



Gedragmatig competentiewoordenboek
voor kortgeschoolden

Competentiewoordenboek voor kortgeschoolden

Inhoudstafel

| | | |
|----|---|-----------|
| 1. | Voorwoord en kadering binnen Iedereen Competent ----- | 3 |
| 2. | Werkwijze totstandkoming ----- | 5 |
| 3. | Structuur en inhoud ----- | 7 |
| 4. | Gedragmatige competenties ----- | 12 |
| | omgaan met informatie ----- | 13 |
| | <i>informatie analyseren</i> ----- | 13 |
| | omgaan met taken ----- | 16 |
| | <i>nauwkeurig werken</i> ----- | 16 |
| | <i>taken uitvoeren</i> ----- | 22 |
| | <i>werk structureren</i> ----- | 25 |
| | omgaan met anderen ----- | 31 |
| | <i>communiceren</i> ----- | 31 |
| | <i>empathie</i> ----- | 37 |
| | <i>klantgericht zijn</i> ----- | 41 |
| | <i>leiding geven</i> ----- | 47 |
| | <i>overtuigingskracht hebben</i> ----- | 53 |
| | <i>samenwerken</i> ----- | 55 |
| | omgaan met zichzelf ----- | 61 |
| | <i>assertief zijn</i> ----- | 61 |
| | <i>omgaan met verandering</i> ----- | 64 |
| | <i>resultaatgerichtheid</i> ----- | 66 |
| | <i>stressbestendig zijn</i> ----- | 72 |
| | <i>volwassen werkhouding</i> ----- | 75 |
| | <i>zelfstandig werken</i> ----- | 81 |

1. Voorwoord en kadering binnen Iedereen Competent

Dit gedragsmatig competentiewoordenboek voor kortgeschoolden kadert in het Europees project 'Iedereen Competent', een project dat de competentieontwikkeling wil ondersteunen van kortgeschoolden, leerjongeren, en werkzoekenden in vijf sectoren. Hiervoor werden zowel technische als gedragsmatige sectorbrede competentieprofiel en voor een aantal functies binnen de sectoren metaal, garage, elektro, distributie, en social profit opgemaakt. Het competentiewoordenboek is de verzameling van de gedragsmatige competenties van de vijf sectoren met hun definities en indicatoren.

In Vlaanderen wordt het potentieel van kortgeschoolden nog te vaak onderschat omwille van het feit dat hun kennis en kunde gelinkt wordt aan het behaalde diploma. Opdat bedrijven concurrentieel voordeel kunnen halen en om alle broodnodige talent optimaal aan te wenden, zijn de huidige evoluties van Levens Lang Leren en competentie management in onze kennismaatschappij onontbeerlijk. Het project 'Iedereen Competent' wil bijdragen aan het creëren van eerlijke kansen voor kortgeschoolden, leerjongeren en werkzoekenden om via competentie management levenslange ontwikkeling te ondersteunen. Vier instrumenten stonden in functie van deze doelstelling:

- 1. het gedragsmatig competentiewoordenboek voor kortgeschoolden*
- 2. De Comet, een softwaretool dat competentiemeting toelaat*
- 3. het CompetentieCV*
- 4. het instrument leervermogen*

Deze instrumenten werken stevig geïntegreerd aan eenzelfde doel, namelijk het in kaart brengen van huidige competenties om sterk aanwezig talent optimaal te benutten en lacunes in talent te ontwikkelen. Het eerste instrument, het competentiewoordenboek, heeft u nu in de hand. Kort samengevat is het woordenboek een verzameling van gedragsmatige competenties, hun definities en indicatoren op vijf niveaus. De structuur en inhoud leest u verder. Met behulp van het tweede instrument, de Comet ofwel Competence Measurement Tool, worden de competenties, hun definities en indicatoren uit het woordenboek operationeel in kaart gebracht. De resultaten van deze screening worden individueel besproken in een ontwikkelingsgesprek waarna het definitieve CompetentieCV wordt opgemaakt. Het CompetentieCV geeft een overzicht van aanwezige technische en gedragsmatige vaardigheden op basis waarvan een persoonlijk ontwikkelingsplan (POP) is opgemaakt dat inherent deel uitmaakt van het CompetentieCV. Het CompetentieCV werd eerder ontwikkeld door RESOC Kempen met als doelstelling een algemeen inzetbaar en interpreteerbaar instrument inzake gedragsmatige competenties te creëren.

Het werd een soort van certificaat ter aanvulling van het diploma bij de gediplomeerden, en een document ter vervanging bij de mensen die geen diploma hebben. Wanneer kortgeschoolden immers in een bedrijf komen, heeft het bedrijf vaak geen volledig en correct zicht op de attitudes van de betrokkenen. Door de opmaak van een CompetentieCV worden hun individuele mogelijkheden en basisvaardigheden zichtbaar gemaakt en worden ze erkend als verworven en inzetbaar. Aangezien het CompetentieCV, door middel van resultaten uit Comet, het instrument leervermogen en een gedragsgericht interview wordt opgemaakt in samenspraak met medewerker en leidinggevende, ontstaat er ook een objectief draagvlak voor de opmaak van het persoonlijk ontwikkelingsplan. Het CompetentieCV wordt hierdoor een instrument dat niet enkel bij instroom maar ook bij door- en/of (begeleide) uitstroom kan gebruikt worden. In het kader van 'Iedereen Competent' werd het CompetentieCV hoofdzakelijk gebruikt om doorstroom te stimuleren.

Het vierde instrument is het instrument leervermogen dat het potentieel meet van iemand om bij te leren. Dit proces van bijleren is een interactie tussen enerzijds een aantal persoonlijke kenmerken en anderzijds de omgeving van de persoon. Onder de persoonlijke kenmerken worden een aantal capaciteiten verstaan om te kunnen bijleren én de motivatie om te willen leren. Onder de omgeving worden alle omgevingsfactoren van het individu verstaan die zijn leren faciliteren dan wel belemmeren.

Om het leervermogen van een individu beschrijvend in kaart te brengen, werden er drie vragenlijsten en een gedragsproef ontwikkeld. Omdat deze rapportage bij voorkeur geïntegreerd wordt in het CompetentieCV, hebben we geopteerd om deze competenties niet uit te werken naar niveaus en indicatoren.

U merkt dat het competentiewoordenboek best geïntegreerd gebruikt wordt in een procesmatige aanpak van de ontwikkeling van kortgeschoolden, leerjongeren en werkzoekenden. Het woordenboek kan een handige opstap betekenen in de opmaak van competentieprofielen, maar haar inhoud moet altijd gecontroleerd en afgestemd worden op maat van de gebruiker en de specifieke bedrijfsomgeving.

2. *Werkwijze totstandkoming*

De gedragsmatige competenties en hun indicatoren zijn breder toepasbaar over verschillende functies heen die kortgeschoolden bekleden, terwijl de technische competenties nauwer verbonden zijn aan de specifieke functievereisten. Daarom werd verder gebouwd op reeds geleverde inspanningen om het gedrag van de kortgeschoolde doelgroep in kaart te brengen. RESOC Kempen ontwikkelde namelijk eerder in het kader van het Europees project 'NAPOLEON Revised' methodieken om gedragsmatige competenties en leervermogen van individuen in lagere functies op de arbeidsmarkt en (vroegtijdige) schoolverlaters uit het deeltijds onderwijs in kaart te brengen. In het woordenboek van 'Iedereen competent' wordt de filosofie van 'NAPOLEON Revised' integraal verder gezet.

Dit competentiewoordenboek is enerzijds een uitbreiding en herwerking van het competentiewoordenboek uit 'NAPOLEON Revised' en anderzijds een poging tot integratie van de COBRA database van VDAB. We wilden samenwerken naar eenzelfde document wat het draagvlak ervan vergroot en wildgroei van competentiewoordenboeken verkleint. Twee problemen belemmerden deze aanpak. Ten eerste bleek eenzelfde doelgroep van kortgeschoolden, dus 'Personen die maximaal het middelbaar onderwijs afgerond hebben (ESF-definitie)' een heterogene groep te zijn qua niveau als we rekening houden met opgedane ervaring. We kunnen grofweg twee groepen onderscheiden : een eerste groep met geen of weinig werkervaring, zoals langdurig werkzoekenden en jongeren deeltijds onderwijs/leerjongeren, tevens doelpubliek van 'NAPOLEON Revised' en van VDAB. Een andere doelgroep voor VDAB bestaat uit kortgeschoolden die reeds kennis en kunde hebben opgedaan d.m.v. ervaringsleren. Bedrijven geven aan de praktijkgerichte gedragsindicatoren een invulling van een aanzienlijk hoger niveau voor deze laatste groep. Medewerkers van dit niveau werden door de werkgroepen eerder beschouwd tijdens de opmaak van de sectorbrede competentieprofielen en zijn meer talrijk aanwezig in het project van 'Iedereen competent'. Daarom bleek het competentiewoordenboek uit 'NAPOLEON Revised' zinvol, maar onvolledig te zijn om alle verwachte competenties en indicatoren voor de vooropgestelde functies in 'Iedereen Competent' te beschrijven.

Een tweede probleem behelst de specifieke omlijning van de doelgroep. 'NAPOLEON Revised' en VDAB richten zich niet tot specifieke functies binnen de kortgeschoolden terwijl in 'Iedereen competent' een drietal functies per sector werden geselecteerd waarvoor competentieprofielen werden uitgewerkt. Het betreffen volgende functies voor onderstaande sectoren:

1. garagesector:
 - a. hulpmecaniciën fietsen
 - b. hulpmecaniciën brom- en motorfietsen
 - c. hulpmecaniciën personenwagens en lichte bedrijfswagens
2. metaalsector:
 - a. productiemedewerker
 - b. productieoperator
 - c. productieprocesoperator
 - d. onderhoudsmecaniciën

- 3. elektrosector:
 - a. residentieel elektrotechnisch installateur
 - b. hersteller witgoed

- 4. social profit:
 - a. logistiek medewerker ziekenhuizen
 - b. logistiek medewerker rust- en verzorgingstehuizen
 - c. administratief medewerker van uitvoerend niveau
 - d. keukenhulp

- 5. distributiesector:
 - a. kassierster
 - b. rekkenaanvull(st)er
 - c. verkoper/verkoopster in de mode

Een aantal gedragsmatige indicatoren uit Iedereen Competent zijn situatiespecifiek geformuleerd voor deze functies. Ze hebben als meerwaarde dat ze direct herkenbaar zijn voor de gebruiker vanwege de hoge externe validiteit. Als keerzijde kan men vrezen dat ze iets minder transfereerbaar zijn over verschillende functies heen. Uit de reacties van de deelnemende bedrijven bleek dat er in het woordenboek ruim voldoende indicatoren overblijven die wel duidelijk transfereerbaar zijn over functies. De inhoud van de indicatoren uit 'NAPOLEON revised' werd dus gebruikt, maar dieper inhoudelijk gespecificeerd. Meer concreet leest u onder volgende subtitel hoe deze specificatie eruit ziet..

Het resulterende woordenboek is het werk van werkgroepen vertegenwoordigd door RESOC Kempen, Syntra West, ACV, ACV metaal, ACLVB, ABVV, VIVO vzw, PMO, FTMA, Nelectra en Federauto. Voor elke sector werd een paritaire werkgroep samengesteld uit bovenstaande partners om voor specifieke functies te bepalen welke competenties noodzakelijk zijn en hoe ze observeerbaar zijn in concreet gedrag gedurende de praktische beroepsuitoefening. In de resulterende competentieprofielen zijn zowel de technische als gedragsmatige competenties en hun indicatoren opgenomen, maar enkel de gedragsmatige competenties staan in dit woordenboek. De bruikbaarheid en het realiteitsgehalte van het woordenboek werd afgecheckt bij diverse bedrijven, VDAB consultants en bij de doelgroep zelf.

Tenslotte willen we nogmaals benadrukken dat we dit competentiewoordenboek beschouwen als een basisdocument dat verder moet evolueren naar aanleiding van de ervaringen in de praktijk. Door dit document willen wij een bepaalde denkrichting aanbevelen maar willen we er tevens op wijzen dat er nog steeds de nodige aandacht moet worden besteed om het document bedrijfsspecifiek te maken. Dit wil zeggen: de door ons aangereikte definities en indicatoren moeten voor elk bedrijf en/of organisatie afgetoetst, geconcretiseerd en aangepast worden naar bedrijfs- en/of organisatiespecifieke gegevens.

3. **Structuur en inhoud**

In de competentieprofielen van de vooropgestelde functies zijn zowel de technische als gedragsmatige competenties en hun indicatoren opgenomen, maar enkel de gedragsmatige competenties met indicatoren op vijf niveaus staan in dit woordenboek opgesteld.

Het competentiewoordenboek is opgebouwd uit clusters, competenties, definities van de competenties, thema's, indicatoren op vijf niveaus en een samenvattende beschrijving van het niveau voor de betreffende competentie. Deze onderdelen worden achtereenvolgens besproken met een overzicht van gelijkenissen en verschillen met het competentiewoordenboek van 'NAPOLEON Revised'.

➤ **Clusters**

We onderscheiden vijf clusters waarin we de competenties kunnen groeperen. Het betreffen omgaan met informatie, omgaan met taken, leidinggeven aan mensen, omgaan met anderen en omgaan met zichzelf. Aangezien de doelgroep van Iedereen Competent kortgeschoolden, leerjongeren, en werkzoekenden zijn, is de cluster 'Leidinggeven aan mensen' geminimaliseerd tot de competentie onder de cluster omgaan met anderen en beperken we ons tot de vier overblijvende clusters.

➤ **Competenties**

Competenties zijn het pakket aan kennis, kunde, en gedrag dat men nodig heeft om goed te functioneren op het werk. Dit woordenboek concentreert zich op het laatste aspect, het gedrag, ook wel attitudes of werkhouding genoemd.

➤ **Definities**

Elke competentie wordt helder beschreven aan de hand van een definitie. De definitie voorkomt begripsverwarring en geeft de grenzen aan waarbinnen men de betreffende competentie kan interpreteren.

➤ **Thema's**

Elke competentie komt tot uiting in gedrag. De thema's geven aan over welk gedrag het gaat, welk gedrag is uitgeschreven in vijf niveaus.

➤ **Indicatoren op vijf niveaus**

Een competentie is observeerbaar en actief geformuleerd aan de hand van een set gedragsvoorbeelden. Wanneer de medewerker het observeerbaar gedrag correct stelt, toont deze medewerker aan dat men deze competentie ook kent en kan. Gedrag wordt dus beschouwd als eindpunt van kennis en vaardigheden. Een voorbeeld : als iemand de administratie netjes en volledig verzorgt, impliceert dit dat deze persoon **weet** hoe men de administratie moet verzorgen en dat men de administratie netjes en volledig **kan** verzorgen. Alle indicatoren voldoen aan drie voorwaarden:

1. Ze zijn objectief vaststelbaar, observeerbaar
2. Ze zijn eenduidig geformuleerd
3. Ze zijn positief geformuleerd

Elke thema-indicator is uitgeschreven in vijf niveaus gaande van starter tot en met deskundige. Hoewel de indicatoren ingevuld zijn naargelang de inhoud van de competentie, vindt men onderstaande achterliggende betekenis terug in elke indicator van het betreffende niveau:

Starter

Het starterniveau betekent dat de vaardigheid nog helemaal aangeleerd moet worden. Het besef van het belang van deze vaardigheid is slechts zeer vaag aanwezig. De werknemer lukt er doorgaans niet om het gewenst gedrag aan de dag te leggen. Zelfs onder sterke begeleiding of onder opgevoerde druk is er weinig of geen verbetering. Het ontbreken van dit gedrag vormt een reële bedreiging voor het goed functioneren van de medewerker. Men is een beginner, starter, leerling in deze competentie.

