

## ROLLEN EN COMPETENTIES MEDEWERKER (C1-C3) – GENERIEKE FUNCTIEBESCHRIJVING

Diplomavooraarden: diploma van secundair onderwijs of gelijkgesteld.

Een **competentie** is een geheel van kennis, vaardigheden, waarden en attitudes die het personeelslid toepast om goed te functioneren in zijn functie; dit wil zeggen om de verwachte resultaten te realiseren. Daarbij gaat het niet over welke taak men moet uitvoeren, maar over de manier waarop men dit doet en welke ‘middelen eigen aan de persoon’ men daarvoor kan inzetten. Competenties zijn meetbaar en ontwikkelbaar. Doordat men zijn competenties ontwikkelt, verbetert men de manier waarop men de functie uitoefent.

Er zijn verschillende soorten competenties: kennis, technische vaardigheden en gedragscompetenties. Kennis- en technische competenties kan men meten, door bijvoorbeeld het diploma te vragen, en verder ontwikkelen via bijscholing. Wanneer we dit combineren met de **rollen** die van de medewerker verwacht worden krijgen we onderstaand schema. Voor zowel de rollen als competenties vindt u een uitgebreide beschrijving in dit document.

Kerncompetenties Schilder	ROL/COMPETENTIE-NIVEAU	7	8	10	11
	Medewerker (C1-C3)	Relatiebeheerder	Dossierbeheerder	Organisatieondersteuner	Financieel taakhouder
Loyaal handelen	Omgaan met informatie	informatie verwerken (2)	informatie verwerken (2)	informatie verwerken (2)	informatie verwerken (2)
Resultaatgerichtheid tonen	Omgaan met taken	werk structureren (2)	problemen oplossen (3)	werk structureren (2)	werk structureren (2)
Dienstbaarheid	Leiding geven	-	aanleren (1)	-	-
Samenwerken	Interpersoonlijke relaties	klantgericht handelen (4)	klantgericht handelen (4)	in team werken (3)	klantgericht handelen (4)
Zichzelf ontwikkelen	Persoonlijk functioneren	betrouwbaarheid tonen (3)	betrouwbaarheid tonen (3)	inzet tonen (2)	betrouwbaarheid tonen (3)
	Technisch competentieniveau	professioneel (2)	professioneel (2)	professioneel (2)	professioneel (2)

## 1. ROLLEN MEDEWERKER (C1-C3)

### Rol 7: Relatiebeheerder

#### Resultaatsgebied 1

Bij elk contact met zowel interne als externe klanten en zakelijke relaties reageert men op een gepaste wijze en is men gericht op duurzame samenwerking.

#### Taken:

- *Stelt zich steeds neutraal en klantvriendelijk op.*
- *Luistert actief naar de vraag of het aanbod van de ander.*
- *Reageert vanuit de eigen kennis en mogelijkheden.*
- *Verwijst door of vraagt bijkomende informatie op bij collega's of andere instanties.*
- *Zoekt mee naar een kwaliteitsvolle oplossing wanneer er een probleem is.*
- *Volgt op of de oplossing voldeed aan de verwachtingen.*
- *Deelt informatie en contacten met anderen in functie van de noden.*
- *Zorgt ervoor dat contacten binnen de organisatie zorgvuldig overgedragen kunnen worden.*

### Rol 8: Dossierbeheerder

#### Resultaatsgebied 1

Een dossierbeheerder verzamelt en bewaart relevante gegevens voor een bepaald dossier en haalt ook de juiste informatie uit deze gegevens. Hij staat in voor de samenstelling, opvolging en bewaring van zijn dossiers zodat deze ten allen tijde actueel en raadpleegbaar zijn. Een dossier kan zowel verwijzen naar een administratief dossier als naar een technisch of praktisch dossier.

#### Taken:

- *Verzamelt actief de nodige informatie om het dossier op te maken.*
- *Vraagt bijkomende informatie op.*

- *Registreert nieuwe informatie op de gepaste manier.*
- *Klasseert documenten systematisch en op een uniforme manier zodat kennisbeheer mogelijk is.*
- *Volgt op wanneer er acties ondernomen moeten worden.*
- *Informeert actief (wanneer nodig) en passief (wanneer ernaar gevraagd wordt) over de dossiers.*
- *Zoekt een kwaliteitsvolle oplossing wanneer er een probleem is.*
- *Overlegt met anderen in het kader van het dossier.*
- *Archiveert het dossier op de voorgeschreven wijze als het afgesloten is.*

## Rol 10: Organisatieondersteuner

### Resultaatsgebied 1

Een organisatieondersteuner zorgt ervoor dat de opdrachten die binnen de organisatie vervuld moeten worden, tijdig uitgevoerd worden volgens de geldende procedures en praktijken.

