

Functiebeschrijving

Functie

Graadnaam: ploegbaas technische dienst

Afdeling: technische dienst

Functienaam: ploegbaas

Dienst:

Functiefamilie: coördinerenden en leidinggevenden

Subdienst:

Functionele loopbaan: C4-C5

Code:

Doel van de entiteit

De technische dienst zorgt voor de technische ondersteuning van de crematies en het onderhoud van de technische installaties en de gebouwen.

Plaats in de organisatie

Werkt onder leiding van en rapporteert aan: diensthoofd(technische dienst)
Geeft leiding aan: alle medewerkers van de dienst

Voor kennisname

Schrijf "voor kennisname", vul datum en naam in en plaats uw handtekening

	Personeelslid	Direct Leidinggevende
"Voor kennisname"		
Datum		
Handtekening		
Naam		

Functiebeschrijving

Kernresultaten/Kerntaken

Crematies

Doel: zorgen voor een serene crematie

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- bedienen van de crematie-installatie
- klaarmaken van de as
- uitstrooien van de as op de strooiweide
- lossen, klaarzetten en weghalen van kisten, bloemen, symbolen en andere attributen in aula's
- klaarmaken van urnengraven, columbariumnissen
- administratieve afhandeling van plechtigheden (lossen kisten, overhandigen as aan families en begrafenisondernemers,...)

Werken met technische installaties

- Preventief en curatief onderhoud uitvoeren aan de technische installatie
- Technische ondersteuning bieden aan andere entiteiten (Regie en Catering)
- Onderhoud van patrimonium en domein
- Renovatie van het gebouw

Technische kennis en expertise

Zich voortdurend op de hoogte houden van de technische ontwikkelingen m.b.t. de functie (oven- en filtertechnieken, elektronica-, beeld- en geluidstechnieken voor de ceremoniële ondersteuning); deze assimileren en implementeren binnen de eigen ploeg. Stimuleren van teamleden in het verwerven de nodige basiskennis.

Beschikken over een uitvoerige elektrische kennis binnen industriële omgeving gestoeld op een vooropleiding met getuigschrift of diploma of een jarenlange praktijkervaring.

Doel: zorgen dat de procedures en de werking altijd gekend zijn

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- de nodige vakkennis opdoen
- de opgedane kennis integreren in de werking van de entiteit
- zorgen dat de kennis ook geactualiseerd wordt
- zorg dragen dat de veiligheidsprocedures gekend zijn

Onderhoud en netheid

Het onderhouden en schoonmaken van werkplaatsen en technische installaties.

Doel: het garanderen van netheid en hygiëne in de werkomgeving en het goed functioneren van de technische installaties bewerkstelligen

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- contacteren van onderhoudsfirmas
- dagelijks onderhoud van de eigen werkplaats en de verbrandingsovens
- herstellen van defecten

Funcatiebeschrijving

Coördinatie en leiding van de entiteit

Instaan voor de oordeelkundige planning, organisatie, aansturing en opvolging van de werking van de entiteit en deze vertalen naar concrete doelstellingen voor de directe medewerkers.

Doel: continuïteit en kwalitatieve werking van de entiteit garanderen

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- coördineren van de dagelijkse activiteiten van de entiteit
- optimaliseren van de werking
- formuleren van verbetervoorstellen
- waken over de uitvoering van de opdrachten
- begeleiden, coachen en optimaal inzetten van medewerkers
- zorgen voor de dagelijkse, wekelijkse en maandelijkse planning van de werkzaamheden
- instaan voor de continuïteit van de entiteit
- organiseren van de verlofplanning ism teamleden

Interne communicatie

Instaan voor een open interne communicatie naar de medewerkers, de dienstverantwoordelijke, de andere entiteiten en het bestuur.

Doel: zorgen dat iedereen toegang heeft tot de informatie die noodzakelijk is om zijn taak optimaal te kunnen realiseren

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- meewerken aan een optimaal interne communicatie binnen de entiteit
- afhandelen van binnenkomende vragen en opmerkingen
- uitdragen van de normen en waarden van de organisatie

Externe communicatie

Instaan voor een open externe communicatie.

Doel: verzorgen van de communicatiestroom naar de burger en andere belanghebbenden

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- instaan voor een vlot contact met de burger
- afhandelen van binnenkomende vragen en opmerkingen
- uitdragen van de normen en waarden van de organisatie

Veiligheid

Treffen van veiligheidsmaatregelen en doen naleven van minimale veiligheidsnormen.

