



GEDRAGSINDICATOREN VOORGESTELD

Extracten uit competentiewoordenboek
Van de Federale overheid

NIVEAU D

1. OBJECTIEVEN BEHALEN

Definitie	Dimensies	Gedragsindicatoren
Beschikken over de inzet, de wil en de ambitie om resultaten te boeken en de verantwoordelijkheid op zich nemen voor de correctheid van de ondernomen acties.	A. Kansen benutten: kansen herkennen en op het juiste moment de juiste acties ondernemen die tot resultaat leiden.	A. Neemt elk nuttig initiatief om tot een goed resultaat te komen. Ziet mogelijkheden om zijn/haar resultaten te verbeteren.
	B. Resultaatgerichtheid tonen: resultaten genereren door doelgericht en binnen de beschikbare tijd acties te ondernemen.	B. Weet welke acties hij/zij moet ondernemen om de gewenste resultaten te bereiken. Houdt de vooropgestelde doelstellingen voor ogen en laat zich niet afleiden.
	C. Verantwoordelijkheid opnemen voor ondernomen acties: verantwoordelijkheid opnemen voor de kwaliteit van ondernomen acties, binnen het eigen vakgebied, tegenover collega's, de organisatie en de burgers.	C. Toont zich verantwoordelijk voor de taken die worden uitgevoerd. Neemt zijn/haar verantwoordelijkheid op voor de eigen fouten.

NIVEAU D

2. BETROUWBAARHEID TONEN

Definitie	Dimensies	Gedragsindicatoren
Integer handelen in overeenstemming met de verwachtingen van de organisatie, vertrouwelijkheid respecteren, verbintenissen nakomen en elke vorm van partijdigheid vermijden.	A. Eerlijk en integer handelen: vertrouwelijkheid respecteren en anderen op een eerlijke en integere wijze benaderen.	A. Respecteert de vertrouwelijkheid van de verkregen informatie. Is eerlijk in zijn/haar relaties met anderen.
	B. Consistent handelen: zich consequent tonen in principes, waarden en zich consequent gedragen; het vertrouwen winnen dankzij de eigen authenticiteit en het respect voor de bestaande verbintenissen.	B. Is consequent in zijn/haar handelen. Komt afspraken na.
	C. Loyaal handelen: op een gedisciplineerde manier te werk gaan in overeenstemming met de verwachtingen van de organisatie door genomen beslissingen te ondersteunen en uit te voeren.	C. Handelt zoals is afgesproken. Levert werk van regelmatige kwaliteit.

NIVEAU D

3. SERVICEGERICHT HANDELEN

Definitie	Dimensies	Gedragsindicatoren
Interne en externe klanten op een transparante, integere en objectieve manier behandelen, hen een persoonlijke dienstverlening leveren en constructieve contacten onderhouden.	A. Klantgerichtheid aan de dag leggen: de klanten/burgers op de eerste plaats stellen en aan hun noden tegemoetkomen door hen snel en op een persoonlijke manier te helpen en hun klachten ernstig te nemen.	A. Reageert snel als klanten/burgers een klacht hebben. Luistert aandachtig naar de klant/burger wanneer deze zijn klacht toelicht.
	B. Klanten begeleiden: de klanten/burgers helpen bij hun zoektocht de beste oplossing in functie van hun noden, door hen op een transparante, integere en objectieve manier advies te geven.	B. Stelt de nodige vragen om de klant/burger op de juiste manier te kunnen helpen. Geeft concrete antwoorden op de vragen van de klant/burger.
	C. Klantencontacten onderhouden: constructieve contacten onderhouden met de klanten/burgers waardoor een uitwisseling van informatie en/of diensten kan worden gegarandeerd.	C. Antwoordt duidelijk op vragen van de klant/burger. Beantwoordt de vragen van de klant/burger correct op een manier die vertrouwen uitstraalt.