#### Taken:

- *Neemt de taken op die door de leidinggevende opgedragen worden en voert deze naar best vermogen uit.*
- *Neemt een vast pakket dagelijkse of wekerende taken op met de nodige regelmaat en zorgvuldigheid op.*
- *Maakt gebruik van de gepaste middelen voor de uitvoering van de taken.*
- *Maakt een realistische werkplanning voor de eigen taken, met ruimte voor flexibiliteit om in te spelen op onverwachte taken of problemen.*
- *Vervangt collega's bij hun afwezigheid.*
- *Overlegt met collega's en neemt deel aan teamwerk indien nodig.*
- *Ondersteunt de leidinggevende bij het voorbereiden en organiseren van het werk.*

### Resultaatsgebied 2

Kijkt erop toe dat ieder product dat afgeleverd wordt een goede kwaliteit heeft. Dit geldt zowel voor zaken die naar de interne als naar de externe klant gaan.

#### Taken:

- *Houdt steeds het doel van de taak voor ogen bij de uitvoering.*
- *Volgt de geldende procedures en praktijken bij de uitvoering van de taken.*
- *Stuurt de uitvoering van het werk bij als dit nodig is om de kwaliteit te verzekeren.*

- *Controleert het eigen werk en de taken die ter ondersteuning hiervan door anderen werden uitgevoerd alvorens de taak af te sluiten.*
- *Zorgt dat kennis over procedures en praktijken omtrent de uitvoering van de opdrachten gedeeld wordt.*
- *Zoekt informatie en leert bij om de taken optimaal te blijven vervullen.*
- *Rapporteert over de uitvoering aan de leidinggevende en meldt problemen.*
- *Doet verbetervoorstellen waar nodig.*

### Rol 11: Financieel taakhouder

#### Resultaatsgebied 1:

De financieel taakhouder is binnen de vastgestelde grenzen en gedelegeerde bevoegdheden verantwoordelijk voor het beheer van de aan hem toevertrouwde middelen en de besteding ervan.

#### Taken:

- *Budgethouder: beheert het toegewezen budget conform de bepalingen in het gemeentedecreet en de richtlijnen van het bestuur.*
- *Plant, volgt op en rapporteert over het financiële taken op de vastgestelde manier.*
- *Staat in voor de provisie-kassen binnen het verantwoordelijkheidsgebied.*
- *Organiseert de aankopen voor de dienst conform de geldende werkwijzen en reglementen. (opmaak bestekken, bestelbonnen..) met het oog op het zorgvuldig, zuinig en duurzaam omgaan met de middelen.*
- *De inning van geringe dagontvangsten, storting op de rekening en verantwoording hiervan via een nauwkeurige invorderingsstaat.*

## 2. COMPETENTIES MEDEWERKER

Kerncompetenties	Kerncompetenties zijn competenties waarover iedere werknemer van de gemeente Schilde moet beschikken. Elke medewerker moet binnen het eigen takenpakket steeds dit gedrag nastreven. De dienstleiding moet dit bewaken, faciliteren en aanmoedigen. Deze kerncompetenties zijn een weerspiegeling van de waarden en normen van de gemeente Schilde.	
COMPETENTIE	DEFINITIE	GEDRAGSINDICATOREN
Samenwerken	Met het oog op het algemeen belang een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat, ook als dat niet onmiddellijk van persoonlijk belang is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt het algemeen belang voor ogen.</li> <li>• Houdt rekening met het verband tussen het uitvoeren van de eigen taken en de taken van anderen.</li> <li>• Helpt anderen en pleegt overleg.</li> <li>• Werkt mee en deelt kennis en informatie op een transparante manier en dienstoverschrijdend met collega's.</li> <li>• Geeft informatie op de correcte manier door aan de leidinggevende.</li> <li>• Toont respect voor de werkwijzen en prestaties van anderen.</li> <li>• Deelt de eigen mening mee binnen het team.</li> <li>• Legt een ruzie met een collega bij.</li> <li>• Werkt mee aan een goed groepsgevoel, moedigt anderen aan om samen te werken.</li> </ul>
Dienstbaarheid	Geloofwaardigheid verwerven door ten dienste te staan van de interne klant en/of burger, hem/haar steeds met respect te behandelen en de vragen steeds op een transparante, integere en objectieve wijze behandelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boezemt vertrouwen in door een vakkundige aanpak.</li> <li>• Schenkt aandacht aan een goede relatie met de klant.</li> <li>• Biedt een concrete oplossing voor het probleem.</li> <li>• Reageert snel als de interne klant en/of de burger met een klacht komt.</li> <li>• Behandelt elke interne klant en /of burger op dezelfde, objectieve wijze.</li> </ul>
Loyaal handelen	Het loyaal ondersteunen, uitdragen en uitvoeren van genomen beslissingen met het behouden van een constructief kritische geest ten opzichte van de	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voert uit wat binnen het team, door de leidinggevende en het bestuur beslist is.</li> <li>• Verdedigt de beslissingen die binnen het team zijn genomen, ook als hij het er niet mee eens is.</li> </ul>

