



GEWEST

GOOI EN VECHTSTREEK

SAMENWERKINGSVERBAND VAN DE GEMEENTEN BLARICUM BUSSUM
HILVERSUM HUIZEN LAREN MUIDEN NAARDEN WEESP WIJDEMEREN
www.gewestgooienvechtstreek.nl

Competentiewoordenboek Gewest Gooi en Vechtstreek

Datum: juli 2009
Auteur: P&O
Nummer: 09.0001098
Versie: 1.0

INHOUDSOPGAVE

	pagina		
I		Voorwoord Competentiewoordenboek gewest Gooi en Vechtstreek	3
II		Kerncompetenties voor het gewest Gooi en Vechtstreek	4
	a.	Samenwerken (zie ook 11)	
	b.	Klantgerichtheid (zie ook 27)	
III		Communicatie gerichte competenties	6
	1.	Luisteren	
	2.	Mondelinge presentatie	
	3.	Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid	
	4.	Overtuigingskracht	
	5.	Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid	
IV		Beïnvloeding gerichte competenties	7
	6.	Flexibiliteit	
	7.	Groepsgericht leiderschap	
	8.	Individueel gericht leiderschap	
	9.	Ontwikkelen van medewerkers	
	10.	Optreden	
	11.	Samenwerken	
	12.	Sensitiviteit	
	13.	Sociabiliteit	
V		Beheergerichte competenties	9
	14.	Delegeren	
	15.	Plannen en organiseren	
	16.	Voortgangscontrole	
VI		Probleemoplossend gerichte competenties	10
	17.	Creativiteit	
	18.	Leervermogen	
	19.	Omgevingsbewustzijn	
	20.	Oordeelsvorming	
	21.	Organisatiesensitiviteit	
	22.	Probleemanalyse	
	23.	Visie	
VII		Motivatie gerichte competenties	12
	24.	Ambitie	
	25.	Energiek	
	26.	Initiatief	
	27.	Klantgerichtheid	
	28.	Managementidentificatie	
	29.	Onafhankelijkheid	
	30.	Prestatievermogen	
VIII		Persoonsgerichte competenties	14
	31.	Aanpassingsvermogen	
	32.	Besluitvaardigheid	
	33.	Discipline	
	34.	Durf	
	35.	Professionele integriteit	
	36.	Omgang met details	
	37.	Stressbestendigheid	
	38.	Vasthoudendheid	
	39.	Multicultureel bewustzijn	
	40.	Gevoel voor bestuurlijke verhoudingen	
	41.	Resultaatgerichtheid	

I Voorwoord competentiewoordenboek gewest Gooi en Vechtstreek.

Vooraf

Het gewest Gooi en Vechtstreek werkt vanuit gemeenschappelijke belangen aan optimale dienstverlening en professionele producten. In het Strategisch rapport van september 2007 is geconstateerd dat alle diensten "dienstverlening" als kenmerk hebben. Concreet betekent dit o.a. dienstverlening ter plekke en in aanwezigheid van de klant (bijv. vaccinaties) maar ook zonder klant geen dienstverlening (bijv. ambulancevervoer). Verder kan geen voorraad aangelegd worden van diensten en ook betekent een fout in de aangeboden dienstverlening dat deze niet zondermeer hersteld kan worden.

Belangrijke kernwaarden die zijn gebleken uit de doelstellingen en missies van de diensten zijn klantgerichtheid, kwaliteit en professionaliteit. Om deze kernwaarden te realiseren wil het gewest Gooi en Vechtstreek een organisatie zijn waarin medewerkers verantwoordelijkheid hebben en dragen en waarin de leiding het belangrijk vindt in gesprek te zijn met medewerkers over hun inzet en ontwikkeling. Competentiemanagement is hierbij een hulpmiddel. Werken bij het gewest Gooi en Vechtstreek betekent dus werken in een dienstverlenende organisatie waarin je zelf regisseur bent van je eigen loopbaan en verantwoordelijk voor je persoonlijke ontwikkeling.

