalueert informatie. Je trekt hier conclusies uit.

#### GEDRAGSINDICATOREN

1. Je verzamelt relevante gegevens en informatie om een situatie te begrijpen.
2. Je kan uit een veelheid aan informatie de essentie of conclusie afleiden.
3. Je formuleert vragen, hypothesen, ... om een gerichte analyse te starten.
4. Je evalueert informatie op relevantie, betrouwbaarheid en volledigheid.
5. Je onderzoekt gelijkenissen en verschillen met situaties uit het verleden en legt verbanden.
6. Je structureert en ordent chaotische of onvolledige informatie om een duidelijk beeld te krijgen van de situatie.
7. Je benoemt mogelijke oorzaak-gevolgrelaties of onderliggende oorzaken.
8. Je onderzoekt hoe je onderliggende oorzaken van een probleem kan aanpakken.
9. Je kent verschillende analysetechnieken en past deze gericht toe.
10. Je leidt patronen af en doet voorspellingen. Je formuleert gedetailleerde en diepgaande inzichten.
11. Je kan inzicht verwerven in een complex dossier of situatie. Je legt verbanden tussen de informatie die je bekomt.
12. Je benadert informatie vanuit verschillende perspectieven of contexten. Je neemt de tijd om zaken te overdenken en tot een overkoepelend beeld te komen.
13. Je leidt strategische analyses en komt tot geavanceerde conclusies die kunnen helpen bij beleidsontwikkeling, ...
14. Je ontwikkelt modellen om analyses uit te voeren.

### BESLISSEN

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

#### GEDRAGSINDICATOREN

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



## CONCEPTUEEL DENKEN

**DEFINITIE** Je zet abstracte ideeën, complexe informatie en concepten om naar bruikbare inzichten.

### GEDRAGSINDICATOREN

1. Je denkt mee na over welke aanpak het beste resultaat zal opleveren.
2. Je integreert verschillende perspectieven om het groter geheel te zien.
3. Je zet ideeën, theorieën, ... om naar operationele procedures en werkwijzen.
4. Je overstijgt concrete gebeurtenissen of feiten en kan denken op abstract niveau.
5. Je legt verbanden tussen zaken die weinig concreet zijn.
6. Je wisselt vlot tussen theoretisch en concreet denken.
7. Je ziet patronen en trends en zet deze om naar bruikbare inzichten.
8. Je legt verbanden tussen zaken die op het eerste zicht niet verbonden zijn. Je ziet het grotere geheel, bijvoorbeeld tussen verschillende beleidsdomeinen, ...
9. Je speelt in op nieuwe ontwikkelingen en integreert deze in acties of strategieën.
10. Je zet weinig concrete ontwerpen om naar concrete actieplannen en processen.
11. Je kan een idee vormen over de richting die de dienst of organisatie uit moet op langere termijn. Je hebt duidelijke doelstellingen voor ogen.
12. Je identificeert systematische uitdagingen binnen de organisatie en werkt aan lange termijn oplossingen.
13. Je zet weinig concrete ontwerpen om naar innoverende of strategische visies die op lange termijn invloed hebben op het departement of de organisatie.

## DIGITALE VAARDIGHEDEN BEHEERSEN

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

### GEDRAGSINDICATOREN

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





## FUNCTIESPECIEKE VAARDIGHEDEN BEHEERSEN

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

### GEDRAGSINDICATOREN

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

## NAUWKEURIG WERKEN

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

### GEDRAGSINDICATOREN

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



## OPLOSSINGSGERICHT WERKEN

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

### GEDRAGSINDICATOREN

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

## ORGANISEREN

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

### GEDRAGSINDICATOREN

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



## RESULTAATGERICHT WERKEN

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

### GEDRAGSINDICATOREN

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

## VEILIG WERKEN

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

### GEDRAGSINDICATOREN

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

**Stad Gent**

Dienst Selectie & Mobiele Ploeg

**Publicatiedatum**

1 januari 2025

**Contact**

jobs@gent.be

Tel. 09 226 75 60