	beslissingen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bespreekt problemen en voorstellen tot verbetering met de leidinggevende.</li> <li>• Volgt de correcte weg in de hiërarchische structuur.</li> </ul>
Resultaatgerichtheid tonen	Inzet, wil en ambitie tonen om resultaten te boeken, door doel- en oplossingsgericht en op de meest efficiënte manier alle nodige acties en initiatieven te nemen binnen de vooropgestelde deadlines en er steeds de volle verantwoordelijkheid voor op te nemen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investeert tijd en energie om een goed werk neer te zetten.</li> <li>• Controleert of het werk beantwoordt aan de hoogste kwaliteitsnormen.</li> <li>• Levert ook bij routinewerkzaamheden de nodige inspanning om het werk te voltooien.</li> <li>• Houdt vol tot de taak is afgewerkt.</li> <li>• Zet door, ondanks mentale en/of fysieke vermoeidheid.</li> </ul>
Zichzelf ontwikkelen	Open staan voor en zich flexibel aanpassen aan veranderingen en zich continu nieuwe inzichten, vaardigheden en kennis eigen maken in functie van de professionele noden en in het kader van het actief plannen van de eigen groei.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zoekt waar hij nog iets kan bijleren over het eigen functioneren.</li> <li>• Zoekt naar eigen sterktes en zwaktes.</li> <li>• Praat met mensen om zijn/haar loopbaan te plannen.</li> <li>• Volgt de opleidingen die hem/haar worden aangeboden.</li> <li>• Vraagt zelf naar bijscholing.</li> </ul>

Omgaan met informatie	<p>Omgaan met informatie betreft het verwerken van informatie, feiten, percepties, kennis en ideeën met het oog op het ontwikkelen van nieuwe informatie en kennis.</p> <p>Deze cluster verwijst naar het succesvol beheren van gegevens in een professionele omgeving. Beheren betekent niet het passief verwerken van stimuli en data, maar vooral het actief vertalen van deze ongestructureerde gegevens in bruikbare informatie.</p>	
COMPETENTIE	DEFINITIE	GEDRAGSINDICATOREN
Informatie verwerken	Het efficiënt en effectief zoeken, decoderen en verwerken van grote hoeveelheden gegevens binnen de beschikbare termijn en het visueel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zoekt informatie binnen een duidelijk gedefinieerd kader.</li> <li>• Verzamelt de gevraagde informatie.</li> <li>• Slaagt erin om uit documentatie de relevante informatie te halen.</li> </ul>

	kunnen weergeven van die informatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwerkt gestructureerde informatie binnen een gegeven tijdsbestek.</li> <li>• Verwerkt informatie volgens gegeven richtlijnen.</li> <li>• Stelt informatie op de gepaste wijze ter beschikking in het kader van kennismanagement.</li> </ul>
--	--------------------------------------	--

Omgaan met taken	<p>Omgaan met taken betreft het organiseren en structureren van het werk, van organisatie- tot uitvoerend niveau, met het oog op een optimaal verloop van taken en activiteiten.</p> <p>Deze cluster verwijst naar de competenties die men nodig heeft om de eigen of andermans activiteiten succesvol te beheren, op de grond van een gemeenschappelijk doel, door middel van richtlijnen, regels, procedures en afspraken. Deze competenties zijn onontbeerlijk in het beheer van projecten, maar slaan tevens op het dagelijks functioneren, waar ingewikkelde situaties moeten beheerd worden.</p>	
COMPETENTIE	DEFINITIE	GEDRAGSINDICATOREN
Werk structureren	Het structureren van het eigen werk door prioriteiten te stellen en een veelvoud aan taken op een systematische manier uit te voeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deelt het takenpakket op in deeltaken.</li> <li>• Legt een volgorde vast waarin hij de taken zal uitvoeren.</li> <li>• Voert de taken uit in functie van de vastgelegde termijnen en prioriteiten.</li> <li>• Voert de taken op een systematische en consequente manier uit.</li> <li>• Bundelt gelijkaardige taken.</li> <li>• Voorziet ruimte in de planning voor onvoorziene omstandigheden.</li> <li>• Zorgt ervoor dat de planning ook door anderen kan opgevolgd worden.</li> </ul>
Problemen oplossen	Het omgaan met en zelfstandig oplossen van onverwachte situaties, het zoeken van alternatieven en het implementeren van de oplossing.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anticipeert op problemen door terug te vallen op kennis en ervaring.</li> <li>• Reageert autonoom en doeltreffend op alle mogelijke problemen die het normale verloop van de taken verstoren en garandeert ook dan de uitvoering van taken.</li> <li>• Vangt situaties die niet voorzien zijn in de procedures of reglementen succesvol op.</li> <li>• Brengt een aantal alternatieven aan waaruit de best passende oplossing kan worden geselecteerd.</li> </ul>