Basis

Het besef dat deze competentie belangrijk is om de job goed uit te voeren, is nu aanwezig. De begeleider staat nog zeer dicht bij de leerling. Eenvoudige/basale taken die de competentie vergen, lukken al redelijk goed. De medewerker vertoont dus niet altijd ontoereikend gedrag maar heeft nog vaak toezicht en correcties nodig. Mits wat extra aandacht en/of begeleiding zou de medewerker de nodige stap naar zelfstandigheid met betrekking tot deze competentie kunnen zetten.

Ontwikkeld

Men boekt successen in omstandigheden waarin de medewerker het comfortabel vindt om te werken. In afwijkende situaties, bij extreme drukte en/of wanneer de taak zelden voorkomt, struikelt men nog. De medewerker doet inspanningen en vertoont de wil om te functioneren overeenkomstig de duidelijke standaarden.

Ver ontwikkeld

De medewerker slaagt vrijwel altijd in een correcte taakuitvoering binnen de voorziene tijdspanne onder gangbare omstandigheden. In afwijkende omstandigheden werkt de medewerker trager en/of levert minder kwaliteit. Opmerkingen zijn slechts sporadisch nodig.

Deskundig

De deskundige blijft zowel in gangbare omstandigheden als onder afwijkende omstandigheden efficiënt functioneren. De medewerker is een voorbeeld voor zijn team. Toezicht is niet nodig. De medewerker stimuleert zelfs anderen om te verbeteren. De medewerker wordt door anderen om raad/advies/ondersteuning gevraagd m.b.t. deze competentie. Er is zelfs groei ruimte over om proactief in te spelen op lastige situaties.

In 'NAPOLEON Revised' werden vier niveaus gehandhaafd, gaande van basis t.e.m. deskundige. In 'Iedereen competent' werd de achterliggende betekenis van deze niveaus behouden en werd het startniveau toegevoegd o.w.v. de nood aan een geïkt nulpunt. In 'NAPOLEON Revised' werd per competentie telkens een norm inzake arbeidsmarktrijpheid bepaald om vast te leggen wat de minimale attitudedrempel is die de arbeidsmarkt verwacht van de medewerker. U zult een dergelijke normbepaling niet terugvinden in het competentiewoordenboek van 'Iedereen competent' aangezien elk bedrijf door het gebruik van het instrument Comet reeds de kans krijgt om voor elke indicator een bedrijfsspecifieke norm vast te leggen die nauwer aansluit bij de bedrijfsrealiteit dan een norm die bepaald wordt door de werkgroep.

➤ **competitiedefinitie van het niveau**

Elk niveau van elke competentie heeft een eigen definitie. Deze geeft samenvattend aan wat de medewerker op een bepaald niveau voor een bepaalde competentie beheerst. De definitie van een ontwikkelde voor communiceren is bijvoorbeeld 'De medewerker brengt eenvoudige/dagdagelijkse boodschappen duidelijk en vlot over aan bekende en minder bekende personen, maar heeft moeite om iets moeilijks uit te leggen. De medewerker vraagt bovendien om verheldering als andermans boodschap niet duidelijk is tot men de grote lijnen zeker begrepen heeft, ook van non-verbaal gedrag.'

Concrete vergelijking met het NAPOLEON Revised-woordenboek: een overzicht van gelijkenissen en verschillen

Opmerking: naar aanleiding van bevindingen van de werkgroepen en aftoetsing werden sommige competenties van het Napoleon-woordenboek verwijderd, zijn er nieuwe bijgekomen en bleken sommige indicatoren beter passend bij de definitie van een andere competentie. Als u gewend bent om het woordenboek van NAPOLEON Revised te gebruiken, vindt u hieronder een overzicht van de veranderingen van Iedereen competent zodat u in één oogopslag het gewenste kan terugvinden.

| competentiernaam 'NAPOLEON Revised' (NR) | competentiernaam 'Iedereen competent' (IC) | Iedereen Competent (IC) |
|--|---|---|
| assertief zijn | assertief zijn | De inhoud van het basisniveau van NR hoort in IC bij het starterniveau. |
| flexibel zijn | omgaan met verandering | Indicatoren i.v.m. overuren en vakantieregeling werden geweerd. Het ontbrekend deskundig niveau in NR is toegevoegd in IC. |
| initiatief nemen | initiatief nemen | De inhoud van het basisniveau in NR vindt men terug bij de competentie 'Taken uitvoeren' in IC |
| kunnen doorzetten | taken uitvoeren zelfstandig werken initiatief nemen | De indicatoren zijn vervat in de competenties 'taken uitvoeren' als het gaat over taken aanvaarden, 'zelfstandigheid' en 'initiatief nemen'. |
| kunnen plannen en organiseren | werk structureren | Voor de doelgroep van kortgeschoolden beperkt het plannen zich meestal tot het uitvoeren van plannen en binnen het eigen takenpakket vooruitziend kunnen zijn. De naam 'Plannen en organiseren' werd daarom in IC liever voorbehouden voor het managementniveau. De NR-indicatoren zijn in IC één niveau hoger |

| | | |
|---------------------------------|---|---|
| | | gesitueerd. |
| kunnen samenwerken | samenwerken | |
| kwakeiteitsbewust werken | resultaatgerichtheid nauwkeurig werken | Verbeteringen aanbrengen in werkaanpak en procedures zijn in NR bij het deskundig niveau gesitueerd, maar wordt in IC al van het ver ontwikkeld niveau verwacht. |
| luisteren | communiceren empathie | Indicatoren m.b.t. de verbale boodschap correct begrijpen en vragen stellen zijn terug te vinden bij communiceren terwijl het inlevingsvermogen en het correct interpreteren van non-verbale boodschappen bij 'empathie' terug te vinden is. |
| mondeling communiceren | communiceren | Ook schriftelijke communicatie werd opgenomen in IC |
| persoonlijk voorkomen | volwassen werkhouding | Het persoonlijk voorkomen is slechts een onderdeel van de competentie 'volwassen werkhouding' in IC. |
| stressbestendig zijn | stressbestendig zijn | |
| verantwoordelijkheidszin hebben | taken uitvoeren volwassen werkhouding | In IC aanvaardt een ontwikkelde ook al de gevolgen als men de leefregels misloopt terwijl men in NR deze indicator bij ver ontwikkelde terugvindt. |
| zelfinzicht hebben | resultaatgerichtheid instrument leervermogen | De NR-indicator i.v.m. 'voortdurend werken aan positieve en minder positieve eigenschappen' zit vervat in resultaatgerichtheid in het thema leerbereidheid in IC. Zelfinzicht wordt tevens gemeten met het instrument leervermogen (zelfreactie) |

4. Gedragmatige competenties

cluster *omgaan met informatie*
informatie analyseren

cluster *omgaan met taken*
nauwkeurig werken / taken uitvoeren / werk structureren

cluster *omgaan met anderen*
communiceren / empathie / klantgericht zijn / leiding geven / overtuigingskracht hebben / samenwerken

cluster *omgaan met zichzelf*
assertief zijn / omgaan met verandering / resultaatgerichtheid / stressbestendig zijn
volwassen werkhouding / zelfstandig werken

omgaan met informatie

| competentie <i>informatie analyseren</i> | |
|---|---|
| definitie | De medewerker verwerkt feiten en informatie, ziet het probleem in zijn verbanden en gaat stap voor stap op zoek naar bijkomende informatie om een volledig, duidelijk beeld te krijgen over de gegevens . |
| thema's | <ol style="list-style-type: none">1. hoofd- van bijzaken scheiden2. bijkomende informatie op de juiste plek kunnen vinden3. behoeften van de klant achterhalen4. klacht vertalen naar problemen en oplossingen |
| starter | De medewerker maakt nog geen onderscheid tussen belangrijke en minder belangrijke informatie waardoor men geen duidelijk beeld krijgt over het geheel aan informatie. Men ziet geen of slechts een minimaal verband tussen verschillende soorten informatie. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. beschouwt alle informatie als even belangrijk2. werkt door met gebrekkige informatie, ook al zou men met een simpele vraag de nodige informatie krijgen3. heeft geen idee hoe men de behoefte van de klant kan achterhalen4. luistert naar klachten zonder er een probleem in te zien |

.....informatie analyseren

| | |
|-----------------------|--|
| basis | De medewerker maakt globaal onderscheid tussen belangrijke en minder belangrijke informatie zodat men een minimaal inzicht heeft over het geheel van de informatie. Men ziet problemen, maar vaak oppervlakkig, en komt niet altijd tot de gepaste actie nadat men het probleem heeft ingezien. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none"> 1. onderscheidt correct welke informatie ruwweg te maken heeft met wat men moet weten voor de taak 2. wint de nodige informatie in als het gemakkelijk te verkrijgen is 3. stelt beperkt aantal vragen die naar de behoeften van de klant polsen, vraagt niet door bij onduidelijkheid 4. ziet in dat er een probleem is, maar kan geen oplossing aanbieden |
| ontwikkeld | De medewerker onderzoekt gegevens door gebruik te maken van eenvoudige methoden. Als resultaat komt men tot een niet-gedetailleerd overzicht van de informatie in hun duidelijk zichtbare verbanden waardoor men dagdagelijkse taken behoorlijk kan uitvoeren. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none"> 1. onderscheidt correct hoofd- van bijzaken voor een veelvoorkomende taak 2. zoekt naar informatie op verschillende plaatsen (of via verschillende wegen) tot men genoeg heeft om de taak naar aanvaardbare normen af te werken 3. stelt gerichte vragen aan de klant om de behoeften van de klant te ontdekken 4. ziet in dat er een probleem is en stelt oplossingen voor |
| ver ontwikkeld | De medewerker brengt structuur aan in een veelheid aan gegevens door gebruik te maken van systematische methoden en van eigen ervaringskennis. Als resultaat komt men tot een duidelijk overzicht van de gegevens en van hun voornaamste onderlinge verbanden. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none"> 1. onderscheidt hoofd-van bijzaken uit een berg gegevens 2. verzamelt alle nodige informatie uit alle beschikbare bronnen omdat men goed weet waar men de informatie kan vinden 3. stelt gerichte vragen aan de klant tot men een duidelijk beeld heeft van hun behoeften 4. begrijpt ook minder voorkomende klachten, ziet het probleem en stelt oplossingen voor |

.....informatie analyseren

| | |
|------------------|---|
| deskundig | De medewerker komt vlot tot een overzicht van de informatie dat gebaseerd is op verschillende gegevens en argumenten waardoor men de juiste conclusies trekt. Bovendien controleert men de eigen interpretatie en kunnen storingen vaak voorkomen worden. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. zegt van veel en moeilijke informatie meteen waar het op neerkomt2. controleert of de gevonden informatie correct is vooraleer men ermee verder werkt3. formuleert zijn vragen zodanig dat ook onderliggende behoeften boven water komen4. begrijpt alle mogelijke klachten en kan vlot verschillende oplossingsmogelijkheden voorstellen |

omgaan met taken.....

| competentie <i>nauwkeurig werken</i> | |
|---|--|
| definitie | De medewerker verzorgt de details bij het uitvoeren van taken en instructies. Men kijkt na of alles klopt en goed is afgewerkt. Men let op de kleine dingen in het werk. |
| thema's | <ol style="list-style-type: none">1. instellingen precies afstellen2. nauwkeurig reinigen3. nauwkeurig hanteren van maten en gewichten4. een taak stipt afwerken5. informatie overzichtelijk en stelselmatig hanteren6. taken volledig afwerken7. netjes en voldoende opschrijven8. afval nauwkeurig scheiden9. nauwkeurig beoordelen (bvb. staat van onderdelen)10. nauwlettend leveringen/betaalmiddelen (bvb. maaltijdcheques) controleren |

.....nauwkeurig werken

| | |
|----------------|---|
| starter | De medewerker werkt nog onzorgvuldig waardoor de kwaliteit van het resultaat onvoldoende is. Men ziet kleine dingen in het werk over het hoofd. Men begint aan taken, maar rondt ze onvolledig af. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. verandert de instelling van het materiaal pas als men anders absoluut niet met het materiaal kan beginnen2. reinigt producten (materiaal, ...) niet, ook al is het duidelijk nodig3. neemt maten en gewichten niet zo nauw4. rondt een taak meestal onvolledig en onverzorgd af5. gooit alle informatie voor verschillende taken op één hoop6. begint de volgende taak zonder de vorige af te werken, ook al zou men de taak kunnen afwerken7. schrijft de opmerkingen (bvb. van een onderhoud) nog niet op8. werpt al het afval in dezelfde vuilbak9. heeft geen oog voor duidelijk versleten onderdelen10. neemt de levering/betaalmiddelen (bvb. maaltijdcheques) aan zonder ze te controleren |

.....nauwkeurig werken

| | |
|--------------|--|
| basis | De medewerker werkt met een minimum aan zorgvuldigheid zodat men door kan werken, maar werkt zorgvuldiger en komt tot een aanvaardbaar resultaat als men op slordigheden gewezen wordt. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. stelt de correcte functies van het materiaal in onder begeleiding2. reinigt producten (materiaal,..) zelf oppervlakkig of behoorlijk als de begeleider de overgeslagen delen aanduidt3. bepaalt hoeveelheden door te werken met grove eenheden (bvb. aantal eetlepels, 'ongeveer een half pak', ...4. werkt de taak stipt af nadat de begeleider op enkele slordigheden heeft gewezen5. legt/zoekt informatie bij elkaar die men voor eenzelfde taak nodig heeft6. kijkt na of de taak volledig is afgewerkt vooraleer men een nieuwe taak begint nadat de begeleider hem/haar daaraan herinnerd heeft7. noteert vaag de opmerking (bvb. i.v.m. het onderhoud) zodat men achteraf informatie blijkt te missen8. sorteert het afval ruwweg in de juiste containers9. kijkt vluchtig de staat van de onderdelen na zodat men belangrijke versleten delen soms nog over het hoofd ziet10. neemt de levering/betaalmiddelen (bvb. maaltijdcheques) in ontvangst en ontdekt grote, zichtbare fouten |

.....nauwkeurig werken

| | |
|-------------------|--|
| ontwikkeld | De medewerker voert gekende taken zorgvuldig uit en kijkt eigen werk na op zorgvuldigheid, maar details ontsnappen aan zijn controle. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. stelt de gangbare functies in van het materiaal zelf correct in2. reinigt producten (materiaal, ...) volgens de minimumnormen van de organisatie, maar slaat moeilijk zichtbare vuiltjes over3. bepaalt hoeveelheden door ze af te wegen4. werkt de dagdagelijkse taken stipt af5. neemt stukken informatie één voor één in de hand zodat men geen grote stukken informatie vergeet te gebruiken6. kijkt zelf na of men de taak volledig af heeft gewerkt vooraleer men aan een nieuwe taak begint7. noteert de opmerking tijdens of na de taak zodat men achteraf zelf nog goed weet wat ermee bedoeld wordt8. haalt stoffen/onderdelen uit elkaar om ze gescheiden weg te werpen9. kijkt de onderdelen na zodat men de staat van de belangrijkste onderdelen correct beoordeelt10. controleert de leveringen/betaalmiddelen (bvb. maaltijdcheques) grondig in normale omstandigheden |