NIVEAU D

4. IN TEAM WERKEN

Definitie	Dimensies	Gedragsindicatoren
Een groepsgeest creëren en deze bevorderen door zijn/haar mening en ideeën te delen en door te helpen conflicten tussen collega's op te lossen.	A. Overleggen: ideeën en opvattingen op een open manier delen met anderen en hen aanzetten hetzelfde te doen.	A. Deelt zijn/haar mening met de rest van de groep. Toont interesse in de opvattingen van anderen.
	B. Groepsgevoel stimuleren: een teamgevoel creëren door communicatie aan te moedigen en de krachten te bundelen.	B. Doet actief mee met groepsactiviteiten. Stimuleert een positieve sfeer in de groep.
	C. Conflicten vermijden en oplossen: inspanningen leveren om de spanningen tussen collega's te verminderen en actief zoeken naar een consensus.	C. Verzoent zich snel met een collega na een conflict. Voorkomt spanningen met zijn/haar collega's door onderlinge afspraken te respecteren.

NIVEAU D

5. ZICHZELF ONTWIKKELEN

Definitie	Dimensies	Gedragsindicatoren
De eigen groei actief plannen en beheren in functie van zijn/haar mogelijkheden, interesses en ambities door het eigen functioneren kritisch in vraag te stellen en zich continu nieuwe inzichten, vaardigheden en kennis eigen te maken.	A. Persoonlijke groei plannen: de eigen groei actief plannen en beheren in functie van mogelijkheden, interesses en ambities.	A. Volgt de opleidingen die hem/haar worden aangeboden. Volgt de nodige opleidingen om de taakuitvoering beter onder de knie te krijgen.
	B. Zichzelf in vraag stellen: het eigen functioneren kritisch in vraag stellen.	B. Toont interesse om bij te leren. Heeft aandacht voor de bestaande professionele ontwikkelingsmogelijkheden.
	C. Continu leren: zich continu nieuwe inzichten, vaardigheden en kennis eigen maken in functie van de professionele noden of de persoonlijke groei; leren uit zijn/haar fouten.	C. Zoekt wat hij/zij nog kan verbeteren met betrekking tot zijn/haar eigen functioneren. Stelt zijn/haar aanpak in vraag.

NIVEAU C

1. OBJECTIEVEN BEHALEN

Definitie	Dimensies	Gedragsindicatoren
Beschikken over de inzet, de wil en de ambitie om resultaten te boeken en de verantwoordelijkheid op zich nemen voor de correctheid van de ondernomen acties.	A. Kansen benutten: kansen herkennen en op het juiste moment de juiste acties ondernemen die tot resultaat leiden.	A. Gaat op zoek naar manieren om tot een maximaal resultaat te komen. Onderneemt gerichte acties om zijn/haar resultaten te verbeteren.
	B. Resultaatgerichtheid tonen: resultaten genereren door doelgericht en binnen de beschikbare tijd acties te ondernemen.	B. Bereikt de vooropgestelde doelstellingen ondanks eventuele problemen. Weet welke acties hij/zij moet ondernemen om de gewenste resultaten te bereiken.
	C. Verantwoordelijkheid opnemen voor ondernomen acties: verantwoordelijkheid opnemen voor de kwaliteit van ondernomen acties, binnen het eigen vakgebied, tegenover de collega's, de organisatie en de burgers.	C. Neemt zijn/haar verantwoording voor de juistheid van informatie die doorgegeven wordt. Neemt de verantwoordelijkheid op zich voor de eigen fouten.

NIVEAU C

2. BETROUWBAARHEID TONEN

Definitie	Dimensies	Gedragsindicatoren
Integer handelen in overeenstemming met de verwachtingen van de organisatie, het vertrouwelijke karakter respecteren, verbintenissen nakomen en elke vorm van partijdigheid vermijden.	A. Eerlijk en integer handelen: het vertrouwelijke karakter respecteren en anderen op een eerlijke en integere wijze benaderen.	A. Gaat gepast om met vertrouwelijke gegevens. Behandelt anderen op een respectvolle manier.
	B. Consistent handelen: consequent handelen volgens de principes, waarden en zich consequent gedragen; het vertrouwen winnen dankzij de eigen authenticiteit en het respect voor de bestaande verbintenissen.	B. Toont zich zoals hij/zij is; houdt geen masker voor. Is consequent in zijn/haar handelen.
	C. Loyaal handelen: op een gedisciplineerde manier te werk gaan in overeenstemming met de verwachtingen van de organisatie door genomen beslissingen te ondersteunen en uit te voeren.	C. Handelt zoals is afgesproken. Neemt zijn werk serieus.

