

Functiebeschrijving

Functie

Graadnaam:	Stafmedewerker aankoop	Afdeling:	directie
Functienaam:	Stafmedewerker aankoop	Dienst:	
Functiefamilie:	coördinerenden	Subdienst:	
Functionele loopbaan:	A3a-A3b	Code:	

Doel van de functie

Je begeleidt en ondersteunt het bestuur bij overheidsopdrachten. Je vervult een expertenrol op administratief/procedureel vlak. Je zorgt voor het voorbereiden, opmaken en opvolgen van de aankoopdossiers.

Plaats in de organisatie

Werkt onder leiding van en rapporteert aan: directeur en adjunct-directeur

Voor kennisname

Schrijf "Voor kennisname", vul datum en naam in en plaats uw handtekening.

	Personeelslid	Direct leidinggevende
"Voor kennisname":		
Datum:		
Naam:		
Handtekening:		

Kernresulaten

Overheidsopdrachten

1. Coördineren van de domeinen overheidsopdrachten en patrimonium en ontwikkelen van visie in dit kader

Dit omvat o.m. volgende taken:

- Overzicht creëren en bewaren van het volledige administratieve proces van een overheidsopdracht;
- Het inventariseren en opvolgen van meerjarige contracten en periodiek weerkerende contracten in het kader van overheidsopdrachten (bv. overeenkomsten via gecentraliseerde aankoopactiviteiten, onderhoudscontracten, ...)
- Opmaken en optimaliseren van processen, bv. de aankoopprocedure
- Binnen de voorziene regelgevende kaders en de contouren van het beleidsplan nadenken over het verhogen van de efficiëntie, bv. via delegatie van bevoegdheden, het afsluiten van raamovereenkomsten, ...
- Kwetsbaarheid van de organisatie beperken door op een duurzame manier back-ups te installeren, te documenteren, ...
- Op een toegankelijke manier sensibiliseren van de directie en de teams met betrekking tot de na te leven beginselen en regels
- Zichzelf en de andere leden van het team voortdurend bijscholen omtrent evoluties in deze domeinen

2. Organiseren en administratieve opvolging van procedures voor overheidsopdrachten

Dit omvat o.m. volgende taken:

- Zorgen voor een vlot en volledig administratief beheer van de diverse dossiers inzake overheidsopdrachten (klassement, archivering, ...)
- Het eigen maken van een aangepaste software voor administratief beheer van contracten en dossiers
- Opvolgen van de geldende regelgeving en de organisatie hierover informeren
- Interpreteren van de toepasselijke regels voor een specifieke overheidsopdracht
- In overleg met de betrokken teams: bepalen van de plaatsingsprocedure en de voorwaarden (het bestek), voeren van de plaatsingsprocedure en gunnen, alsook opvolgen van de uitvoering van de complexere overheidsopdrachten
- De teams ondersteunen bij het doen van kleine aankopen op een correcte manier
- Advies verlenen aan en creatief meedenken met de teams

3. Onderhouden van goede interne en externe contacten

Instaan voor een open externe en interne communicatie naar de medewerkers, de hiërarchische oversten, de andere diensten en het beleid, zodat iedereen toegang heeft tot de informatie die belangrijk is om zijn taak optimaal te kunnen realiseren.

Dit omvat o.m. volgende taken:

- Actief en constructief deelnemen aan interne en externe overlegvergaderingen, werkvergaderingen, projectgroepen;
- Kennis delen met de collega's en diensthoofd, zodat de hele dienst voordeel haalt uit de opgedane ervaring, opleidingen en informatieverzameling

Doel: de overheidsopdrachten correct en conform de afspraken laten geschieden

Verruimende bepaling: op vraag van de direct leidinggevende verricht de werknemer ondersteunende taken van de eigen dienst of van andere diensten.