.....nauwkeurig werken

| | |
|-----------------------|--|
| ver ontwikkeld | De medewerker verzorgt zorgvuldig de eigen taken, ook als de situatie daar tijdelijk niet toe uitnodigt (bvb. Bij tijdsdruk; wanneer men rekening moet houden met anderen, wanneer men werkt aan moeilijk zichtbare plaatsen, ...). Men doet delen van de taak desnoods opnieuw als ze onvoldoende afgewerkt blijken te zijn. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. stelt het materiaal opnieuw in als blijkt dat de instelling niet precies de juiste was2. reinigt ook de moeilijker te wassen producten (onderdelen, materiaal, ...) zorgvuldig3. weegt en herweegt hoeveelheden tot ze kloppen4. werkt ook uitzonderlijke taken stipt af5. neemt stukken informatie volgens een vaste werkwijze door zodat men geen belangrijke gegevens uit het oog verliest6. kijkt na of de taak volledig is afgewerkt, zeker als men de taak heeft moeten onderbreken7. noteert de opmerking tijdens of na de taak netjes, duidelijk, en correct zodat anderen het ook begrijpen8. haalt ook moeilijk te scheiden onderdelen uit elkaar om ze volgens milieuvorschriften weg te werpen9. houdt de onderdelen tegen goed licht en draait ze nog eens om, om de staat nauwkeurig te kunnen beoordelen10. controleert levering/betaalmiddelen (bvb. maaltijdcheques) ook als het druk is, ontdekt daarbij ook kleine fouten |

.....nauwkeurig werken

| | |
|------------------|---|
| deskundig | De medewerker verzorgt de taak tot in de puntjes, ook in lastige situaties (bvb. bij tijdsdruk, wanneer men rekening moet houden met vele anderen, wanneer men werkt aan moeilijk zichtbare plaatsen, ...). Geen enkel detail ontsnapt aan de controle zodat anderen erop kunnen vertrouwen dat de taak perfect is afgewerkt. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. stelt het materiaal steeds opnieuw bij tot de machine/het product perfect is afgesteld2. behandelt producten (materiaal, onderdelen, ...) zodanig dat ze vlot en perfect gereinigd zijn3. weegt en herweegt hoeveelheden tot ze perfect kloppen waarbij rekening gehouden wordt met mogelijk verlies tijdens de verwerking van de grondstoffen4. levert de taak pas af als het eindproduct perfect is5. neemt de informatie nog eens stelselmatig door om te controleren of men niets vergeten is, en maakt in orde wat ontbreekt6. kijkt na of de taak volledig is afgewerkt als vast onderdeel van het werk7. noteert de opmerking tijdens of na de taak zodat het voor iedereen zeer netjes en volledig te lezen is8. scheidt zelfs de kleinste stukjes afval volgens milieuvorschriften9. houdt rekening met alle details als men onderdelen beoordeelt10. dubbel checkt tot in de kleinste details of de leveringen/betaalmiddelen (bvb. maaltijdcheques) in orde zijn |

omgaan met taken.....

| competentie <i>taken uitvoeren</i> | |
|------------------------------------|--|
| definitie | De medewerker werkt uitvoerende taken en taken met veel herhaling zelfstandig, bereidwillig en volgens de juiste werkwijze af volgens instructies, regels, en procedures van de leidinggevende en de organisatie. Als men twijfelt gaat men op zoek naar bijkomende bevestiging. |
| thema's | <ol style="list-style-type: none">1. opdrachten accepteren2. werken volgens checklists, werkorders, bedrijfsregels3. bereidheid tot routinematig werk (werk met veel herhaling)4. volgens juiste stappen (volgorde) van de taak werken5. bereid zijn van taakinhoud over te schakelen |
| starter | De medewerker neemt het niet altijd zo nauw met instructies, werkwijzen, regels, en procedures, wat andere zaken in de organisatie negatief beïnvloedt. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. werkt taken af zoals men ze zelf graag zou doen, ook al krijgt men andere instructies van de leidinggevende2. werkt volgens eigen regels, en niet hoe men in de organisatie verondersteld wordt te werken3. stopt met de taak als men vaak dezelfde taak moet doen en men dat beu is4. houdt nog geen rekening met de volgorde van de stappen om de taak goed uit te voeren5. voert eerst de eigen geplande taken uit, ook al heeft de leidinggevende een andere tussentijdse taak opgedragen |

.....taken uitvoeren

| | |
|-------------------|--|
| basis | De medewerker heeft duidelijke instructies en extra aansporing nodig om een (eventueel routinematige) taak volgens de regels en volgens de juiste werkwijze uit te voeren. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. werkt taken af volgens duidelijke instructies2. vraagt hoe men moet werken volgens de gang van zaken in de organisatie3. heeft aanmoediging nodig als men vaak dezelfde taak moet doen4. volgt de stappen van de taak als de begeleider telkens opnieuw bijstuurt5. voert taken uit buiten het normale takenpakket nadat de leidinggevende dat duidelijk heeft opgedragen |
| ontwikkeld | De medewerker is bereid regels en instructies te volgen zolang men de extra vragen en opdrachten niet hinderlijk belastend vindt. Men heeft bijkomende instructies nodig als de normale gang van zaken verstoord is, zoniet vervalt men in het oude patroon. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. werkt gewillig allerhande dagdagelijkse taken af en heeft niet steeds instructies meer nodig2. werkt volgens de bekende regels van de organisatie en vraagt wat de normale gang van zaken is voor afwijkende situaties3. blijft zelfstandig en correct werken als men lang dezelfde taak moet doen onder normale omstandigheden4. werkt volgens de stappen van de taak in normale omstandigheden, maar volgt de stappen minder goed in drukke omstandigheden5. voert tussendoor taken uit die buiten het normale takenpakket vallen indien gevraagd, zolang men daarom niet harder en/of langer moet werken |

.....taken uitvoeren

| | |
|-----------------------|--|
| ver ontwikkeld | De medewerker volgt nauwkeurig de regels en instructies. Men blijft dezelfde kwaliteit afleveren als men vaak dezelfde taak moet doen. De leidinggevende kan de medewerker iets extra vragen, maar steeds met het gevoel dat men elkaar correct behandelt. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none"> 1. meldt verbeterpunten voor volgende keer en zaken waar men het niet mee eens is pas nadat de opgedragen taak is uitgevoerd 2. werkt steeds volgens de regels in de organisatie, ook al is het gemakkelijker om ze niet te volgen 3. blijft zelfstandig en correct werken als men lang dezelfde taak moet doen, ook in lastige omstandigheden 4. volgt de stappen van de taak ook in lastige situaties 5. neemt tussendoor andere taken aan indien gevraagd, ook al stuurt dat mijn gewenste gang van zaken in de war |
| deskundig | De medewerker volgt nauwgezet en zelfstandig de regels en instructies maar kan deze flexibel interpreteren als de situatie dat vraagt (bvb. In noodsituaties).Taken met veel herhaling blijven kwaliteitvol uitgevoerd. De leidinggevende kan de medewerker veel vragen, maar steeds met het gevoel dat men elkaar correct behandelt. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none"> 1. wijkt pas af van instructies in noodsituaties (bvb. als iemand gevaar loopt), en volgt daarbij de juiste procedures van de organisatie 2. houdt zich aan de regels van de organisatie, maar kan deze flexibel interpreteren als dit nodig is (bvb. in noodsituaties) om efficiënt te werken 3. werkt zelfstandig en correct, ook al moet men steeds dezelfde taak uitvoeren en is men het stevig beu 4. volgt de stappen van de taak steeds als vanzelf, men moet er zelfs niet meer bij nadenken 5. neemt tussendoor andere taken aan indien gevraagd, ook al moet men het eigen gewenste programma daarvoor helemaal omgooien, maar steeds met het gevoel dat men mij correct behandelt |

omgaan met taken.....

| competentie <i>werk structureren</i> | |
|---|--|
| definitie | De medewerker plant en organiseert de eigen taken. Men houdt hierbij rekening met de beschikbare tijd, plaats, en praktische gevolgen voor zichzelf en anderen. Daarom kan men veel taken correct afwerken in de beschikbare tijd. |
| thema's | <ol style="list-style-type: none">1. werk zelf plannen : algemeen2. werkvoorbereiding treffen3. efficiënte route uitstippelen om taken te combineren4. volgorde plannen5. voldoende tijd voorzien voor taken6. omgaan met afwijkingen in de planning (bvb. drukte)7. overzicht houden hoever men staat met verschillende taken (multitasking)8. rekening houden met anderen in de planning9. preventief optreden10. preventief actie ondernemen |

.....werk structureren

| | |
|----------------|--|
| starter | De medewerker begint aan de taak voordat men eerst heeft nagedacht over hoe men de taken het best zal aanpakken. Hierdoor levert men meer inspanningen dan nodig die in verhouding weinig resultaat opleveren, waardoor men niet toekomt met de voorziene werktijd. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. werkt taken af zonder rekening te houden met een planning2. loopt constant terug omdat men iets vergeten is voordat men goed en wel kan beginnen3. loopt veel onnodige kilometers per dag omdat men geen taken met elkaar combineert en verliest daardoor veel tijd4. begint aan de taken in willekeurige volgorde5. begint aan de taak zonder besef van de tijdsduur ervan6. werkt taken één na één af zonder in te spelen op gewijzigde omstandigheden (bvb. drukte)7. werkt taken één na één af omdat men dingen vergeet of fout doet als men meerdere dingen tegelijk doet8. werkt gewoon door zonder de minste aanpassing, ook al komt het werk van anderen daardoor in gedrang9. stopt met de taak als de tijd of de voorraad op is10. meldt een probleem pas als de andere er expliciet naar vraagt |

.....werk structureren

| | |
|--------------|--|
| basis | De medewerker werkt taken af volgens een vaste, opgelegde planning, maar verliest nog de timing uit het oog als iets afwijkt van de normale gang van zaken of als men rekening moet houden met anderen. Men heeft nog hulp nodig om zichzelf te organiseren. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. plant de taken in een efficiënte volgorde2. vraagt aan de begeleider of men alles bijheeft en in orde is vooraleer met het echte werk te beginnen3. vraagt aan anderen welke route men best volgt om zoveel mogelijk dagdagelijkse taken te combineren4. bepaalt de volgorde van opgedragen taken met hulp van de begeleider5. plant alle taken met hulp van de begeleider zodat men de taken op tijd afkrijgt6. vraagt aan anderen wat te doen als er iets tussenkomen in de planning (bvb. onverwachte drukte)7. moet af en toe gewezen worden op nog niet afgewerkte taken als men meerdere dingen tegelijk wil doen8. werkt de eigen dagelijkse taken af zonder iemand anders dan de begeleider te storen9. meldt gebrek aan tijd en/of voorraad pas aan de verantwoordelijke als alles op is10. meldt een probleem pas wanneer het zich voordoet, ook al had men het kunnen zien aankomen |

.....werk structureren

| | |
|-------------------|---|
| ontwikkeld | De medewerker plant de eigen taken naargelang men ze in dagelijkse omstandigheden kan verwachten. Als er iets tussenkomt, stuurt men de planning bij als dat eenvoudig kan. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. rekent de juiste hoeveelheid tijd voor elke taak tijdens de opmaak van de planning2. neemt het dagelijks nodige werkmateriaal en kijkt vluchtig de nodige documenten na vooraleer te beginnen3. stippelt een efficiënte route uit om dagelijkse taken uit te voeren. voor ongewone taken vraagt men hulp aan anderen.4. plant zelfstandig de volgorde van de taken zoals men ze in dagelijkse omstandigheden kan verwachten5. voorziet zelf in de planning voldoende tijd om op tijd klaar te zijn als er niets tussenkomt6. herschikt gekende taken als er iets tussenkomt (bvb. onverwachte drukte)7. behoudt goed het overzicht over afgewerkte en onafgewerkte taken in normale omstandigheden, ook al doet men meerdere dingen tegelijk8. meldt tijdig correct problemen zodat ieders werk zo min mogelijk gestoord wordt9. meldt tijdig aan de verantwoordelijke dat men niet toekomt met tijd/voorraad omdat men het gebrek een beetje op voorhand ziet aankomen10. ziet dagelijkse problemen aankomen en lost ze op tijd op, maar soms had men beter nog vroeger ingegrepen |

.....werk structureren

| | |
|-----------------------|---|
| ver ontwikkeld | De medewerker organiseert het materiaal en werkomgeving op zo'n manier dat men het beste kan presteren. Men maakt zinvol gebruik van werktijd zonder fouten te maken door overhaasting omdat men in de planning rekening houdt met zaken waar je zelf niets aan kan veranderen, maar waar je wel afhankelijk van bent (bvb. onverwachte omstandigheden, planning van anderen, nodige informatie die je later pas krijgt, ...). |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. houdt in de opmaak van de planning rekening met mogelijke afwijkingen2. neemt al het werkmateriaal dat men mogelijk nodig heeft en leest de nodige documenten zorgvuldig vooraleer met het echte werkt te beginnen3. stippelt een efficiënte route uit om ook niet alledaagse taken uit te voeren4. plant de volgorde van de taken op de meest efficiënte manier waarbij men rekening houdt met te verwachten wijzigingen in de planning5. houdt in de dagplanning ook rekening met taken waarvan men de tijd moeilijk kan inschatten of met te verwachten storingen6. stuurt de gehele dagplanning zelf bij als er iets tussenkomt (bvb. onverwachte drukte)7. behoudt ook in drukke omstandigheden het overzicht over afgewerkte en onafgewerkte taken als men meer dingen tegelijk moet doen8. doet andere, nuttige klusjes indien nodig om de anderen niet te storen9. waarschuwt de verantwoordelijke al tijdens de instructies als men denkt dat men niet gaat toekomen met tijd en/of materiaal10. ziet ook niet alledaagse problemen tijdig aankomen zodat men tijdig kan ingrijpen om problemen te vermijden |

.....werk structureren

| | |
|------------------|--|
| deskundig | De medewerker plant en besteedt zijn/haar tijd vlotjes in functie van dringende zaken, andere mensen/afdelingen en verwachte resultaten. Men kan veel taken tegelijk aan zonder dat het een chaos wordt. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. herschikt de planning tijdens onverwachte afwijkingen zodat men nog zoveel mogelijk gedaan krijgt2. neemt al het werk materiaal in functie van de planning en neemt ook documenten van anderen door om het eigen werk op af te stemmen3. stippelt een efficiënte route uit om taken uit te voeren waarbij men ook rekening houdt met de taken van collega's4. heeft steeds een backupplan als de volgorde van de geplande taken niet meer uitkomt wegens onverwachte wijzigingen5. houdt in de opmaak van de eigen planning ook rekening met de tijdsbesteding van collega's en moeilijk voorspelbare situaties6. herorganiseert zich vlot als er iets serieus misloopt en kan ook het werk van anderen mee opvangen7. schakelt vlot om van taak naar taak zonder het overzicht te verliezen en heeft op het einde alle taken goed uitgevoerd, ook al doet men verschillende taken door elkaar8. herplant het eigen werk in de mate van het mogelijke als dat anderen beter uitkomt9. stelt mogelijke oplossingen voor aan de verantwoordelijke als men een gebrek aan tijd en/of materiaal ziet aankomen10. neemt zelfs maatregelen voor zaken waarvan de kans klein is dat ze een probleem gaan vormen |

omgaan met anderen.....

