

MANAGEMENT

Sturen op resultaat

Geeft richting aan individuele medewerkers en aan een groep binnen de vastgestelde taken en functies van de afdeling. Delegeert verantwoordelijkheden en bevoegdheden en houdt daarbij rekening met (on)mogelijkheden van de medewerkers.

Coachen en sturen op competenties

Is actief met het verbeteren van competenties van anderen, weet leerpunten aan te geven en weet (talentvolle) mensen een uitdaging te bieden. Biedt ondersteuning en begeleidt zodat medewerkers hun kwaliteiten optimaal kunnen inzetten en versterken.

Visie

Neemt afstand van de dagelijkse praktijk; concentreert zich op hoofdlijnen en beleid op de lange termijn. Combineert omgevingsfactoren met eigen inzicht en draagt dit uit in de organisatie.

Besluitvaardig

Neemt eenduidige beslissingen op basis van afwegen en eigen oordeelsvorming, ook wanneer informatie beperkt is, zaken onzeker zijn of risico's inhouden. Dit alles binnen de gegeven richtlijnen.

Groepsgericht leidinggeven

Richting en sturing geven aan een team, werk, of projectgroep. Samenwerkingsrelaties tot stand brengen en in stand houden.

Multicultureel bewust

Is in staat met mensen van andere culturen en komaf om te gaan. Weet zich in te leven in situaties en weet de zaken vanuit hun perspectief te bekijken.

INTERPERSOONLIJK

Klant- en servicegericht

Onderzoekt wensen, logica en behoeften van de (interne en externe) klant en handelt daarnaar. Toont integriteit en eerlijkheid in het contact en maakt heldere afspraken over service, kwaliteit en levering. Is gericht op vlotte, efficiënte en effectieve service aan de klant.

Onderhandelen

Effectief communiceren van eigen standpunten en argumenten en het ontdekken en benoemen van gemeenschappelijke doelen op een wijze die bij beide partijen tot overeenstemming en acceptatie leidt.

Inlevingsvermogen

Kan zich verplaatsen in de situatie of belevingswereld van een ander en is zich daarbij bewust van eigen waarden en normen.

Samenwerken

Levert actieve bijdrage aan samenwerken om gezamenlijke doelen te bereiken.

Opbouwen en onderhouden van relaties

Is in staat op alle niveaus (ook op politiek niveau) relaties met mensen op te bouwen en te onderhouden. Ziet het belang van contacten in, benut deze voor het verkrijgen van informatie, steun en medewerking.

Mondeling communicatief

Drukt zich zodanig uit dat de essentie van de boodschap bij de ontvanger overkomt en de relatie goed blijft. Brengt ideeën en meningen duidelijk over, zowel verbaal als non-verbaal. Neemt belangrijke informatie op in gesprekken, gaat in op wat wordt gezegd, vraagt door en vat samen. Reageert op non-verbaal gedrag.

Overtuigingskracht

Is in staat de mening en houding van anderen te beïnvloeden door middel van logisch redeneren en effectieve gesprekstechnieken.

PROFESSIE

Professioneel

Zet vakkennis en deskundigheid in en deelt deze met anderen, houdt rekening met andere vakgebieden en verschillende belangen. Werkt samen en komt afspraken na. Neemt vlot nieuwe ontwikkelingen in zich op en weet dat te gebruiken.

Oordeelsvorming

Gegevens en mogelijke alternatieve handelwijzen in het licht van relevante kenmerken tegen elkaar afwegen om tot realistische beoordelingen komen.

Probleemanalyse

Deelt complexe problemen op in onderdelen en onderscheidt hoofd- en bijzaken. Maakt gebruik van logica. Gaat nauwkeurig te werk, trekt gegronde conclusies uit beschikbare informatie.

Verzamelen en behandelen van informatie

Zoekt alle beschikbare, relevante informatie bij elkaar om zich een oordeel te vormen. Vindt de weg in het informatienetwerk en maakt effectief gebruik van informatiebronnen.

Nauwkeurigheid

Kan geconcentreerd en zonder fouten werken met details. Controleert de kwaliteit van het werk secuur.

Plannen en organiseren

Bepaalt doelen en prioriteiten en de nodige acties, tijd en middelen. Is in staat werkzaamheden van verschillende medewerkers op elkaar af te stemmen en in volgorde te zetten.

Schriftelijk communiceren

Schrijft duidelijk, vloeiend, beknopt en begrijpelijk voor de lezer. Past de Nederlandse taal correct toe. Kan woordgebruik aan de situatie aanpassen.

Draagvlak creëren

Krijgt anderen mee voor veranderingen in beleid, organisatie, procedures of werkwijzen.

Organisatiebewust

Kent de organisatiedoelen, -structuur en -cultuur en houdt daar rekening mee in het werk. Speelt in op interne politiek en is alert op veranderingen binnen de organisatie. Legt contacten met andere afdelingen en zet bruikbare, ondersteunende netwerken op. Staat achter beslissingen die voor de organisatie nuttig zijn.

Omgevingsbewustzijn

Blijk geven goed geïnformeerd te zijn over maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen of andere omgevingsfactoren (binnen of buiten de organisatie) en weet deze kennis effectief te benutten voor de eigen functie of organisatie.

Resultaatgericht

Zorgt ervoor dat doelstellingen worden gehaald conform tijdpad, normen en afspraken. Is volhoudend en veerkrachtig in het bereiken van doelen/resultaten. Corrigeert dreigende afwijkingen.

Bedrijfsmatig

Streeft naar efficiënte bedrijfsvoering, verzamelt kengetallen en houdt 'concurrentiepositie' scherp. Zoekt actief naar mogelijkheden in de markt zowel voor bestaande als nieuwe activiteiten, diensten en producten.

Overzien van bedrijfsprocessen

Heeft kennis en ervaring van bedrijfsvoering. Houdt bij het ontwikkelen van nieuwe strategieën en plannen rekening met alle verschillende bedrijfsonderdelen. Is kostenbewust, zakelijk en efficiënt.

PERSOONLIJK

Creativiteit

Komt met nieuwe en originele ideeën voor problemen. Bedenkt nieuwe werkwijzen of toepassingen.

Impact

Weet een positieve eerste indruk te geven en weet deze te bestendigen. Straalt zelfvertrouwen uit. Komt krachtig en geloofwaardig over.

Initiatief

Signaleert kansen en handelt ernaar. Wacht niet af. Oefent actief invloed uit op de gebeurtenissen.

Onafhankelijk

Is onafhankelijk en zelfstandig. Heeft vertrouwen in het vermogen de juiste handelswijze te kiezen en in de kans van slagen van eigen initiatieven.

Flexibiliteit

Past zich gemakkelijk aan; is in staat en bereid zich aan te passen aan veranderende omstandigheden en/of eisen; staat open voor nieuwe ideeën, teneinde het gestelde doel te bereiken.

Bron: Gemeente Delft 2004.