

Competentiegid

Technische competenties



1. TECHNISCHE COMPETENTIES

CLUSTER	TECHNISCHE COMPETENTIES
Cluster 1 - Digitale vaardigheden	ALGEMENE COMPUTERVAARDIGHEDEN (PC, LAPTOP)
	MOBILE DEVICES (SMARTPHONE, TABLET)
	TEKSTVERWERKING (WORD)
	REKENBLADEN (EXCEL)
	PRESENTATIES (POWERPOINT)
	DIGITAAL E-MAIL-, AGENDA-, TAAKBEHEER (OUTLOOK)
	DIGITALE COMMUNICATIE- EN VERGADERPLATFORMS (TEAMS, SKYPE)
	DIGITALE NOTITIEBLOKKEN (ONENOTE)
	ZOEKMACHINES EN INTERNET
	PROFESSIONELE SOCIALE MEDIA (TWITTER, LINKEDIN)
	SOFTWARE EIGEN AAN DE FUNCTIE
Cluster 2 – Wetgeving en regelgeving	WETGEVING EN REGELGEVING M.B.T. DE ORGANISATIE
	WETGEVING EN REGELGEVING M.B.T. DE FUNCTIE
Cluster 3 – Werking en werkmiddelen	WERKING van de ORGANISATIE
	WERKMIDDELEN EN WERKMETHODIEKEN
	PRCEDURE EN PROCESBEHEER
	PROJECTMATIG WERKEN
	MONDELINGE COMMUNICATIE
	SCHRIFTELIJKE COMMUNICATIE
Cluster 4 – Management en beleid	STRATEGISCH MANAGEMENT
	HR-MANAGEMENT
	FINANCIIEEL MANAGEMENT
	COMMUNICATIEMANAGEMENT

1.1. Cluster 1 - Digitale vaardigheden

ALGEMENE COMPUTERVAARDIGHEDEN (PC, LAPTOP)
Heeft de vaardigheden om te werken met een computer en een laptop. Heeft een breed inzicht in de werking van een computer en kan zelfstandig de handelingen uitvoeren.
<u>Cluster: Digitale vaardigheden</u>
<i>Gradatie 1: elementaire kennis van algemene computervaardigheden</i>
Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren: <ul style="list-style-type: none">» Kan de computer opstarten en afsluiten» Kan de muis en het toetsenbord gebruiken» Kan programma's openen en afsluiten» Kan gegevens invoeren en opvragen» Kan bestanden maken, openen, sluiten en opslaan» Kan bestanden verplaatsen en kopiëren» Kan bestanden afdrukken» Kan werken met vensters en taakbalken» Kan werkbalken, menu's en submenu's gebruiken
<i>Gradatie 2: voldoende kennis van algemene computervaardigheden</i>
Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren: <ul style="list-style-type: none">» Kan het scherm van de Windowsverkenner aanpassen» Kan mappen en submappen maken en verwijderen» Kan bestanden verwijderen en ze terug op vissen uit de prullenbak» Kan snelkoppelingen maken» Kan zoeken naar bestanden, mappen, ...» Kan de helpfunctie activeren en gebruiken» Kan verschillende Office-programma's met elkaar combineren» Kan randapparatuur aansluiten en gebruiken (printers, externe harde schijf, camera, ...)» Kan het configuratiescherm veranderen
<i>Gradatie 3: grondige kennis van algemene computervaardigheden</i>
Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren: <ul style="list-style-type: none">» Kan hardware installeren» Kan softwareprogramma's installeren en verwijderen» Kent de geavanceerde functies van het mappenvenster» Kent de basiselementen van de hardware van een computer» Kan schijven opruimen, defragmenteren, formatteren» Kan bestanden comprimeren / decomprimeren» Kan back-ups maken

MOBILE DEVICES (SMARTPHONE, TABLET)

Heeft de vaardigheden om te werken met een mobiele toestellen. Heeft een breed inzicht in de werking van mobiele apparaten en kan zelfstandig de handelingen uitvoeren.

Cluster: Digitale vaardigheden

Gradatie 1: elementaire kennis van mobile devices

Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- » Kan het mobiele apparaat opstarten en afsluiten
- » Kan applicaties (apps) openen en afsluiten
- » Kan bestanden openen, sluiten en opslaan
- » Kan bestanden verplaatsen en kopiëren
- » Kan vlot van de ene app naar de andere navigeren

Gradatie 2: voldoende kennis van mobile devices

Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- » Kan het startscherm aanpassen
- » Kan websites raadplegen, intikken en in favorietenlijst zetten
- » Kan verbinding maken met mobiele gegevens en wifi
- » Kan apps installeren
- » Kan de helpfunctie activeren en gebruiken
- » Kent de gevaren van het gebruiken van het toestel op een openbaar netwerk
- » Kan een veilig paswoord creëren en onthouden
- » Kan anderen ondersteunen in het gebruik van mobiele toestellen

