

Met dank aan...



COMTOER

COMTOER - COMPETENTIE TOOL ERKENNING

COMPETENTIEWOORDENBOEK

Dit project werd medegefinancierd door het ESF en de Vlaamse Overheid



9 december 2015



Waarom deze werkwijze?

Onze organisatie biedt mensen met een beperking ondersteuning op maat, met als missie de kwaliteit van leven van die personen te optimaliseren.

Dit kan gerealiseerd worden als we allen bereid zijn onze capaciteiten in te zetten en te groeien in onze job. Groeien of ontwikkelen betekent steeds bijleren door het verwerven van de nodige competenties (kennis, vaardigheden en attitudes), om goed te kunnen functioneren. Als je je ontwikkelt, ontwikkelt de organisatie zich ook en blijven we onze missie realiseren in de zorgsector.

Competentiewoordenboek

Zonnehoeve | Living+ ontwikkelende in samenwerking met het expertisecentrum Sociale Innovatie van Vives Hogeschool en partnerorganisatie Den Dries vzw de aanzet van dit competentiewoordenboek tijdens het ESF-project COMTOER.

Competentiemanagement is een middel om als organisatie strategisch HRM te realiseren en creëert een win-win voor zowel organisatie als medewerkers.

Een competentiewoordenboek is een verzameling van alle competenties die belangrijk zijn voor de functies in een organisatie. In ons woordenboek staan verschillende gedragingen (gedragsindicatoren) per competentie beschreven die wij van medewerkers verwachten. Zo speelt dit competentiewoordenboek een belangrijke rol bij alle aspecten van een personeelscyclus: instroom, doorstroom, vorming en ontwikkeling, uitstroom.

In deze beperkte weergave vind je de kerncompetenties voor Zonnehoeve | Living+ terug. Kerncompetenties zijn gedragscompetenties die van elke medewerker verwacht worden. Ze zijn inherent aan de missie en visie van de organisatie, bepalen het succes van onze organisatie en typeren van gelijkaardige zorgvoorzieningen in de sector.

Overige weerhouden competenties

BEGELEIDER WONEN	ATELIER- BEGELEIDER	MEDEWERKER TECHNISCHE DIENST	MEDEWERKER SCHOONMAAK
flexibiliteit	flexibiliteit	flexibiliteit	flexibiliteit
empathie	empathie	plannen en organiseren	plannen en organiseren
organisatie-betrokkenheid	organisatie-betrokkenheid	kwaliteitsgerichtheid	kwaliteitsgerichtheid
omgaan met diversiteit	omgaan met diversiteit	materiaalkennis	materiaalkennis
contactvaardigheid	creativiteitszin	productkennis	productkennis
zin voor relativering	vakdidactisch inzicht	veilig werken	resultaat gerichtheid

