

Ontbijtsessies maart 2010

Competentiegerichte functiebeschrijvingen: draaischijf binnen uw HR





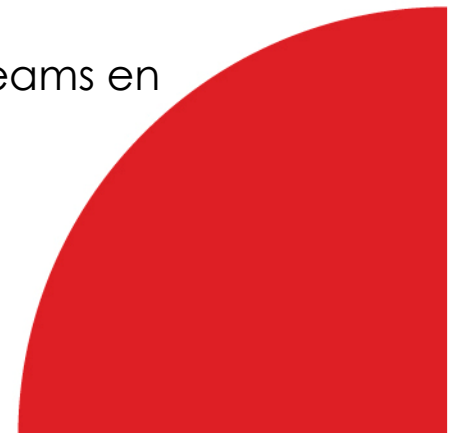
Wat doet WIVO?

- Vorming, opleiding, training
- Selectie
- Consulting
- Coaching



Missie van WIVO

- **WIVO WIL:**
 - de openbare besturen helpen om een modern en harmonisch personeelsbeleid uit te bouwen
 - kwalitatieve oplossingen bieden in Human Resources en organisatieontwikkeling
- **WIVO WERKT:**
 - op vraag van de klant en garandeert resultaat
 - vanuit een sterke, theoretische onderbouw en volgt met een open blik de nieuwste ontwikkelingen op
- **WIVO GARANDEERT:**
 - een sterk geloof in het potentieel en de groei van mensen, teams en organisaties
 - dat de consultants vertrouwelijk en ethisch handelen



WELKOM!!

- Ontbijt
- Verwelkoming
- Werksessie 'opmaken van een competentiegerichte functiebeschrijving'
- Functiebeschrijving als draaischijf binnen uw personeelsbeleid



Opmaken van een competentiegerichte functiebeschrijving



Functiebeschrijving als draaischijf binnen uw personeelsbeleid



“selecteren, evalueren en ontwikkelen van competenties”



Uit het profiel van een onthaalmedewerker...

Onthaal van klanten : informeren, doorverwijzen, helpen of begeleiden van de klant met het oog op een klantvriendelijke en correcte dienstverlening.

Klantgerichtheid

- Stelt zich hulpvaardig of adviserend op bij vragen van klant
- Leeft zich in de situatie van klanten in
- Speelt in op behoeften van klanten in lijn met de richtlijnen/beslissingen van het beleid
- Streeft naar kwaliteitsverbetering en klanttevredenheid

Mondeling communiceren

- Formuleert helder en duidelijk
- Brengt een samenhangend verhaal of boodschap
- Sluit boodschap en taalgebruik aan op de toehoorder(s)
- Gaat in op reacties of vraagt door op gegeven informatie
- Gaat na of de boodschap goed, correct en volledig is overgekomen

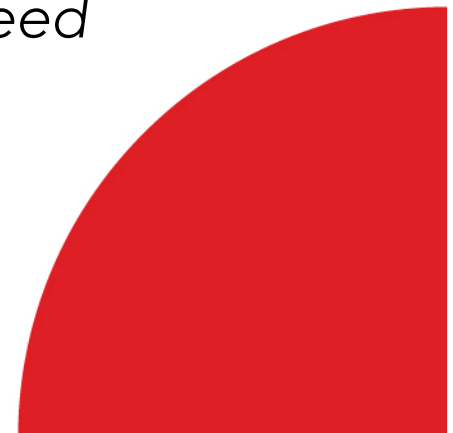
Klantgerichtheid

Competentiegericht selecteren



Mondelinge proef:

“Geef een voorbeeld van een situatie met een moeilijke klant? Bvb. een situatie waarin u extra inspanningen deed om een klant tevreden te stellen?”



Gedragsggericht bevragen van een competentie

- Op zoek gaan naar het concrete gedrag van een medewerker in een bepaalde situatie
- Op zoek gaan naar de manier waarop de medewerker zijn competenties inzet
- Vertrekkend vanuit de ervaringen van de medewerker

- Stelt zich hulpvaardig of adviserend op bij vragen van klanten
- Leeft zich in de situatie van klanten in
- Speelt in op behoeften van klanten in lijn met de richtlijnen/beslissingen van het beleid
- Streeft naar kwaliteitsverbetering en klanttevredenheid

Ontwikkelen van competenties

- Stelt zich hulpvaardig of adviserend op bij vragen van klanten
- Leeft zich in de situatie van klanten in
- Speelt in op behoeften van klanten in lijn met de richtlijnen/beslissingen van het beleid
- Streeft naar kwaliteitsverbetering en klanttevredenheid

Marjan kwam tijdens de groepsoefening langs. Was ze klantgericht? Hoe zag en hoorde je dit?