Gradatie 3: grondige kennis van mobile devices

Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- » Kan zelfstandig mobiele apparaten installeren
- » Kan mobiele toestellen beveiligen
- » Kan anderen opleiden in het gebruik van mobiele toestellen
- » Kent de geavanceerde functies van het toestel
- » Kan bestanden opslaan in, verwijderen en downloaden uit de *cloud*
- » Kan proactief op zoek naar apps die de werking ondersteunen

TEKSTVERWERKING (WORD)	
Kan werken met de computer en met het tekstverwerkingsprogramma van de organisatie.	
Cluster: Digitale vaardigheden	
1	<p><i>Gradatie 1: basisfunctionaliteiten van een tekstverwerkingsprogramma</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » 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
2	<p><i>Gradatie 2: goede kennis van een tekstverwerkingsprogramma</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kan een verslag opmaken (kop en voettekst, alinea, paginanummering, opsomming,...) » Kan tabellen maken, tekst invoegen en de tekstrichting bepalen » Kan bestanden zoeken, documenten beveiligen » Kan taaleigenschappen in een tekst gebruiken: spellingscontrole, autocorrectie, zoeken en vervangen » Kan werken met tabs » Kan werken met opsomminglijsten, nummering » Kan werken met secties » Kan werken met kolommen » Kan werken met inhoudstafels
3	<p><i>Gradatie 3: grondige kennis van een tekstverwerkingsprogramma</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kan werken met sjablonen/templates en macro's » Kent de eigenschappen van 'samenvoegen': <i>mailmerge</i>, samenvoegen adressenlijsten voor brieven, ... » Kan een database koppelen aan tekstdocumenten » Kan formulieren maken in het tekstverwerkingsprogramma » Kan werken met stijlen en opmaakprofielen » Heeft ruime kennis om anderen te helpen en kan op zelfstandige basis oplossingen zoeken voor gestelde problemen

REKENBLADEN (EXCEL)	
Kan werken met rekenbladen.	
Cluster: Digitale vaardigheden	
1	<p><i>Gradatie 1: basisfunctionaliteiten van rekenbladen - programma</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kan een document aanmaken, openen, bewerken, opslaan en afprinten » Kent de basisfuncties van rekenbladen (vb. kolommen/rijen verwijderen/toevoegen, rijen en kolommen verbergen/zichtbaar maken) » Kan de helpfuncties raadplegen
2	<p><i>Gradatie 2: goede kennis van rekenbladen - programma</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » 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 afdrukbereik van het werkblad bepalen
3	<p><i>Gradatie 3: grondige kennis van rekenbladen - programma</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kan koppelingen maken, met macro's werken, sjablonen opmaken,... » Kan ingewikkelde formules gebruiken » Kan ingewikkelde grafieken maken » Kan databanken binnen een rekenblad linken » Kan draaitabellen maken » Kan gemeenschappelijke documenten binnen een groep gebruiken » Heeft ruime kennis om anderen te helpen en kan op zelfstandige basis oplossingen zoeken voor gestelde problemen

PRESENTATIES (POWERPOINT)	
Kan presentaties maken.	
Cluster: Digitale vaardigheden	
1	<p><i>Gradatie 1: basisfunctionaliteiten van presentatie - programma</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kan een presentatie maken, openen, bewerken, opslaan » Kan een presentatie afprinten in hand-outs » Kan een presentatie afspelen » Kan de helpfuncties raadplegen
2	<p><i>Gradatie 2: heeft een goede kennis van presentatie - programma</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kan een presentatie maken met animatietechnieken » Kan tabellen en figuren invoegen » Kan werken met tekst in diaweergave » Kan gebruik maken van de verschillende weergavemogelijkheden » Kan werken met clip-art » Kan dia's bewerken en verwerken » Kan werken met en wijzigen van objecten en grafieken » Kan werken met standaard- en eigen sjablonen
3	<p><i>Gradatie 3: grondige kennis van presentatie - programma</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kan een sjabloon maken » Kan speciale effecten maken » Kan werken met actieknoppen » Kan links leggen met andere applicaties en internet » Kan gegevens uit rekenbladen en tekstverwerking in een presentatie importeren en koppelen » Kan een presentatie delen » Heeft ruime kennis om anderen te helpen en kan op zelfstandige basis oplossingen zoeken voor gestelde problemen

DIGITAAL EMAIL-, AGENDA-, TAAKBEHEER (OUTLOOK)

Kan werken met de verschillende modaliteiten van een email-, agenda- en taakbeheer pakket.