Doel: de mogelijke risico's en schade beperken. Het veiligheidsbeleid moet het personeel beschermen, de beschikbaarheid en de integriteit van de goederen en diensten vrijwaren en de continuïteit van de werking van de entiteit garanderen

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- rapporteren van onveilige situaties

Functiebeschrijving

- duiding geven over de nodige veiligheidsinstructies
- opmaken integraal veiligheidsplan
- nemen van preventieve maatregelen op gepaste tijdstippen in het jaar
- coachen van de medewerkers
- ingrijpen bij onveilige situaties
- zorgen voor een veilige omgeving, materieel en materiaal
- het uitwerken van een voorstel ter verbetering of oplossing van een onveilige situatie
- toepassen van de veiligheidsinstructies
- formuleren van preventievoorstellen

Verruimende bepaling

Op vraag van de direct leidinggevende verricht de werknemer ondersteunende taken van de eigen dienst of van andere diensten.

Functiebeschrijving

Functieprofiel

De definities en gradaties van de technische en gedragscompetenties worden ter beschikking gesteld in de competentiegids. Per competentie worden 3 gradaties onderscheiden. Een hogere gradatie impliceert steeds dat de lagere gradatie ook is verworven.

Technische Competenties

		Gradatie		
		elementair	voldoende	grondig
Cluster	Competentie			
PC-Vaardigheden	Databanken (Filemaker)	X		

Gradatie 1: basisfunctionaliteiten van databank - programma

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Kan een bestaande databank openen
- Kan gegevens invoeren en opvragen uit een databank
- Kan de helpfuncties raadplegen

PC-Vaardigheden	Email en agendaprogramma (Outlook)	X	X	
-----------------	------------------------------------	---	---	--

Gradatie 1: basisfunctionaliteiten van PIM

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Kent de basisaspecten van het Outlookvenster en de werkbalken
- Kan e-mailberichten opmaken, beantwoorden, doorsturen en controleren op spelling
- Kan inkomende en uitgaande e-mailberichten lezen, afdrukken, bewaren, verwijderen, opzoeken
- Kan een bijlage in een e-mailbericht openen en invoegen
- Kan werken met de afwezigheidsassistent
- Kan een agenda consulteren en erin navigeren
- Kan een afspraak maken, vergaderingen plannen; kan reageren op een vergaderverzoek
- Kan taken (en terugkerende taken) aanmaken, beheren, verwijderen
- Kan contactpersonen maken, wijzigen en raadplegen, opzoeken

Gradatie 2: heeft de basis van PIM onder de knie en werkt er regelmatig mee

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Kan een leesbevestiging vragen bij het verzenden van een email
- Kan e-mailberichten door automatische herinnering opvolgen
- Kan een mailing versturen via het programma
- Kan een handtekening opmaken en aanpassen
- Kan terugkerende afspraken maken
- Kan een taakverzoek aanmaken, lezen, erop reageren
- Kan notities maken groeperen, indelen in categorieën, bellen en ernaar brieven schrijven
- Kan een distributielijst opmaken, kan een adressenlijst maken en beheren
- Kan contactpersonen aan e-mailberichten, taken of afspraken koppelen
- Kan persoonlijke mappen aanmaken, beheren en archiveren
- Kan items gestructureerd opslaan

Functiebeschrijving

PC-Vaardigheden	Rekenbladen (Excel)	X	X	
-----------------	---------------------	---	---	--

Gradatie 1: basisfunctionaliteiten van rekenbladen - programma

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Kan een document aanmaken, openen, bewerken, opslaan en afprinten
- Kent de basis functies van rekenbladen (vb. kolommen/rijen verwijderen/toevoegen, rijen en kolommen verbergen/zichtbaar maken)
- Kan de helpfuncties raadplegen

Gradatie 2: heeft de basis van rekenbladen onder de knie en werkt er regelmatig mee

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Kan eenvoudige formules gebruiken (vb. som, gemiddelde)
- Kan werken met verschillende werkbladen (aanmaken, verwijderen, verwijzen,...)
- Kan eenvoudige grafieken maken
- Kan werken met gegevens over verschillende werkbladen
- Kan het afdrukgebied van het werkblad bepalen

PC-Vaardigheden	Software eigen aan de functie	X	X	
-----------------	-------------------------------	---	---	--

Gradatie 1: basisfunctionaliteiten van de software eigen aan de functie

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Heeft elementaire kennis van de software eigen aan de functie
- Kan gegevens invoeren en opvragen

