

VACANTVERKLARING

Vrijwillige hulpverlener-ambulancier bij voorkeur met bijzondere beroepstitel Spoed en Intensieve Zorgen

Hulpverleningszone Zuid-West Limburg legt een wervingsreserve aan voor vrijwillige hulpverlener-ambulanciers bij voorkeur met een bijzondere beroepstitel intensieve zorg & spoedgevallenzorg voor de versterking van de ziekenwagendienst in post Hasselt, Heusden-Zolder, Herk-de-Stad, Tessenderlo en Tongeren.

Hulpverleningszone Zuid-West Limburg vormt sinds 1 januari 2015 een grote hulpverleningszone met de brandweerposten van Beringen, Borgloon, Hasselt, Herk-de-Stad, Heusden-Zolder, Sint-Truiden, Tessenderlo en Tongeren. Vanuit deze 8 posten garanderen we de snelst adequate brandweershulp en dringende geneeskundige hulp aan ongeveer 400.000 inwoners. Onze zone telt een 600-tal medewerkers bestaande uit brandweerlieden (vrijwilligers en beroeps), vrijwillige hulpverleners-ambulanciers, vrijwillige en beroepsverpleegkundigen en ondersteunende administratieve en technische personeelsleden.

Als zone kiezen we ervoor om vanuit onze acht posten een zo goed mogelijke, kwaliteitsvolle dienst te verlenen aan onze inwoners. We streven ernaar om elke ziekenwagen van onze zone te bemannen met een ambulancier en een verpleegkundige met BBT. Deze keuze vormt een duidelijke meerwaarde in de posten die verder van de standplaatsen van de MUG-diensten af liggen of de posten met een zeer hoge intensiteit van interventies.

De hulpverleningszone gaat over tot de aanleg van een wervingsreserve voor vrijwillige hulpverlener-ambulanciers - bij voorkeur met een bijzondere beroepstitel intensieve zorgen & spoedgevallenzorg - in de posten van Hasselt, Heusden-Zolder, Herk-de-Stad, Sint-Truiden, Tessenderlo en Tongeren.

Jouw functie

Als vrijwillig hulpverlener-ambulancier maak je deel uit van een belangrijke schakel in de keten van de dringende geneeskundige hulpverlening:

- Je onderhoudt de ziekenwagen en vult de voorraden aan waar nodig
- Je ruikt mee uit voor medische urgenties, je behandelt en vervoert het slachtoffer
- Je staat de MUG en de brandweer bij
- Je voert je standing orders uit
- Als je niet op interventie bent, zorg je mee voor het onderhoud van de kazerne en het materiaal en neem je deel aan oefeningen, met het oog op het goed uitvoeren van opdrachten.

Ons aanbod

- Een vergoeding voor elke prestatie
- Een aanwervingsstage, gevolgd door een benoeming voor zes jaar als vrijwillig personeelslid van onze hulpverleningszone
- Uitgebreid intern opleidingsaanbod, inclusief samenwerking met innovatieve kenniscentra zoals die van de PXL en UHasselt & externe sprekers uit diverse domeinen van de prehospitalzorg.

Jouw kwaliteiten

- Je bent loyaal, integer en plichtsbewust
- (Geneeskundige) hulpverlening doet jouw hart sneller slaan



- Je werkt doortastend, zelfstandig en presteert goed onder druk en in moeilijke omstandigheden
- Je hebt een goed inlevingsvermogen, bent flexibel en hulpvaardig en blijft altijd respectvol
- Je hebt veel aandacht voor medische hygiëne en preventie
- Je schoolt je continu bij en blijft op de hoogte van nieuwe werkwijzen, richtlijnen en nieuw materiaal
- Je bezit bij voorkeur een bijzondere beroepstitel (BBT) Intensieve zorg & spoedgevallenzorg. Ervaring met intensieve zorgen en spoedgevallen is sterk aangewezen.

Selectievoorwaarden

- Belg zijn of burger van een ander land dat deel uitmaakt van de Europese Economische Ruimte of van Zwitserland
- Ten minste 18 jaar oud zijn
- Je bezit al je burgerlijke en politieke rechten. Je voldoet aan de dienstplichtwetten
- Je hebt een bewijs van goed gedrag en zeden
- Houder zijn van een rijbewijs B
- Bij voorkeur ben je in het bezit van een bijzondere beroepstitel (BBT) intensieve zorg & spoedgevallenzorg of houder van een postgraduaat prehospitaalzorg. Ervaring binnen dit domein is een grote meerwaarde.