Cluster: Digitale vaardigheden

Gradatie 1: basisfunctionaliteiten van digitaal email-, agenda- en taakbeheer

Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- » Kent de basisaspecten van het mailvenster 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 automatische antwoorden bij afwezigheid
- » 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: goede kennis van digitaal email-, agenda- en taakbeheer

Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- » Kan e-mailberichten door automatische herinnering opvolgen
- » Kan een mailing versturen via het programma
- » Kan een handtekening opmaken en aanpassen
- » 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

Gradatie 3: grondige kennis van digitaal email-, agenda- en taakbeheer

Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- » Kan regels instellen, de weergave van het venster aanpassen
- » Kan informatie delen (netwerkmappen beheren)
- » Kan communicatie-opties verkennen (sjablonen maken, online vergaderingen beheren)
- » Kan publieke dossiers creëren, beheren, verdelen
- » Kan gemachtigden beheren, ingeven, verwijderen
- » Kan andere software gebruiken om deze te importeren of bestanden van Outlook ernaar te exporteren
- » Heeft ruime kennis om anderen te helpen en kan op zelfstandige basis oplossingen zoeken voor gestelde problemen

DIGITALE COMMUNICATIE- EN VERGADERPLATFORMS (TEAMS, SKYPE)

Kan werken met de verschillende modaliteiten van een digitaal communicatie- en vergaderplatform

Cluster: Digitale vaardigheden

Gradatie 1: basisfunctionaliteiten van een digitaal communicatie- en vergaderplatform

Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- » Kan de toepassingen opstarten en afsluiten
- » Kan zijn aanwezigheidsstatus aanpassen
- » Kan voicebellen en videobellen naar anderen
- » Kan een chatbericht sturen naar anderen
- » Kan reageren op berichten in groepskanalen
- » Kan aan een digitale vergadering deelnemen

Gradatie 2: goede kennis van een digitaal communicatie- en vergaderplatform

Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- » Kan een digitale vergadering organiseren
- » Kan de privacy instellingen aanpassen
- » Kan zijn achtergrond wijzigen
- » Kan anderen inbellen in een bestaand gesprek
- » Kan bestanden delen met anderen
- » Kan bestanden bewerken in de toepassingen en de juiste versie opslaan
- » Kan zijn scherm delen
- » Kan teamkanalen aanmaken

Gradatie 3: grondige kennis van een digitaal communicatie- en vergaderplatform

- » Kan polls aanmaken in groepskanalen
- » Kan anderen ondersteunen in het gebruik van de toepassing
- » Kan apparaatinstellingen aanpassen tijdens een vergadering
- » Kan algemene instellingen vlot aanpassen
- » Kan zelfstandig problemen oplossen
- » Kan het whiteboard gebruiken tijdens een teamvergadering
- » Gaat op zoek naar nieuwe functionaliteit en deelt die met anderen

DIGITALE NOTITIEBLOKKEN (ONENOTE)

Kan werken met de verschillende modaliteiten van een digitaal notitieblok.

Cluster: Digitale vaardigheden

Gradatie 1: basisfunctionaliteiten van een digitaal notitieblok

Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- » Kan een notitie aanmaken
- » Kan een notitie wijzigen
- » Kan een notitie verwijderen
- » Kan een nieuwe notitieblok toevoegen
- » Kan tussen notities navigeren

Gradatie 2: goede kennis van een digitaal notitieblok

Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- » Kan structuur voorzien in zijn notitieblok door middel van het gebruik van secties, pagina's en meerdere notatieblokken
- » Kan notities koppelen aan vergaderingen
- » Kan bestanden, tabellen en koppelingen toevoegen aan notities
- » Kan de vet, cursief, onderstrepen, markeren, de inspringing vergroten of verkleinen
- » Kan notities delen met anderen
- » Kan tags toepassen
- » Kan een notitieblok aanpassen in regelafstand en kleur
- » Kan webinhoud, artikelen, afbeeldingen, video's en bestanden delen
- » Kan *sticky notes (digitale post-its)* gebruiken

Gradatie 3: grondige kennis van een digitaal notitieblok

- » Kan een notitieblok aanmaken en delen met anderen
- » Kan tags creëren en toepassen
- » Kan standaardpagina's ontwerpen
- » Kan notatieblokken synchroniseren tussen verschillende apparaten
- » Kan zijn favoriete pagina, sectie of notatieblok toevoegen aan het beginscherm voor snelle toegang
- » Kan notities en bestanden opzoeken door op trefwoord of woordgroep te zoeken
- » Kan audionotities opnemen en invoegen
- » Kan notities, audionotities en fotonotities maken rechtstreeks vanuit de computer, tablet en smartphone
- » Kan werknotities synchroniseren met de *cloud*

ZOEKMACHINES EN INTERNET

Kan werken met de verschillende zoekmachines. Kan relevante en juiste informatie onderscheiden van valse informatie.

Cluster: Digitale vaardigheden

Gradatie 1: basisfunctionaliteiten van zoekmachines en internet

Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- » Kan op internet opzoeken met belangrijke zoekmotoren (Google, Chrome, Firefox, ...)
- » Kan websites opzoeken en raadplegen
- » Kan paswoorden onthouden
- » Kan invulformulieren gebruiken
- » Kan meerdere pagina's openen en werken met tabbladen
- » Herkent fraude en *fishing* en behoedt zich voor de gevaren ervan