| competentie <i>communiceren</i> | |
|--|---|
| definitie | De medewerker brengt een mondelinge of schriftelijke boodschap op een verhelderende en vlotte manier over zodat de andere ze begrijpt, en zorgt ervoor dat men zelf andermans boodschappen begrijpt. Daarnaast neemt men non- verbale boodschappen (bvb. trieste ogen, een hartelijke lach, teleurstellende lip, tevreden blik, ...) correct op en gaat men er correct op in. |
| thema's | <ol style="list-style-type: none">1. beschaafd taalgebruik afstemmen op de andere2. luisteren en actief luisteren3. de boodschap zelf duidelijk kunnen overbrengen4. controleren of je de boodschap goed begrepen hebt/durven vragen5. gepast vaktaal gebruiken6. volledig communiceren7. bondig communiceren8. werkkaart invullen voor overdracht naar collega's9. communicatie instrumenten gebruiken10. non verbale signalen inschatten |

.....communiceren

| | |
|----------------|--|
| starter | De medewerker brengt eigen gedachten nog niet duidelijk onder woorden, en gebruikt dezelfde taal (dialect, vaktaal, beschaafde taal, ...) voor iedereen. Men begrijpt anderen vaak verkeerd, deels omdat men moeilijk luistert naar anderen en geen vragen stelt ter verduidelijking. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. gebruikt dezelfde taal voor vreemden als voor bekenden, ook al zit er onbeschaafd taalgebruik bij2. onderbreekt de andere voortdurend3. merkt aan anderen dat zelfs een eenvoudige boodschap niet altijd duidelijk overkomt4. doet gewoon verder zonder iets te vragen als men iets niet begrepen heeft5. blijft vaktaal spreken met de andere (bvb. klant, niet-technicus), ook al snapt de klant er duidelijk niets van6. rapporteert dat er iets aan de hand is, maar verder niets7. gaat door met een langdradige uitleg, ook al krijgt men tekens dat men het wel begrepen heeft8. vult verkeerde gegevens in op de werkkaart, en ook vaak op de verkeerde plaats9. gebruikt het logboek, mail, telefoon, ... nog niet10. merkt enkel op dat er iets is wanneer de andere het letterlijk zegt |

.....communiceren

| | |
|--------------|--|
| basis | De medewerker zoekt contact met de gesprekspartner en brengt een eenvoudige boodschap verstaanbaar over. Men laat de andere uitspreken, maar heeft enkel de grote lijnen van de boodschap begrepen. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. gebruikt in gesprek met directie/vreemden/klanten/bewoners/patiënten altijd-beschaafdere taal dan in gesprek met collega's2. laat de andere uitspreken3. communiceert een eenvoudige boodschap op verstaanbare wijze (d.w.z. duidelijk uitspreken, samenhangend, eenvoudige, begrijpbare woorden,...).4. gaat aan het werk, ook al heeft men enkel de grote lijnen begrepen5. gebruikt meestal verstaanbare woorden voor de andere6. rapporteert een boodschap in grote lijnen, maar vergeet soms belangrijke informatie door te geven7. vertelt de nuttige informatie, maar het zou veel korter kunnen8. vult de werkkaart enkel correct en volledig in met hulp van de begeleider9. gebruikt het logboek, mail, telefoon traag maar correct met hulp van anderen10. merkt aan een opvallende gezichtsuitdrukking van de andere (bvb. patiënt/bewoner/klant/...) wat er ongeveer aan de hand is |

.....communiceren

| | |
|-------------------|--|
| ontwikkeld | De medewerker brengt eenvoudige/dagdagelijkse boodschappen duidelijk en vlot over aan bekende en minder bekende personen, maar heeft moeite om iets moeilijks uit te leggen. De medewerker vraagt bovendien om verheldering als andermans boodschap niet duidelijk is tot men de grote lijnen zeker begrepen heeft, ook van non-verbaal gedrag. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. gebruikt tegenover gekende personen en in gekende situaties dialect of niet zo'n stijve taal als dat niet nodig is en enkel beschaafde taal als dat nodig is2. luistert geconcentreerd naar de andere en vraagt om de boodschap te herhalen als men iets niet begrepen heeft3. communiceert vlot een eenvoudige boodschap (d.w.z. duidelijk uitspreken, samenhangend, verstaanbare woorden voor de andere, zonder haperen, spreekt in vlotte zinnen, ...).4. stelt vragen over wat men niet begrepen heeft, ook al lijkt de andere te veronderstellen dat men het wel begrepen heeft5. gebruikt enkel woorden die de andere duidelijk verstaat, ook al is de uitleg dan niet meer 100% correct6. rapporteert de grote lijnen van boodschap (bvb. probleemstelling, storing, oplossing,...), maar vergeet enkele details7. communiceert kort maar soms onvolledig8. vult de dagelijks te noteren gegevens correct in op de werkkaart, maar slaat onbelangrijke vakjes over9. gebruikt het logboek, mail, telefoon,... correct voor taken die men vaak moet doen10. leest aan het gezicht van mensen, waar men dagelijks in contact komt, correct af wat ze bedoelen |

.....communiceren

| | |
|-----------------------|---|
| ver ontwikkeld | De medewerker brengt ook een moeilijke boodschap op een volledige en duidelijk gestructureerde manier over, al kost het moeite. Men stemt daarbij de aanpak (non-verbale taal en soort taalgebruik) af op de andere. Wanneer men luistert, stelt men gepaste/gerichte vragen tot men de andere volledig begrepen heeft. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. schat ook tegenover onbekende personen en in onbekende situaties correct in hoe beschaafd men moet spreken2. luistert naar de andere, ook al is de boodschap moeilijk te volgen, en stelt gerichte vragen tot de boodschap duidelijk is.3. communiceert ook een moeilijke boodschap op begrijpbare wijze (duidelijk uitspreken, samenhangend, moeilijke woorden uitleggen)4. stelt bijkomende vragen om zo snel mogelijk de volledige boodschap te begrijpen5. gebruikt eenvoudige woorden, en legt moeilijke woorden duidelijk uit zodat de andere de boodschap begrijpt6. geeft ook de details van een boodschap (bvb. storing, oplossing, ...) volledig door7. houdt de boodschap kort en volledig wanneer men een lange uitleg inkort8. vult de gegevens volledig en correct in op de werkkaart9. gebruikt ook de functies van logboek, mail, telefoon, ... die men niet vaak nodig heeft10. observeert de andere grondig (bvb. patiënt/bewoner/klant/...) en stelt vragen om te weten welke boodschap de ander (bvb. patiënt/bewoner/klant/...) wil overbrengen, zeker als die niet duidelijk spreekt en checkt de eigen interpretatie |

.....communiceren

| | |
|------------------|--|
| deskundig | De medewerker slaagt er probleemloos in ook moeilijke boodschappen op een eenvoudige, duidelijke, en volledige manier over te brengen waarbij men de eigen aanpak (taalgebruik, tempo, non-verbaal gedrag,...) vlotweg aanpast aan de gesprekspartner. Ook gaat men na of men de boodschap goed ontvangen heeft door de boodschap kort samen te vatten. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. checkt of men goed geluisterd heeft door de boodschap kort in eigen woorden samen te vatten2. communiceert ook een moeilijke boodschap zowel op een vlotte manier als een bondige en volledige manier (duidelijk uitspreken, zonder haperen, enkel vaktaal voor wie het verstaat, samenhangend, ...)3. checkt of men de boodschap goed begrepen heeft door deze in eigen woorden te herhalen4. gebruikt enkel de vaktaal die de andere begrijpt om snel en vlot te overleggen5. gaat na of men iedereen alle nodige informatie heeft doorgespeeld6. houdt de boodschap kort, volledig, en duidelijk wanneer men een lange uitleg inkort7. vult de werkkaart perfect volledig en correct in, ook bij tijdsgebrek8. gebruikt zeer vlot het logboek, mail, telefoon, ...om allerhande info op te vragen en door te geven9. leest de beleving van het gezicht van de andere (bvb. patiënt/bewoner/klant/...) bijna altijd correct en vlot af en weet wat er is zonder ernaar te moeten vragen |

omgaan met anderen.....

| competentie <i>empathie</i> | |
|------------------------------------|--|
| definitie | De medewerker leeft zich in, in de leefwereld van anderen om hun gevoelens, behoeften en wensen te begrijpen en het eigen gedrag erop af te stemmen. Men schat eveneens het belang en de sterkte/intensiteit van andermans gevoelens en behoeften correct in. |
| thema's | <ol style="list-style-type: none">1. aandacht voor het sociaal netwerk/bezoek van bewoner/patiënt (sociaal netwerk : familie, vrienden, bezoek, kennissen, ...)2. zich inleven in de patiënt/bewoner (ziekteproces/ouderdomsproces)3. rekening houden met de cultuur4. non verbale signalen inschatten5. verkoopstrategie afstemmen op klantentype6. begrip voor frustratie van anderen |
| starter | De medewerker denkt en handelt enkel vanuit de eigen leefwereld alsof iedereen zoals de medewerker zelf denkt en handelt. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. negeert bezoek van de patiënt/bewoner tijdens de eigen werkzaamheden2. heeft enkel oog voor de symptomen van de patiënt/bewoner zoals ze letterlijk opgeschreven zijn in het logboek3. behandelt alle patiënten/bewoners op dezelfde wijze, ongeacht hun cultureel specifieke behoeften4. merkt enkel op dat er iets is wanneer de andere het letterlijk zegt5. hanteert dezelfde verkoopstrategie voor alle klantentypes6. reageert bitsig op lastige klanten |

.....empathie

| | |
|-------------------|--|
| basis | De medewerker brengt een zeker begrip op voor de situatie waarin een ander zich bevindt als die situatie duidelijk is, maar de eigen normen en leefwereld bepalen hoofdzakelijk de eigen zienswijze over anderen. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none"> 1. roept er iemand anders bij als men vragen van bezoek zelf niet kan beantwoorden of als er iets aan de hand is 2. luistert als de patiënt/bewoner zaken vertelt die erop wijzen dat de patiënt/ bewoner het moeilijk heeft met zaken die rechtstreeks te wijten zijn aan het ziek zijn/ouder worden, maar weet niet goed wat te zeggen 3. vraagt de begeleider wat men kan doen om aan speciale culturele verzoeken van de patiënt/bewoner te voldoen 4. merkt aan een opvallende gezichtsuitdrukking van de andere (bvb. patiënt/bewoner/klant/...) wat er ongeveer aan de hand is 5. onderscheidt moeilijk te overtuigen klanten correct van beïnvloedbare klanten 6. laat de andere/klant uitrazen, maar onderneemt verder niets |
| ontwikkeld | De medewerker zoekt zelf naar gedachten, motieven, gevoelens, en wensen van de andere, maar er ontgaan hem/haar nog wel zaken die anderen vaag zeggen of in situaties die niet alledaags voorkomen. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none"> 1. beantwoordt eenvoudige informatieve vragen van het bezoek 2. bevestigt dat men erin kan komen dat men in een vervelende situatie verkeerd als men ziek is/oud wordt 3. houdt in de dienstverlening rekening met duidelijke zaken die eigen zijn aan de cultuur van de patiënt/bewoner. 4. leest aan het gezicht van mensen, waar men dagelijks in contact komt, correct af wat ze bedoelen 5. hanteert de juiste verkoopstrategie bij de meest voorkomende types klanten 6. zegt dat men begrijpt hoe vervelend de klacht is en stelt een mogelijke oplossing voor |

.....empathie

| | |
|-----------------------|---|
| ver ontwikkeld | De medewerker toont zichtbaar dat hij zich probeert in te leven in anderen, en behandelt hen met oog voor het feit dat mensen denken en handelen vanuit een verschillende (privé-)achtergrond. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. stelt bezoekers gerust als er niets ernstigs aan de hand is en toont gezonde interesse in bezoek tijdens de babbel met een patiënt/bewoner2. ziet zelf wanneer de patiënt/bewoner het moeilijk heeft met het ouderdomsproces/ziekteproces en kiest de juiste woorden om de bewoner/patiënt te kalmeren/op te peppen/ te troosten3. houdt in de dienstverlening steeds rekening met zaken die eigen zijn aan de cultuur van de patiënt/bewoner, ook in drukke situaties of als men ze zelf maar 'raar' vindt4. observeert de andere grondig (bvb. patiënt/bewoner/klant/...) en stelt vragen om te weten welke boodschap de ander (bvb. patiënt/bewoner/klant/...) wil overbrengen, zeker als die niet duidelijk spreekt en checkt de eigen interpretatie5. hanteert de juiste verkoopstrategie bij het type klant omdat men het type klant nauwkeurig kan inschatten6. zegt dat men de frustratie van de andere/klant begrijpt en probeert de andere/klant tevreden te stellen door verschillende oplossingen aan te bieden |

.....empathie

| | |
|------------------|--|
| deskundig | De medewerker kan zonder moeite en geheel onbevooroordeeld het wel en wee van anderen inschatten en stemt eigen gedrag hierop af, steeds met respect voor zichzelf. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. kan de bezoekers correct opvangen ook in een pijnlijke, serieuze situatie en gaat gepast in op de bewoner/patiënt als die iets kwijt wil over het bezoek2. helpt de bewoner/patiënt respectvol met zaken die hij/zij zelf niet kan door het ouderdomsproces/ziekteproces maar laat de bewoner/patiënt zoveel mogelijk zelfstandig doen3. vraagt aan de patiënt welke zaken er zijn die men nog kan doen om rekening te houden met de cultuur van de patiënt/bewoner4. leest de beleving van het gezicht van de andere (bvb. patiënt/bewoner/klant/...) bijna altijd correct en vlot af en weet wat er is zonder ernaar te moeten vragen5. hanteert vlotjes de juiste verkoopstrategie bij eender welke type klant omdat men meteen weet welk vlees men in de kuip heeft6. slaagt erin om ook lastige klanten naar huis te laten gaan met een tevreden gevoel |

omgaan met anderen.....

| competentie <i>klantgericht zijn</i> | |
|---|--|
| definitie | De medewerker stemt het eigen werkt af op de gevoelens, behoeften en wensen van collega's, leidinggevenden en op externe klanten zoals leveranciers, bezoekers,.... Hiervoor onderzoekt de medewerker eerst de wensen en behoeften van de klant. |
| thema's | <ol style="list-style-type: none">1. hartelijke uitstraling2. eigen aanpak afstemmen op de klant3. klant maximaal helpen4. kostenbaten afwegen met de klant5. klant op de hoogte brengen (bvb. over garantievoorwaarden, binnengekomen bestelling, ...)6. herstelling tonen7. klanten tips geven8. orde en netheid op locatie bij de klant (orde komt ook terug bij nauwkeurig werken en integriteit)9. steeds bereikbaar en beschikbaar zijn voor anderen10. artikelen bereikbaar stellen voor klant11. informeren over voordelen12. eigenschappen producten respecteren13. klanten wegwijs maken naar producten/diensten |