Aanwervingsprocedure

- We organiseren een praktische en mondelinge proef om de competenties waaraan een vrijwilliger van het medisch kader moet voldoen te evalueren en te testen. We toetsen jouw motivatie, inzetbaarheid en de overeenstemming van jouw kandidatuur met de functiebeschrijving en de missie van onze hulpverleningszone. Ook beoordelen we jouw geschiktheid aan de hand van vaktechnische kennis en het competentieprofiel¹
- Als kandidaat moet je tenminste 60% halen op elke proef om geslaagd te zijn.

Vooraleer aangeworven kan worden vindt er een eliminerend medisch onderzoek plaats.

We nemen de geslaagde kandidaten op in een wervingsreserve die twee jaar geldig is.

Interesse?

Op maandag 20 oktober 2025 organiseren we om 18:30 uur een infosessie in de brandweerkazerne van Hasselt (Zwarte Brugstraat 1, 3500 Hasselt). Inschrijven is aangeraden via onderstaande [link](#)!

Kandidaat?

Ben je kandidaat? Volg dan onderstaande procedure:

- Dien je kandidatuur in via ons online sollicitatieplatform: <https://jobs.zuidwestlimburg.be>
- De uiterste datum voor de kandidaturen vind je in onderstaande tabel. De datum van kandidaatstelling op het sollicitatieplatform is hiervoor bepalend.
- We weerhouden enkel de kandidaturen die onderstaande onderdelen bevatten:
 - CV met de vermelding van de in de selectievoorwaarden vermelde eisen
 - Motivatiebrief.
Als je een voorkeur hebt voor een hoofdtewerkstellingsplaats, dan mag je dit in je motivatiebrief vermelden door het toekennen van een nummer per post gaande van 6 (Hoogste prioriteit) tot 1 (laagste prioriteit). Uitdrukken dat je posten dezelfde

¹ Gezien het groot aantal competenties gedefinieerd in de competentiematrix van de ministeriële omzendbrief van 8 oktober 2016, kan de jury beslissen om zich tijdens de beoordeling van de proeven te focussen op een beperkt aantal competenties. Je kan het volledige competentiewoordenboek onderaan dit document raadplegen



prioriteit geeft, doe je door hetzelfde cijfer toe te kennen. (Volgende posten kan je aanduiden: Hasselt, Herk-de-Stad, Heusden-Zolder, Tongeren, Tessenderlo).

- Een bewijs van goed gedrag en zeden model 2, dat niet ouder is dan drie maanden voorafgaand aan de uiterste datum voor het indienen van de kandidaturen (= afgeleverd na 6 augustus 2025). Als je uittreksel niet blanco is, voeg je als kandidaat een toelichting toe. Op basis van je uittreksel en toelichting zullen wij beoordelen of je gedrag in overeenstemming is met de functie
- Kopie van je rijbewijs (voor- en achterkant)
- Kopie van je bijzondere beroepstitel in de intensieve zorg & spoedgevallenzorg of kopie van je postgraduaat prehospitaalzorg.

Als kandidaat ben je zelf verantwoordelijk voor het tijdig indienen van de correcte documenten via het sollicitatieplatform. Bezorg je ons de verkeerde, onvolledige of laattijdige documenten, dan kan je niet deelnemen aan de selectieprocedure.

Ondervind je problemen bij het opladen van documenten of heb je nog vragen, dan kan je terecht bij de personeelsdienst:

Mail: jobs@zuidwestlimburg.be

Tel: 011 24 88 19

Belangrijke datums*

Infosessie* - inschrijven aan te raden via deze LINK	Maandag 20 oktober 2025 - 18.30u Brandweerkazerne van Hasselt
Deadline kandidaturen	Donderdag 6 november 2025
Mondelinge proef*	Schriftelijke proef - Maandag 10 november 2025 – tijdens daguren - Vrijdag 14 november 2025 – tijdens daguren Mondelinge proef - Woensdag 3 december 2025 – tijdens daguren - Dinsdag 9 december 2025 – tijdens daguren

***Onder voorbehoud van mogelijke wijzigingen!**

Bedankt voor je interesse en veel succes!