NIVEAU C

3. SERVICEGERICHT HANDELEN

Definitie	Dimensies	Gedragsindicatoren
Interne en externe klanten op een transparante, integere en objectieve manier behandelen, hen een persoonlijke dienstverlening leveren en constructieve contacten onderhouden.	A. Klantgerichtheid aan de dag leggen : de klanten/burgers op de eerste plaats stellen en aan hun noden tegemoet komen door hen snel en op een persoonlijke manier te helpen en hun klachten ernstig te nemen.	A. Speelt adequaat in op de vraag van de klant/burger. Blijft steeds vriendelijk, ook wanneer de klant/burger een klacht heeft.
	B. Klanten begeleiden: de klanten/burgers helpen bij hun zoektocht naar de beste oplossing in functie van hun noden, door hen op een transparante, integere en objectieve manier advies te geven.	B. Geeft een concrete oplossing voor het probleem dat de klant/burger aanbrengt. Geeft de klant/burger transparant advies of verwijst hem door naar de bevoegde personen of diensten.
	C. Klantencontacten onderhouden: constructieve contacten onderhouden met de klanten/burgers waardoor een uitwisseling van informatie en/of diensten kan worden gegarandeerd.	C. Neemt zelf, indien nodig, contact op met de klant/burger. Geeft blijk van een vakkundige aanpak.

NIVEAU C

4. IN TEAM WERKEN

Definitie	Dimensies	Gedragsindicatoren
Een groepsgeest creëren en deze bevorderen door zijn/haar mening en ideeën te delen en door te helpen conflicten tussen collega's op te lossen.	A. Overleggen: ideeën en opvattingen op een open manier delen met anderen en hen aanzetten hetzelfde te doen.	A. Deelt zijn/haar opvattingen en ideeën met collega's. Zet zijn/haar collega's aan om alle nodige informatie door te geven.
	B. Groepsgevoel stimuleren: een teamgevoel creëren door communicatie aan te moedigen en de krachten te bundelen.	B. Doet het nodige om de communicatie in de groep te bevorderen. Integreert zich vlot in het team.
	C. Conflicten vermijden en oplossingen: inspanningen leveren om de spanningen tussen collega's te verminderen en actief zoeken naar een consensus.	C. Levert inspanningen om meningsverschillen met zijn/haar collega's uit de weg te ruimen. Leert uit conflicten met zijn/haar collega's om ze in de toekomst te vermijden.

NIVEAU C

5. ZICHZELF ONTWIKKELEN

Definitie	Dimensies	Gedragsindicatoren
De eigen groei actief plannen en beheren in functie van zijn/haar mogelijkheden, interesses en ambities door het eigen functioneren kritisch in vraag te stellen en zich continu nieuwe inzichten, vaardigheden en kennis eigen te maken.	A. Persoonlijke groei plannen: de eigen groei actief plannen en beheren in functie van mogelijkheden, interesses en ambities.	A. Volgt opleidingen op eigen initiatief. Schoolt zich bij in functie van de noden.
	B. Zichzelf in vraag stellen: het eigen functioneren kritisch in vraag stellen.	B. Heeft een goed beeld van wat hij/zij nog wil leren. Streeft een bepaald doel na in zijn/haar loopbaan.
	C. Continu leren: zich continu nieuwe inzichten, vaardigheden en kennis eigen maken in functie van de professionele noden of de persoonlijke groei ; leren uit fouten.	C. Zoekt waar hij/zij nog iets kan bijleren over het eigen functioneren. Trekt lessen uit gekregen opmerkingen.