.....klantgericht zijn

| | |
|----------------|--|
| starter | De medewerker behandelt elke klant op dezelfde, koele manier zonder de aanpak correct af te stemmen op de klantenvraag, ook al heeft dat ontevreden klanten tot gevolg. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. ontvangt en behandelt de klant koel en kortaf2. behandelt elke klant op de eigen standaardmanier, ook al is de klant daarmee niet geholpen3. laat de klant gaan als men niet zelf kan helpen4. begint aan de taak zonder de klant te informeren over mogelijke kosten en baten5. vergeet de klant te informeren wanneer bvb de bestelling binnenkomt6. verlaat de klant zonder te tonen dat het toestel werkt, ook al vraagt de klant wat er kapot aan was7. wimpelt de klant af met een vraag naar tips (bvb. hoe men het product best kan behandelen)8. laat rommel achter op de werkplek bij de klant9. loopt weg van de eigen taak zonder anderen te verwittigen waar men naar toe is10. gaat verder met uitpakken terwijl een klant duidelijk zichtbaar staat te wachten11. zwijgt over voordelen zoals service, kortingen, garantie, leveringstermijnen, betalingsmogelijkheden,... voor de klant12. haalt de producten ruw over de band, ongeacht kwaliteitsverlies van producten13. stuurt de klant naar een collega omdat men het vervelend vindt dat klanten komen storen met vragen tijdens het werk |

.....klantgericht zijn

| | |
|--------------|---|
| basis | De medewerker behandelt de klanten beleefd en schakelt anderen in om de klant tevreden te stellen als men het zelf niet kan. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. ontvangt en behandelt de klant beleefd, maar is verder nog afstandelijk2. geeft de klanten die het uitdrukkelijk vragen, extra hulp (bvb. met het invullen van formulieren)3. vraagt hulp van anderen als men de klantenvraag niet zelf kan beantwoorden4. verwittigt de klant in geval van grote kosten van een bepaalde klantenwens5. beantwoordt vriendelijk de vraag van de klant wanneer het materiaal binnenkomt als de klant het zelf vraagt6. zegt de klant dat men zelf gezien heeft dat het toestel terug werkt7. beantwoordt de klantenvraag naar algemene tips hoe men het product best kan behandelen8. ruimt de werkplek op bij de klant als men er door de begeleider op gewezen wordt9. meldt waar men naar toe is als men langer dan een half uur weg is van de taak10. geeft de klant de mogelijkheid om iets van het rek te halen en gaat daarna verder met uitpakken11. helpt de klant aan informatie over voordelen zoals service, kortingen, garantie, leveringstermijnen, betalingsmogelijkheden,... door het te vragen aan collega's12. behandelt zichtbaar breekbare en/of dure producten met meer zorg13. legt vluchtig en vaag uit in welke afdeling een product zich bevindt |

.....klantgericht zijn

| | |
|-------------------|--|
| ontwikkeld | De medewerker draagt positief bij tot het imago van de organisatie omdat men de klant zelf vriendelijk verder helpt met gangbare zaken. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. ontvangt en behandelt de klant op een vriendelijke en warme manier in normale situaties, maar reageert nog bot in lastige werkomstandigheden2. kijkt de ingevulde gegevens door de klant na op onvolledigheden en vult zelf aan door bijkomende vragen te stellen3. helpt de klant op vriendelijke wijze met doorsnee vragen, maar laat het beantwoorden van uitzonderlijke vragen aan collega's over4. herstelt het toestel binnen de kosten die men met de klant heeft afgesproken5. zegt de klant uit zichzelf wanneer men de bestelling ongeveer mag verwachten6. laat het herstelde proces draaien na herstel zodat de klant mee kan kijken dat het toestel opnieuw werkt7. geeft de klant zelf algemene tips hoe men het product best kan behandelen8. laat de werkplek bij de klant netjes achter9. treedt in het zicht van de andere als dat praktisch kan en gepast is tijdens de taakuitvoering zodat anderen hem/haar kunnen storen om iets te vragen10. zorgt ervoor dat men uit de weg gaat wanneer een klant iets uit het rek wil halen11. informeert de klant over de standaard voordelen voor de klant zoals service, kortingen, garantie, leveringstermijnen, betalingsmogelijkheden,...12. behandelt alle producten met zorg in rustige situaties zodat de klant de producten onaangetast kan meenemen13. legt rustig uit in welke gang het product zich bevindt als het niet druk is |

.....klantgericht zijn

| | |
|-----------------------|--|
| ver ontwikkeld | De medewerker bedient de klanten maximaal, ook al stellen klanten het geduld van de medewerker even op de proef. De medewerker polst eerst met een toegankelijke, hartelijke uitstraling naar de wensen van de klant om de hulp daarop af te stemmen. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. ontvangt en behandelt de klant op een vriendelijke en warme manier, met moeite ook in lastige werkomstandigheden (bvb. wanneer het druk is, tegenover lastige klanten, ...)2. houdt in de manier van vragen stellen, woorden gebruiken, zaken uitleggen, ... rekening met het begripsvermogen/ de intelligentie van de klant3. schakelt desnoods collega's in om samen snel en efficiënt de klant te helpen met uitzonderlijke verzoeken4. neemt de tijd om aan de klant de kosten baten van verschillende herstel mogelijkheden uit te leggen5. brengt de klant tijdig op de hoogte van bvb. de geleverde bestelling, en verwittigt in geval van vertraging6. zegt duidelijk aan de klant dat hij/zij mee kan volgen dat het toestel opnieuw werkt7. geeft de klant specifieke tips om het product lang te laten meegaan8. laat de werkplek bij de klant netjes achter, en ruimt tussendoor op als het echt nodig is, ook al werkt men in een lastige ruimte9. onderbreekt de eigen taak als de andere aanstalten maakt om iets te vragen zodat men steeds de indruk geeft dat men gestoord mag worden voor een vraag10. zorgt ervoor dat men niet in de weg staat wanneer een klant iets uit het rek wil halen11. informeert de klant over toepasselijke voordelen voor de klant zoals service, kortingen, garantie, leveringstermijnen, betalingsmogelijkheden,...12. behandelt alle producten ook in drukke situaties met zorg zodat de klant de producten onaangetast kan meenemen13. vraagt de klant of men het product gevonden heeft als men de klant nog eens tegenkomt in de winkel |

.....klantgericht zijn

| | |
|------------------|--|
| deskundig | De medewerker is het toonvoorbeeld voor het imago van de organisatie. Men bedient alle klanten maximaal, ook al stellen klanten het geduld van de medewerker stevig op de proef. Men houdt daarbij optimaal rekening met de wensen van andere klanten en wat goed is voor de organisatie. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. straalt vriendelijkheid en warmte uit zodat de klant zich meteen op zijn gemak voelt, ook tegenover veeleisende klanten en als het druk is2. schat correct in in welke mate men de klant moet helpen zodat men de aanpak meteen goed afstemt zonder de klant te beledigen/betuttelen3. helpt de klant maximaal, rekening houdend met het comfort van andere, wachtende klanten en collega's4. slaagt er vaak in het toestel aan een voordeliger tarief te herstellen dan wat de klant kon verwachten5. blijft de klant vriendelijk benaderen als de klant lastig is (bvb. klaagt over een late levering)6. geeft begrijpbare uitleg wanneer het toestel terug werkt zodat de klant zelf begrijpt wat er aan het toestel hersteld is7. geeft de klant ook tips hoe men soortgelijke producten best behandelt en wat men beter niet doet om het lang te laten meegaan8. ruimt de werkplek bij de klant meermaals tussentijds op en laat het netjes achter9. meldt zelfs voor een korte afwezigheid (5 minuten) waar men naar toe is en hoe men bereikbaar is (via telefoon, email, doorgeven boodschap, ...)10. zorgt ervoor dat de klant op elk moment ongehinderd kan winkelen11. zoekt voor de klant mogelijkheden om optimaal gebruik te maken van voordelen zoals service, kortingen, garantie, leveringstermijnen, betalingsmogelijkheden,...12. behandelt alle producten met grootste voorzichtigheid en waarschuwt de klant voor breekbaarheid, zelfs in drukke situaties13. loopt met de klant mee naar het product en neemt het voor de klant uit de rekken |

omgaan met anderen.....

| | |
|------------------|--|
| | competentie <i>leiding geven</i> |
| definitie | De medewerker volgt de voortgang in tijd en kwaliteit van eigen werk en dat van medewerkers op door het bvb. te controleren op fouten en vergissingen, en op de naleving van normen. De medewerker weet de taken en verantwoordelijkheden op duidelijke wijze toe te delen aan de juiste medewerkers. |
| thema's | <ol style="list-style-type: none">1. werk zelf plannen: algemeen2. omgaan met afwijkingen in de planning (bvb. drukte)3. rekening houden met anderen in de planning4. preventief optreden5. preventief actie ondernemen6. geduldig omgaan met nieuwelingen, leerlingen en hen verder helpen7. delegeren8. beslissingen nemen9. kwaliteit van het werk opvolgen |

.....leiding geven

| | |
|----------------|--|
| starter | De medewerker werkt taak per taak zonder rekening te houden met de omgevingsfactoren zoals tijd, anderen, en gewijzigde situaties. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. werkt taken af zonder rekening te houden met een planning2. werkt taken één na één af zonder in te spelen op gewijzigde omstandigheden (bvb. drukte)3. werkt gewoon door zonder de minste aanpassing, ook al komt het werk van anderen daardoor in gedrang4. stopt met de taak als de tijd of de voorraad op is5. meldt een probleem pas als de andere er expliciet naar vraagt6. zucht en klaagt tegen de nieuweling als de nieuweling iets nog niet kan of te traag is7. doet alles zelf zodat men zeker weet dat het goed gebeurd is, ook al kan men anderen taken geven8. laat veel gebeuren zonder ingrijpen, ook al kan het duidelijk niet, zeker als anderen iets anders voorstellen9. verlaat de werkplek zonder te controleren of het werk van het team in orde is |

.....leiding geven

| | |
|--------------|--|
| basis | De medewerker geeft duidelijk voorrang aan het afwerken van eigen taken en houdt rekening met omgevingsfactoren zoals tijd, anderen, en gewijzigde situaties als anderen erbij helpen en/of de situatie gunstig uitvalt. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. plant de taken in een efficiënte volgorde2. vraagt aan anderen wat te doen als er iets tussenkomt in de planning (bvb. onverwachte drukte)3. werkt de eigen dagelijkse taken af zonder iemand anders dan de begeleider te storen4. meldt gebrek aan tijd en/of voorraad pas aan de verantwoordelijke als alles op is5. meldt een probleem pas wanneer het zich voordoet, ook al had men het kunnen zien aankomen6. helpt de nieuweling verder als die iets komt vragen, maar als het te lang duurt, verliest men het geduld en gaat de hulp ten koste van de eigen taken7. draagt anderen taken op, maar krijgt ze niet aan het werk8. hakt knopen door zonder overleg omdat men vindt dat overleg het beslissen bemoeilijkt9. kijkt vluchtig na of het werk van het team in orde is en maakt gebrekkige resultaten zelf in orde zodat het net door de beugel kan |

.....leiding geven

| | |
|-------------------|---|
| ontwikkeld | De medewerker houdt zelfstandig rekening met veelvoorkomende omgevingfactoren in het plannen en delegeren van taken en tijdens het corrigeren van medewerkers. Men voelt zich verantwoordelijk voor de vlotte gang van zaken maar moet stevig moeite doen om de plannen gerealiseerd te krijgen. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. rekent de juiste hoeveelheid tijd voor elke taak tijdens de opmaak van de planning2. herschikt gekende taken als er iets tussenkomt (bvb. onverwachte drukte)3. meldt tijdig correct problemen zodat ieders werk zo min mogelijk gestoord wordt4. meldt tijdig aan de verantwoordelijke dat men niet toekomt met tijd/voorraad omdat men het gebrek een beetje op voorhand ziet aankomen5. ziet dagelijkse problemen aankomen en lost ze op tijd op, maar soms had men beter nog vroeger ingegrepen6. biedt spontaan hulp aan nieuwelingen als men die ziet sukkelen, maar moet dan extra zijn best doen om de eigen taken goed en volledig af te krijgen7. zet medewerkers aan het werk voor korte, duidelijk omliggende taken waarbij men rekening houdt met praktische zaken8. blijft bij de gangbare beslissingen en instructies in gewone, duidelijke situaties en taken.9. wijst medewerkers op concrete, gebrekkige resultaten en vraagt hen fouten te herstellen vooraleer de werkplek te verlaten |

.....leiding geven

| | |
|-----------------------|--|
| ver ontwikkeld | De medewerker houdt zelfstandig rekening met ook niet alledaagse omgevingsfactoren in het plannen en delegeren van taken en tijdens het corrigeren van medewerkers, al moet men daarvoor constant de maximale aandacht erbij houden. Men voelt zich verantwoordelijk voor de vlotte gang van zaken en krijgt de plannen gerealiseerd omwille van de capaciteit om een stap vooruit te denken. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. houdt in de opmaak van de planning rekening met mogelijke afwijkingen2. stuurt de gehele dagplanning zelf bij als er iets tussenkomt (bvb. onverwachte drukte)3. doet andere, nuttige klusjes indien nodig om de anderen niet te storen4. waarschuwt de verantwoordelijke al tijdens de instructies als men denkt dat men niet gaat toekomen met tijd en/of materiaal5. ziet ook niet alledaagse problemen tijdig aankomen zodat men tijdig kan ingrijpen om problemen te vermijden6. legt rustig en geduldig uit (en toont eventueel) hoe men dingen het best aanpakt, ook al heeft men het druk met eigen taken7. checkt steeds het (tussentijds) resultaat van doorgegeven taken, zo vaak als nodig per medewerker, om hen gericht bij te sturen.8. zoekt overeenstemming waar het kan, en legt duidelijk uit waarom iets niet kan9. kijkt het werk van teamleden zorgvuldig na op kwaliteit en dringt erop aan om het werk te verzorgen tot het eindresultaat piekfijn in orde is |

.....leiding geven

| | |
|------------------|--|
| deskundig | De medewerker houdt vlot en zelfstandig rekening met onverwachte omgevingsfactoren in het plannen en delegeren van taken en tijdens het corrigeren van medewerkers. Men voelt zich verantwoordelijk voor de vlotte gang van zaken en krijgt de plannen gerealiseerd omwille van de capaciteiten om lang vooruit te kunnen denken en om gevoeligheden preventief aan te pakken. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. herschikt de planning tijdens onverwachte afwijkingen zodat men nog zoveel mogelijk gedaan krijgt2. herorganiseert zich vlot als er iets serieus misloopt en kan ook het werk van anderen mee opvangen3. herplant het eigen werk in de mate van het mogelijke als dat anderen beter uitkomt4. stelt mogelijke oplossingen voor aan de verantwoordelijke als men een gebrek aan tijd en/of materiaal ziet aankomen5. neemt zelfs maatregelen voor zaken waarvan de kans klein is dat ze een probleem gaan vormen6. vergemakkelijkt het werk van nieuwelingen en neemt tijd om dingen uit te leggen zodat nieuwelingen rustig de kans krijgen om nieuwe zaken grondig te leren, ook al heeft men het zelf erg druk7. vertrouwt verantwoordelijkheden toe aan de juiste personen omdat men goed kan inschatten wat anderen goed kunnen en wat ze graag doen zodat het eindresultaat 'vanzelf' voldoet aan de verwachtingen.8. beslist ook zaken waar medewerkers niet gelukkig mee zijn, maar die ze toch aanvaarden omdat ze begrijpen dat het niet anders kon9. kijkt en bespreekt het eindresultaat van medewerkers samen met hen na zodat medewerkers zich verantwoordelijk voelen voor hun eigen bijdrage aan het werk. |

omgaan met anderen.....