Integriteit		
Handelen naar maatschappelijk aanvaarde sociale en ethische normen, vertrekkend vanuit missie en visie, afspraken en richtlijnen.		
Starter	<ul style="list-style-type: none"> • Werkt volgens afspraken en richtlijnen. • Respecteert de afgesproken werktijden. • Respecteert de afspraken en richtlijnen. • Handelt eerlijk tegenover gebruikers, collega's en leidinggevenden. • Respecteert andermans eigendommen. • Gebruikt het ter beschikking gestelde materiaal enkel voor het werk. 	Handelen vanuit en respecteren van de afspraken en richtlijnen.
Basis	<ul style="list-style-type: none"> • Behandelt vertrouwelijke informatie op een correcte manier. • Handelt consequent: neemt in gelijkaardige omstandigheden, gelijkaardige standpunten in en/of houding aan. • Is alert voor mogelijke oneerlijkheid en meldt vermoedens of vaststellingen. • Vermijdt (zelfs de schijn van) partijdigheid, afhankelijkheid, willekeur en bevoordeling. 	Discreet handelen.
Ervaren	<ul style="list-style-type: none"> • Toont voorbeeldgedrag tav. afspraken en richtlijnen, discreet en integer handelen. • Duidt op zaken (informatie, opdrachten, personen,...) die met de nodige omzichtigheid moeten behandeld worden. • Meldt wanneer een niet-integere opdracht zich voordoet. 	Toezien op de naleving van afspraken, richtlijnen en ethiek en aangeven waar bijsturing wenselijk is.
Deskundig	<ul style="list-style-type: none"> • Licht afspraken en richtlijnen toe, zodat verwachtingen geduid worden. • Spreekt collega's en/of leidinggevenden aan wanneer ze zich niet integer gedragen en/of meldt dit. Treedt op tegen collega's/medewerkers wanneer ze zich niet integer gedragen. • Wijst anderen op hun verantwoordelijkheid bij het naleven van de afspraken en richtlijnen. • Laat het algemeen belang primeren op het eigen belang. 	Aanmoedigen van integer werken
Expert	<ul style="list-style-type: none"> • Handelt integer naar afspraken en richtlijnen, pluralisme, ook in situaties onderhevig aan externe druk. • Handelt integer, ook in situaties waar geen eenduidige regelgeving bestaat. • Houdt het algemeen belang duidelijk voor ogen en werkt ernaar. 	Integer handelen in een veelheid van situaties, ook bij die waar geen eenduidigheid over is.

Ontwikkelingsniveaus

In competentieprofielen is het nodig om per functieprofiel aan te geven welk **niveau** er per competentie wordt nagestreefd (de norm of het streefdoel). Zo wordt er, bijvoorbeeld m.b.t. tot de competentie 'gebruikersgerichtheid', van een 'directielid' ander gedrag verwacht dan van een 'begeleider'.

Om optimaal ontwikkelingsgericht te kunnen werken, is ervoor geopteerd om 5 ontwikkelingsniveaus of gedragscategorieën uit te werken:

1. **Starter:** de medewerker doet wat wordt verwacht;
2. **Basis:** de medewerker heeft zich iets eigen gemaakt;
3. **Ervaren:** de prestaties van de medewerker worden verruimd en/of uitvergroot;
4. **Deskundig:** de medewerker werkt proactief en preventief, ziet het breder beeld;
5. **Expert:** de medewerker werkt grensoverschrijdend, in functie van het groter geheel, en doelgericht.

Per niveau worden er telkens enkele gedragsindicatoren opgegeven die samengevat worden in 1 slagzin. Zaak is om niet tot interpretatie over te gaan en zich te baseren op de concrete omschrijvingen en niet op eigen denkbeelden.

Niettegenstaande de opbouw een oplopende moeilijkheidsgraad weergeeft, is het niet wenselijk dat iedereen doorgroeit tot 'expert'. Een medewerker kan ook evolueren binnen het vooropgestelde niveau. Alle gedragsindicatoren zijn namelijk in actieve en positief geformuleerde taal omschreven.

Gebruikersgerichtheid

Bestendigen van de dienstverlening en afstemmen op de behoeften en wensen van gebruikers, ook wanneer die niet rechtstreeks geuit worden. Stimuleren van zelfstandigheid / zelfredzaamheid bij gebruikers.