Gradatie 2: goede kennis van zoekmachines en internet

Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- » Kan werken met de verschillende pagina's van de zoekmachine om resultaten te filteren (bv. afbeeldingen, *maps*, ...)
- » Kan de startpagina aanpassen
- » Kan bladwijzers creëren en beheren
- » Kan de vormgeving van de browser aanpassen
- » Kan de lettergrootte van webpagina's aanpassen
- » Kan de downloadlocatie aanpassen
- » Kan de privacyinstellingen aanpassen
- » Kan de algemene instellingen van zijn browser aanpassen
- » Kan incognito zoeken naar informatie
- » Kan fraude en *fishing* herkennen en behoedt zichzelf en anderen voor de gevaren ervan

Gradatie 3: grondige kennis van zoekmachines en internet

- » Kan geavanceerde instellingen aanpassen
- » Kan een reverse image search doen
- » Kan zijn scherm casten of delen
- » Kan browserprocessen bekijken en beheren
- » Kan geavanceerde zoekopdrachten uitvoeren
- » Kan zoekresultaten filteren door zoekparameters aan te passen en zoekcommando's te gebruiken
- » Kan synchroniseren tussen andere apparaten
- » Kan broncodes bekijken en lezen
- » Heeft de technische inzichten op fraude en *fishing* te herkennen
- » Wapent de organisatie proactief tegen fraude en *fishing*

PROFESSIONELE SOCIALE MEDIA (TWITTER, LINKEDIN)

Kan werken met de verschillende professionele sociale media en hun functionaliteiten benutten en inzetten in functie van de organisatie

Cluster: Digitale vaardigheden

Gradatie 1: basisfunctionaliteiten van professionele sociale media

Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- » Kan sociale media apps installeren
- » Kan een profiel aanmaken op sociale media
- » Kan berichten liken
- » Kan berichten delen
- » Kan simpele berichten posten op sociale media
- » Heeft een goede online-etiquette

Gradatie 2: goede kennis van professionele sociale media

Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- » Kan de zichtbaarheid van *posts* aanpassen
- » Kent het belang van een goede sociale, professionele etiquette voor sociale media-gebruik
- » Kan uitgebreide berichten posten op sociale media
- » Kan bestanden, afbeeldingen en media delen
- » Kan hashtags gebruiken en inzetten om aandacht te genereren voor *posts*
- » Kan anderen *taggen* in hun *posts*
- » Kan eenzelfde bericht posten en delen via meerdere sociale media apps

Gradatie 3: grondige kennis van professionele sociale media

- » Heeft een vlekkeloze internet-etiquette
- » Kan functioneel kiezen tussen het juiste kanaal voor het delen van content
- » Kan het profiel van de organisatie creëren en beheren
- » Kan de visibiliteit van de organisatie verhogen door het gebruik van sociale media
- » Zet de sociale media apps in voor het uitbreiden van het professioneel netwerk
- » Kan *posts* opstellen die klanten aanspreken
- » Kan de live-functies gebruiken en benutten
- » Kan timing en context inzetten om berichten te *pushen*
- » Kan eigen hashtags creëren en via die *hashtags* aandacht voor het merk generen
- » Kan sociale media inzetten voor customer care

SOFTWARE EIGEN AAN DE FUNCTIE

Kan werken met de software die specifiek bedoeld is voor de eigen functie.

Cluster: Digitale vaardigheden

1	<i>Gradatie 1: basisfunctionaliteiten van de software eigen aan de functie</i> Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren: <ul style="list-style-type: none">» Heeft elementaire kennis van de software eigen aan de functie» Kan gegevens invoeren en opvragen
2	<i>Gradatie 2: goede kennis van de software eigen aan de functie</i> Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren: <ul style="list-style-type: none">» Heeft voldoende kennis van de software eigen aan de functie» Kan vlot werken met alle functies van de software eigen aan de functie
3	<i>Gradatie 3: grondige kennis van de software eigen aan de functie</i> Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren: <ul style="list-style-type: none">» Heeft een grondige kennis» Kent de software tot in detail» Heeft ruime kennis om anderen te helpen en kan op zelfstandige basis oplossingen zoeken voor gestelde problemen

1.2. Cluster 2 – Wetgeving en regelgeving

WETGEVING en REGELGEVING m.b.t. de ORGANISATIE	
Kent de wetgeving en regelgeving die op lokale besturen van toepassing is en past ze toe in de werkomgeving.	
Cluster: wetgeving en regelgeving	
1	<p><i>Gradatie 1: basisfunctionaliteiten van de wetgeving en regelgeving van de organisatie</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Heeft noties van de huidige wetgeving en regelgeving » Kan de wetgeving en regelgeving correct toepassen
2	<p><i>Gradatie 2: goede kennis van de wetgeving en regelgeving van de organisatie</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kent de grote lijnen van de huidige wetgeving en regelgeving » Kan zelfstandig hierover informatie verzamelen
3	<p><i>Gradatie 3: grondige kennis van de wetgeving en regelgeving van de organisatie</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Heeft voldoende kennis om anderen te helpen » Heeft een uitgebreide en gedetailleerde kennis van de wetgeving en regelgeving die van toepassing is op de entiteit » Kent de knelpunten en de uitdagingen » Is op de hoogte van de gangbare ontwikkelingen

WETGEVING en REGELGEVING m.b.t. de FUNCTIE

Kent de wetgeving en regelgeving die belangrijk is voor het uitoefenen van de functie (voorbeeld: sociale wetgeving, decreet Ruimtelijke ordening, cultuurdecreet, wet op de overheidsopdrachten,...). Past ze toe in de werkomgeving.