Functieprofiel

De definities en gradaties van de technische en gedragscompetenties worden ter beschikking gesteld in de competentiegids. Per competentie worden 3 gradaties onderscheiden. Een hogere gradatie impliceert steeds dat de lagere gradatie ook is verworven.

Technische Competenties

Cluster	Competentie	Gradatie		
		elementair	voldoende	grondig
PC-Vaardigheden	Databanken (Filemaker)	X	X	

Gradatie 1: basisfunctionaliteiten van databank - programma

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Kan een bestaande databank openen
- Kan gegevens invoeren en opvragen uit een databank
- Kan de helpfuncties raadplegen

Gradatie 2: heeft de basis van databanken onder de knie en werkt er regelmatig mee

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Kan een tabel en databank ontwerpen
- Kan gegevens normaliseren
- Kan werken met queries om opzoekingen uit te voeren
- Kan formulieren en rapporten aanmaken en gebruiken
- Kan overzichten opstellen en afdrukken aan de hand van rapporten

PC-Vaardigheden	PIM (Personal Information Manager)	X	X	
-----------------	------------------------------------	---	---	--

Gradatie 1: basisfunctionaliteiten van PIM

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Kent de basisaspecten van het Outlookvenster 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 afwezigheidsassistent
- 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: heeft de basis van PIM onder de knie en werkt er regelmatig mee

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Kan een leesbevestiging vragen bij het verzenden van een email
- Kan e-mailberichten door automatische herinnering opvolgen
- Kan een mailing versturen via het programma
- Kan een handtekening opmaken en aanpassen
- Kan terugkerende afspraken maken
- 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

PC-Vaardigheden	Rekenbladen (Excel)	X	X	
-----------------	---------------------	---	---	--

Gradatie 1: basisfunctionaliteiten van rekenbladen - programma

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Kan een document aanmaken, openen, bewerken, opslaan en afprinten
- Kent de basis functies van rekenbladen (vb. kolommen/rijen verwijderen/toevoegen, rijen en kolommen verbergen/zichtbaar maken)
- Kan de helpfuncties raadplegen

Gradatie 2: heeft de basis van rekenbladen onder de knie en werkt er regelmatig mee

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- 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

PC-Vaardigheden	Software eigen aan de functie	X	X	
-----------------	-------------------------------	---	---	--

Gradatie 1: basisfunctionaliteiten van de software eigen aan de functie

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Heeft elementaire kennis van de software eigen aan de functie
- Kan gegevens invoeren en opvragen

Gradatie 2: heeft de basis van de software eigen aan de functie onder de knie en werkt er regelmatig mee

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Heeft voldoende kennis van de software eigen aan de functie

- Kan vlot werken met alle functies van de software eigen aan de functie

PC-Vaardigheden	Tekstverwerking (Word)	X	X	
-----------------	------------------------	---	---	--

Gradatie 1: basisfunctionaliteiten van een tekstverwerkingsprogramma

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- 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

Gradatie 2: heeft de basis van tekstverwerking onder de knie en werkt er regelmatig mee

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- 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 opsommingslijsten, nummering
- Kan werken met secties
- Kan werken met kolommen
- Kan werken met inhoudstafels

Werking en werkmiddelen	Procedures en procesbeheer	X	X	
-------------------------	----------------------------	---	---	--

Gradatie 1: elementaire kennis

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Kan een procedure lezen en toepassen
- Kent de procedures van de entiteit (*) in grote lijnen en weet waar ze terug te vinden zijn
(*) hieronder kan zowel cluster, afdeling, dienst, subdienst,... worden verstaan

Gradatie 2: heeft de basis onder de knie en is er vertrouwd mee

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- 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

Werking en werkmiddelen	Projectmatig werken	X	X	
-------------------------	---------------------	---	---	--

Gradatie 1: elementaire kennis

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Kan meedraaien in een project

Gradatie 2: heeft de basis onder de knie en is er vertrouwd mee

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Kent de verschillende stappen in het projectmatig werken
- Kan een project opvolgen
- Kent de basisprincipes van het projectmatig werken

Werking en werkmiddelen	Werking van de organisatie	X	X	
-------------------------	----------------------------	---	---	--

Gradatie 1: elementaire kennis van de werking van de organisatie

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Weet wat de taken zijn van de organisatie
- Kent de elementaire werking en structuur van de organisatie
- Weet in grote lijnen wat de functie is van de directeur, de raad van bestuur, het directiecomité,...

