Focuscompetenties – burger deskundige

Loyaliteit – niveau 2

= eerlijk, fideel, getrouw, trouw

Beschrijving: Op een gedisciplineerde manier te werk gaan, in overeenstemming met de verwachtingen van de zone door genomen beslissingen te ondersteunen en uit te voeren.

Niveau 1
- Handelt zoals is afgesproken.
- Gaat op een regelmatige manier te werk.
- Gaat op een gedisciplineerde manier te werk.
- Reageert correct en loyaal wanneer buitenstaanders kritiek uiten.

Niveau 2 = norm
- **Handelt in overeenstemming met de verwachtingen van de organisatie.**
- **Zet ook collega's aan hetzelfde te doen.**
- **Heeft oog voor veiligheid, kosten, kwaliteit,…**
- **Schat bij de eigen acties de ruimere gevolgen in voor de dienst en de organisatie.**

Niveau 3
- Stemt zijn gedrag af op de waarden en principes van de zone ook in complexe situaties.
- Leg uit hoe men tot beslissingen is gekomen.
- Praat over "wij" in plaats van over "zij" als het over de eigen organisatie gaat.
- Neemt zelf verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de missie en doelstelling van de organisatie.
- Staat achter beslissingen die goed zijn voor de organisatie, zelfs als ze op korte termijn een minder goed effect hebben.

Tips voor ontwikkeling:
- Bij deze competentie is vooral de motivatie van belang.
- Op zich is een loyale opstelling tegen de eigen organisatie niet moeilijk te realiseren. Dit is vooral een kwestie van de bereidheid om zich te vinden in de verwachtingen van de organisatie.

Plichtsgevoel – niveau 2

= inzet, doorgaan, werkzin, ijver, betrokkenheid, verantwoordelijkheidszin.

Beschrijving: bereid zijn zich in te zetten. Zich betrokken voelen bij de voortgang.

Niveau 1
- Toont zich bereid zich in te zetten.
- Toont zich bereid tot extra inspanning.
- Gaat door bij moeilijkheden.
- Geeft niet op.
- Werkt ook niet alledaagse taken af naar de kwaliteitsnormen.

Niveau 2 = norm
- **Is steeds bezig.**
- **Zet ook collega's daartoe aan.**
- **Ziet en zoekt werk.**
- **Doet uit eigen beweging meer dan gevraagd.**
- **Geeft volledige support, ook als dat weerstand oplevert.**

Niveau 3

- Toont zich enthousiast bij de gang van zaken.
- Toont " Hart voor de zaak".
- Is hierbij een voorbeeld voor anderen.
- Toont volledige inzet voor het realiseren van een gezamenlijk doel ook in complexe situaties.

- **Tips voor ontwikkeling:**
  - Bedenk dat niet alles wat je aanpakt, succesvol kan zijn. Mislukkingen horen erbij en zijn niet erg. Je kunt er vaak veel van leren en het maakt je als persoon sterker. In die zin is ervaring de beste leermeester.
  - Wat je hierbij kan helpen is een mentor/coach zoeken, die vanuit zichzelf een sterke inzet laat zien en met jou kan spiegelen en tips kan geven voor het overwinnen van je eigen blokkades.
  - Verder kan het helpen om zelf duidelijke doelstellingen te formuleren en deze te delen met anderen. Onderzoek of je dingen doet die bij je passen en die je energie geven.
  - Realiseer hierbij echter wel dat het doen van vervelende klussen altijd onderdeel is van werk, deze zijn niet te voorkomen. Het kan echter wel helpen om deze eerst te doen of op te delen en jezelf te belonen als je het hebt gedaan.

Integriteit – niveau 2

= eerlijk, fideel, getrouw, trouw, consistent, en congruent

Beschrijving: Zich op een rechtschapen, eerlijke en onkreukbare manier gedragen, overeenkomstig de algemeen geldende sociale en professionele waarden en normen.

Niveau 1

- **Respecteert de vertrouwelijkheid van informatie.**
- **Is eerlijk in de interacties met anderen.**
- **Geeft aan wanneer verwacht gedrag buiten de eigen normen en/of beroeps- of organisatienormen valt.**
- **Neemt verantwoordelijkheid op voor het eigen handelen.**
- **Respecteert meningen, normen en waarden van anderen.**

Niveau 2 = norm

- **Gaat gepast om met vertrouwelijke gegevens en zet ook collega's daartoe aan.**
- **Behandelt anderen, in alle omstandigheden, op een respectvolle manier.**
- **Houdt aan normen vast, ook wanneer dit voor zichzelf nadeel, spanning of conflicten met zich mee brengt.**
- **Houdt geen relevante informatie achter.**
- **Laat zijn gesprekspartner in zijn waarde, valt niet aan en beledigt anderen niet.**

Niveau 3

- **Behandelt anderen, ook in complexe omstandigheden, op een eerlijke en rechtvaardige manier.**
- **Maakt geen misbruik van macht, voorkennis of persoonlijke informatie.**
- **Overziet bij machtsconflicten het geheel en handelt daarnaar; kiest daarbij niet automatisch partij.**
- **Voorkomt belangenvermenging.**
- **Toont zich hierbij een voorbeeldcollega.**

Tips voor ontwikkeling:

- Normen en waarden bespreekbaar maken binnen de organisatie.
- Intervisie/uitwisselingen met daarin aandacht voor het vormen van een eigen mening.
- Bespreekbaar maken van "als-dan-kwesties".