Cluster: wetgeving en regelgeving

1	<i>Gradatie 1: basisfunctionaliteiten van de wetgeving en regelgeving m.b.t. de functie</i> Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren: <ul style="list-style-type: none">➤ Heeft noties van de wetgeving en regelgeving van de entiteit➤ Kan de wetgeving en regelgeving correct toepassen
2	<i>Gradatie 2: goede kennis van de wetgeving en regelgeving m.b.t. de functie en is er vertrouwd mee</i> Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren: <ul style="list-style-type: none">➤ Kent de grote lijnen van de wetgeving en regelgeving van de entiteit➤ Kan zelfstandig hierover informatie verzamelen
3	<i>Gradatie 3: grondige kennis van de wetgeving en regelgeving m.b.t. de functie</i> Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren: <ul style="list-style-type: none">➤ Heeft voldoende kennis om anderen te helpen➤ Heeft een uitgebreide en gedetailleerde kennis van de wetgeving en regelgeving die van toepassing is op de entiteit➤ Kent de knelpunten en de uitdagingen➤ Is op de hoogte van de gangbare ontwikkelingen

1.3. Cluster 3 - Werking en werkmiddelen

WERKING van de ORGANISATIE	
Kent de werking van de eigen organisatie en gebruikt deze kennis in de werkomgeving.	
Cluster: werking en werkmiddelen	
1	<p><i>Gradatie 1: basiskennis van de werking van de organisatie</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kent de taken van de organisatie » Kent de elementaire werking en structuur van de organisatie » Weet in grote lijnen wat de functie is van de algemeen directeur, de financieel directeur, het managementteam » Kent in grote lijnen de functies van burgemeester, schepenen, voorzitter gemeenteraad/raad voor maatschappelijk welzijn, college van burgemeester en schepenen, leden van het vast bureau, leden van het bijzonder comité voor de sociale dienst, gemeenteraadsleden, leden raad voor maatschappelijk welzijn en hun bevoegdheden
2	<p><i>Gradatie 2: goede kennis van de werking van de organisatie</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kent de taken en bevoegdheden van de organisatie » Kent de verschillende entiteiten en weet wat het doel ervan is » Kent de belangrijkste instanties voor de organisatie » Kent de samenstelling, werking en bevoegdheden van het college van burgemeester en schepenen, vast bureau, bijzonder comité voor de sociale dienst, de gemeenteraad, de raad voor maatschappelijk welzijn » Kent de bevoegdheden van de burgemeester, voorzitter » Kent het verschil tussen statutair en contractueel personeel van de organisatie
3	<p><i>Gradatie 3: grondige kennis van de werking van de organisatie</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kent de strategische partners van de organisatie » Kent de knelpunten en de uitdagingen » Is op de hoogte van de gangbare ontwikkelingen » Kent alle kanalen en interne en externe actoren waarmee de organisatie in aanraking kan komen » Kan de linken tussen de organisatie en de andere staatsstructuren leggen (federaal, Vlaams, provincie, gemeente, intergemeentelijke samenwerking, ...) » Kan de concrete werking van het administratief toezicht op de organisatie situeren

WERKMIDDELEN en WERKMETHODIEKEN	
Werkt met de beschikbare werkmiddelen. Heeft achtergrondkennis van de werkmiddelen en werkmethodieken, om de opdracht tot een goed einde te brengen.	
Cluster: werking en werkmiddelen	
1	<p><i>Gradatie 1: basiskennis van de werkmiddelen en werkmethodieken</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kan werken met de werkmiddelen en werkmethodieken die gebruikt worden in de eigen functie in grote lijnen » Kent de veiligheidsvoorschriften en past ze toe. » Kent de hygiënemaatregelen en past ze toe. » Kent de onderhoudsvoorschriften en past ze toe. » Kan met eenvoudige machines en gereedschappen werken (bv. grasmachine, straatstofzuiger, ..) » Kent de werking van de werkmiddelen en werkmethodieken in grote lijnen » Kan mits instructies het basisonderhoud aan machines uitvoeren en kleine defecten herstellen » Weet welk materiaal nodig is voor het uitvoeren van een opdracht
2	<p><i>Gradatie 2: goede kennis van de werkmiddelen en werkmethodieken</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kent de werking van de werkmiddelen in detail » Is voldoende technisch op de hoogte en onderlegd » Is in staat om de uitvoering van een technische opdracht zelfstandig uit te voeren » Kan aanbevelingen geven over vernieuwingen of verbeteringen in werkmiddelen of werkmethodieken » Kan zelfstandig kleine defecten herstellen met het juiste gereedschap
3	<p><i>Gradatie 3: grondige kennis van de werkmiddelen en werkmethodieken</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kan werkmiddelen en werkmethodieken proactief bepalen en definiëren. » Kan werkmiddelen en werkmethodieken aanleren aan de gebruikers. » Kan de gebruikers stimuleren en sensibiliseren in het dagelijks gebruik » Weet zelfstandig te bepalen hoe een taak technisch moet uitgevoerd worden » Kan met alle machines binnen de entiteit werken en weet het onderhoud ervan op te volgen » Kan werkmiddelen en werkmethodieken kritisch analyseren, evalueren en waar nodig bijsturen. » Kan de nodige werkopdrachten coördineren, verdelen en opvolgen » Kan zelfstandig het basisonderhoud aan machines en materialen uitvoeren