Bijlagen (zie volgende pagina's):

Functiebeschrijving hulpverlener-ambulancier & Competentiewoordenboek



	<u>Functiebeschrijving</u> Hulpverlener - ambulancier (operationeel kader)
	Deze functie is in principe gekoppeld aan de functie van basis-, middenkader of luitenant. De zone voorziet deze functie in functie van haar risicoanalyse. Er bestaat echter de mogelijkheid dat in bepaalde zones een ambulancier in dienst wordt genomen zonder operationele taken van de brandweer uit te voeren en zonder een brandweergraad te dragen. (KB 23/08/2014)
Beschrijving	De hulpverlener-ambulancier maakt deel uit van een belangrijke schakel in de keten van dringende geneeskundige hulpverlening. Hij werkt in een beperkt team. Hij kan doortastend en zelfstandig handelingen stellen. Hij beschikt over een goed inlevingsvermogen en heeft een bijzondere aandacht voor medische hygiëne en preventie. Ter voorbereiding staat de hulpverlener-ambulancier in voor het onderhoud van de ziekenwag. Hij zorgt dagelijks dat de inventaris in orde is en dat waar nodig aanvullingen worden gedaan. Hij staat ook in nauw contact met de materiaalverantwoordelijke om zo steeds voldoende materiaal in voorraad te hebben. De hulpverlener-ambulancier rukt uit voor medische urgenties en voor bijstand aan de brandweer bij zware interventies. Hij vervult zo een cruciale rol in de operationele werking van de brandweer en de dringende geneeskundige hulpverlening in de zone. De hulpverlener-ambulancier vervoert niet alleen een slachtoffer, hij behandelt het slachtoffer volgens zijn kennis en kunde en hij brengt ook zeer belangrijke informatie van de plaats van het noodgebeuren naar het ziekenhuis over. Aangezien hij vaak in contact komt met burgers in nood maar ook met artsen en verpleegkundigen van andere instellingen, bepaalt hij mee het gezicht van de zone en blijft hij in alle omstandigheden begripvol en tactvol. De hulpverlener-ambulancier zorgt dat hij continu bijgeschoold is en hij houdt zich op de hoogte van nieuwe werkwijzen en richtlijnen. De hulpverlener-ambulancier informeert zich continu over het nieuwe materiaal in de ziekenwag.



Kerntaken en takengebied	Voor de functie hulpverlener-ambulancier wordt verwezen naar het competentieprofiel opgemaakt door FOD volksgezondheid. https://www.health.belgium.be/nl/h-competentieprofiel	
	De functiebeschrijving voor de onderdelen: • Plaats in de organisatie • Netwerkelementen • Autonomie • Arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden is terug te vinden bij de aangekoppelde functie of volgens de bepalingen in het koninklijk besluit van 19 april 2014 tot bepaling van het statuut van het operationeel personeel van de hulpverleningszones, met uitzondering van niet-brandweerman ambulanciers (KB 23/08/2014)	
Arbeidsomstandigheden Arbeidsvoorwaarden	Diploma, brevet, getuigschrift, ...	Behalen en behouden van brevet ambulancier (KB 13/02/1998) Voorwaarden KB 23/08/2014
	Specifieke kenmerken	• Presteren van onregelmatige werktijden • Werk op zater-, zon- en feestdagen en 's nachts • Oproepingen zijn mogelijk • Zware en fysieke belasting is mogelijk • Psychische belasting is mogelijk.



Competentiewoordenboek

Geel gemarkeerd = van toepassing voor hulpverlener-ambulancier

Kerncompetenties:

1. **Loyaliteit**
2. **Plichtsgevoel**
3. **Integriteit**

4. **Persoonsgebonden competenties** (stressbestendigheid, leren en reflecteren, flexibiliteit)

5. **Relationele competenties** (inlevingsvermogen, communiceren, samenwerken)

6. **Taakgerichte competenties** (innoveren, resultaatgerichtheid, daadkracht, accuraatheid, bevelvoering)

7. **Management** (plannen, organiseren en coördineren, analyseren, probleemoplossing, oordelen, onafhankelijkheid)

8. **Kwaliteits- en veiligheidsbewustzijn.**

9. **Instructies geven en didactiek**



Kerncompetentie

Loyaliteit

Synoniem: Eerlijk, fideel, getrouw, trouw (vooral aan de organisatie).

Beschrijving: Op een gedisciplineerde manier te werk gaan, in overeenstemming met de verwachtingen van de zone door genomen beslissingen te ondersteunen en uit te voeren.

