

Focuscompetenties – burger calltaker

Loyaliteit – niveau 1

= 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 = norm

- 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

- 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.

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 1

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

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

Niveau 1 = norm

- 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

- 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.
-

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 1

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 = norm

- **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

- 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.

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".

Samenwerken – niveau 1

= 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 = norm

- **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

- 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.

Accuraatheid – niveau 1

= nauwgezet, stipt, zorgvuldig

Beschrijving: Nauwkeurig uitvoeren van activiteiten en gericht zijn op het voorkomen van fouten.

Niveau 1 = norm

- **Leverd correct werk af.**
- **Leverd volledig werk af.**
- **Let ook op details.**
- **Werkt ook onder druk accuraat.**

Niveau 2

- Stimuleert anderen bij het werken.
- Verbeterd de kwaliteit van het werk binnen het eigen organisatieonderdeel.
- Wijkt af van de geldende procedures, regels en afspraken zodat fouten worden voorkomen of de werkkwaliteit wordt verhoogd.

Kwaliteit (expertise) – niveau 1

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

Niveau 1 = norm

- **Ziet toe dat het eigen werk een constante kwaliteit heeft, ook als het gaat om details.**
- **Verbeterd 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

- 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.

Tips voor ontwikkeling

- Druk van buitenaf in de vorm van procedures, regels en controle kunnen je dwingen om meer kwaliteitsgericht te worden. Het is dan ook aan de manager om medewerkers te laten weten waarom kwaliteit zo belangrijk is en het een strategisch verankerde waarde in de organisatie te maken.
- Ben je meer resultaatgericht dan kwaliteitsgericht, kijk dan hoe de kwaliteit van je werk bij kan dragen aan het boeken van resultaten.
- Vraag collega's die meer kwaliteitsgericht zijn, wat zij doen om de kwaliteit van hun werk te bewaken.
- Welke instrumenten gebruiken zij en wat zijn hun motieven om de kwaliteit hoog in het vaandel te hebben staan?
- Durf 'nee' te zeggen als de veiligheid in het geding is.
- Realiseer je dat veiligheid een lange termijn strategie is die loont.
Neem de tijd om dingen te doen en aandacht te schenken aan kwaliteit en veiligheid