Achtergrond competenties

Dit is het door het CMT vastgestelde competentiewoordenboek van het gewest Gooi en Vechtstreek. Het woordenboek beschrijft de meest wezenlijke competenties voor het gewest Gooi en Vechtstreek. Een competentie is een vaardigheid, beschreven in gedragstermen, dat onderscheidend bijdraagt aan succesvol functioneren en daarmee aan het realiseren van de doelen van het gewest Gooi en Vechtstreek. Het gaat hierbij om gedrag dat je kunt ontwikkelen.

Doel

Het doel van het woordenboek is het kunnen opstellen van competentieprofielen van onze functies en het gericht kunnen voeren van een gesprek over jouw ontwikkeling. Een competentieprofiel bevat ca. 10 competenties uit het woordenboek die van doorslaggevend belang zijn voor succesvol functioneren in een bepaalde functie.

Gedrag versus taakelement

Sommige competenties staan beschreven in gedrag dat de medewerker ook als taakelement kan lezen. Denk bijvoorbeeld aan: Stelt concrete doelen (bij "plannen en organiseren"). Dit kunnen taakelementen zijn die bij een functie horen, maar het is ook gedrag dat je iemand ziet doen. Bij deze competenties gaat het niet om het taakelement, maar om het zichtbare gedrag waarbij een medewerker zichzelf continu doelen stelt en daarnaar toe werkt.

Relatie tussen competenties

Een competentie staat niet op zichzelf. Iedere competentie moet worden bekeken in relatie tot andere; ze vullen elkaar aan. De opsomming blijft beperkt doordat alleen "onderscheidend" gedrag is beschreven: dat wat de grootste toegevoegde waarde heeft voor het gewest Gooi en Vechtstreek. Soms hebben competenties ook een kleine overlap bijvoorbeeld bij "Besluitvaardigheid" en "Onafhankelijkheid". Deze competenties zijn verschillend ingedeeld (persoonlijk gericht en motivatie gericht) maar hebben wel een nauwe relatie met elkaar.

Competenties in relatie tot ontwikkeling

Competenties vormen een ontwikkelingsmiddel. Als een competentieprofiel is gemaakt, biedt het zicht op de ontwikkelingsmogelijkheden die er binnen het gewest Gooi en Vechtstreek zijn. Je weet aan welke eisen je moet voldoen in je eigen functie, maar ook voor een toekomstige functie. Dit woordenboek kunt je ook gebruiken om zelf te onderzoeken over welke competenties je beschikt die (nog) niet in je huidige functie voorkomen.

II Kerncompetenties voor het gewest Gooi en Vechtstreek

Het CMT heeft twee zgn. Kerncompetenties benoemd. Dit zijn competenties die voor de gehele organisatie van belang worden geacht gezien de doelstelling en de missie.

De volgende competenties zijn benoemd als Kerncompetenties:

- Samenwerken
- Klantgerichtheid

Waarom deze twee kerncompetenties?

We werken niet primair voor onze eigen organisatie; we werken voor de regio, voor de inwoners van de regio en voor de gemeentebesturen die door de inwoners gekozen zijn. Dit vraagt om een bepaalde instelling en wijze van omgaan met onze “klanten” en andere relaties. Wat dat inhoudt wordt weergegeven in deze twee competenties.

Door het benoemen van deze twee competenties als kerncompetenties benadrukt het CMT het grote belang dat zij hecht aan de aanwezigheid van het beschreven gedrag en de houding van de gewestmedewerk(st)ers.

De competentie “Samenwerken” is gekozen omdat het CMT dit een blijvende opgave vindt. Actief samenwerken met personen, gemeenten, instellingen en bedrijven binnen en buiten de regio maar ook samenwerken binnen onze organisatie, elkaar opzoeken, verbindingen leggen waar dat nodig is, over je eigen schutting heenkijken, niet op je strepen gaan staan.

Met het benoemen van de competentie “Klantgerichtheid” als kerncompetentie wil het CMT benadrukken dat het belangrijk is dat we er in de allereerste plaats zijn voor onze “klanten” de gemeentebesturen en de inwoners van 't Gooi en de Vechtstreek. We zijn immers een dienstverlenende organisatie die streeft naar kwaliteit en professionaliteit.

Daarbij is het van belang klantrelaties op te bouwen en te onderhouden en vragen, verzoeken maar ook klachten serieus te nemen en correct af te handelen.