Onthaal van klanten : informeren, doorverwijzen, helpen of begeleiden van de klant met het oog op een klantvriendelijke en correcte dienstverlening

Competentiegericht evalueren



De evaluatie is gunstig.
Eén aandachtspuntje... en een concrete
taakafpraak.



Uw resultaten bij onze begeleiding

- Kernachtige **functiebeschrijvingen** die **resultaat- en competentiegericht** geformuleerd zijn en voldoende **dynamiek** waarborgen

onderbouwd door:

indeling in **functiegroepen**

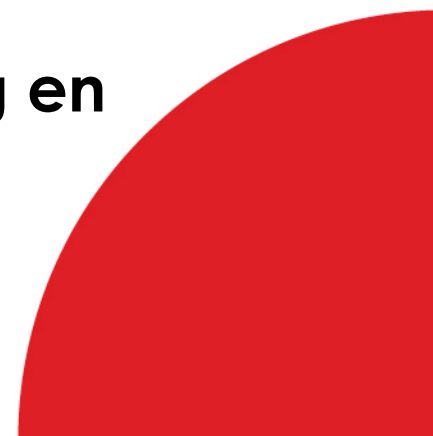
een **competentiemodel op maat** van uw organisatie en een **praktijkgericht competentiewoordenboek**

- Betrokkenheid bij uw medewerkers



WIVO zet u verder op weg met...

- **De optimalisatie van uw selectiebeleid**
 - Uitwerken van een raamwerk voor het selectiebeleid
Bvb. opstellen van voorwaarden voor werving, bevordering en interne mobiliteit
 - Uitwerken van een raamwerk voor selectieprogramma's en -technieken
Bvb. inhoud selectieprogramma's per niveau/graad
Bvb. koppelen van selectietechnieken aan competenties
- **Het afstemmen van uw evaluatiesysteem**
 - Inrichten van de evaluatiecyclus: evaluatiereglement en-formulieren
 - Informeren, opleiden van het personeel
- **Het verfijnen van uw beleid rond opleiding en ontwikkeling**



Referenties

- **Gemeente Aartselaar**
Contactpersoon: Luc Van Limbergen, gemeentesecretaris.
- **Gemeente Edegem**
Contactpersoon: Nadine Maes, diensthoofd personeel.
- **Gemeente Rumst**
Contactpersoon: Lieve Van Camp, beleidscoördinator.
- **Stad Mortsel**
Contactpersoon: Andrea Coene, diensthoofd personeel.
- **OCMW Mortsel**
Contactpersoon: Ria Vanput, OCMW-secretaris, en Sophie Hermans, kwaliteitscoördinator.
- **Gemeente & OCMW Zoersel**
Contactpersoon: Ivo Vandenbulck, gemeentesecretaris.
- **Gemeente & OCMW Balen**
- **Gemeente Baarle-Hertog**
Contactpersoon : Jan Vervoort, secretaris.



Referenties

- **OCMW Machelen**
Contactpersoon: Linda Vanbinst, OCMW-secretaris.
- **ERSV**
Contactpersoon ERSV: Tom Vanwelden, coördinator.
- **Gemeente en OCMW Wichelen**
Contactpersoon Wichelen: Frans Coppens, gemeentesecretaris.
- **Gemeente & OCMW Staden**
Contactpersoon: Johan Debaene, gemeentesecretaris.
- **Gemeente Wingene**
Contactpersoon: Chris De Meulemeester, gemeentesecretaris.
- **OCMW Kortrijk**
- **Gemeente Knokke-Heist**
Contactpersoon: Kristof Schotsmans, diensthoofd personeel.
- Onderwijskoepel **OVSG**



Meer informatie?

info@wivo.be

www.wivo.be

Tel. 050/40.31.79