PROCEDURES en PROCESBEHEER	
Kent de werking van de entiteit. Kent de procedures die gevolgd moeten worden om de eigen opdracht te vervullen en deze van de entiteit. Past deze kennis toe in de eigen werkomgeving.	
Cluster: werking en werkmiddelen	
1	<p><i>Gradatie 1: basiskennis van de procedures en procesbeheer</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kan een procedure lezen en toepassen » Kent de procedures van de entiteit in grote lijnen en weet waar ze terug te vinden zijn
2	<p><i>Gradatie 2: goede kennis van de procedures en procesbeheer</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » 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
3	<p><i>Gradatie 3: grondige kennis van de procedures en procesbeheer</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kan het procesmanagement van de organisatie mee uitdenken en dit voortdurend verbeteren » Kan de kritische en sleutelprocessen definiëren, documenteren, meten en bijsturen » Kan bestaande processen kritisch analyseren, evalueren, optimaliseren en aanpassen » Kan een communicatieplan bij het invoeren van procesmanagement opstellen, opvolgen en (laten) uitvoeren » Kan in de organisatie of entiteit procesveranderingen invoeren » Kent de noden, methodieken en aanpak om te evolueren van een functionele naar een procesgeoriënteerde organisatie » Kan een stappenplan rond processen opmaken » Kent de juridische context voor de implementatie van interne controle » Kent het belang van risicobeheer en risicoanalyse en weet wat het inhoudt » Weet hoe interne controle, interne audit en externe audit zich tot elkaar verhouden

PROJECTMATIG WERKEN	
Kent de principes van projectmatig werken waarbij het bereiken van tevoren vastgelegde resultaten centraal staat. Gaat hiervoor planmatig te werk om het project dat begrensd is in de tijd tot een goed einde te brengen. Past dit toe in de eigen werkomgeving.	
Cluster: werking en werkmiddelen	
1	<p><i>Gradatie 1: basiskennis van projectmatig werken</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kan meedraaien in een project
2	<p><i>Gradatie 2: goede kennis van projectmatig werken</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kent de verschillende stappen in het projectmatig werken » Kan een project opvolgen » Kent de basisprincipes van het projectmatig werken
3	<p><i>Gradatie 3: grondige kennis van projectmatig werken</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kent de theorie rond het projectmatig werken en de verschillende stappen in een project » Kan een project volledig plannen, opstarten, opvolgen en afwerken » Kan een risicoanalyse doorvoeren en een preventieplan opstellen bij projecten » Kent de mogelijkheden van software m.b.t. projectmanagement. Kan ermee werken. Kan taken en middelen plannen, opvolgen, visualiseren en rapporteren » Kan een communicatieplan rond een project opstellen, opvolgen en (laten) uitvoeren

MONDELINGE COMMUNICATIE	
Spreekt in een taal die het publiek tot wie ze gericht is, begrijpt.	
<u>Cluster: werking en werkmiddelen</u>	
1	<i>Gradatie 1: weet de eigen boodschap vlot en begrijpelijk over te brengen</i>
	Dit omvat bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Communiqueert op een logische, gestructureerde manier • Spreekt vlot • Antwoordt doelgericht en beknopt • Beperkt het gebruik van vakjargon • Is goed verstaanbaar (volume, articulatie, tempo) • Ondersteunt zijn communicatie met aangepast non-verbaal gedrag
2	<i>Gradatie 2: zorgt voor een heldere communicatie gericht op de gesprekspartner</i>
	Dit omvat bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Geeft eigen standpunten op een respectvolle en diplomatische wijze weer • Gaat regelmatig na of de boodschap ook ontvangen en begrepen werd • Voorziet zijn standpunten van concrete argumenten • Zorgt voor een heldere communicatie in twee richtingen • Biedt zijn gesprekspartner(s) de mogelijkheid om vragen te stellen • Past zijn woordenschat en spreektempo aan aan de doelgroep • Geeft de gesprekspartner de ruimte om zich te uiten en onderbreekt hem niet
3	<i>Gradatie 3: communiceert vlot met verschillende doelgroepen</i>
	Dit omvat bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Weet tegenargumenten op een positieve wijze om te buigen in de eigen argumenten • Gaat adequaat om met onaangepaste reacties, verbale agressie en provocaties • Bouwt zijn betoog op een gerichte en constructieve wijze op • Kan een boodschap vertalen zodat ze begrijpbaar is voor verschillende doelgroepen • Stemt communicatiestijl af op de specifieke relatie met de doelgroep • Kan een uiteenzetting duidelijk brengen aan een groep niet-specialisten