Gradatie 2: heeft de basis van de software eigen aan de functie onder de knie en werkt er regelmatig mee

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Heeft voldoende kennis van de software eigen aan de functie
- Kan vlot werken met alle functies van de software eigen aan de functie

PC-Vaardigheden	Tekstverwerking (Word)	X	X	
-----------------	------------------------	---	---	--

Gradatie 1: basisfunctionaliteiten van een tekstverwerkingsprogramma

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Kan een document aanmaken, openen, bewerken, opslaan, afprinten en verplaatsen
- Kent de basisfuncties van tekstverwerking (knippen, plakken, kopiëren, schermweergave, beginscherm, afsluiten, ...)
- Kan een tekst invoeren, selecteren
- Kan de helpfuncties raadplegen

Gradatie 2: heeft de basis van tekstverwerking onder de knie en werkt er regelmatig mee

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Kan een verslag opmaken (kop en voettekst, alinea, paginanummering, opsomming,...)

Funcatiebeschrijving

- Kan tabellen maken, tekst invoegen en de tekstringtoring bepalen
- Kan bestanden zoeken, documenten beveiligen
- Kan taaleigenschappen in een tekst gebruiken: spellingscontrole, autocorrectie, zoeken en vervangen
- Kan werken met tabs
- Kan werken met opsommingslijsten, nummering
- Kan werken met secties
- Kan werken met kolommen
- Kan werken met inhoudstafels

Werking en werkmiddelen	Procedures en procesbeheer	X	X	
-------------------------	----------------------------	---	---	--

Gradatie 1: elementaire kennis

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Kan een procedure lezen en toepassen
- Kent de procedures van de entiteit (*) in grote lijnen en weet waar ze terug te vinden zijn
(*) hieronder kan zowel cluster, afdeling, dienst, subdienst,... worden verstaan

Gradatie 2: heeft de basis onder de knie en is er vertrouwd mee

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Kan een procedure opstellen en modelleren
- Kan procedures veranderen en verbeteren
- Kent de basisprincipes van procesmanagement
- Kent de te volgen procedures in detail
- Heeft inzicht in de basisprincipes van het modelleren van processen

Werking en werkmiddelen	Projectmatig werken	X	X	
-------------------------	---------------------	---	---	--

Gradatie 1: elementaire kennis

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Kan meedraaien in een project

Gradatie 2: heeft de basis onder de knie en is er vertrouwd mee

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Kent de verschillende stappen in het projectmatig werken
- Kan een project opvolgen
- Kent de basisprincipes van het projectmatig werken

Werking en werkmiddelen	Werking van de organisatie	X	X	
-------------------------	----------------------------	---	---	--

Gradatie 1: elementaire kennis van de werking van de organisatie

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Weet wat de taken zijn van de organisatie
- Kent de elementaire werking en structuur van de organisatie
- Weet in grote lijnen wat de functie is van de directeur, de raad van bestuur, het directiecomité,...

Gradatie 2: heeft de basis ruim onder de knie en is er vertrouwd mee

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

Functiebeschrijving

- Weet wat de taken en bevoegdheden van de organisatie zijn
 - Kent de verschillende entiteiten (*) en weet wat het doel ervan is
 - Kent de grote lijnen van het organogram
 - Kent de belangrijkste instanties voor de organisatie
- (*) hieronder kan zowel cluster, afdeling, dienst, subdienst,... worden verstaan

Werking en werkmiddelen	Werkmiddelen en werkmethodeken	X	X	
-------------------------	--------------------------------	---	---	--

Gradatie 1: elementaire kennis van de werkmiddelen en werkmethodeken

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Kan werken met de werkmiddelen en werkmethodeken die in de entiteit (*) van toepassing zijn
 - Kent de veiligheidsvoorschriften en past ze toe.
 - Kent de hygiënemaatregelen en past ze toe.
 - Kan met eenvoudige zaken werken (bv. grasmachine, straatstofzuiger, trilplaat, ..)
 - Kent de werking van de werkmiddelen en werkmethodeken in grote lijnen
- (*) hieronder kan zowel cluster, afdeling, dienst, subdienst,... worden verstaan

Gradatie 2: heeft de basis ruim onder de knie en is er vertrouwd mee

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Kent de werking van de werkmiddelen in detail
- Kan met alle machines binnen de entiteit (*) werken
- Kan aanbevelingen geven over vernieuwingen of verbeteringen in werkmiddelen of werkmethodeken