Gradatie 2: heeft de basis ruim onder de knie en is er vertrouwd mee

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Weet wat de taken en bevoegdheden van de organisatie zijn
- Kent de verschillende entiteiten (*) en weet wat het doel ervan is
- Kent de grote lijnen van het organogram
- Kent de belangrijkste instanties voor de organisatie

(*) hieronder kan zowel cluster, afdeling, dienst, subdienst,... worden verstaan

Wetgeving en regelgeving	Wetgeving en regelgeving m.b.t. de functie	X	X	X
--------------------------	--	---	---	---

Gradatie 1: basisfunctionaliteiten van de wetgeving en regelgeving m.b.t. de functie

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Heeft noties van de wetgeving en regelgeving van de entiteit (*)
- Kan de wetgeving en regelgeving correct toepassen

(*) hieronder kan zowel cluster, afdeling, dienst, subdienst,... worden verstaan

Gradatie 2: heeft de basis van de wetgeving en regelgeving mbt de functie onder de knie en is er vertrouwd mee

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Kent de grote lijnen van de wetgeving en regelgeving van de entiteit (*)

- Kan zelfstandig hierover informatie verzamelen

(*) hieronder kan zowel cluster, afdeling, dienst, subdienst,... worden verstaan

Gradatie 3: grondige kennis, expertkennis

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Heeft een grondige kennis, expertkennis
- 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

(*) hieronder kan zowel cluster, afdeling, dienst, subdienst,... worden verstaan

Wetgeving en regelgeving	Wetgeving en regelgeving m.b.t. de organisatie	X	X	
--------------------------	--	---	---	--

Gradatie 1: basisfunctionaliteiten van de wetgeving en regelgeving van de organisatie

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Heeft noties van de huidige wetgeving en regelgeving
- Kan artikels opzoeken en begrijpen

Gradatie 2: heeft de basis van de wetgeving en regelgeving onder de knie en is er vertrouwd mee

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Kent de grote lijnen van de huidige wetgeving en regelgeving
- Kent de wettelijke bevoegdheden van de organen van de intercommunale

Gedragcompetenties

Beheersmatige vaardigheden	Plannen en organiseren	X	X	X
----------------------------	------------------------	---	---	---

Gradatie 1: plannen en organiseren van eigen werk

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Werkt tijdig en correct af
- Maakt gebruik van hulpmiddelen bij het inplannen van taken (checklist, takenlijsten, elektronische agenda, ...)
- Pakt eerst de belangrijkste of dringendste taken aan
- Houdt rekening met de nodige uitvoeringstijd
- Geeft tijdig aan wanneer de planning niet gehaald wordt
- Doseert goed tijd en energie over de diverse opdrachten

Gradatie 2: plannen en organiseren van werk van anderen

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Brengt structuur in eigen werk en dat van anderen
- Plant eigen werk en dat van anderen effectief
- Coördineert acties, tijd en middelen
- Geeft duidelijk de prioriteiten aan
- Splitst een opdracht op in deeltaken en werkt stapsgewijs
- Benut de middelen (mensen, materiaal, ...) zo optimaal mogelijk

Gradatie 3: plannen en organiseren van overkoepelende projecten en processen

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Plant continu activiteiten, met veel en complexe variabelen
- Legt acties en werkwijzen vast in procedures
- Anticipeert op eigen werk en op dat van anderen
- Besteedt aandacht aan een lange termijn planning
- Bepaalt de procedures en werkmethodes die zullen worden gevolgd