NIVEAU B

1. OBJECTIEVEN BEHALEN

Definitie	Dimensies	Gedragsindicatoren
Beschikken over de inzet, de wil en de ambitie om resultaten te boeken en de verantwoordelijkheid op zich nemen voor de correctheid van de ondernomen acties.	A. Kansen benutten: kansen herkennen en op het juiste moment de juiste acties ondernemen die tot resultaat leiden.	A. Herkent bepaalde opportuniteiten binnen het eigen verantwoordelijkheidsdomein. Benut extra mogelijkheden om resultaten te behalen.
	B. Resultaatgerichtheid tonen: resultaten genereren door doelgericht en binnen de beschikbare tijd acties te ondernemen.	B. Behaalt resultaten binnen zijn/haar domein door vlot in te spelen op onvoorziene omstandigheden. Slaagt erin kortetermijnresultaten te behalen door gepast te reageren op hindernissen.
	C. Verantwoordelijkheid opnemen voor ondernomen acties: verantwoordelijkheid opnemen voor de kwaliteit van ondernomen acties, binnen het eigen vakgebied, tegenover de collega's, de organisatie en de burgers.	C. Neemt de verantwoordelijkheid op zich voor de juistheid van de geleverde prestaties. Neemt de verantwoordelijkheid op zich voor de eigen fouten en deze van collega's of medewerkers.

NIVEAU B

2. BETROUWBAARHEID TONEN

Definitie	Dimensies	Gedragsindicatoren
Integer handelen in overeenstemming met de verwachtingen van de organisatie, vertrouwelijkheid respecteren, verbintenissen nakomen en elke vorm van partijdigheid vermijden.	A. Eerlijk en integer handelen: vertrouwelijkheid respecteren en anderen op een eerlijke en integere wijze benaderen.	A. Gaat gepast om met vertrouwelijke gegevens. Behandelt anderen in alle omstandigheden op een respectvolle manier.
	B. Consistent handelen: zich consequent tonen in principes, waarden en zich consequent gedragen ; het vertrouwen winnen dankzij de eigen authenticiteit en het respect voor de bestaande verbintenissen.	B. Wint het vertrouwen van anderen door beloftes na te komen. Handelt op een manier die vertrouwen uitstraalt.
	C. Loyaal handelen: op een gedisciplineerde manier te werk gaan in overeenstemming met de verwachtingen van de organisatie door genomen beslissingen te ondersteunen en uit te voeren.	C. Handelt in overeenstemming met de verwachtingen van de organisatie. Voert genomen beslissingen op een plichtsbewuste manier uit.

NIVEAU B

3. SERVICEGERICHT HANDELEN

Definitie	Dimensies	Gedragsindicatoren
Interne en externe klanten op een transparante, integere en objectieve manier behandelen, hen een persoonlijke dienstverlening leveren en constructieve contacten onderhouden.	A. Klantgerichtheid aan de dag leggen: de klanten/burgers op de eerste plaats stellen en aan hun noden tegemoet komen door hen snel en op een persoonlijke manier te helpen en hun klachten ernstig te nemen.	A. Biedt een persoonlijke dienstverlening aan de klant/burger. Antwoordt snel op een klacht of vraag van de klant/burger.
	B. Klanten begeleiden: klanten/burgers helpen bij hun zoektocht naar de beste oplossing in functie van hun noden, door hen op een transparante, integere en objectieve manier advies te geven.	B. Geeft elke klant/burger op aangepaste en objectieve wijze advies. Zorgt ervoor dat de klanten/burgers over transparante informatie beschikken.
	C. Klantencontacten onderhouden: constructieve contacten onderhouden met de klanten/burgers waardoor een uitwisseling van informatie en/of diensten kan worden gegarandeerd.	C. Neemt zijn/haar rol van aanspreekpunt voor de klant/burger op zich. Communiqueert op een efficiënte en transparante wijze met de klant/burger.

NIVEAU B

4. IN TEAM WERKEN

Definitie	Dimensies	Gedragsindicatoren
Groepsgeest creëren en deze bevorderen door zijn/haar mening en ideeën te delen en te helpen conflicten tussen collega's op te lossen.	A. Overleggen: ideeën en opvattingen op een open manier delen met anderen en hen aanzetten hetzelfde te doen.	A. Deelt zijn/haar mening binnen het team, zonder dat er expliciet naar gevraagd wordt. Zet zijn/haar collega's aan om spontaan informatie uit te wisselen.
	B. Groepsgevoel stimuleren: een teamgevoel creëren door communicatie aan te moedigen en de krachten te bundelen.	B. Stemt eigen doelen af op de doelstellingen van het team. Betrekt zijn/haar collega's bij activiteiten die het groepsgevoel stimuleren.
	C. Eviter et résoudre les conflits : fournir des efforts afin de diminuer les tensions entre collègues et rechercher le consensus de manière active.	C. Gaat het gesprek aan om een conflict met een collega bij te leggen. Onderneemt stappen om conflicten met zijn/haar collega's te voorkomen.