(*) hieronder kan zowel cluster, afdeling, dienst, subdienst,... worden verstaan

Wetgeving en regelgeving	Wetgeving en regelgeving m.b.t. de functie	X		
--------------------------	--	---	--	--

Gradatie 1: basisfunctionaliteiten van de wetgeving en regelgeving m.b.t. de functie

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Heeft noties van de wetgeving en regelgeving van de entiteit (*)
- Kan de wetgeving en regelgeving correct toepassen

(*) hieronder kan zowel cluster, afdeling, dienst, subdienst,... worden verstaan

Wetgeving en regelgeving	Wetgeving en regelgeving m.b.t. de organisatie	X		
--------------------------	--	---	--	--

Gradatie 1: basisfunctionaliteiten van de wetgeving en regelgeving van de organisatie

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Heeft noties van de huidige wetgeving en regelgeving
- Kan artikels opzoeken en begrijpen

Gedragscompetenties

Beheersmatige vaardigheden	Plannen en organiseren	X	X	
----------------------------	------------------------	---	---	--

Functiebeschrijving

Gradatie 1: plannen en organiseren van eigen werk

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Werkt tijdig en correct af
- Maakt gebruik van hulpmiddelen bij het inplannen van taken (checklist, takenlijsten, elektronische agenda, ...)
- Pakt eerst de belangrijkste of dringendste taken aan
- Houdt rekening met de nodige uitvoeringstijd
- Geeft tijdig aan wanneer de planning niet gehaald wordt
- Doseert goed tijd en energie over de diverse opdrachten

Gradatie 2: plannen en organiseren van werk van anderen

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Brengt structuur in eigen werk en dat van anderen
- Plant eigen werk en dat van anderen effectief
- Coördineert acties, tijd en middelen
- Geeft duidelijk de prioriteiten aan
- Splitst een opdracht op in deeltaken en werkt stapsgewijs
- Benut de middelen (mensen, materiaal, ...) zo optimaal mogelijk

Interactief gedrag	Teamwerk en samenwerken	X	X	
--------------------	-------------------------	---	---	--

Gradatie 1: werkt constructief mee in het team

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Wil deel uitmaken van het team en werkt actief mee
- Spreekt op een positieve wijze over anderen, houdt roddels tegen
- Erkent de positieve resultaten van anderen
- Aanvaardt groepsbeslissingen
- Toont respect voor de verscheidenheid in mensen
- Leeft gemaakte afspraken na
- Geeft correcte informatie door
- Is vriendelijk, loyaal, respectvol in de dagelijkse omgang met collega's
- Komt op tijd voor vergaderingen
- Verwittigt tijdig als hij de afspraak niet kan bijwonen/nakomen

Gradatie 2: bevordert en onderhoudt de samenwerking

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Maakt problemen en conflicten openlijk bespreekbaar
- Informeert anderen, houdt de collega's op de hoogte en deelt alle informatie mee
- Neemt acties tot constructieve samenwerking met anderen.
- Vraagt naar visie en ideeën van anderen om te komen tot gezamenlijke besluiten, plannen
- Stemt de eigen inbreng af op de noden van de groep
- Zorgt ervoor dat collega's worden ingelicht
- Betrekt anderen bij de besluitvorming
- Bespreekt meningsverschillen met anderen op een diplomatische, respectvolle manier

Functiebeschrijving

Persoonsgebonden gedrag	Flexibiliteit	X	X	
-------------------------	---------------	---	---	--

Gradatie 1: past planning, aanpak of gedrag aan als de concrete situatie dat vereist

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Verhoogt het werktempo indien nodig
- Is bereid taken te doen die niet tot het normale pakket behoren
- Past zich aan en werkt effectief in diverse situaties, met diverse personen
- Speelt in op plotse gebeurtenissen
- Beheerst ook de taken van collega's en springt in indien nodig
- Past de planning effectief aan bij onverwachte gebeurtenissen, bij tijdsdruk, dringende vragen of

behoefden

- Getuigt van een flexibele aanpak ten aanzien van burgers en interne klanten
- Is bereid uurrooster uitzonderlijk aan te passen indien omstandigheden dit vragen
- Is bereid in te springen op een andere locatie indien de omstandigheden dit vragen
- Is bereid in ploegen te werken, met weekendwerk en vroege en late shiften