Inlevingsvermogen – niveau 1

= voelen, meeleven, invoelen

Beschrijving: Zich verplaatsen in anderen en zich bewust tonen van de invloed van het eigen handelen

Niveau 1 = norm

- **Beïnvloedt het gesprek en de sfeer door gevoelens te benoemen.**
- **Stuurt het gesprek in de juiste richting en houdt de relatie goed.**
- **Toont belangstelling, luistert actief, vraagt door, houdt rekening met eigen emoties en die van anderen en reflecteert hierop.**

Niveau 2

- Is zichtbaar beschikbaar en aanwezig als leider en/of expert.
- Is in die context op het juiste moment op de juiste plaats.
- Stimuleert en helpt anderen om meningen en gevoelens bespreekbaar te maken.
- Maakt ruimte voor emoties binnen de organisatie en kalmeert als emoties de overhand dreigen te krijgen.
- Spreekt anderen aan op hun ontwikkeling en bijdrage.
- Stelt zich kritisch op vanuit een begripvolle houding.
- Heeft oog voor gevoeligheden ten aanzien van het eigen gedrag.

Tips voor ontwikkeling

- Realiseer je dat ongeveer de helft van de mensen gevoelsmensen zijn. Het zijn met name deze mensen die gevoelig zijn voor een empathische benadering van jou. Leer dus inschatten of iemand een gevoelsmens is of niet. Dit kun je doen door mensen te observeren en waar te nemen, op verbaal maar ook non-verbaal vlak.
- Een volgende stap is het geven van feedback aan de ander van wat je waarneemt bij hem of haar.

Communiceren – niveau 2

= Informatieoverdracht, overleg, uitwisselen van gedachten

Beschrijving: Zich inzetten om met anderen resultaten te bereiken en daarmee bij te dragen aan een gezamenlijk doel. Denken en handelen vanuit gemeenschappelijke belangen.

Niveau 1

- Communiceert open en durft eigen vragen, zorgen en leerpunten bespreekbaar te maken.
- Stelt zich open en onbevooroordeeld op in een gesprek, interpreteert verbale en non-verbale signalen en vraagt na of de boodschap goed begrepen is.
- Stelt open vragen en vraagt door.
- Geeft feedback wanneer daar om wordt gevraagd.

Niveau 2 = norm

- **Formuleert complexe vraagstukken en 'slechte boodschappen' helder, eenduidig en gestructureerd.**
- **Verzorgt samenhangende presentaties voor de hulpverleningsdiensten.**
- **Houdt bij contacten van verschillend niveau rekening met afwijkende behoeften en belangen.**
- **Herkent tegenstellingen en kiest een geschikt communicatiekanaal/middel.**
- **Neemt het initiatief en stuurt in gesprekken.**
- **Houdt rekening met de invloed van wat hij zegt.**
- **Redigeert interne documenten en schrijft documenten voor extern gebruik.**

Niveau 3

- **Voert complexe gesprekken met personen op strategisch niveau over gevoelige onderwerpen met tegenstellingen in belangen.**
- **Herkent persoonlijke belangen en kiest een geschikte manier om de ander te beïnvloeden.**
- **Zet verschillende invloedstijlen effectief in.**
- **Beïnvloedt en stuurt het gesprek en de sfeer door gevoelens te benoemen, ook wanneer bij de ander geen respect lijkt te bestaan.**

Tips voor ontwikkeling

- Mondelinge communicatie is wel te vergelijken met sport: je krijgt echt een betere conditie, wanneer je oefent, maar je moet het blijven doen! De vaardigheden en inzichten zakken weer weg. Blijf er mee bezig! Onderling op het werk valt er ook een hoop te winnen: vraag feedback en zoek situaties op, waarin je aan de slag kunt met nog beter mondeling communiceren!
- Wat specifiek helpt voor mensen bij het ontwikkelen van deze competentie: goede voorbereiding, terug kunnen vallen op expertkennis, niet laten intimideren door een vlotte prater en oefenen en situaties opzoeken waarin men wordt uitgenodigd om te praten en het debat aan te gaan.