De twee kerncompetenties zijn als volgt beschreven:

- **Samenwerken:** draagt bij aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer geen direct eigen functioneel belang aanwezig is.
- **Klantgerichtheid:** onderzoekt wensen en behoeften van de klant / gebruiker en handelt hiernaar.

A. Communicatief gedrag

1. Luisteren
2. Mondelinge presentatie
3. Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid
4. Overtuigingskracht
5. Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid

B. Beïnvloedend gedrag

6. Flexibiliteit
7. Groepsgericht leiderschap
8. Individugericht leiderschap
9. Ontwikkelen van medewerkers
10. Optreden
11. Samenwerken
12. Sensitiviteit
13. Sociabiliteit

C. Beherend gedrag

14. Delegeren
15. Plannen en organiseren
16. Voortgangscontrole

D. Probleemoplossend

17. Creativiteit
18. Leervermogen
19. Omgevingsbewustzijn
20. Oordeelsvorming
21. Organisationsensitiviteit
22. Probleemanalyse
23. Visie

E. Motivationeel gedrag

24. Ambitie
25. Energiek
26. Initiatief
27. Klantgerichtheid
28. Managementidentificatie
29. Onafhankelijkheid
30. Prestatievermogen

F. Persoonsgebonden gedrag

31. Aanpassingsvermogen
32. Besluitvaardigheid
33. Discipline
34. Durf
35. Professionele integriteit
36. Omgang met details
37. Stressbestendigheid
38. Vasthoudendheid
39. Multicultureel bewustzijn
40. Gevoel voor bestuurlijke verhoudingen
41. Resultaatgerichtheid

A. Communicatie

1. Luisteren: laat zien belangrijke informatie op te pikken uit mondelinge mededelingen.
Vraagt door: gaat in op reacties.

Gedragsindicatoren:

- Vraagt door op onduidelijke uitspraken of hints.
- Vat de boodschap van de ander correct samen.
- Komt terug op wat iemand eerder in het gesprek gezegd heeft.
- Houdt gedurende het gesprek oogcontact met de spreker.

2. Presentatie: presenteert ideeën en feiten op heldere wijze en maakt daarbij gebruik van ter zake doende middelen.

Gedragsindicatoren:

- Houdt een samenhangend en helder betoog; waarin hoofd- en bijzaken gescheiden zijn.
- Gaat in op reacties van de toehoorders.
- Gebruikt heldere voorbeelden/metaforen ter ondersteuning van het betoog.
- Heeft een heldere opbouw en structuur in zijn/haar betoog.

3. Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid: spreekt in begrijpelijke taal.

Gedragsindicatoren:

- Drukt zich verstaanbaar uit.
- Past grammaticale regels op de juiste wijze toe.
- Formuleert in goedlopende zinnen.

4. Overtuigingskracht: verkrijgt instemming met bepaalde plannen, ideeën of producten waarvoor bij de ander in eerste instantie geen draagvlak is.

Gedragsindicatoren:

- Hanteert argumenten die de ander aanspreken.
- Brengt zijn/haar voorstellen met enthousiasme en beslistheid.
- Draagt op een gevarieerde manier argumenten aan, zowel inhoudelijk als procesmatig.
- Doseert zijn argumenten/standpunten op beslissende momenten.

5. Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid: stelt ideeën en meningen in begrijpelijke en correcte taal op schrift.

Gedragsindicatoren:

- Maakt bondige teksten.
- Past taalgebruik aan op niveau van de lezer.
- Past grammaticale regels op de juiste wijze toe.
- Heeft een heldere opbouw en structuur in schriftelijk werk.

B. Beïnvloedend gedrag

6. Flexibiliteit: verandert indien zich problemen of kansen voordoen, de eigen gedragsstijl of conceptuele benadering teneinde het gestelde doel te bereiken.

Gedragsindicatoren:

- Bereikt zijn/haar doel via verschillende wegen.
- Schakelt bij weerstanden over op een aanpak die wel tot het doel leidt.
- Past zonodig de gedragsstijl aan.

7. Groepsgericht leiderschap: geeft richting en sturing aan een groep, brengt samenwerkingsverbanden tot stand en handhaaft deze om een beoogd doel te bereiken.