Gradatie 2: bekijkt de werkwijze kritisch en past deze aan indien nodig

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Gaat op een soepele wijze om met regels en procedures
- Is bereid tijdelijk extra verantwoordelijkheden op te nemen
- Verandert planning in functie van nieuwe prioriteiten
- Evalueert kritisch en frequent eigen werkwijze
- Stuurt aanpak tijdig bij
- Komt met een nieuwe aanpak naar voren indien de vooropgestelde aanpak minder efficiënt blijkt te zijn

Leiderschap	Leidinggeven	X	X	
-------------	--------------	---	---	--

Gradatie 1: geeft richting over de uitvoering van duidelijk afgelijnde taken

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Behandelt alle teamleden fair en correct
- Zorgt ervoor dat de opdracht en de rollen van de teamleden duidelijk geformuleerd zijn
- Maakt duidelijke afspraken omtrent welke bijdrage van elk teamlid verwacht wordt
- Versterkt de samenhang en de goede sfeer in het team
- Betrekt de teamleden in het vinden van oplossingen
- Geeft open en duidelijke positieve of negatieve feedback in functie van de te bereiken doelstellingen en

afspraken

- Geeft duidelijk aan wat de prioriteiten zijn voor de medewerker of het team
 - Vertoont voorbeeldgedrag
 - Geeft richtlijnen, aanwijzingen, suggesties, instructies aan individuele medewerkers en/of aan het team
- aangaande uit te voeren taken

Gradatie 2: geeft richting op het niveau van processen en structuren

Functiebeschrijving

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Kan anderen inspireren en motiveren
 - Zorgt dat het team over de nodige middelen beschikt om het doel te bereiken
 - Voorziet mogelijkheden voor communicatie binnen de entiteit (*)
 - Verlangt prestaties en stuurt bij indien deze ondermaats zijn
 - Zorgt dat iedereen de visie, het plan,... mee ondersteunt
 - Slaagt erin om met zijn team resultaten te behalen in kritische situaties
 - Bevordert de inzetbaarheid van de medewerkers zodani dat zij beter in staat zijn om de gezamenlijke en hun individuele doelen te behalen
 - Stuurt, indien nodig, processen en structuren bij om de efficiëntie van de werking en/of de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen
- (*) hieronder kan zowel cluster, afdeling, dienst, subdienst,... worden verstaan

Persoonsgebonden gedrag	Kwaliteit en accuraatheid	X	X	
-------------------------	---------------------------	---	---	--

Gradatie 1: werkt ordelijk en zorgvuldig

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Voert de gemaakte afspraken en de opgelegde taken uit
- Verzorgt een taak tot in de kleinste details
- Levert verzorgd werk af
- Onderhoudt materialen volgens de voorschriften
- Houdt de eigen werkruimte net en opgeruimd
- Kent de geldende kwaliteitsnormen en past deze toe
- Blijft geconcentreerd bij routinematige taken
- Houdt documenten die samen tot één dossier behoren op een overzichtelijke wijze bijeen
- Zorgt ervoor dat dossiers op een afgesproken plaats liggen

Gradatie 2: levert correct en kwalitatief werk af

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Controleert het eigen werk op fouten en onnauwkeurigheden
- Streeft naar duidelijke afspraken en taakomschrijvingen
- Neemt acties om orde, structuur, kwaliteit te behouden
- Levert onder druk kwaliteitsvol werk af
- Levert overzichtelijke berekeningen en/of gegevens af zodat nazicht mogelijk is
- Zoekt naar mogelijkheden om de nauwkeurigheid van het werk te verbeteren
- Combineert kwantiteit met kwaliteit

Persoonsgebonden gedrag	Veranderingsbereidheid	X		
-------------------------	------------------------	---	--	--

Gradatie 1: staat open voor verandering

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Toont zich leer- en aanpassingsbereid met betrekking tot de eigen functie en situatie
- Is bereid om nieuwe methodes aan te leren
- Past nieuwe afspraken over de uitvoering van de eigen taak meteen toe in de praktijk
- Vraagt om uitleg en toelichting wanneer iets niet duidelijk is

Functiebeschrijving

- Neemt deel aan veranderingsprocessen
- Geeft aan waar zich problemen in de taak voordoen en denkt mee na over oplossingen

Probleemoplossend gedrag	Besluitvaardigheid	X	X	
--------------------------	--------------------	---	---	--

Gradatie 1: neemt beslissingen met een beperkt risico op basis van de beschikbare informatie