Interactief gedrag	Assertiviteit	X	X	
--------------------	---------------	---	---	--

Gradatie 1: geeft eigen standpunt/boodschap weer (reactief)

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Komt uit voor zijn eigen mening, ook in groep
- Durft nee zeggen
- Maakt duidelijk wanneer hij het met iets niet eens is
- Maakt duidelijk wanneer eigen grenzen worden overschreden
- Blijft kalm en vriendelijk, maar niet onderdanig
- Laat zich niet intimideren

Gradatie 2: brengt uit eigen beweging zijn standpunt/boodschap naar voor en verdedigt het

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Durft negatieve boodschappen te brengen en doet dit op een duidelijke, directe en correcte manier
- Vertoont bij de verdediging van eigen voorstellen voldoende openheid t.a.v. tegenargumenten, weerstand en kritiek
- Durft in het openbaar zijn mening te verkondigen
- Laat eigen standpunt/boodschap niet onmiddellijk varen bij weerstand en kritiek

Interactief gedrag	Teamwerk en samenwerken	X	X	X
--------------------	-------------------------	---	---	---

Gradatie 1: werkt constructief mee in het team

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Wil deel uitmaken van het team en werkt actief mee
- Spreekt op een positieve wijze over anderen, houdt roddels tegen
- Erkent de positieve resultaten van anderen
- Aanvaardt groepsbeslissingen
- Toont respect voor de verscheidenheid in mensen

- Leeft gemaakte afspraken na
- Geeft correcte informatie door
- Is vriendelijk, loyaal, respectvol in de dagelijkse omgang met collega's
- Komt op tijd voor vergaderingen
- Verwittigt tijdig als hij de afspraak niet kan bijwonen/nakomen

Gradatie 2: bevordert en onderhoudt de samenwerking

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Maakt problemen en conflicten openlijk bespreekbaar
- Informeert anderen, houdt de collega's op de hoogte en deelt alle informatie mee
- Neemt acties tot constructieve samenwerking met anderen.
- Vraagt naar visie en ideeën van anderen om te komen tot gezamenlijke besluiten, plannen
- Stemt de eigen inbreng af op de noden van de groep
- Zorgt ervoor dat collega's worden ingelicht
- Betrekt anderen bij de besluitvorming
- Bespreekt meningsverschillen met anderen op een diplomatische, respectvolle manier

Gradatie 3: anticipeert en werkt proactief op het bereiken van een goede samenwerking, zowel in eigen entiteit

(*) als erbuiten

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Bespreekt meningsverschillen met collega's op sensitieve wijze
- Uit positieve verwachtingen t.a.v. anderen
- Moedigt anderen aan; stimuleert en maakt dat ze zich goed en waardevol voelen
- Neemt spontaan initiatieven om de samenwerking met andere entiteiten (*) te verstevigen
- Draagt samenwerking uit als belangrijke waarde in de entiteit en daarbuiten en spreekt anderen daarop aan

(*) hieronder kan zowel cluster, afdeling, dienst, subdienst,... worden verstaan

Persoonsgebonden gedrag	Informatie zoeken (leervermogen)	X	X	
-------------------------	----------------------------------	---	---	--

Gradatie 1: toont zich leerbereid met betrekking tot de eigen functie

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Kan nieuwe informatie en ideeën in zich opnemen en effectief toepassen
- Wenst meer te weten over de dingen, over mensen en zaken en zoekt informatie
- Is nieuwsgierig en informeert zich
- Toont interesse in nieuwe technieken en ontwikkelingen op de werkvloer
- Staat open voor feedback (positief en negatief) over het eigen functioneren
- Vraagt om uitleg en verduidelijking aan chef, collega's, klant, burger