Gedragsindicatoren:

- Verdeelt verantwoordelijkheden onder teamleden
- Geeft heldere instructies aan een groep medewerkers.
- Stimuleert afzonderlijke teamleden tot samenwerken.
- Organiseert besluitvorming zodanig dat iedereen zijn bijdrage kan leveren.
- Neutraliseert eventuele wrijving in het team.

8. Individueel gericht leiderschap: geeft richting en sturing aan een medewerker in het kader van diens taakvervulling.

Gedragsindicatoren:

- Spreekt duidelijke verwachtingen uit over het functioneren en het te bereiken resultaat.
- Stimuleert en coacht de medewerker bij het zoeken van oplossingen.
- Geeft feedback op het functioneren en de bereikte resultaten.
- Geeft waar nodig duidelijke instructies aan de medewerk(st)er hoe hij/zij het gewenste resultaat kan bereiken.

9. Ontwikkelen medewerkers: ontwikkelt en stimuleert de deskundigheid en de vaardigheid van medewerkers d.m.v. coaching, opleiding, vorming en training.

Gedragsindicatoren:

- Benut de huidige mogelijkheden van zijn/haar medewerkers.
- Onderzoekt op welke wijze de medewerk(st)er zich verder kan ontwikkelen.
- Faciliteert de ontwikkeling van zijn/haar medewerk(st)ers.
- Brengt medewerk(st)ers in situaties die voor hen uitdagend en leerzaam zijn.
- Spreekt vertrouwen uit in de mogelijkheden van de medewerk(st)er.

10. Optreden: maakt een goede eerste indruk op anderen en handhaaft deze.

Gedragsindicatoren:

- Handelt volgens de voor hem/haar geldende rol en verwachtingen.
- Legt gemakkelijk contact met anderen.
- Neemt beleefdheidsnormen en etiquette in acht.
- Maakt een zelfverzekerde indruk.

11. Samenwerken: draagt bij aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer geen direct eigen functioneel belang aanwezig is.

Gedragsindicatoren:

- Reageert actief en op een constructieve wijze op ideeën van anderen.
- Speelt informatie die voor anderen van belang kan zijn, tijdig door.
- Uit zich positief over de prestaties van een collega.
- Betrekt anderen actief bij het gesprek.
- Maakt optimaal gebruik van de kennis en expertise van anderen.

12. Sensitiviteit: toont zich bewust van andere mensen en hun omgeving, alsmede de eigen invloed hierop. Laat zien de gevoelens en behoeften van anderen te onderkennen.

Gedragsindicatoren:

- Houdt rekening met de omstandigheden van de ander.
- Toont begrip voor de gevoelens van de ander.
- Laat blijken anderen in hun waarde te laten.
- Laat blijken de gevolgen van het eigen handelen voor de omgeving te zien.

13. Sociabiliteit: begeeft zich zonder moeite onder andere mensen. Neemt gemakkelijk initiatieven om relaties tot stand te brengen en onderhoudt deze.

Gedragsindicatoren:

- Stapt op anderen buiten de eigen afdeling af, indien dit gewenst is voor een goede uitvoering van de eigen taak of in het algemeen belang.
- Onderhoudt informele relaties met anderen binnen en/of buiten de eigen organisatie.
- Legt gemakkelijk contacten binnen een onbekende sociale omgeving.

C. Beherend gedrag

14. Delegeren: deelt eigen beslissingruimte en verantwoordelijkheden op duidelijke wijze toe aan de juiste medewerk(st)ers.

Gedragsindicatoren:

- Geeft duidelijk de ruimte aan waarbinnen de medewerk(st)er zelfstandig tot een keuze mag komen.
- Draagt verantwoordelijkheden over.
- Geeft opdrachten die passen bij het niveau en de omstandigheden van de betreffende medewerk(st)er.

15. Plannen en organiseren: bepaalt op systematische wijze doelen en prioriteiten en geeft benodigde acties, tijd en middelen aan om de bepaalde doelen te kunnen bereiken.

Gedragsindicatoren:

- Stelt prioriteiten.
- Stelt concrete doelen.
- Komt met plan van aanpak om gesteld doel te bereiken, met duidelijke inschattingen ten aanzien van benodigde tijd, capaciteit en middelen.
- Werkt stap voor stap naar zijn/haar doel toe.
- Maakt effectief gebruik van aanwezige kennis en vaardigheden.