Samenwerken – niveau 2

= samendoen, coöpereren, empathie

Beschrijving : Zich inzetten om met anderen resultaten te bereiken en daarmee bij te dragen aan een gezamenlijk doel. Denken en handelen vanuit gemeenschappelijke belangen.

Niveau 1
- Draagt bij tot gemeenschappelijk doel.
- Komt afspraken na.
- Informeert het eigen netwerk over eigen activiteiten.
- Houdt zich op de hoogte van activiteiten in het eigen netwerk.
- Toont belangstelling voor collega's.
- Helpt collega's op hun verzoek.
- Vraagt collega's naar hun mening.

Niveau 2 = norm
- **Wisselt actief informatie en ideeën uit en geeft en vraagt reacties.**
- **Biedt gevraagd en ongevraagd hulp aan en vraagt zelf om hulp.**
- **Maakt klare (en liefst meetbare) afspraken.**
- **Doet zelf concessies om tot een gezamenlijk doel of resultaat te komen.**
- **Stuurt op basis van meningen van anderen eigen gedachten en/of handelingen bij.**

Niveau 3
- **Wisselt actief informatie en ideeën uit en geeft en vraagt reacties.**
- **Biedt gevraagd en ongevraagd hulp aan en vraagt zelf om hulp.**
- **Maakt klare (en liefst meetbare) afspraken.**
- **Doet zelf concessies om tot een gezamenlijk doel of resultaat te komen.**
- **Stuurt op basis van meningen van anderen eigen gedachten en/of handelingen bij.**

Tips voor ontwikkeling

- Een goede en productieve samenwerking opbouwen kost tijd. Je kunt de samenwerking van een team bevorderen door een team gemeenschappelijke doelen te geven en hen aan te spreken op hun complementariteit in het team. Een groep/team doorloopt altijd een aantal verschillende stadia die niet altijd even productief zijn (forming, storming, norming, performing).
- Als een team niet productief genoeg is kan het zinvol zijn om te bepalen in welke fase het team verkeert en op basis daarvan interventies te plegen die ervoor zorgen dat het team in een meer productieve fase terecht komt. Tevens is het van belang dat de groepsleden elkaar goed kennen en zich hierdoor bewust zijn van elkaars kwaliteiten en valkuilen. Dit vergt echter wel de nodige openheid en bereidheid om elkaar te vertrouwen.
- Als je bij jezelf de competentie samenwerken wilt ontwikkelen, dan is het belangrijk om je eigen kwaliteiten en valkuilen helder te definiëren. Daarnaast is het belangrijk dat je open staat voor anderen en dat je bereid bent je oprecht te verdiepen in hun opvattingen en invalshoeken en hiervan te leren.

Resultaatgerichtheid – niveau 2

= product, rendement

Beschrijving: Doelstellingen helder formuleren, concreet en meetbaar en duidelijke afspraken maken. Zich aan de voortgang houden en daarover informeren en rapporteren. Vooruit denken.

Niveau 1
- Stelt samen meetbare en haalbare doelen en maakt duidelijke afspraken over gewenste kwaliteit, middelen en tijdspad.
- Stelt prioriteiten en komt gemaakte afspraken na.
- Maakt resultaten van het eigen werk zichtbaar en communiceert hierover; overlegt tijdig over knelpunten.
- Toetst activiteiten tussentijds op hun bijdrage aan het te bereiken resultaat.

Niveau 2 = norm
- **Stelt een actieplan op en benoemt daarin de beheers-aspecten.**
- **Toetst de voortgang van activiteiten, stuurt bij en bewaakt het proces.**
- **Ondersteunt anderen bij het opstellen van meetbare doelstellingen, geeft hen middelen om (tussen)resultaten te halen en stelt hierbij meetbare deadlines en normen voor resultaten en gedrag.**

Niveau 3
- **Stelt meetbare strategische doelstellingen op en definieert de resultaten op langere termijn.**
- **Maakt de voorwaarden duidelijk die nodig zijn om deze resultaten te bereiken en vult deze in.**
- **Zorgt voor heldere structuren, taakverdeling en procedures die een effectieve en efficiënte inzet van medewerkers bevordert.**
- **Spreekt zichzelf en anderen tijdig en regelmatig aan op het nakomen van afspraken en het realiseren van doelstellingen.**
- **Achterhaalt achterliggende oorzaak bij niet nakomen van afspraken en stuurt bij.**

Tips voor ontwikkeling
- Door het inzetten van timemanagement en het volgen van trainingen in resultaatgerichtheid kan deze competentie ontwikkeld worden.
- Het concretiseren van team- en afdelingsdoelstellingen helpen een cultuur te creëren waarbij resultaatgerichtheid voorop staat.

