

Functieprofiel verantwoordelijke (niveau B)

Doel van de functie

Is verantwoordelijk voor (kan aangesproken worden op) de beleidsvoorbereiding en de beleidsuitvoering in een specifiek domein.

Resultaatsgebieden

- Instaan voor de dienstverlening eigen aan het domein
- De opgelegde taken uitvoeren
- Rapporteren
- Adviseren vanuit een visieontwikkeling
- De andere opdrachten en taken uitvoeren toegekend door de secretaris

Competenties

• Voortdurend verbeteren

Voortdurend verbeteren van het eigen functioneren en van de werking van de entiteit, door de bereidheid om te leren en mee te groeien met veranderingen.

Ontwikkelt zich binnen de eigen functie en werkt actief mee aan het verbeteren van de uitvoering van taken:

- Maakt zich vertrouwd met nieuwe materies die relevant zijn voor de eigen taak (bv. nieuwe regelgeving, informaticatoepassingen, werkmethoden ...)
- Informeert zich over nieuwe ontwikkelingen met betrekking tot de eigen functie (leest vakliteratuur, neemt deel aan congressen ...)
- Past nieuwe richtlijnen, kennis, informatie en inzichten toe in de praktijk
- Gaat na of en hoe nieuwe tendensen en ontwikkelingen in de eigen functie ingezet kunnen worden
- Zoekt actief naar mogelijkheden om de uitvoering van het takenpakket te verbeteren en werkt die mogelijkheden verder uit tot concrete voorstellen.

• Klantgerichtheid

Met het oog op het dienen van het algemeen belang, de legitieme behoeften van verschillende soorten (interne en externe) klanten onderkennen en er adequaat op reageren.

Onderneemt, binnen de mogelijkheden van de eigen functie, acties om de dienstverlening aan klanten te optimaliseren:

- Gaat kritisch na op welke punten de eigen dienstverlening aan de klant kan worden verbeterd
- Onderzoekt gericht (via systematisch onderzoek) de wensen, behoeften en verwachtingen van klanten (tevredenheidsenquêtes, mondelinge enquêtes...)
- Formuleert concrete voorstellen om de eigen dienstverlening te verbeteren
- Onderneemt concrete acties naar aanleiding van specifieke feedback van klanten
- Zet nieuwe mogelijkheden op het vlak van dienstverlening meteen om in de praktijk
- Onderneemt acties om de dienstverlening aan specifieke doelgroepen te optimaliseren, rekening houdend met hun beperkingen en behoeften (bv. handicap, allochtonen ...)

• Samenwerken

Met het oog op het algemeen belang een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat op het niveau van een team, entiteit of de organisatie, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is.

Stimuleert de samenwerking binnen de eigen entiteit, werkgroepen of projectgroepen:

- Komt met ideeën om het gezamenlijke resultaat te verbeteren
- Moedigt anderen aan om samen te werken, hun ideeën te uiten en onderling van gedachten te wisselen
- Moedigt anderen aan om onderling te overleggen over zaken die het eigen werk overstijgen
- Betreft anderen bij het nemen van beslissingen die op hen een impact hebben
- Bevordert de goede verstandhouding, de teamgeest en het respect voor de verscheidenheid van mensen
- Geeft opbouwende kritiek en feedback
- Moedigt anderen aan om gezamenlijk oplossingen te vinden

- **Betrouwbaarheid**

Handelen vanuit de codes van integriteit, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie uitgaande van de basisregels, sociale en ethische normen (diversiteit, milieuzorg ...) Afspraken nakomen en zijn verantwoordelijkheid opnemen.

Schept randvoorwaarden zodat de deontologische code in de praktijk gebracht kan worden:

- Vertoont voorbeeldgedrag rond basisregels en afspraken, rond sociale en ethische normen en in het omgaan met diversiteit
- Zorgt voor een transparante structuur (inrichting) van de entiteit
- Zorgt ervoor dat iedereen in de organisatie of entiteit op de hoogte is van de verwachte normen voor gedrag (bijvoorbeeld: brengt het onderwerp regelmatig en systematisch ter sprake)
- Sprekt anderen aan als onethische handelingen worden gesteld, regels en afspraken niet worden nageleefd enz.

- **Optreden**

In verschillende situaties een geloofwaardige eerste indruk maken en handhaven
Verwerft aandacht en vertrouwen door zijn houding:

- Speelt gepast in op zijn gesprekspartner
- Bepaalt vooraf zijn doelstellingen en past zijn aanpak en optreden daaraan aan
- Komt in contacten authentiek over
- Voelt goed aan wat gepast is (houding, voorkomen, reacties ...)

- **Organisatiebetrokkenheid**

Zich verbonden tonen met de organisatie, taak en beroep; de belangen ervan verdedigen bij anderen.

Houdt bij de eigen acties (pro)actief rekening met de belangen van de organisatie:

- Overweegt in de eigen acties en voorstellen de voor- en nadelen voor de organisatie
- Zet zich in om de doelstellingen van de organisatie te realiseren, ook al zou hij zelf andere doelen voorrang kunnen geven
- Respecteert in de eigen adviezen en beslissingen het ruimere beleidskader (doelen, waarden, cultuur ...)
- Heeft oog voor de kosten die met een bepaald voorstel of initiatief samenhangen
- Schat bij eigen acties en beslissingen de ruimere gevolgen daarvan voor de organisatie in

- **Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid**

Spreekt in een taal zodat het publiek tot wie u zich richt u begrijpt.