16. Voortgangscontrole: ontwikkelt procedures en voert deze uit om de voortgang van werkprocessen en de activiteiten van anderen en zichzelf, te bewaken en te controleren.

Gedragsindicatoren:

- Spreekt van tevoren duidelijke mijlpalen of meetpunten af.
- Creëert inzicht in de werkprocessen.
- Controleert de uitvoering van het werk tussentijds en gaat na of afspraken zijn nagekomen.
- Signaleert snel afwijkingen op een gemaakt plan en komt met voorstellen om bij te sturen.

D. Probleemoplossend gedrag

17. Creativiteit: komt met oorspronkelijke oplossingen voor problemen die met de functie verband houden. Bedenkt nieuwe werkwijzen ter vervanging van een traditionele aanpak en/of benadering.

Gedragsindicatoren:

- Combineert bestaande oplossingen tot een voor de klant unieke oplossing.
- Herkent goede ideeën (van anderen) en bouwt hierop voort.
- Doorbreekt bestaande denkkaders.
- Komt met vernieuwende ideeën.

18. Leervermogen: Maakt zich meester van nieuwe informatie en past deze effectief toe.

Gedragsindicatoren:

- Trekt lering uit eigen ervaringen.
- Doet systematisch onderzoek.
- Integreert nieuwe kennis in bestaande kennis.
- Toont zich nieuwsgierig/leergierig om huidige kennis te verbreden en/of te verdiepen.

19. Omgevingsbewustzijn: Laat blijken goed geïnformeerd te zijn over maatschappelijke en politieke ontwikkelingen of andere omgevingsfactoren. Benut deze kennis effectief voor de eigen functie of organisatie.

Gedragsindicatoren:

- Laat blijken op de hoogte te zijn van de trends en ontwikkelingen in de maatschappij.
- Laat blijken op de hoogte te zijn van de recentelijk ontwikkelingen in het eigen vakgebied.
- Legt een relatie tussen de huidige en toekomstige behoeften en ontwikkelingen in de maatschappij en organisatie.
- Levert een bijdrage aan het gewenste imago van de organisatie in de maatschappij.

20. Oordeelsvorming: weegt (nieuwe) gegevens en mogelijke handelwijzen tegen elkaar af in het licht van relevante criteria, en komt tot een realistische beoordeling.

Gedragsindicatoren:

- Benoemt de consequenties van bepaalde keuzen.
- Toetst voorstellen vanuit verscheidene invalshoeken.
- Komt met een goed afgewogen oordeel waarbij effectief gebruik gemaakt is van alle beschikbare informatie.
- Maakt effectief gebruik van alle beschikbare informatie.

21. Organisationsensitiviteit: onderkent invloed en gevolgen van eigen beslissingen of activiteiten op onderdelen van de organisatie.

Gedragsindicatoren:

- Toetst bij de juiste partijen of er voldoende draagvlak is voor een bepaald voorstel.
- Betrekt diverse partijen in de oordeelsvorming over een bepaald voorstel.
- Laat zien op de hoogte te zijn van de verschillende belangen in de organisatie.
- Verandert aanpak als de cultuur van een onderdeel van de organisatie is vereist.

22. Probleemanalyse: signaleren van problemen; herkennen van belangrijke informatie; verbanden leggen tussen gegevens. Opsporen van mogelijke oorzaken van problemen; zoeken van ter zake doende gegevens.

Gedragsindicatoren:

- Legt verbanden tussen gegevens.
- Geeft aan welke informatie vereist is voor een goede beeldvorming.
- Benoemt de mogelijke oorzaken van een probleem.
- Gebruikt effectieve methoden teneinde de relevante informatie te vergaren.

23. Visie: neemt afstand van de dagelijkse praktijk; concentreert zich op de hoofdlijnen en het lange termijnbeleid.

Gedragsindicatoren:

- Stelt langere termijndoelen en een scenario om hiertoe te komen.
- Geeft de betekenis aan van externe en interne ontwikkelingen voor het te voeren beleid.
- Betreft de consequenties van de hoofdlijnen van een discussie op de langere termijn.
- Past het werken naar lange termijndoelen in, in de dagelijkse praktijk.