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Weet wanneer en tot waar hij zelf kan beslissen en wanneer hij beter zijn hiërarchische chef contacteert
- Durft een standpunt in te nemen, zal dit verdedigen en zal zich hieraan houden
- Onderneemt acties wanneer de situatie gemakkelijk en eenduidig in te schatten is
- Steunt zijn voorstellen op grondige voorafgaandelijke probleemanalyse
- Handhaaft genomen beslissingen, ook bij weerstand en tegendruk
- Zegt wat hij gaat doen en doet wat hij zegt

Gradatie 2: neemt beslissingen met een in te schatten risico

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Neemt operationele beslissingen die een beperkt en overzienbaar gevolg hebben, op zelfstandige basis
- Kan een situatie inschatten en de juiste acties ondernemen, ziet dat hij over voldoende informatie

beschikt

- Stelt de beste optie voor na afweging van alle relevante aspecten
- Neemt beslissingen in situaties waarin het risico duidelijk in te schatten is
- Neemt berekende risico's

Persoonsgebonden gedrag	Stressbestendigheid	X	X	
-------------------------	---------------------	---	---	--

Gradatie 1: blijft kalm en rustig bij gekende, terugkerende piekmomenten

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Blijft kalm onder druk
- Blijft effectief functioneren ook bij onzekerheden of wijzigende omstandigheden
- Reageert rustig bij tegenstand of negatieve feedback
- Beheerst zijn emoties
- Laat zich niet meeslepen in een discussie
- Geeft tijdig aan wanneer hij ondersteuning nodig heeft
- Blijft gestructureerd werken wanneer verschillende partijen gelijktijdig een beroep doen op zijn dienstverlening

Gradatie 2: blijft kalm en rustig handelen in onverwachte situaties, bij tegenslag, kritiek of verhoogde werkdruk

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Kan aan de verleiding weerstaan tot negatieve acties
- Kan emoties onder controle houden in stresssituaties, bij tegenstand of vijandige reacties
- Blijft doorzetten in geval van tegenslagen en teleurstellingen
- Reageert rustig bij tegenstand, persoonlijke verwijten of negatieve feedback
- Blijft effectief handelen in situaties waar de eigen kennis en ervaring ontoereikend is
- Betrekt anderen in het beslissingsproces

Functiebeschrijving

Probleemoplossend gedrag	Klantgerichtheid	X		
--------------------------	------------------	---	--	--

Gradatie 1: reageert vriendelijk, passend en correct op vragen van interne klanten of burgers

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Reageert vriendelijk en correct op vragen van klanten
- Blijft beleefd bij klachten
- Wil anderen helpen en dienen
- Toont begrip voor de klanten, is vriendelijk en voorkomend
- Houdt in acties en beslissingen rekening met de behoeften en vragen van de klant
- Neemt klachten en problemen ernstig en zoekt naar concrete oplossingen
- Toont onmiddellijke luisterbereidheid en is aanspreekbaar
- Heeft een verzorgd voorkomen
- Reageert binnen aanvaardbare tijd
- Stelt zich steeds beschikbaar op voor interne klanten of burgers (zich voorstellen, terugbellen, terugmailen,...)
- Geeft steeds een duidelijk antwoord aan de klant

Waardegebonden gedrag	Integriteit	X		
-----------------------	-------------	---	--	--

Gradatie 1: handelt correct en respecteert de regels

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Handelt correct en respectvol ten aanzien van zijn/haar omgeving en van de bestaande regels en afspraken
- Doet wat hij zegt, komt beloften en afspraken na
- Kan het onderscheid maken tussen vertrouwelijke en niet vertrouwelijke informatie
- Zal informatie van burgers en collega's vertrouwelijk behandelen
- Leeft de deontologische code van de organisatie na
- Behandelt vertrouwelijke informatie op een correcte manier
- Respecteert de eigendommen van de organisatie
- Gaat op een respectvolle manier om met nabestaanden

Waardegebonden gedrag	Neutraliteit	X		
-----------------------	--------------	---	--	--

Gradatie 1: Gaat in zijn/haar eigen gedrag om met neutraliteit

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Heeft in zijn handelingen oog voor neutraliteit in levensbeschouwing
- Aanvaardt de diversiteit in levensbeschouwing bij de interne/externe klanten als een feit zonder hieraan waardeoordelen te verbinden
- Behandelt families, bezoekers en collega's met respect ongeacht hun herkomst en levensbeschouwelijke opvattingen, achtergrond of positie
- Onthoudt zich van elke handeling die zijn/haar neutraliteit in het gedrag kan brengen (bv. door deel te nemen aan afscheidsplechtigheden met specifieke rituelen)