SCHRIFTELIJKE COMMUNICATIE	
Hanteert een schrijftaal die past bij de boodschap en doelgroep.	
<u>Cluster: werking en werkmiddelen</u>	
1	<i>Gradatie 1: hanteert een correcte en begrijpbare taal</i>
	Dit omvat bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Hanteert een correcte spelling, grammatica en woordgebruik • Handhaaft de huisstijl en de afspraken die hieromtrent gemaakt werden • Schrijft in een toegankelijke taal brieven en nota's • Levert teksten met een duidelijke structuur • Brengt een duidelijke lay-out • Gebruikt een gepast medium (fax, mail, brief,...) • Stelt eenduidige documenten op, beknopt en ter zake
2	<i>Gradatie 2: structureert boodschap en hanteert gepast taalgebruik afhankelijk van de situatie of het publiek</i>
	Dit omvat bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Gebruikt een stijl die aangepast is aan de situatie (formeel, informeel, informatief,...) • Gebruikt een taal die aangepast is aan het doelpubliek (bijv. licht jargon bij een niet technisch onderlegd publiek)
3	<i>Gradatie 3: hanteert een aantrekkelijke en motiverende schrijfstijl</i>
	Dit omvat bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Maakt een heldere, correcte en leesbare synthese van een complexe situatie • Heeft een aantrekkelijke en motiverende schrijfstijl • Maakt concrete afspraken met de medewerkers hoe nota's en brieven opgemaakt moeten worden • Slaagt erin om een document technisch maar toch aantrekkelijk, wat stijl, taal en vormgeving betreft, op te stellen • Beschrijft duidelijk de argumenten die de boodschap kracht bijzetten • Kan helder, leesbare syntheses maken van complexe situaties

1.4. Cluster 4 - Management en beleid

STRATEGISCH MANAGEMENT	
Kent de theorieën en technieken die er bestaan rond strategisch management. Past deze toe in de eigen werkomgeving.	
Cluster: management en beleid	
1	<p><i>Gradatie 1: basiskennis van strategisch management</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kent de basisbegrippen en –principes van strategisch management en strategisch beleid » Kan deelnemen aan het opstellen van beleidsplannen (SWOT, brainstorming, werkgroepen) » Kan beleidsplannen lezen en begrijpen
2	<p><i>Gradatie 2: goede kennis van strategisch management</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kan beleidsplannen implementeren » Weet welke onderdelen een beleidsplan bevat » Begrijpt hoe een beleidsplan opgebouwd wordt » Weet meetresultaten en presentatierapporten te lezen en te interpreteren
3	<p><i>Gradatie 3: grondige kennis van strategisch management</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kan beleidsplannen opstellen, evalueren en bijsturen » Kan beleidsplannen koppelen aan de financiële implicaties (kredieten, financiële nota, ...) » Kan een analyse maken van alle elementen die nodig zijn om een financieel plan op te stellen » Heeft een duidelijk inzicht in de theorieën rond strategisch management » Weet wat kern- en stuurgetallen voor de organisatie betekenen » Kan meetresultaten omzetten in duidelijk leesbare en verstaanbare presentatierapporten » Weet waar hij rekening mee moet houden en waarop hij moet letten om presentatierapporten te implementeren » Kan een communicatieplan rond strategisch beleid opstellen, opvolgen en (laten) uitvoeren

HR-MANAGEMENT	
<p>Weet wat een goed personeelsbeleid is (dit omvat personeelsbeheer, personeelsbeleid, personeelszorg) en kent de verschillende personeelsbeleidsinstrumenten. Past dit toe in de eigen werkomgeving.</p>	
<p>Cluster: management en beleid</p>	
1	<p><i>Gradatie 1: basiskennis</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kan de beschikbare personeelsbeleidsinstrumenten hanteren (functionerings- en evaluatiegesprekken, motiveringstechnieken, functiebeschrijvingen) » Kan functionerings- en evaluatiegesprekken voeren » Kan personeelsstatuten (rechtspositie, arbeidsreglement, ...) lezen en begrijpen » Kan vormingsadviezen aanreiken en voorstellen
2	<p><i>Gradatie 2: heeft een goede kennis en is er vertrouwd mee</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kan de verschillende personeelsbeleidsinstrumenten in een groter geheel plaatsen » Is in staat mee te denken over de verbetering van de personeelsbeleidsinstrumenten » Kan personeelsstatuten (rechtspositie, arbeidsreglement, ...) uitleggen aan de collega's » Kent de basisprincipes van sociaal recht » Kent de basisprincipes van competentie management » Kent de basisprincipes van retentiemangement
3	<p><i>Gradatie 3: grondige kennis</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kan zelf een idee opbouwen rond goed personeelsbeleid en kan dit omzetten naar concrete personeelsbeleidsinstrumenten. » Kent de principes van competentie management. Kan een competentiegericht model uitwerken en beheren » Kent de principes van retentiemangement en kan de nodige projecten uitvoeren en beheren om hier rond te werken » Kan een HR-balanced scorecard opmaken en invoeren » Kan de personeelstevredenheid meten » Kan personeelsstatuten (rechtspositie, arbeidsreglement, ...) opmaken » Kan een vormingsplan, vormingsreglement, leertraject en persoonlijke ontwikkelplan opmaken en beheren » Kent de principes van sociaal recht » Kan een communicatieplan rond HRM opstellen, opvolgen en (laten) uitvoeren » Kan personeelsbeleid afstemmen op innovatieve arbeidsorganisatie