Analyseren – niveau 1

= Bedenken, concipiëren, ontwerpen, ontwikkelen, smeden, uitdenken, uitstippelen, verzinnen, vinden, geven, houden, in het leven roepen, initiëren, klaarspelen, klaren, op touw zetten, oprichten, regelen, versieren, voorzien in, onderzoeken, ontleden, uitpluizen, uitvlooien, dilemma, geval, hinderpaal, kwestie, moeilijkheid, probleemgeval

Beschrijving: Systematisch onderzoeken van problemen en vragen. Ontleden van relevante informatie, achtergronden en structuren. Verbanden leggen tussen gegevens en overzien van relaties tussen oorzaak en gevolg.

Niveau 1 = norm
- **Deelt problemen op in onderdelen, haalt de kern naar boven.**
- **Legt verbanden, doorziet structuren en trekt conclusies uit beschikbare informatie.**
- **Selecteert systematisch gegevens, gebruikt meerdere informatiebronnen en structureert en interpreteert gegevens.**

Niveau 2
- Bekijkt uit een veelheid van vaak niet complete informatie moeilijke vraagstukken vanuit meerdere invalshoeken.
- Vertaalt gestelde vragen naar beleidsvragen.
- Onderzoekt alternatieven om zich een oordeel te vormen en omschrijft scenario's met relaties tussen oorzaak en gevolg.
- Overziet gevolgen van besluiten op termijn.
- Redeneert logisch wat de effecten van acties zijn.

Tips voor ontwikkeling

- **Een bepaalde mate van intelligentie is vereist om analytische denken te ontwikkelen.**
- **Hoe hoger de intelligentie des te beter ontwikkelbaar.**
- **Het kan echter zijn, dat je ondanks de beschikbare intelligentie, te weinig tijd en aandacht besteedt aan het verzamelen en vergaren van informatie, het leggen van verbanden, het zoeken van oorzaken enz. Dat kan komen door verschillende oorzaken zoals te veel haast, een sterk intuïtieve inslag of een hekel aan details. Deze belemmeringen zijn op te lossen.**
- **Het kan goed zijn je intuïtie te toetsen, want goede intuïtie klopt met de feiten! Neem rust om zaken te doorgronden en vraag eventueel hulp bij de details. Zoek verder naar pittige puzzels (echt of spel), waarbij je uitgedaagd wordt om te doorgronden en te analyseren.**
- **Oefen jezelf in vragen stellen en in doorvragen.**

Kwaliteit (expertise) – niveau 2

= Deugdelijkheid, niveau, functie, mate, graad, level, waarborg

Niveau 1
- Ziet toe dat het eigen werk een constante kwaliteit heeft, ook als het gaat om details.
- Verbetert fouten in het eigen werk zodat een adequaat resultaat wordt afgeleverd.
- Controleert of zijn/haar werk beantwoordt aan de gestelde kwaliteitsnormen.
- Kent de veiligheidsvoorschriften en hanteert materiaal/producten/machines op een veilige manier.
- Werkt een duidelijke opdracht af volgens de veiligheidsvoorschriften.
- Merkt gevaarlijke situaties op en grijpt in waar mogelijk.
- Hanteert machines, toestellen, gereedschappen, vervoermiddelen en gevaarlijke stoffen op een juiste en veilige manier.
- Maakt gebruik van beschermkledij en andere preventieve middelen.
- Past de juiste hef- en tiltechnieken toe.
- Let op de veiligheid van anderen.

Niveau 2 = norm
- **Stelt zelf hoge eisen en probeert deze te bereiken.**
- **Corrigeert resultaten die niet aan de normen voldoen.**
- **Biedt een oplossing bij concrete risico-situaties.**
- **Schat situaties en opdrachten in op specifieke risico's en handelt hiernaar .**
- **Formuleert voorstellen om risico's te beheersen .**
- **Bewaakt en controleert de toepassing van de veiligheidsvoorschriften en stuurt bij waar nodig.**
- **Geeft informatie door aan de directe medewerkers m.b.t. de veiligheidsvoorschriften.**
- **Zet de directe medewerkers aan tot het juiste en veilig gebruik van het materiaal/ de producten/de machines.**

Niveau 3
- Behoudt in zijn handelen evenwicht tussen kwaliteit en snelheid.
- Bewaakt de kwaliteit van het geheel van de geleverde diensten.
- Past de werkorganisatie, taakverdeling of werkmethode aan om risico's te voorkomen.
- Implementeert wettelijke voorschriften in de organisatie
- Ontwikkelt een risicobeheersingssysteem.

- Analyseert situaties, werkwijzen, arbeidsmiddelen, gebeurtenissen (ongevallen, incidenten) met het oog op een globale preventieve aanpak.
- Informeert, motiveert, sensibiliseert en overtuigt de medewerkers om de veiligheidsvoorschriften na te leven en veiligheidsbewust te handelen.
- Speelt een voorbeeldrol.