Leiding geven	<p>Leiding geven betekent het managen van relaties met anderen binnen een hiërarchische context.</p> <p>Deze cluster behelst die competenties die verwijzen naar het behalen van resultaten door en met anderen. Het gaat om de competenties die men nodig heeft om medewerkers te inspireren, te sturen, te motiveren, te coachen en te versterken. Deze competenties dragen rechtstreeks bij tot de verbetering van prestaties en het welbevinden van de medewerkers.</p>	
COMPETENTIE	DEFINITIE	GEDRAGSINDICATOREN
Aanleren	Het op een formele of informele manier tonen, overbrengen en delen van kennis, expertise en werkwijzen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geeft zijn kennis en ervaring op de werkplek door aan nieuwe of minder ervaren collega's.</li> <li>• Voert samen met de nieuwe of minder ervaren collega stapsgewijs de taken uit en toont hierbij hoe de dingen moeten uitgevoerd worden.</li> <li>• Deelt zijn ervaring en aanpak met collega's.</li> <li>• Controleert of de aangegeven informatie goed begrepen is.</li> </ul>

Inter-persoonlijke relaties	<p>Inter-persoonlijke relaties betreft relaties met andere managen, zonder een directe hiërarchische context.</p> <p>Deze cluster behelst de competenties die gebruikt worden in sociale interactie, om relaties op te bouwen, samenwerking op te zetten, om netwerken uit te bouwen. Het efficiënt aanwenden van deze competenties draagt bij tot een optimale informatiestroom.</p>	
COMPETENTIE	DEFINITIE	GEDRAGSINDICATOREN
In team werken	Wanneer men aangewezen is op elkaar om een taak of opdracht te volbrengen, op een actieve en betrokken manier en naar best vermogen bijdragen aan het gezamenlijke resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neemt ten volle de eigen rol en verantwoordelijkheden op in het team.</li> <li>• Zorgt ervoor dat de eigen rol, werkplanning en kennis voldoende gekend is door collega's om tot een efficiënte taakverdeling te komen binnen het team.</li> <li>• Deelt eigen informatie zodat collega's het werk kunnen overnemen bij afwezigheid.</li> <li>• Helpt collega's uit het team wanneer zij daaraan behoefte hebben.</li> <li>• Steunt de goede voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om zodoende het</li> </ul>



		<p>gezamenlijk doel te kunnen bereiken.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt zelf met voorstellen hoe een gezamenlijk resultaat behaald kan worden.</li> <li>• Stelt zich achter de beslissingen die door het team genomen zijn.</li> </ul>
Klantgericht handelen	<p>Stelt vast wie de externe en interne klant is en anticipeert daarop, voldoet aan of overtreft hun behoeften. Vraagt proactief om feedback van de klant en handelt daarnaar om de dienstverlening te verbeteren en een lange-termijn-relatie op te bouwen, zonder daarbij de gelijkwaardigheid uit het oog te verliezen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ziet anderen, ook collega's, als klanten en begrijpt hun behoeften.</li> <li>• Is vriendelijk en behulpzaam en komt afspraken en beloften tijdig na.</li> <li>• Anticipeert op zorgen en behoeften van klanten en neemt de tijd om middellange en lange termijn doelen van de klant te begrijpen.</li> <li>• Verschafft informatie waarmee de klant de beste beslissing kan nemen.</li> <li>• Verwijst correct door indien nodig.</li> <li>• Heeft oog voor feedback van de klant en gebruikt dit om het eigen handelen te verbeteren.</li> <li>• Heeft klantrelaties die gekenmerkt worden door partnerschap, waarbij de doelen van de organisatie op één lijn liggen met de behoeften van de klant.</li> </ul>