E. Motivacioneel gedrag

24. Ambitie: streeft ernaar hogerop te komen; vertoont gedrag dat erop gericht is carrière te maken en succes te boeken. Besteedt aandacht aan de eigen ontwikkeling om dit doel te bereiken.

Gedragsindicatoren:

- Maakt een stappenplan om op een bepaalde positie te komen.
- Accepteert extra taken en verantwoordelijkheden.
- Legt claims op bepaalde verantwoordelijkheden.
- Investeert in de eigen ontwikkeling.

25. Energiek: is gedurende een lange periode in hoge mate actief wanneer de functie dat vraagt.

Gedragsindicatoren:

- Straalt enthousiasme en kracht uit..
- Gaat door totdat de klus geklaard is.
- Stimuleert anderen om de gewenste prestatie te leveren.
- Neemt het voortouw in het oppakken van de zaken.

26. Initiatief: neemt actief maatregelen om de gang van zaken te beïnvloeden; herkent gelegenheden om te bereiken van het doel te bevorderen en grijpt kansen om zijn of haar doel eerder te bereiken.

Gedragsindicatoren:

- Benut kansen die zich voordoen om doelstellingen te bereiken.
- Draagt uit eigen beweging ideeën of oplossingen aan.
- Onderneemt ongevraagd extra acties buiten hetgeen oorspronkelijk gevraagd was.
- Neemt het voortouw.

27. Klantgerichtheid: onderzoekt wensen en behoeften van de klant / gebruiker en handelt hiernaar.

Gedragsindicatoren:

- Vraagt door op wensen en behoeften van de klant / gebruiker.
- Komt met voorstellen die inspelen op de belangen van de klant / gebruiker.
- Biedt ongevraagd extra service.
- Toont belangstelling voor vraagstukken / problemen van de (interne) klant / gebruiker.

28. Managementidentificatie: vereenzelvt zich met de belangen en problemen van het management zijn

Gedragsindicatoren:

- Stelt zich op de hoogte van beleidskeuzes en plannen die door het management zijn geformuleerd.
- Stelt zich loyaal op ten aanzien van de door het management of de politieke leiding gemaakte keuzes.
- Geeft opbouwende kritiek op de gemaakte keuzes van het management.
- Geeft opbouwende kritiek op de stijl van het management.

29. Onafhankelijkheid: onderneemt acties die meer gebaseerd zijn op eigen overtuigingen dan op een verlangen om anderen een plezier te doen. Vaart een eigen koers.

Gedragsindicatoren:

- Volgt een aanpak waarin hij/zij gelooft, ook als anderen bezwaren maken.
- Brengt voorstellen in ook als anderen hiervan nog overtuigd moeten worden.
- Houdt vast aan zijn principes, ondanks druk van anderen deze opzij te zetten.
- Draagt een eigen mening uit.

30. Prestatiemotivatie: stelt hoge eisen aan het werk. Laat zien niet tevreden te zijn met een gemiddelde prestatie .

Gedragsindicatoren:

- Komt met voorstellen tot verbetering van bestaande werksituaties.
- Draagt actief bij aan kwaliteitsverbetering van het werk.
- Draagt actief bij aan de verhoging van de kwantiteit van het werk.

F. Persoonsgebonden gedrag

31. Aanpassingsvermogen: blijft doelmatig handelen door zich aan te passen aan andere omgeving, veranderde omstandigheden, veranderde taken, verantwoordelijkheden en/of mensen.

Gedragsindicatoren:

- Stelt oorspronkelijk doel bij om een effectieve bijdrage te kunnen blijven leveren.
- Schakelt wanneer nodig over van de ene naar de andere activiteit.
- Speelt in op onverwachte maar urgentere zaken.
- Neemt wanneer nodig een andere stijl van werken aan.

32. Besluitvaardigheid: neemt beslissingen door middel van het ondernemen van acties, of legt zich vast door middel van het uitspreken van meningen.

Gedragsindicatoren:

- Neemt besluiten ook op basis van beperkte gegevens.
- Stelt beslissingen niet uit.
- Draagt een standpunt uit.
- Hakt knopen door.