Gradatie 2: neemt actie om zich te ontwikkelen binnen de eigen functie

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Doet actieve inspanningen om meer informatie te kunnen bekomen om optimaal de opdracht te vervullen
- Vraagt naar feedback over de eigen prestaties en trekt hieruit conclusies
- Zoekt actief naar leerkansen en mogelijkheden om kennis en vaardigheden te verbeteren
- Graaft naar exacte informatie, feiten en cijfers
- Volgt voorgestelde ontwikkelingstrajecten

Persoonsgebonden gedrag	Kwaliteit en accuraatheid	X	X	
-------------------------	---------------------------	---	---	--

Gradatie 1: werkt ordelijk en zorgvuldig

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Voert de gemaakte afspraken en de opgelegde taken uit
- Verzorgt een taak tot in de kleinste details
- Levert verzorgd werk af
- Onderhoudt materialen volgens de voorschriften
- Houdt de eigen werkruimte net en opgeruimd
- Kent de geldende kwaliteitsnormen en past deze toe
- Blijft geconcentreerd bij routinematige taken
- Houdt documenten die samen tot één dossier behoren op een overzichtelijke wijze bijeen
- Zorgt ervoor dat dossiers op een afgesproken plaats liggen

Gradatie 2: levert correct en kwalitatief werk af

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Controleert het eigen werk op fouten en onnauwkeurigheden
- Streeft naar duidelijke afspraken en taakomschrijvingen
- Neemt acties om orde, structuur, kwaliteit te behouden
- Levert onder druk kwaliteitsvol werk af
- Levert overzichtelijke berekeningen en/of gegevens af zodat nazicht mogelijk is
- Zoekt naar mogelijkheden om de nauwkeurigheid van het werk te verbeteren
- Combineert kwantiteit met kwaliteit

Persoonsgebonden gedrag	Veranderingsbereidheid	X	X	
-------------------------	------------------------	---	---	--

Gradatie 1: staat open voor verandering

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Toont zich leer- en aanpassingsbereid met betrekking tot de eigen functie en situatie
- Is bereid om nieuwe methodes aan te leren
- Past nieuwe afspraken over de uitvoering van de eigen taak meteen toe in de praktijk
- Vraagt om uitleg en toelichting wanneer iets niet duidelijk is
- Neemt deel aan veranderingsprocessen

- Geeft aan waar zich problemen in de taak voordoen en denkt mee na over oplossingen

Gradatie 2: stelt bestaande procedures spontaan in vraag en ziet nieuwe mogelijkheden

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Leert over andere vakgebieden, methodes, technieken en werkt actief me aan het verbeteren van de werking van de entiteit (*)
 - Werkt zich in, in nieuwe elementen die relevant zijn voor de eigen taak
 - Informeert zich over nieuwe evoluties met betrekking tot de eigen functie (via vorming, vakliteratuur,...)
 - Durft bestaande situaties kritisch te bekijken en in vraag te stellen
 - Staat open voor nieuwe informatie die buiten eigen specialisatie of vakgebied valt
- (*) hieronder kan zowel cluster, afdeling, dienst, subdienst,... worden verstaan

Probleemoplossend gedrag	Besluitvaardigheid	X	X	
--------------------------	--------------------	---	---	--

Gradatie 1: neemt beslissingen met een beperkt risico op basis van de beschikbare informatie

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Weet wanneer en tot waar hij zelf kan beslissen en wanneer hij beter zijn hiërarchische chef contacteert
- Durft een standpunt in te nemen, zal dit verdedigen en zal zich hieraan houden
- Onderneemt acties wanneer de situatie gemakkelijk en eenduidig in te schatten is
- Steunt zijn voorstellen op grondige voorafgaandelijke probleemanalyse
- Handhaaft genomen beslissingen, ook bij weerstand en tegendruk
- Zegt wat hij gaat doen en doet wat hij zegt