| competentie <i>overtuigingskracht hebben</i> | |
|---|--|
| definitie | De medewerker overhaalt anderen van de eigen mening en verkrijgt instemming van anderen over bepaalde plannen en ideeën en/of producten. |
| thema's | <ol style="list-style-type: none"> 1. klanten overhalen 2. op anderen inpraten (bewoners overtuigen om deel te nemen aan activiteiten) |
| starter | De medewerker geeft meteen toe aan andermans mening, ook al is men het niet eens met de andere. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none"> 1. geeft direct toe aan argumenten van de klant om hier te kopen 2. geeft meteen toe als een bewoner geen zin heeft om deel te nemen aan de activiteiten |
| basis | De medewerker zegt uit zichzelf de eigen mening, maar krijgt anderen nog niet overhaalt om de eigen mening te delen. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none"> 1. wijst klanten op de voordelen van de eigen producten 2. vraagt naar een reden als de bewoner geen zin heeft om deel te nemen aan activiteiten, en raadt hem/haar aan om toch maar te gaan |
| ontwikkeld | De medewerker slaagt erin de andere lichtjes te beïnvloeden door argumenten voor het eigen standpunt te formuleren. Wanneer het eigen standpunt echter ver afwijkt van andermans standpunt blijft de andere bij zijn oorspronkelijke beslissing. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none"> 1. laat voordelen om hier te kopen stevig doorwegen op de nadelen voor de klant 2. moedigt bewoners op een enthousiaste manier aan om deel te nemen aan activiteiten en weerlegt klassieke argumenten om niet te gaan |

.....overtuigingskracht hebben

| | |
|-----------------------|---|
| ver ontwikkeld | De medewerker brengt verandering teweeg in het standpunt van anderen, ook al week de mening van de andere eerst af van de eigen mening. Hiervoor gebruikt men sterke argumenten en gepaste beïnvloedingsmethoden (bvb. verkoopstrategie). De medewerker maakt gelijkgezinden enthousiaster dan eerst voor de eigen mening. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. trekt twijfelende klanten over de streep om het product toch hier te kopen2. geeft gerichte voorbeelden, zodat de bewoner zich goed kan voorstellen dat de activiteit leuk zal worden |
| deskundig | De andere stemt volmondig in met de mening van de medewerker, ook al week de mening van de andere daar eerst sterk van af. Hiervoor past de medewerker vlotjes zijn beïnvloedingstrategie aan (bvb. verkoopstrategie). De medewerker maakt anderen enthousiaster dan eerst voor zijn eigen mening. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. overtuigt ook afwachtende klanten om hier te kopen zodat de klant het verkooptrucje zelfs niet doorheeft2. blijft tactvol (en gebruikt gezonde manipulatie) wanneer men de bewoner niet meteen kan overtuigen om naar de activiteit te gaan zodat de bewoner later toch 'uit zichzelf' gaat |

omgaan met anderen.....

| competentie <i>samenwerken</i> | |
|---------------------------------------|---|
| definitie | De medewerker levert een bijdrage aan het gezamenlijk resultaat van het team, zowel op vlak van taken als relationeel, ook wanneer de samenwerking niet onmiddellijk van persoonlijk belang is. |
| Thema's | <ol style="list-style-type: none">1. de juiste personen op de hoogte brengen van de nodige informatie2. opvallende zaken melden3. leidinggevende helpen4. collega's (zowel binnen als buiten de eigen afdeling) helpen binnen bevoegdheden5. samenwerking boven eigenbelang stellen6. afspraken nakomen7. relationeel fijn kunnen samenwerken8. relationele problemen melden aan leidinggevende9. geduldig omgaan met nieuwelingen, leerlingen en hen verder helpen10. bijdrage van anderen accepteren en jezelf aanpassen aan de groep11. hulp vragen aan de juiste personen (efficiëntie) |

.....samenwerken

| | |
|----------------|---|
| starter | De medewerker houdt onvoldoende rekening met de planning en bijdragen van anderen in het teamwerk, men werkt nog te vaak op zijn eigen eilandje, laat anderen zoveel mogelijk buiten beschouwing. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. houdt door te geven informatie voor zich2. werkt door volgens instructies, ook al klopt er duidelijk iets niet3. reageert niet altijd meteen als de leidinggevende om hulp vraagt4. reageert niet altijd meteen als collega's om hulp vragen5. drukt de eigen werkwijze door, ook al zien de anderen dat niet zitten6. werkt zoals men het zelf best uitkomt, ook al heeft men iets anders afgesproken7. werkt duidelijk liever alleen8. houdt problemen in de groep voor zich9. zucht en klaagt tegen de nieuweling als de nieuweling iets nog niet kan of te traag is10. overlegt (nog) niet in groep11. zucht en klaagt als het niet lukt om een hint te geven dat men hulp nodig heeft |

.....samenwerken

| | |
|--------------|---|
| basis | De medewerker aanvaardt/erkent/weet goed dat de samenwerking met anderen een beter resultaat oplevert dan wanneer ieder voor zich werkt, maar als de samenwerking voor zichzelf minder gunstig uitkomt, werkt men alsnog/toch alleen. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. geeft alle informatie door aan de begeleider2. raadpleegt de verantwoordelijke als men duidelijk schade gaat aanrichten wanneer men de instructies volgt3. helpt de leidinggevende als die erom vraagt4. helpt de collega's als die erom vragen5. past zich aan aan wat de groep vraagt als het hemzelf goed uitkomt6. komt afspraken na nadat men erop gewezen wordt7. werkt vlot samen (tegelijk en in dezelfde ruimte) aan eenzelfde taak8. vraagt anderen of men de leidinggevende moet inlichten over het probleem9. helpt de nieuweling verder als die iets komt vragen, maar als het te lang duurt, verliest men het geduld en gaat de hulp ten koste van de eigen taken10. laat anderen uitspreken, ook al heeft men een andere mening11. vraagt hulp aan de collega die dan toevallig het dichtst bij is (of aan de begeleider) |

.....samenwerken

| | |
|-------------------|--|
| ontwikkeld | De medewerker draagt actief bij aan het resultaat van de gehele groep door zich niet alleen in te zetten voor eigen werk, maar uit zichzelf ook voor de groep, ook al heeft men dan de handen vol om het eigen werk af te krijgen en/of verschilt de voorkeur van de groep lichtelijk van de eigen voorkeur. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. geeft informatie rechtstreeks door aan de juiste mensen als men die mensen kent2. meldt zaken aan de verantwoordelijke die op het eerste zicht niet kloppen3. helpt de leidinggevende spontaan met dagdagelijkse taken als die hulp kan gebruiken4. helpt collega's spontaan met dagdagelijkse taken als ze hulp kunnen gebruiken5. zegt de eigen mening in de groep, maar past zich snel aan als de groep anders beslist6. komt duidelijk gemaakte afspraken na7. stelt zich in de samenwerking vriendelijk op tegenover teamleden (vb. vraagt of men kan helpen, nodigt anderen uit om ook iets te zeggen,...)8. licht de leidinggevende in over problemen in de ploeg als men er met de ploeg niet uitkomt9. biedt spontaan hulp aan nieuwelingen als men die ziet sukkelen, maar moet dan extra zijn best doen om de eigen taken goed en volledig af te krijgen10. reageert positief op voorstellen van anderen als ze goed zijn voor de groep, ook al heeft men persoonlijk een andere mening11. vraagt aan anderen wie men best om hulp kan vragen voor een uitzonderlijke taak |

.....*samenwerken*

| | |
|-----------------------|---|
| ver ontwikkeld | De medewerker laat ruimte voor de inbreng van anderen in de samenwerking omdat men de ideeën van anderen oprecht als gelijkwaardig beschouwt en beseft dat samenwerken meer oplevert dan ieders werk apart op te tellen. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. geeft de nodige informatie door aan de juiste mensen en diensten, ook al is men niet vertrouwd met die mensen en diensten2. vraagt eerst kort aan collega's kortbij of zij van iets weten vooraleer de verantwoordelijke aan te spreken3. helpt de leidinggevende spontaan ook met moeilijker en minder leuke taken4. helpt collega's spontaan ook met moeilijker en minder leuke taken5. beargumenteert uitgebreid de eigen mening voor de groep, maar past zich aan als de groep anders beslist6. komt gemaakte afspraken met de bijhorende bedoelingen na7. vraagt of er iets scheelt wanneer men voelt dat de samenwerking stroef verloopt8. bespreekt met de leidinggevende mogelijke oplossingen voor problemen in de ploeg9. legt rustig en geduldig uit (en toont eventueel) hoe men dingen het best aanpakt, ook al heeft men het druk met eigen taken10. let erop dat de inbreng van iedereen in de groep gehoord wordt11. vraagt hulp aan de persoon die snel goed kan helpen op dat moment |

.....samenwerken

| | |
|------------------|--|
| deskundig | De medewerker stemt de verschillende voorstellen/bijdragen van de groepsleden op elkaar af om het beste resultaat voor de groep na te streven. Zelfs wanneer de groepsbeslissing voor zichzelf zeer nadelig uitkomt, zet men zich maximaal in om toch de groepsresultaten te halen met oog voor het comfort/ welbevinden van anderen zonder zichzelf en het eigen werk te verwaarlozen. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. geeft meldingen steeds rechtstreeks door aan de juiste personen omdat men precies weet bij wie men moet zijn2. meldt overzichtelijk, bondig en volledig het probleem als er iets niet blijkt te kloppen3. schiet de leidinggevende ter hulp indien nodig, ook al wordt het niet expliciet gevraagd en kost het moeite4. staat altijd spontaan klaar om te helpen zonder het eigen werk te verwaarlozen, ook al heeft men die taak nog nooit gedaan en kost het moeite5. werkt volgens de afgesproken werkwijze van de groep, ook al komt het persoonlijk barslecht uit6. denkt mee na over nieuwe afspraken en regels als er zich een nieuwe situatie voordoet waar nog geen regels voor zijn7. zoekt samen naar oplossingen wanneer de samenwerking stroef verloopt8. brengt collega's en leidinggevende meteen op de hoogte van wat er onderling besproken is, en vraagt de mening van anderen9. vergemakkelijkt het werk van nieuwelingen en neemt tijd om dingen uit te leggen zodat nieuwelingen rustig de kans krijgen om nieuwe zaken grondig te leren, ook al heeft men het zelf erg druk10. brengt alle nuttige bijdragen van verschillende groepsleden samen tot een mogelijke oplossing11. spreekt steeds meteen de juiste persoon aan om zichzelf zo efficiënt mogelijk te laten helpen |

omgaan met zichzelf.....

| competentie <i>assertief zijn</i> | |
|--|--|
| definitie | De medewerker komt voor de eigen mening, belangen, of gevoelens op met respect voor anderen en zichzelf, en blijft goed functioneren ondanks druk van buitenaf. |
| thema's | <ol style="list-style-type: none">1. aandacht eisen van drukbezette personen2. de nodige info weten te verkrijgen3. assertiviteit tegenover klanten4. op betaling staan5. vragen de boodschappentas te openen6. reageren op wachtende klanten |
| starter | De medewerker komt te weinig op voor zichzelf door toe te geven aan eisen waar men recht op heeft. Men wordt keer op keer zelf overtuigd. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. laat drukbezette personen meteen en langdurig met rust als ze geen aandacht geven om naar belangrijke informatie te luisteren2. geeft meteen toe als anderen de benodigde informatie niet geven3. geeft meteen toe aan klanten als ze onaanvaardbare eisen stellen4. geeft toe dat de klant correct betaald heeft wanneer men daar zelf over twijfelt5. durft de klant niet te vragen de boodschappen tas te openen ook al heeft men vermoeden van diefstal6. jaagt zich op als wachtende klanten een onbeleefde opmerking maken |

.....assertief zijn

| | |
|-------------------|---|
| basis | De medewerker slaagt erin enkel mensen te overtuigen die uit zichzelf al begrip kunnen opbrengen voor de vragen/eisen van de medewerker, maar geeft eigen eisen op of zoekt hulp als anderen blijven aandringen. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none"> 1. vraagt meermaals om aandacht als men niet gehoord wordt door drukbezette personen 2. vraagt meermaals om de nodige informatie als anderen niet direct bereid zijn die te geven. 3. roept de begeleider om hulp als klanten onaanvaardbare eisen stellen 4. roept de leidinggevende/collega wanneer er discussie is met de klant over betaling (zowel betalingswijze als bedrag, bvb. regels volhouden ivm maaltijdcheques, kosten van betaalkaarten, reeds genoeg teruggegeven,...) 5. vraagt de klant eenmalig om de boodschappentas te openen maar dringt verder niet aan als de klant het weigert 6. beantwoordt een onbeleefde opmerking van wachtende klanten met een snelle, zwijgzame afhandeling van de boodschappen als die klant zelf aan de beurt is |
| ontwikkeld | De medewerker dringt op een beleefde manier op zaken aan (bvb. informatie, eisen aan klanten) waarvan men zeker weet dat men er streng op moet aandringen. De medewerker geeft echter op als men alle gangbare middelen geprobeerd heeft en laat zich in lastige omstandigheden meeslepen in onbeleefd gedrag. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none"> 1. vraagt meermaals, en desnoods via verschillende kanalen (mondeling, via mail, via anderen, ...) om aandacht van drukbezette personen 2. zoekt desnoods meermaals en via verschillende kanalen (via andere mensen, internet, andere diensten, ...) de nodige informatie 3. weigert wensen van de klant waar men niet op in mag gaan als men dat zeker weet, maar geeft nog toe voor zaken die men niet zeker weet 4. houdt vol dat de klant correct moet betalen wanneer daar discussie over is (zowel betalingswijze als bedrag, bvb. regels volhouden ivm maaltijdcheques, kosten van betaalkaarten, reeds genoeg teruggegeven,...) 5. vraagt bij elke klant routinematig om de boodschappentas te openen 6. blijft beleefd werken met de huidige klant ondanks onbeleefde opmerkingen van wachtende klanten |