NIVEAU B

5. ZICHZELF ONTWIKKELEN

Definitie	Dimensies	Gedragsindicatoren
De eigen groei actief plannen en beheren in functie van zijn/haar mogelijkheden, interesses en ambities door het eigen functioneren kritisch in vraag te stellen en zich continu nieuwe inzichten, vaardigheden en kennis eigen te maken.	A. Persoonlijke groei plannen: de eigen groei actief plannen en beheren in functie van mogelijkheden, interesses en ambities.	A. Levert een extra inspanning om zich professioneel verder te ontwikkelen. Vraagt zelf naar bijscholing indien hij/zij voelt dat er bepaalde tekortkomingen zijn.
	B. Zichzelf in vraag stellen: het eigen functioneren kritisch in vraag stellen.	B. Neemt leerkansen om zijn/haar loopbaan te ontwikkelen met beide handen aan. Plant de ontwikkeling van zijn/haar loopbaan op middellange termijn.
	C. Continu leren: zich continu nieuwe inzichten, vaardigheden en kennis eigen maken in functie van de professionele noden of de persoonlijke groei; leren uit zijn/haar fouten.	C. Stelt zijn/haar kennis en vaardigheden regelmatig in vraag om ze te vervolledigen. Wil graag feedback over geleverde prestaties.

NIVEAU A

1. OBJECTIEVEN BEHALEN

Definitie	Dimensies	Gedragsindicatoren
Beschikken over de inzet, de wil en de ambitie om resultaten te boeken en de verantwoordelijkheid op zich nemen voor de correctheid van de ondernomen acties.	A. Kansen benutten: kansen herkennen en op het juiste moment de juiste acties ondernemen die tot resultaat leiden.	A. Benut opportuniteiten in het voordeel van de afdeling/directie. Ziet langetermijnoportuniteiten voor de afdeling/dienst en speelt er met succes op in.
	B. Resultaatgerichtheid tonen: resultaten genereren door doelgericht en binnen de beschikbare tijd acties te ondernemen.	B. Behaalt resultaten op lange termijn door hinderpalen te overwinnen. Behaalt resultaten met de afdeling door vlot in te spelen op onvoorziene omstandigheden.
	C. Verantwoordelijkheid opnemen voor ondernomen acties: verantwoordelijkheid opnemen voor de kwaliteit van ondernomen acties, binnen het eigen vakgebied, tegenover collega's, de organisatie en de burgers.	C. Legt verantwoording af ten aanzien van derden voor gemaakte fouten en behaalde resultaten. Neemt tegenover de organisatie de verantwoordelijkheid op voor de kwaliteit van de geleverde expertise.

NIVEAU A

2. BETROUWBAARHEID TONEN

Definitie	Dimensies	Gedragsindicatoren
Integer handelen in overeenstemming met de verwachtingen van de organisatie, vertrouwelijkheid respecteren, verbintenissen nakomen en elke vorm van partijdigheid vermijden.	A. Eerlijk en integer handelen: vertrouwelijkheid respecteren en anderen op een eerlijke en integere wijze benaderen.	A. Behandelt verkregen informatie met de nodige discretie. Behandelt anderen in alle omstandigheden op een eerlijke en rechtvaardige manier.
	B. Consistent handelen: zich consequent tonen in principes, waarden en zich consequent gedragen; het vertrouwen winnen dankzij de eigen authenticiteit en het respect voor de bestaande verbintenissen.	B. Wint het vertrouwen van anderen door ondubbelzinnig te handelen. Is consistent in zijn/haar principes, waarden en gedragingen.
	C. Loyaal handelen: op een gedisciplineerde manier te werk gaan in overeenstemming met de verwachtingen van de organisatie door genomen beslissingen te ondersteunen en uit te voeren.	C. Stemt zijn gedrag adequaat af op zijn/haar waarden en principes. Handelt in overeenstemming met de eigen principes en stemt deze af op die van de organisatie.