33. Discipline: voegt zich naar het beleid en/of de procedures van de organisatie. Zoekt bij veranderingen bevestiging bij de juiste autoriteit.

Gedragsindicatoren:

- Schikt zich naar de geldende regels en voorschriften.
- Zoekt bij onduidelijkheden bevestiging bij de juiste autoriteit.
- Houdt zich aan gemaakte afspraken.
- Voert opdrachten van het gezag accuraat uit.

34. Durf: gaat risico's aan om uiteindelijk een bepaald herkenbaar voordeel te behalen.

Gedragsindicatoren:

- Kiest voor een aanpak waarmee nog geen ervaring is opgedaan.
- Komt met een zienswijze die haaks staat op de status-quo.
- Komt met een voorstel met risico van afwijzing.
- Komt met veelbelovende voorstellen waarbij de kans op mislukking bestaat.

35. Professionele integriteit: handhaaft algemeen aanvaarde sociale, ethische en organisatienormen.

Gedragsindicatoren:

- Maakt eigen positie en belangen duidelijk in zakelijke (conflict) situaties.
- Gaat zorgvuldig met gevoelige of persoonlijke informatie om.
- Handelt onder druk op een consistente wijze.
- Benadert de andere partij op een open en duidelijke wijze.
- Voorkomt eventuele belangenverstrengeling.

36. Omgang met details: gaat langdurig en effectief om met detailinformatie.

Gedragsindicatoren:

- Benoemt relevante details die de grote lijn ondersteunen.
- Haalt de meest relevante details naar boven uit een grote hoeveelheid informatie.
- Kan lang, precies en zorgvuldig, met details omgaan.
- Legt gedetailleerde informatie vast.

37. Stressbestendigheid: blijft effectief presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag, teleurstelling of tegenspel

Gedragsindicatoren:

- Reageert op een beheerste wijze bij spanningen en emoties.
- Gaat goed om met belangentegenstellingen.
- Zoekt in lastige situaties naar een mogelijkheid om er uit te komen.
- Stelt zich bij weerstand zakelijk op.

38. Vasthoudendheid: blijft bij een bepaald actieplan of een bepaalde opvatting, ondanks eventuele weerstand of tegenslag, totdat het beoogde doel is bereikt of ophoudt redelijkerwijze bereikbaar te zijn.

Gedragsindicatoren:

- Volhard bij voordurende tegenstand of tegenwerking.
- Blijft gedurende een langere periode gericht op het bereiken van het gestelde doel
- Herhaalt standpunten eventueel in andere woorden

39. Multicultureel bewustzijn: gaat om met mensen van andere culturen, leeft zich in en bekijkt zaken vanuit een ander cultureel perspectief.

Gedragsindicatoren:

- Legt contact met mensen uit een ander land / cultuur.
- Toont respect voor de leefwijze van mensen uit een andere cultuur.
- Toont aandacht voor de culturele waarden van anderen.
- Redeneert vanuit meerdere culturele perspectieven.

40. Gevoel voor bestuurlijke verhoudingen: Anticipeert op en onderkent het belang van gebeurtenissen die van invloed zijn op het beleid en het handelen van bestuurlijk politieke verantwoordelijken.

Gedragsindicatoren:

- Schat de haalbaarheid van acties en/of besluiten in.
- Signaleert ontwikkelingen en gebeurtenissen en onderkent de invloed hiervan op de politiek en de (eigen) organisatie.
- Voorziet tijdig de afbreukrisico's voor de politiek verantwoordelijken en voorkomt situaties die politiek en bestuur schade kunnen berokkenen.

41. Resultaatgerichtheid: Actief gericht zijn op het behalen van resultaten en doelstellingen en de bereidheid tonen om in te grijpen bij tegenvallende resultaten.

Gedragsindicatoren:

- Is doelgericht bezig, voltooit taken.
- Houdt bij het realiseren van doelen rekening met de beschikbare capaciteit en middelen, alsmede de belangen van de organisatie.
- Hecht groot belang aan het oplossen van problemen en het afmaken van het werk.
- Laat zich niet door kleinere problemen afleiden of uit het veld slaan.