.....assertief zijn

| | |
|-----------------------|--|
| ver ontwikkeld | <p>De medewerker slaagt erin om de eigen mening/eisen te verdedigen door zijn/haar respectvolle, doordachte aanpak (bvb. sterke argumenten geven, inspelen op andermans wensen zonder zelf toe te hoeven geven, ...), zowel aan bekenden als onbekenden, en ook in moeilijke situaties.</p> |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none"> 1. dringt desnoods op directe wijze aan op aandacht met verschillende argumenten (bvb. door de last voor andermans werk aan te halen) 2. dringt aan op het geven van de nodige informatie door desnoods meermaals op directe wijze te zeggen welke sterk nadelige gevolgen de weigering heeft voor verschillende mensen 3. verwerpt onaanvaardbare voorstellen op een respectvolle maar besliste manier, ook voor onduidelijke situaties 4. houdt ook bij weerbarstige klanten vol dat de klant nog niet betaald heeft wanneer daar discussie over is (zowel betalingswijze als bedrag, bvb. regels volhouden ivm maaltijdcheques, kosten van betaalkaarten, reeds genoeg teruggegeven,...) 5. blijft ook bij weerbarstige klanten vragen om de boodschappentas te openen 6. negeert onbeleefde opmerkingen van wachtende klanten |
| deskundig | <p>De medewerker verdedigt spontaan de nodige standpunten om je werk goed te doen door gepast in te spelen op andersdenkenden zodat de mening voor de anderen als 'vanzelfsprekend' overkomt. Gepast = met sterke argumenten, geduldig, rustig en beleefd, met aangepaste taal</p> |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none"> 1. gaat respectvol om met ongepaste reacties, verbale agressie en provocaties van de drukbezette persoon 2. gaat respectvol om met ongepaste reacties, verbale agressie en provocaties als de andere het vervelend vindt om informatie te geven 3. gaat respectvol om met ongepaste reacties, verbale agressie en provocaties van klanten 4. blijft de klant vriendelijk verzoeken, desnoods met verschillende bewijzen en andere woorden, dat de klant niet correct betaald heeft tot de betaling in orde is 5. blijft de klant vriendelijk verzoeken, desnoods met verschillende argumenten om de boodschappentas te openen 6. beantwoordt onbeleefde opmerkingen van wachtende klanten op beleefde wijze maar laat zich niet meeslepen in onbeleefde manieren |

competentie *omgaan met verandering*

| | |
|------------------|--|
| definitie | De medewerker kan zichzelf goed aanpassen als de werkomgeving, de vraag, het gedrag, de mensen, de opdrachten, de arbeidstijdregeling, enz... rondom je (onverwacht) veranderen, steeds met respect voor elkaar en het eigen welzijn. |
| thema's | <ol style="list-style-type: none"> 1. bereid zijn tot een andere werkwijze 2. bereid zijn van taakhoud over te schakelen 3. bereid zijn om voorstellen uit te proberen |
| starter | De medewerker houdt strak vast aan gewoontes en raakt overstuur bij onvoorziene omstandigheden en/of bij wijziging van een opdracht zodat men niet meer behoorlijk verder kan werken |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none"> 1. voert het werk uit volgens de werkwijze die men gewend is, ook al heeft de leidinggevende gevraagd om het anders te doen 2. voert eerst de eigen geplande taken uit, ook al heeft de leidinggevende een andere tussentijdse taak opgedragen 3. reageert negatief op anderen die een nieuw idee willen voorstellen |
| basis | De medewerker neemt de wijziging van een taak/werkwijze/mensen aan, maar heeft veel sturing nodig om met het nieuwe verder te werken. Zonder sturing vervalt men gemakkelijk terug in de oude gewoontes, en kan men later niet mee met de anderen. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none"> 1. probeert de andere voorgestelde werkwijze uit nadat de begeleider duidelijk gevraagd heeft om het te proberen 2. voert taken uit die buiten het normale takenpakket vallen nadat de leidinggevende dat duidelijk heeft opgedragen 3. luistert naar een nieuw voorstel, maar behoudt toch de eigen werkwijze |

.....omgaan met verandering

| | |
|-----------------------|---|
| ontwikkeld | De medewerker toont zich bereid om zich aan te passen aan andere taken/werkwijzen/mensen en omstandigheden als de randvoorwaarden (bvb. voldoende extra tijd voorzien, hulp in de buurt, leuke inspanning, het levert me wat op, ...) verder optimaal zijn. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none"> 1. past de andere werkwijze toe zoals gevraagd zolang het van de eerste keer lukt 2. voert tussendoor taken uit die buiten het normale takenpakket vallen indien gevraagd, zolang men daarom niet harder en/of langer moet werken 3. geeft anderen de eigen kritiek over het nieuwe voorstel, maar voert het toch mee uit |
| ver ontwikkeld | De medewerker past zich aan aan andere omstandigheden, taken, mensen en werkwijzen indien gevraagd, ook als het hem/haar persoonlijk niet goed uitkomt, steeds met respect voor de eigen gezondheid. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none"> 1. past de andere werkwijze toe zoals gevraagd, en roept hulp in als men vastzit 2. neemt tussendoor andere taken aan indien gevraagd, ook al stuurt dat mijn gewenste gang van zaken in de war 3. doet zijn best om het voorstel mee uit te voeren, ook al is men niet overtuigd van het nieuwe voorstel |
| deskundig | De medewerker past zich soepel aan aan veranderde taken/omstandigheden/andere mensen zonder de eigen doelstellingen en gezondheid uit het oog te verliezen. Men pakt de meest uiteenlopende opdrachten aan indien gepast, ook opdrachten buiten het vertrouwde werkterrein. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none"> 1. oefent de andere, opgedragen werkwijze stevig in om ze zo snel mogelijk volledig onder de knie te krijgen 2. neemt tussendoor andere taken aan indien gevraagd, ook al moet men het eigen gewenste programma daarvoor helemaal omgooien, maar steeds met het gevoel dat men mij correct behandelt 3. denkt tijdens de uitvoering mee hoe het nieuwe voorstel nog beter kan worden uitgevoerd |

competentie *resultaatgerichtheid*

definitie

De medewerker wil uit eigen beweging voortdurend de eigen prestaties verbeteren door hoge eisen te stellen aan de kwaliteit van het eigen werk en actief aan de slag te gaan met tips en leermogelijkheden. Men toont verantwoordelijkheid voor eigen gemaakte fouten door ze zoveel mogelijk te beperken en te herstellen.

thema's

1. eigen werk evalueren
2. werkwijze verbeteren
3. goed materiaal vragen
4. kwaliteit leveren onder lastige omstandigheden (schroef draait dol, gereedschap kapot,...)
5. kwaliteitsnormen halen
6. kwantiteit halen
7. op tijd klaar zijn met taken (deadlines halen)
8. taken tot in de puntjes afwerken
9. aandachtig werken
10. eigen fouten beperken en herstellen
11. schade vermijden
12. leerbereidheid

.....resultaatgerichtheid

| | |
|----------------|---|
| starter | De medewerker is snel tevreden met het eigen resultaat en de eigen aanpak. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. vindt het resultaat van eigen werk altijd wel ok2. werkt de taken klakkeloos af zonder na te denken over een betere werkwijze3. werkt gewoon door met gebrekkig materiaal4. stopt de taak als materiaal kapot is en wacht af5. levert nog steeds kwalitatief dezelfde resultaten af als bij de start in deze job6. haalt de vereiste norm nog niet met een beetje hulp in normale omstandigheden7. ziet pas op het einde van de shift in welke mate men alle taken heeft afgekregen8. rondt een taak meestal onvolledig en onverzorgd af9. maakt fouten omdat de aandacht vaak verslapt10. protesteert wanneer men een fout heeft gemaakt en daarom een opmerking krijgt11. maakt nog veel fouten door onnauwkeurigheden12. houdt zich vast aan de aanpak die men gewend is, ook al moet men zich aanpassen aan de nieuwigheden in het eigen takenpakket om beter te werken |

.....resultaatgerichtheid

| | |
|--------------|---|
| basis | De medewerker legt de lat op minimaal aanvaardbaar niveau zonder uitdagende doelen te stellen voor zichzelf maar levert wel betere resultaten na opmerkingen van de leidinggevende/begeleider of als iets echt niet lukt. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. vraagt aan de begeleider of het werk goed gedaan is2. vraagt aan de begeleider welke werkwijze men beter kan gebruiken als men ziet dat iets niet goed lukt3. meldt aan de begeleider wanneer men denkt dat het materiaal versleten is4. vraagt de begeleider wat men moet doen met kapot materiaal5. haalt de kwaliteitsnorm in dagelijkse omstandigheden6. haalt de vereiste aantallen met hulp van anderen waar de aantallen afhangen van de persoon7. krijgt de taken af binnen de voorziene tijd met een beetje hulp van anderen8. werkt de taak stipt af nadat de begeleider op enkele slordigheden heeft gewezen9. houdt de aandacht bij het werk zodat men het gewone werk goed genoeg uitvoert10. geeft de eigen fout toe, maar doet verder niks om het op te lossen11. meldt storingen indien anderen ernaar vragen12. luistert naar tips en uitleg van anderen om nieuwe technieken voor het eigen takenpakket aan te leren. |

.....resultaatgerichtheid

| | |
|-------------------|---|
| ontwikkeld | De medewerker kijkt eigen resultaten en aanpak na op kwaliteit en zoekt naar oplossingen als ze niet voldoen aan de normale criteria van het bedrijf. Kwaliteit leveren : vereisten van een product of een dienst kennen en er aan tegemoet komen. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. kijkt in het werkresultaat na of men geen fouten heeft gemaakt tegen de dingen die men nog moeilijk vindt2. probeert een andere werkwijze als men ziet dat anderen het efficiënter aanpakken3. vraagt naar extra middelen als men door gebrekkig materiaal niet goed kan werken4. vervangt werkmateriaal dat regelmatig kapot is (bvb. slechte schroef) zodat men binnen de voorziene tijd de taak correct afkrijgt5. probeert ook de kwaliteitsnorm te halen in lastige omstandigheden6. haalt de vereiste aantallen waar aantallen afhangen van de persoon in normale situaties7. krijgt de taken af binnen de voorziene tijd als er niets tussenkomt8. werkt de dagdagelijkse taken stipt af9. besteedt de nodige concentratie/aandacht om tot een goed resultaat te komen10. probeert een eigen fout zo goed mogelijk zelf te herstellen en vraagt aan anderen wat men verder kan doen om de fout op te lossen11. doet iets extra (bvb. extra tussentijdse check) bovenop de gewone werkwijze om zoveel mogelijk uitval (kost) te beperken12. probeert zoveel mogelijk kennis van anderen op te nemen door vragen te stellen en notities te nemen indien nodig voor het eigen takenpakket |

.....resultaatgerichtheid

| | |
|-----------------------|---|
| ver ontwikkeld | De medewerker kijkt eigen resultaten en aanpak nauwkeurig na op kwaliteit en zoekt naar oplossingen als ze niet voldoen aan de hoge criteria van het bedrijf. Men houdt dit een beperkte tijdspanne vol. Kwaliteit leveren : vereisten van een product of een dienst kennen en er aan tegemoet komen. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. kijkt kritisch naar het resultaat van eigen werk om kwaliteit te halen2. stelt ook voor drukke situaties manieren voor hoe iets beter kan3. zoekt bij anderen tips voor zichzelf om met dezelfde tijd en materiaal een beter resultaat te krijgen4. vervangt vlot al het kapot werkmateriaal (bvb. slechte schroef) zodat het resultaat er niet onder lijdt5. streeft telkens naar een beter resultaat dan het vorige6. haalt de vereiste aantallen waar de aantallen afhangen van de persoon, ook in afwijkende situaties7. krijgt de taken ook af binnen de voorziene tijd wanneer er iets tussenkomt8. werkt ook uitzonderlijke taken stipt af9. werkt ook aandachtig in lastige omstandigheden10. doet extra zijn best om eigen gemaakte fouten te herstellen, ook al kost het wat extra moeite11. neemt de storingen weg die de kwaliteit van het eigen werk hinderen12. leert op korte tijd nieuwe zaken aan omdat men zelf op zoek gaat naar tips van ervaren personen, ook al is het nu nog niet strikt nodig voor de eigen taken |

.....resultaatgerichtheid

| | |
|------------------|--|
| deskundig | De medewerker kijkt eigen resultaten en aanpak zeer kritisch na op kwaliteit als vast onderdeel van het werk en blijft zoeken naar oplossingen tot de resultaten voldoen aan de hoge criteria van het bedrijf. Kwaliteit leveren: vereisten van een product of een dienst kennen en er aan tegemoet komen. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. beoordeelt het eigen werk pas positief als het tiptop gedaan is2. geeft tips aan anderen over hun werk-(wijze) zodat de organisatie beter werk aflevert3. stelt aan anderen voor hoe men met dezelfde tijd en hetzelfde materiaal een beter resultaat krijgt4. trekt zijn plan binnen de bevoegdheden om toch een perfect resultaat te leveren met gebrekkige middelen5. maakt van succesvolle prestaties de eigen norm6. haalt gemakkelijk de vereiste aantallen, en kan desnoods werk van anderen er even bijpakken7. krijgt met gemak de taken klaar zodat men anderen nog een beetje kan helpen indien nodig8. levert de taak pas af als het eindproduct perfect is9. herpakt de concentratie meteen wanneer men merkt dat de concentratie verslapt10. verwittigt anderen als men een fout ziet aankomen en herstelt eigen fouten zo goed mogelijk, ook al was het niet helemaal de eigen schuld11. doet voorstellen over kosten- en tijdbesparende werkmethoden12. leert op korte tijd nieuwe zaken aan van eender wie mij iets kan bijleren en leest info over het eigen vakgebied omdat men nieuwe zaken zo snel mogelijk onder de knie wil krijgen |

competentie *stressbestendig zijn*

| | |
|------------------|---|
| definitie | De medewerker blijft kalm, en levert kwalitatief werk als het heel erg druk is, bij tegenslagen of als men heel erg opgejaagd wordt door iemand of door omstandigheden/tijd |
| thema's | <ol style="list-style-type: none"> 1. dagtaken volledig afkrijgen 2. dagtaken correct afkrijgen 3. vriendelijk en beleefd blijven tijdens stresssituaties 4. relativeren van ingrijpende gebeurtenissen op het werk 5. multitasking onder stress 6. stress/panieksituaties relativeren algemeen |
| starter | De medewerker geraakt in paniek bij een hoge werkdruk en/of in onvoorziene situaties waardoor de werkprestaties merkbaar achteruit gaan |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none"> 1. komt niet aan dagelijkse taken toe omdat men alleen kan denken aan de stress 2. maakt in stresserende situaties te veel fouten 3. reageert onbeleefd en onvriendelijk op anderen in stresssituaties 4. blijft lang met ingrijpende gebeurtenissen in zijn/haar hoofd zitten zodat men niet meer aandachtig kan werken 5. haalt verschillende taken door elkaar als men onder druk staat 6. raakt volkomen in paniek wanneer iets misloopt |

.....stressbestendig zijn

| | |
|-------------------|--|
| basis | De medewerker presteert minder goed dan normaal bij toegenomen werkdruk of in onvoorziene situaties. Men wordt dan prikkelbaar en heeft nood aan het afreageren van zijn spanningen. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none"> 1. krijgt in stresserende situaties de dagdagelijkse taken volledig af met hulp 2. voert dagdagelijkse taken naar aanvaardbare maatstaven uit in lichte stresssituaties 3. reageert kortaf, maar wel beleefd in lichte stresssituaties 4. blijft nog lang met ingrijpende gebeurtenissen in zijn/haar hoofd zitten, maar praat er wel over met de begeleider 5. moet tijdens stresssituaties gewezen worden op nog niet afgewerkte taken als men twee dingen tegelijk wil doen 6. gebruikt de geboden gelegenheid om 'af te koelen' |
| ontwikkeld | De medewerker verwerkt de gewone hoeveelheid stress die bij het dagdagelijkse werklevens hoort en probeert zichzelf ertoe aan te zetten om, ondanks de stress, toch zo goed mogelijk te presteren. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none"> 1. komt nog net toe aan de dagdagelijkse taken in stresserende situaties 2. voert dagdagelijkse taken correct uit in stresssituaties 3. blijft vriendelijk/beleefd in lichte stresssituaties 4. blijft met sterk ingrijpende gebeurtenissen nog lang in zijn/haar hoofd zitten, maar kan veelvoorkomende gebeurtenissen relativeren 5. kan twee taken die men gewend is, tegelijk aan in lichte stresssituaties 6. relativeert stress indien anderen hem/haar geruststellen |