Persoonlijk functioneren	<p>Persoonlijk functioneren betreft het managen van het persoonlijk gedrag, de individuele prestaties en de eigen professionele ontwikkelingen.</p> <p>Deze cluster verwijst naar die competenties die men nodig heeft om zijn professionele effectiviteit maximaal te ontplooiën. Competenties die nodig zijn om eigen taken en verantwoordelijkheden op te nemen en dusdanig te organiseren dat de beoogde resultaten bereikt worden. Deze competenties tonen aan hoe mensen persoonlijke uitdagingen aangaan. Ook een aantal persoonlijkheidsfactoren horen thuis binnen deze cluster.</p>	
COMPETENTIE	DEFINITIE	GEDRAGSINDICATOREN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
Inzet tonen	<p>Stellen van hoge eisen aan het eigen werk en daarnaar handelen. Laten zien niet tevreden te zijn met een</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toont steeds enthousiasme en inzet.</li> <li>• Besteedt alle beschikbare werktijd aan de organisatie.</li> <li>• Neemt taken, verantwoordelijkheid en uitdagingen op.</li> <li>• Gebruikt alle vaardigheden die men heeft maximaal om tot de realisatie van de taak</li> </ul>

	gemiddelde prestatie.	<p>te komen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zet door om de taak tot een goed einde te brengen, ook als er hindernissen zijn en onderneemt hiervoor de gepaste acties.</li> <li>• Levert het werk tijdig en verzorgd af.</li> <li>• Werkt hard om een hoog prestatieniveau en een hoog kwaliteitsniveau te realiseren.</li> </ul>
Betrouwbaarheid tonen	In het werk consequent handelen volgens algemeen aanvaarde en binnen de organisatie gedeelde sociale en ethische normen. Altijd kunnen uitleggen en verantwoorden conform deze normen waarom bepaalde acties ondernomen zijn, ook wanneer het resultaat ervan niet is waarop men gehoopt had.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zich bewust zijn van eigen normen en waarden, uzelf en uw eigen (on)mogelijkheden kennen.</li> <li>• Zich bewust zijn van de gedeelde normen en waarden en hiernaar handelen.</li> <li>• Eerlijk zijn door te zeggen wat je denkt en te doen wat je zegt.</li> <li>• Aangeven wanneer zaken verwacht worden die niet in overeenstemming zijn met deze normen.</li> <li>• In gelijkaardige omstandigheden op dezelfde manier handelen.</li> <li>• Doen wat beloofd is en afspraken nakomen. De verantwoordelijkheid op zich nemen wanneer dit niet lukt en openheid van zaken geven omtrent redenen en omstandigheden.</li> <li>• Gemaakte fouten toegeven en uit eigen beweging stappen ondernemen om de schade te verminderen.</li> <li>• Toevertrouwde persoonlijke informatie van en over anderen beschermen.</li> <li>• Erop toezien dat er geen verstrengeling van belangen plaatsvindt met collega's of binnen de projectgroep.</li> <li>• Zorgvuldig en zuinig omgaan met de beschikbare middelen.</li> <li>• Niet meedoen aan 'wandelgangengepraat'.</li> </ul>

Technische competentieniveaus	<p>De <u>technische competenties</u><sup>1</sup> zijn de specifieke kennis en technische vaardigheden die men nodig heeft om de functie naar behoren te kunnen uitvoeren: o.abeheersen van een bepaald kennisdomein;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kunnen toepassen van reglementen en procedures;</li> <li>- gebruiken van bepaalde apparatuur of programma's;</li> <li>- technische vaardigheden;</li> <li>- specifieke talenkennis.</li> </ul>
-------------------------------	--

	<p>Voor elk van deze technische competenties zijn er verschillende niveaus mogelijk. Niet iedereen kan alles even goed en van een beginnende jonge medewerker kan men niet hetzelfde verwachten als van een ervaren leidinggevende op dezelfde dienst.</p> <p>Aan elke generieke functiebeschrijving hangt een minimaal technisch competentieniveau (startpositie) vast om de functie te kunnen uitvoeren.</p> <p>Voor welke specifieke technische competenties men dit niveau moet beheersen voor een bepaalde functie, wordt bepaald door het vakdomein waarin de functie zich situeert en de taken die men moet opnemen. Deze worden meer gedetailleerd opgenomen in het specifieke takenprofiel.</p>
<p>Professioneel</p>	<p>Voert complexe taken uit binnen het kader van wel gedefinieerde praktijken en procedures. Ontvangt beperkt advies en richtlijnen.</p>