Zorgt voor een heldere communicatie in twee richtingen:

- Richt zich tot zijn gesprekspartner
- Gaat regelmatig na of de boodschap voor de andere duidelijk is
- Biedt zijn gesprekspartner(s) de mogelijkheid om vragen te stellen
- Geeft de gesprekspartner de ruimte om zich te uiten en onderbreekt hem niet

- Past de communicatiewijze aan de mogelijkheden of eigenheden van de gesprekspartner aan

- **Assertiviteit**

Voor de eigen mening (of het eigen belang) opkomen met respect voor anderen, zelfs als er vanuit de omgeving druk wordt uitgeoefend om dat niet te doen.

Komt spontaan met eigen standpunten naar voor; bewaakt en verdedigt eigen belangen of de belangen van de entiteit en de grenzen ervan:

- Komt op een respectvolle wijze op voor de eigen standpunten of de belangen van de entiteit
- Kiest eerder voor directe confrontatie en directe beïnvloeding dan voor manipulatieve of indirecte beïnvloedingstechnieken
- Brengt gevoelige of negatieve boodschappen op een duidelijke en directe manier
- Komt uit eigen beweging met standpunten naar voren die afwijken van de standpunten van zijn gesprekspartner
- Handhaaft bij de verdediging van eigen voorstellen voldoende openheid en flexibiliteit voor tegenargumenten, weerstand en kritiek

- **360° inlevingsvermogen**

Het vermogen om uitgesproken en onuitgesproken informatie op te pikken en adequaat daarop te reageren ten aanzien van medewerkers, collega's, klanten, hiërarchie ...

Ziet en begrijpt evidente gevoeligheden:

- Leeft zich in de denk- en gevoelswereld van de andere in
- Houdt rekening met de omstandigheden waarin de andere zich bevindt
- Betreft sociaalmenselijke aspecten bij zijn analyse van de situatie
- Leidt uit het gedrag van de andere specifieke behoeften af
- Benadert de andere met oog voor een culturele context, geslachtsgebonden eigenheden, mogelijke beperkingen en kan daar vlot mee omgaan

- **Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid**

Een schrijfstijl hanteren die past bij de boodschap en de doelgroep.

Hanteert een correcte en begrijpelijke taal:

- Hanteert een correcte spelling
- Hanteert een correcte grammatica
- Handhaaft de huisstijl en de afspraken hierover in zijn communicatie
- Schrijft in een toegankelijke taal ambtelijke brieven en nota's

- **Visie**

De dagelijkse praktijk overstijgen en eigen ideeën uitwerken voor de toekomst, feiten bekijken vanop een afstand, ze in een ruimere context en langetermijnperspectief plaatsen.

Betrekt bredere (maatschappelijke, technische ...) factoren bij zijn aanpak:

- Kent de relevante trends en ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie en het eigen beroep of domein
- Wijst op nieuwe problemen en situaties die voor anderen nog niet zo duidelijk zijn
- Denkt kritisch en zelfstandig
- Plaatst adviezen, beslissingen en initiatieven in de bredere organisatiecontext of beleidscontext
- Heeft voeling met wat er in de toekomst gevraagd kan worden

- **Organisatiesensitiviteit**

Invloed en gevolgen onderkennen van (eigen) beslissingen, voorstellen en acties op andere onderdelen van de organisatie.

Toetst eigen besluiten, voorstellen en acties aan (de belangen van) andere entiteiten:

- Maakt gebruik van expertise in andere entiteiten
- Schakelt een andere entiteit in bij het oplossen van problemen

- Zorgt ervoor dat hij weet wie de belanghebbenden zijn en dat hij beslissingen en ontwikkelingen zorgvuldig communiceert aan hen
- Creëert een draagvlak voor voorstellen door informatie te verschaffen
- Betreft andere entiteiten binnen de organisatie bij overleg en besluitvorming

- **Resultaatgerichtheid**

Concrete en gerichte acties ondernemen om doelstellingen te behalen of te overstijgen. Formuleert uitdagende (maar haalbare) doelstellingen en zet zich ten volle in om die te bereiken:

- Legt de lat hoog, formuleert uitdagende (maar haalbare) doelstellingen
- Gaat actief op zoek naar de best mogelijke manier om die doelen te bereiken, weegt opties tegen elkaar af
- Mobiliseert mensen en middelen, ook als hij hiertoe anderen (hiërarchie, collega's) moet overtuigen
- Stuurt op regelmatige basis het proces bij, met het oog op het behalen van de doelstellingen
- Geeft niet op, zoekt actief naar alternatieven als hij met hindernissen en tegenslagen te maken krijgt

- **Organiseren**

De benodigde acties, tijd en middelen aangeven en die elementen coördineren om de doelstellingen te bereiken conform de planning.

Coördineert acties, tijd en middelen:

- Houdt bij het opmaken van een planning op realistische wijze rekening met de beschikbare middelen
- Zet schaarse middelen (mensen, instrumenten ...) zo in dat ze optimaal benut worden
- Bepaalt de procedures en werkmethodes die zullen worden gevolgd om de doelen te bereiken
- Ontwikkelt systemen en methodes om te anticiperen op onvoorziene omstandigheden

- **Voortgangscntrole**

Bewaken van de voortgang in tijd en van de kwaliteit van eigen processen of die van collega's of medewerkers.

Bewaakt de voortgang van het eigen werk:

- Controleert eigen werk
- Bewaakt de voortgang van werkzaamheden en processen in de tijd
- Rapporteert spontaan over de voortgang van zijn werk
- Legt vervolgafspraken en -activiteiten vast
- Gaat regelmatig na welke zaken tegen wanneer beschikbaar moeten zijn en geeft er het juiste gevolg aan

Vaktechnische competenties

- Gedegen vaktechnische kennis van het eigen domein.
- Basiskennis van de gemeentelijke structuren en werking.
- Basiskennis van de beheers- en beleidscyclus.
- Gedegen vaardigheid in het gebruik van IT tools (Windows, Office, toepassingssoftware van de dienst).