.....stressbestendig zijn

| | |
|-----------------------|---|
| ver ontwikkeld | De medewerker blijft correct en rustig functioneren onder druk (b.v. in tijdnood, in een onrustige, drukke omgeving, ...) en steekt eventueel een tandje bij als de stress niet te lang duurt en het einde in zicht is. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none"> 1. slaagt erin om soms ook aan niet alledaagse taken te beginnen in stresssituaties 2. slaagt erin om soms ook niet alledaagse taken correct uit te voeren in stresssituaties 3. houdt zich in zodat men ook vriendelijk/beleefd blijft in zware stresssituaties 4. nodigt betrokken collega's uit om even over de sterk ingrijpende gebeurtenis te praten en kan ze daarna van zich af te zetten dat men geconcentreerd kan verder werken 5. behoudt goed het overzicht over afgewerkte en onafgewerkte taken in lichte stresssituaties, ook al doet men twee dingen tegelijk 6. anderen helpen om hun activiteiten terug op te nemen 7. pept anderen op die het door stress niet meer zien zitten |
| deskundig | De medewerker blijft efficiënt en vindingrijk, creatief en gemotiveerd werken bij toenemende werkdruk en zelfs in vervelende situaties. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none"> 1. voert alle taken steeds volledig uit (er is geen verschil te zien tussen stresserende en normale situaties) 2. voert alle taken steeds correct uit (er is geen verschil te zien tussen stresserende en normale situaties) 3. blijft altijd vriendelijk/beleefd. er is geen verschil te zien tussen stresserende en normale situaties 4. verwerkt vlot ingrijpende gebeurtenissen als deel van het werk zodat men ze van zich af kan zetten als men er even over gepraat heeft 5. schakelt ook in stresssituaties vlot om van taak naar taak zonder het overzicht te verliezen en heeft op het einde alle taken goed uitgevoerd 6. helpt anderen, bij stresssituaties, om hun activiteiten (terug) op te nemen volgens de gangbare werkwijze |

competentie *volwassen werkhouding*

definitie

De medewerker volgt de algemeen aanvaarde sociale en bedrijfsspecifieke regels en normen om meerwaarde te bieden aan de organisatie en neemt de eigen verantwoordelijkheid op wanneer men fouten maakt.

thema's

1. beleefd zijn (bvb. niet boeren, niet neuspeuteren, hand voor de mond bij hoesten & geeuwen, niet hard roepen & schelden,...)
2. omgaan met vertrouwelijke informatie
3. respectvolle houding tegenover anderen (bvb. anderen laten uitspreken, een afwijkende mening naast zich neerleggen i.p.v. zich hevig te verzetten, vragen beantwoorden in de mate van het mogelijke, complimenten geven, anderen niet afbreken, ...)
4. werkplek netjes houden voor een goed imago van het bedrijf
5. materiaal opruimen omdat men werkt met andermans materiaal
6. zorgzaam omgaan met materiaal
7. afspraken nakomen
8. werktijd volledig en nuttig besteden
9. werken volgens wettelijk bepaalde normen en organisatienormen zoals bijvoorbeeld ISO, HACCP, IKZ of bedrijfsspecifieke imago en kwaliteitsrichtlijnen
10. eigen fouten beperken en herstellen
11. betrouwbaar omgaan met de kassa
12. eigen uiterlijk verzorgen

.....volwassen werkhouding

| | |
|----------------|---|
| starter | De medewerker gedraagt zich in de werksituatie nog onvolwassen (bvb. te laat komen, materiaal verwaarlozen, regels aan zijn laars lappen, fouten verdoezelen, ...) waardoor men de organisatie schade toebrengt wat resultaten, werkrelaties en imago betreft. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. houdt af en toe niet zijn manieren2. gaat onzorgvuldig om met vertrouwelijke informatie3. laat het anderen duidelijk merken wanneer die hem/haar niet aanstaan4. laat de werkplek er slordig bijliggen, ook al kijken klanten duidelijk afkeurend of verlaat de werkplek zonder op te ruimen5. laat gebruikt materiaal rondslingeren als men klaar is6. gebruikt materiaal waar het eigenlijk niet voor dient zodat het wel eens kapot gaat7. werkt zoals men het zelf best uitkomt, ook al heeft men iets anders afgesproken8. hangt maar wat rond op de werkvloer als men geen zin meer heeft9. houdt tijdens de taak nog geen rekening met kwaliteitsnormen10. protesteert wanneer men een fout heeft gemaakt en daarom een opmerking krijgt11. laat de kassa onbewaakt achter12. komt naar het werk zonder rekening te houden met de normen van een verzorgd voorkomen |

.....volwassen werkhouding

| | |
|--------------|--|
| basis | De medewerker is bereid om duidelijke regels en afspraken na te leven en volgt de belangrijkste regels van vriendelijkheid en beleefdheid. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. verontschuldigt zich voor slechte manieren2. houdt vertrouwelijke informatie voor zich nadat de begeleider hem/haar er op attent heeft gemaakt3. laat anderen die op zijn/haar zenuwen werken, met rust4. maakt de werkplek ooglijk als de begeleider het uitdrukkelijk vraagt of ruimt de werkplek op als men er door de begeleider op gewezen wordt5. bergt het gebruikt materiaal in de juiste dozen als de begeleider hem daarop attent heeft gemaakt6. gebruikt materiaal enkel waarvoor het dient7. komt afspraken na nadat men erop gewezen wordt8. komt op tijd op het werk en gaat niet te vroeg naar huis9. werkt enkel naar kwaliteitsnormen als men onder rechtstreekse begeleiding staat10. geeft de eigen fout toe, maar doet verder niks om het op te lossen11. steekt al het gekregen geld in de kassa en sluit de kassa wanneer men de kassa verlaat12. verzorgt zijn/haar uiterlijk (aangepaste kledij, ...) als men erop gewezen wordt |

.....volwassen werkhouding

| | |
|-------------------|--|
| ontwikkeld | De medewerker houdt zich in normale omstandigheden aan de sociale normen en organisatiespecifieke regels, ook al zijn ze niet strikt controleerbaar, zodat men voldoende aan de verwachtingen van de organisatie beantwoordt . |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. houdt zijn manieren zeker tegenover klanten/patiënten/bewoners en bezoek, maar durft zich wel eens minder beleefd te gedragen in gezelschap van collega's2. houdt vertrouwelijke informatie voor zich, ook als niet bevoegden ernaar vragen3. gaat meestal respectvol om met anderen (bvb. laat anderen uitspreken, beantwoordt hulpvragen, breekt anderen niet af, ...), maar lukt hier niet in als men z'n dagje niet heeft4. ruimt de werkplek tussentijds op indien nodig zodat het er altijd ooglijk uitziet voor de klant of houdt de werkplek ordelijk in dagdagelijkse omstandigheden5. bergt gebruikt materiaal zelf op in de juiste dozen, zeker vlak voor men naar huis gaat6. springt voorzichtig om met materiaal tijdens gebruik7. komt duidelijk gemaakte afspraken na8. respecteert de werk- en pauzetijden (d.w.z. knabbelt niets van de werktijd af)9. werkt dagdagelijkse taken af zodat ze voldoen aan de kwaliteitsnormen, maar weet voor niet alledaagse taken niet wat de kwaliteitsnorm is10. probeert een eigen fout zo goed mogelijk zelf te herstellen en vraagt aan anderen wat men verder kan doen om de fout op te lossen11. gaat zorgvuldig om met de kassa in normale omstandigheden (beveiligt de kassa wanneer men de kassa verlaat, bergt geld meteen op, steekt al het gekregen geld in de kassa,...)12. verzorgt zijn/haar uiterlijk (aangepaste kledij, ...) naar standaardnormen van de winkel |

.....volwassen werkhouding

| | |
|-----------------------|---|
| ver ontwikkeld | De medewerker houdt zich strikt aan de sociale normen en regels van de organisatie, ook al zijn ze niet controleerbaar en letterlijk zo bepaald. Men doet zijn best om eigen fouten te herstellen omdat men zichzelf mee verantwoordelijk voelt voor de organisatie. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. houdt altijd zijn manieren, zeker tegenover klanten/patiënten/bewoners en bezoek2. houdt vertrouwelijke informatie voor zichzelf, ook al dringen niet-bevoegden erop aan en bergt vertrouwelijke info op als men afwezig is3. behoudt respect voor anderen, ook als het moeite kost (bvb. laat anderen uitspreken, beantwoordt hulpvragen, breekt anderen niet af, ...)4. ruimt de zaken van de vorige klant op vooraleer men de volgende klant helpt of laat de werkplek netjes achter, ook als het heel druk is5. bergt gebruikt materiaal precies op in de juiste vakjes van de doos6. belast het materiaal maximaal, maar overbelast het niet7. komt gemaakte afspraken met de bijhorende bedoelingen na8. zet zich naar best vermogen in tijdens werktijd, ook al kan men gemakkelijk ongemerkt de kantjes eraf lopen9. werkt ook niet alledaagse taken af naar kwaliteitsnormen10. doet extra zijn best om eigen gemaakte fouten te herstellen, ook al kost het wat extra moeite11. gaat zorgvuldig om met de kassa (beveiligt de kassa wanneer men de kassa verlaat, bergt geld meteen op, steekt al het gekregen geld in de kassa,...), ook wanneer de situatie er heel veilig uitziet12. verzorgt zijn/haar uiterlijk (net voorkomen, aangepaste kledij, ...) ook al komt dit niet overeen met de eigen stijl |

.....volwassen werkhouding

| | |
|------------------|---|
| deskundig | De medewerker is een toonvoorbeeld van het naleven van de sociale normen en regels van de organisatie. Men bekijkt eerst de situatie en doet dan wat moreel juist is, zelfs tegen weerstand in, zoals men in het beste geval van een rijpe, verstandige werkmens kan verwachten. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. houdt altijd zijn manieren zowel tegenover klanten/patiënten/bewoners en bezoek als tegenover collega's2. houdt vertrouwelijke informatie voor zichzelf, ook al dringen niet-bevoegden er sterk op aan en bergt schriftelijke documenten steeds op zodat anderen er geen toegang toe hebben3. gaat steeds respectvol om met anderen als vanzelfsprekend, (bvb. laat anderen uitspreken, legt een afwijkende mening naast zich neer in plaats van zich hevig te verzetten, beantwoordt hulpvragen, geeft eens een complimentje, breekt anderen niet af, ...)4. ruimt de minste slordigheid op bij elke nieuwe klant, ook al is het druk5. vindt blindelings het materiaal omdat men het steeds correct opbergt6. behandelt het materiaal met grootste zorg : voorzichtig gebruik, zorgvuldig opbergen, anderen wijzen op slecht gebruik,...7. denkt mee na over nieuwe afspraken en regels als er zich een nieuwe situatie voordoet waar nog geen regels voor zijn8. doet nog kleine taakjes om de werktijd volledig te benutten, ook al maken collega's aanstalten om naar huis te gaan9. werkt zeer strikt naar kwaliteitsnormen en levert geen resultaat af dat er niet 100% aan voldoet10. verwittigt anderen als men een fout ziet aankomen en herstelt eigen fouten zo goed mogelijk, ook al was het niet helemaal de eigen schuld11. gaat altijd onweerlegbaar zorgvuldig om met de kassa (beveiligt de kassa wanneer men de kassa verlaat, bergt geld meteen op, steekt al het gekregen geld in de kassa,...)12. controleert steevast of men er verzorgd uitziet volgens de norm vooraleer het werk te starten |

competentie *zelfstandig werken*

| | |
|------------------|---|
| definitie | De medewerker denkt en werkt zelf, met minimale ondersteuning van anderen waarbij men een goede resultaten haalt. Ook in nieuwe of onbekende situaties en/of bij weerstand trekt men zijn plan omdat men werk ziet en verschillende oplossingsmogelijkheden realistisch kan afwegen. |
| thema's | <ol style="list-style-type: none">1. zelfredzaam werken : algemeen2. zijn plan trekken zodat anderen zo min mogelijk gestoord worden3. werken in functie van beschikbaar materiaal4. zelf oplossingen zoeken5. beslissingen nemen |
| starter | De medewerker heeft duidelijk voortdurende instructies en steun van anderen nodig vooraleer hij aan de slag gaat en behoorlijke resultaten kan halen. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. belt anderen voortdurend na om vragen te stellen en materiaal te brengen2. stoort anderen voortdurend om te vragen wat men moet doen in dat geval3. stopt met werken als het materiaal nodige op is en gaat naar huis4. laat duidelijk zichtbare problemen/storingen aan zich voorbijgaan zonder iets te doen5. blijft wikken en wegen, en werkt besluiteloos verder |

.....zelfstandig werken

| | |
|-------------------|--|
| basis | De medewerker zorgt ervoor dat men anderen in het vervolg minder hoeft te storen, al heeft men nu nog de ondersteuning nodig. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. schrijft meteen op wat men de volgende keer niet mag vergeten te vragen en mee te brengen2. probeert eerst zelf snel één oplossing vooraleer men het aan anderen vraagt3. vraagt wat men moet doen wanneer men met het materiaal niet toekomt4. meldt spontaan problemen of storingen aan de leidinggevende5. vraagt aan de begeleider voor gangbare zaken wat hij zou beslissen |
| ontwikkeld | De medewerker werkt zelfstandig de eigen taken af die men kan verwachten, maar heeft nog ondersteuning nodig in onbekende situaties. |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none">1. komt toe met zelf meegebracht materiaal en eigen kennis en vaardigheden om gangbare taken correct uit te voeren2. onderneemt pogingen om een gekend probleem op te lossen vooraleer hulp in te roepen (steeds voor zover men mag)3. probeert eerst zelf snel een oplossing als men niet toekomt met het materiaal vooraleer men hulp inroept4. onderneemt pogingen om een gekend probleem op te lossen vooraleer hulp in te roepen5. beslist gangbare zaken zelf, maar vraagt wat anderen zouden beslissen in niet alledaagse situaties |

.....zelfstandig werken

| | |
|-----------------------|---|
| ver ontwikkeld | <p>De medewerker vindt creatieve oplossingen voor situaties waarin men normaal gesproken niet verzeild geraakt en probeert ze uit met oog voor ieders veiligheid. Dit gaat echter lichtjes ten koste van de werktijd en/of kwaliteit van het werk.</p> |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none"> 1. trekt zijn plan met de middelen en kennis die hij nu heeft, ook al zou men extra hulp kunnen gebruiken 2. onderneemt pogingen om ook een onbekend probleem op te lossen vooraleer hulp in te roepen (steeds binnen de eigen bevoegdheden) 3. zoekt zelf een oplossing als men niet toekomt met het materiaal om de klant voorlopig verder te helpen 4. onderneemt pogingen om ook een onbekend probleem op te lossen vooraleer hulp in te roepen 5. beslist ook zaken in niet alledaagse situaties nadat men de voor- en nadelen afgewogen heeft, en komt er niet meer op terug |
| deskundig | <p>De medewerker werkt op zichzelf waarbij men tijd en middelen op een optimale manier aanwendt. Bij problemen trekt men zelf zijn plan, maar wanneer ze de eigen bevoegdheid te buiten gaan, signaleert men dit maar wil liefst de zaak zelf afhandelen.</p> |
| indicatoren | <ol style="list-style-type: none"> 1. trekt creatief zijn plan om de storing goed op te lossen, ook in situaties die men normaal niet zelfstandig kan oplossen 2. formuleert zelf oplossingen voor vaak voorkomende problemen 3. vindt zelf een oplossing als men niet toekomt met het materiaal om toch alle mogelijke taken af te werken 4. slaagt erin zelf problemen/storingen op te lossen omdat men zelf verschillende manieren geprobeerd heeft, ook onder lastige (bvb. drukke) omstandigheden 5. beslist nadat men de voor- en nadelen grondig afgewogen heeft, en komt er enkel op terug als de beslissing niet kan voor de leidinggevende |