Starter	<ul style="list-style-type: none"> • Stelt zich hulpvaardig op (aanspreekbaar en luisterend). • Helpt gebruikers op een vriendelijke manier en/of verwijst door. • Geeft antwoord op de vragen. • Geeft de nodige praktische informatie. • Levert het gevraagde werk af binnen de afgesproken termijn. 	Vriendelijk, tijdig en correct reageren op vragen van gebruikers.
Basis	<ul style="list-style-type: none"> • Beluistert de concrete vraag/wens. • Beluistert de gebruiker met de nodige aandacht. • Is beleefd en respectvol bij klachten. • Onderneemt acties naar aanleiding van problemen, klachten, meldingen of suggesties. • Reageert binnen aanvaardbare tijd op klachten/vragen. 	Zoeken naar de betekenis bij vragen/klachten van gebruikers en correct reageren.
Ervaren	<ul style="list-style-type: none"> • Bevraagt de wensen, behoeften en noden m.b.t. de dienstverlening. • Houdt contact om na te gaan op welke punten de eigen dienstverlening t.a.v. de gebruiker kan worden verbeterd. • Gaat kritisch na welke acties in de dienstverlening kunnen worden verbeterd. 	Onderzoeken van de wensen en behoeften van de gebruiker en de dienstverlening erop afstemmen.
Deskundig	<ul style="list-style-type: none"> • Formuleert voorstellen om de dienstverlening te verbeteren. • Zet opportuniteiten om in de dienstverlening. • Denkt mee met de gebruiker en levert zorg op maat. • Vindt een evenwicht tussen de wensen en noden van de gebruikers en de mogelijkheden van de werking. 	Vervolmaken van de dienstverlening op basis van de wensen en behoeften bevraging bij de gebruiker.
Expert	<ul style="list-style-type: none"> • Stelt de gebruikers centraal in de organisatie. • Begeleidt de gebruiker zo snel als mogelijk naar een hogere graad van zelfstandigheid. • Stelt een dialooggestuurd aanbod samen. • Stimuleert collega's om de gebruikersgerichtheid voortdurend in vraag te stellen en te verbeteren. 	Bestendigen van een gebruikersgerichte benadering.

Samenwerken

Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat op niveau van een team, een werking, een afdeling, de organisatie alsook in relatie tot de gebruikers.

Starter	<ul style="list-style-type: none"> • Komt op tijd voor vergaderingen. • Verwittigt tijdig indien hij een afspraak niet kan bijwonen/nakomen. • Maakt (taak)afspraken met gebruikers en collega's. • Volgt gemaakte afspraken. • Is vriendelijk en respectvol in de omgang. 	Deel uitmaken van een team
Basis	<ul style="list-style-type: none"> • Biedt spontaan hulp aan. • Deelt relevante informatie, kennis, technieken en ervaringen. • Uit de eigen mening, maar legt zich neer bij een beslissing. • Levert een bijdrage aan de werking van het team. • Spreekt zich positief uit over de werking van het team. • Betrekt collega's en gebruikers bij de besluitvorming. • Spreekt op een constructieve en respectvolle manier over anderen. 	Constructief meewerken. Zich loyaal en betrokken opstellen.
Ervaren	<ul style="list-style-type: none"> • Is eerlijk bij het geven van ideeën, feedback, opvattingen en informatie. • Laat merken dat de hulp en inzet gewaardeerd wordt. • Stelt zich in de samenwerking open en constructief op. • Onthoudt zich van roddel, kwaadspreken of praten achter de rug. 	Onderhouden van de samenwerking.
Deskundig	<ul style="list-style-type: none"> • Neemt initiatieven om de samenwerking, sfeer of het resultaat te verbeteren. • Werkt mee aan het bevorderen van de groeps sfeer. • Steunt voorstellen van anderen en bouwt samen voort naar een gemeenschappelijk doel. • Stimuleert kennisoverdracht. • Bespreekt meningsverschillen met anderen op een diplomatische, respectvolle manier. • Buigt conflicten om in een constructieve samenwerking. • Draagt samenwerking uit als een belangrijke waarde. 	Bevorderen van de samenwerking
Expert	<ul style="list-style-type: none"> • Legt en onderhoudt contacten in uiteenlopende situaties. • Smeedt samenwerkingsverbanden. • Gaat op zoek naar expertise, ook buiten het team. • Werkt mee aan vragen die vanuit andere werkingen komen. • Bouwt relaties op die bepalend zijn voor de samenwerking van de organisatie. 	Uitbouwen en onderhouden van netwerken zowel binnen als buiten de organisatie.