FINANCIËEL MANAGEMENT	
Kan economische gegevens verzamelen, meten en de juiste resultaten doorgeven zodat de juiste beslissingen kunnen genomen worden. Past dit toe in de eigen werkomgeving.	
Cluster: management en beleid	
1	<p><i>Gradatie 1: basiskennis van financieel management</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kent de basisprincipes van een budgetopmaak, kredieten en meerjarenplanning » Zorgen voor een accurate opvolging van de kredieten van de entiteit » Zet de beschikbare middelen op de meest efficiënte manier in » Heeft praktische, elementaire kennis wetgeving overheidsopdrachten » Heeft aandacht voor kostenefficiënt werken
2	<p><i>Gradatie 2: goede kennis van financieel management</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kan meewerken aan het opstellen van het voorontwerp van de kredieten en meerjarenplan » Kan meewerken aan het opstellen van het voorontwerp van kredietwijzigingen en interne kredietaanpassingen » Kan kosten-batenanalyse opmaken en interpreteren » Kan als budgetverantwoordelijke functioneren en de aspecten van budgetverantwoordelijkheid invullen » Volgt de kredieten zeer nauwkeurig op (onder meer in het kader van de aankopen) » Basiskennis van de wetgeving overheidsopdrachten » Kan rapporteren over de evolutie van de kredieten » Kan rapporteren over de uitvoering van het budgetverantwoordelijkheid » Volgt de te innen bedragen van zijn entiteit op » Kan projecten financieel verdedigen » Kent en begrijpt de financiële beleids- en beheerscyclus bij lokale besturen (meerjarenplan- aanpassingen meerjarenplan- jaarrekening)
3	<p><i>Gradatie 3: grondige kennis van financieel management</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kan financiële rapporten opstellen, lezen en begrijpen » Kan financiële ratio's berekenen en interpreteren » Is specialist in opmaak kredieten » Kan financiële analyses maken en begrijpen. » Kan aan de hand van financiële analyses de organisatie mee bijsturen. » Besteedt ruime aandacht aan de opstelling en opvolging van de exploitatie, de investeringen en de financiering. » Doet voorstellen tot verbetering van het financieel beleid » Heeft een totaal overzicht op het luik van overheidsopdrachten » Volgt de investeringsdossiers op » Zorgt voor de opmaak van meerjarenplanning, kredieten, aanpassing meerjarenplanning, jaarrekeningen

COMMUNICATIEMANAGEMENT	
Kent de methoden en werkmiddelen van communicatiemanagement. Zorgt via communicatie en participatie voor optimaal geïnformeerde en betrokken medewerkers. Past dit toe in de eigen werkomgeving.	
Cluster: management en beleid	
1	<p><i>Gradatie 1: basiskennis van communicatiemanagement</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kan de beschikbare interne en externe communicatiemiddelen hanteren » Kent en gebruikt de principes van vergadertechnieken » Kent en gebruikt de principes van presentertechnieken » Kan de huisstijl van de organisatie hanteren
2	<p><i>Gradatie 2: goede kennis van communicatiemanagement</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kan de verschillende communicatiemiddelen in een groter geheel plaatsen » Is in staat mee te denken over de verschillende communicatiestrategieën en middelen » Kent de algemene principes van communicatiebeheer, in het bijzonder van interne en externe communicatie » Weet hoe om te gaan met de pers » Kan de huidige communicatiekanalen kritisch bekijken, evalueren en adviezen verlenen ter verbetering ervan
3	<p><i>Gradatie 3: grondige kennis van communicatiemanagement</i></p> <p>Dit omvat bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Kan zelf een idee opbouwen rond goed communicatiebeheer en kan dit omzetten naar concrete acties » Kan een intern en extern communicatieplan opstellen » Kan een PR-beleid voor de organisatie opstellen en uitvoeren » Kent de principes van crisiscommunicatie en weet hoe zich voor te bereiden op en te communiceren bij eventuele crisissen » Weet hoe de strategie en de missie, visie en waarden van de organisatie te communiceren » Kent de mogelijkheden van nieuwe communicatiemedia en kan ze implementeren in de eigen situatie » Kan de efficiëntie en effectiviteit van communicatie meten en evalueren » Kan een huisstijl invoeren, bewaken en evalueren