NIVEAU A

3. SERVICEGERICHT HANDELEN

Definitie	Dimensies	Gedragsindicatoren
Interne en externe klanten op een transparante, integere en objectieve manier behandelen, hen een persoonlijke dienstverlening leveren en constructieve contacten onderhouden.	A. Klantgerichtheid aan de dag leggen: de klanten/burgers op de eerste plaats stellen en aan hun noden tegemoet komen door hen snel en op een persoonlijke manier te helpen en hun klachten ernstig te nemen.	A. Zet de nodige structuren op, zodat klachten van klanten/burgers efficiënt behandeld kunnen worden. Zoekt naar mogelijkheden om de dienstverlening aan de klanten/burgers te verbeteren.
	B. Klanten begeleiden: klanten/burgers helpen bij hun zoektocht naar de beste oplossing in functie van hun noden, door hen op een transparante, integere en objectieve manier advies te geven.	B. Begeleidt de klant/burger naar de beste oplossing op basis van zijn/haar kennis en ervaring. Overloopt samen met de klant/burger de verschillende opties bij het zoeken naar de beste oplossing.
	C. Klantencontacten onderhouden: constructieve contacten onderhouden met de klanten/burgers waardoor een uitwisseling van informatie en/of diensten kan worden gegarandeerd.	C. Biedt op een bepaalde manier een gepersonaliseerde dienstverlening en advies aan de klant/burger, zodat deze laatste hem/haar vertrouwen geeft. Onderhoudt op regelmatige basis contacten met zijn/haar klanten/burgers.

NIVEAU A

4. IN TEAM WERKEN

Definitie	Dimensies	Gedragsindicatoren
Groepsgeest creëren en deze bevorderen door zijn/haar mening en ideeën te delen en door te helpen conflicten tussen collega's op te lossen.	A. Overleggen: ideeën en opvattingen op een open manier delen met anderen en hen aanzetten hetzelfde te doen.	A. Bespreekt problemen en dossiers met andere teamleden, om zo tot een oplossing te komen. Zet medewerkers en/of collega's aan om spontaan informatie en opinies uit te wisselen.
	B. Groepsgevoel stimuleren: een teamgevoel creëren door communicatie aan te moedigen en de krachten te bundelen.	B. Neemt de nodige initiatieven die de groepssfeer ten goede komen. Geeft het goede voorbeeld door zelf actief samen te werken en te communiceren met de teamleden.
	C. Conflicten vermijden en oplossen: inspanningen leveren om de spanningen tussen collega's te verminderen en actief zoeken naar een consensus.	C. Zet zelf de eerste stap om conflicten met zijn/haar collega's bij te leggen. Voorkomt conflicten door voorafgaande afspraken te maken met zijn/haar collega's.

NIVEAU A

5. ZICHZELF ONTWIKKELEN

Definitie	Dimensies	Gedagsindicatoren
De eigen groei actief plannen en beheren in functie van zijn/haar mogelijkheden, interesses en ambities door het eigen functioneren kritisch in vraag te stellen en zich continu nieuwe inzichten, vaardigheden en kennis eigen te maken	A. Persoonlijke groei plannen: de eigen groei actief plannen en beheren in functie van mogelijkheden, interesses en ambities.	A. Neemt initiatief om kennis te verwerven door gebruik te maken van diverse middelen (lectuur, benchmarking, opleiding, seminars,...). Volgt de evoluties en schoolt zich bij volgens de professionele noden.
	B. Zichzelf in vraag stellen: het eigen functioneren kritisch in vraag stellen.	B. Heeft een duidelijk beeld van zijn professionele groeimogelijkheden. Zet de nodige stappen om zijn/haar ambities op lange termijn waar te maken.
	C. Continu leren: zich continu nieuwe inzichten, vaardigheden en kennis eigen maken in functie van de professionele noden of de persoonlijke groei; leren uit zijn/haar fouten.	C. Kent zijn eigen competenties en beperkingen en is hier eerlijk over. Vraagt om feedback over zijn/haar gedrag en past zijn gedrag aan indien nodig.