Gradatie 2: neemt beslissingen met een in te schatten risico

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Neemt operationele beslissingen die een beperkt en overzienbaar gevolg hebben, op zelfstandige basis
- Kan een situatie inschatten en de juiste acties ondernemen, ziet dat hij over voldoende informatie beschikt
- Stelt de beste optie voor na afweging van alle relevante aspecten
- Neemt beslissingen in situaties waarin het risico duidelijk in te schatten is
- Neemt berekende risico's
- Betrekt anderen in het beslissingsproces

Probleemoplossend gedrag	Klantgerichtheid	X		
--------------------------	------------------	---	--	--

Gradatie 1: reageert vriendelijk, passend en correct op vragen van interne klanten of burgers

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Reageert vriendelijk en correct op vragen van klanten
- Blijft beleefd bij klachten

- Wil anderen helpen en dienen
- Toont begrip voor de klanten, is vriendelijk en voorkomend
- Houdt in acties en beslissingen rekening met de behoeften en vragen van de klant
- neemt klachten en problemen ernstig en zoekt naar concrete oplossingen
- Toont onmiddellijke luisterbereidheid en is aanspreekbaar
- Heeft een verzorgd voorkomen
- Reageert binnen aanvaardbare tijd
- Stelt zich steeds beschikbaar op voor interne klanten of burgers (zich voorstellen, terugbellen, terugmailen,...)
- Geeft steeds een duidelijk antwoord aan de klant

Waardegebonden gedrag	Integriteit	X	X	
-----------------------	-------------	---	---	--

Gradatie 1: handelt correct en respecteert de regels

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Handelt correct en respectvol ten aanzien van zijn/haar omgeving en van de bestaande regels en afspraken
- Doet wat hij zegt, komt beloften en afspraken na
- Kan het onderscheid maken tussen vertrouwelijke en niet vertrouwelijke informatie
- Zal informatie van burgers en collega's vertrouwelijk behandelen
- Leeft de deontologische code van de organisatie na
- Behandelt vertrouwelijke informatie op een correcte manier
- Respekteert de eigendommen van de organisatie
- Gaat op een respectvolle manier om met nabestaanden

Gradatie 2: waakt over de naleving van afspraken, regels en ethiek en stuurt bij waar nodig

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Zal vertrouwelijke randinformatie - zoals uitspraken tijdens vergaderingen - vertrouwelijk behandelen
- Brengt sociale en ethische normen in de praktijk
- neemt de verantwoordelijkheid op voor het eigen handelen (past geen paraplu politiek toe)
- Spreekt anderen erop aan wanneer hun handelen niet conform is met de afspraken
- Kan zelf inschatten of informatie al dan niet verder kan of mag verspreid worden
- Wijst anderen op hun verantwoordelijkheid op het gebied van normen en regels

Waardegebonden gedrag	Neutraliteit	x	x	x
-----------------------	--------------	---	---	---

Gradatie 1: Gaat in zijn eigen gedrag om met neutraliteit

Dit omhelst bij voorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Heeft in zijn handelingen oog voor neutraliteit in levensbeschouwing
- Aanvaardt de diversiteit in levensbeschouwing bij de interne/externe klanten als een feit zonder hieraan waardeoordelen te verbinden

- Behandelt families, bezoekers en collega's met respect ongeacht hun herkomst en levenbeschouwelijke opvattingen, achtergrond of positie
- Onthoudt zich van elke handeling die zijn/haar neutraliteit in het gedrag kan brengen (bv. door deel te nemen aan afscheidsplechtigheden met specifieke rituelen)

Gradatie 2: zet anderen aan om in hun gedrag correct om te gaan met neutraliteit

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Stelt voorbeeldgedrag: zet respectvolle maar neutrale houding om in daden
- Zet collega's er actief toe aan om respectvol en neutraal om te gaan met anderen (families, bezoekers en collega's)

Gradatie 3: zoekt zelf actief naar oplossingen om neutraliteit binnen het team en - ruimer - binnen de organisatie als basiswaarde te gebruiken

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Zoekt naar oplossingen die een antwoord bieden op de uitdagingen die samenwerking in neutraliteit met zich meebrengen