Niveau 1	- Handelt zoals is afgesproken. - Gaat op een regelmatige manier te werk. - Gaat op een gedisciplineerde manier te werk. - Reageert correct en loyaal wanneer buitenstaanders kritiek uiten.
Niveau 2	- Handelt in overeenstemming met de verwachtingen van de organisatie. - Zet ook collega's aan hetzelfde te doen. - Heeft oog voor veiligheid, kosten, kwaliteit, ... - Schat bij de eigen acties de ruimere gevolgen in voor de dienst en de organisatie.
Niveau 3	- Stemt zijn gedrag af op de waarden en principes van de zone ook in complexe situaties. - Leg uit hoe men tot beslissingen is gekomen. - Praat over "wij" in plaats van over "zij" als het over de eigen organisatie gaat. - Neemt zelf verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de missie en doelstelling van de organisatie. - Staat achter beslissingen die goed zijn voor de organisatie, zelfs als ze op korte termijn een minder goed effect hebben.

Tips voor ontwikkeling:

- Bij deze competentie is vooral de motivatie van belang
- Op zich is een loyale opstelling tegen de eigen organisatie niet moeilijk te realiseren. Dit is vooral een kwestie van de bereidheid om zich te schikken naar de verwachtingen van de organisatie.

Helpende overtuigingen:

- Het belang van normen en waarden draag ik hoog in het vaandel
- De organisatie en het algemeen belang staan steeds voorop
- Ik kom steeds afspraken na, ook al is dat niet in mijn eigen directe belang
- Ik geef volledige inzet voor het gezamenlijke doel.

Belemmerende overtuigingen:

- Mijn bijdrage stelt totaal niets voor
- Anderen zitten niet op mijn bijdrage te wachten
- Hardlopers zijn doodlopers.
- Waarom zou ik mij inzetten?
- Er zijn zoveel externe factoren van invloed
- Ervaringen uit het verleden geven geen garanties voor de toekomst.



Kerncompetentie

Plichtsgevoel

Synoniem: Inzet, doorgaan, werkzin, ijver, betrokkenheid, verantwoordelijkheidszin.

Beschrijving: Bereid zijn zich in te zetten. Zich betrokken voelen bij de voortgang.

Niveau 1	- Toont zich bereid zich in te zetten - Toont zich bereid tot extra inspanning - Gaat door bij moeilijkheden - Geeft niet op - Werkt ook niet alledaagse taken af naar de kwaliteitsnormen.
Niveau 2	- Is steeds bezig - Zet ook collega's daartoe aan - Ziet en zoekt werk - Doet uit eigen beweging meer dan gevraagd - Geeft volledige support, ook als dat weerstand oplevert.
Niveau 3	- Toont zich enthousiast bij de gang van zaken - Toont een 'hart voor de zaak' - Is hierbij een voorbeeld voor anderen - Toont volledige inzet voor het realiseren van een gezamenlijk doel ook in complexe situaties.

Tips voor het ontwikkelen:

- Bedenk dat niet alles wat je aanpakt, succesvol kan zijn. Mislukkingen horen erbij en zijn niet erg. Je kunt er vaak veel van leren en het maakt je als persoon sterker. In die zin is ervaring de beste leermeester
- Wat je hierbij kan helpen is een mentor/coach zoeken, die vanuit zichzelf een sterke inzet laat zien en met jou kan spiegelen en tips kan geven voor het overwinnen van je eigen blokkades
- Verder kan het helpen om zelf duidelijke doelstellingen te formuleren en deze te delen met anderen. Onderzoek of je dingen doet die bij je passen en die je energie geven
- Realiseer hierbij echter wel dat het doen van vervelende klussen altijd onderdeel is van werk, deze zijn niet te voorkomen. Het kan echter wel helpen om deze eerst te doen of op te delen en jezelf te belonen als je het hebt gedaan.

Helpende overtuigingen:

- Je hebt de goedkeuring van een ander niet nodig
- Je moet je niet steeds afvragen wat je terugkrijgt voor je inspanningen
- Inzet beloont zichzelf
- De aanhouder wint
- Het overwinnen van obstakels maakt je als persoon sterker



Belemmerende overtuigingen:

- Mijn bijdrage stelt totaal niets voor
- Anderen zitten niet op mijn bijdrage te wachten
- Hardlopers zijn doodlopers
- Waarom zou ik mij inzetten?
- Er zijn zoveel externe factoren van invloed
- Ervaringen uit het verleden geven geen garanties voor de toekomst.

Kerncompetentie	
<u>Integriteit</u>	
Synoniem: Eerlijk, fideel, getrouw, trouw, consistent en congruent.	
Beschrijving: Zich op een rechtschapen, eerlijke en onkreukbare manier gedragen, overeenkomstig de algemeen geldende sociale en professionele waarden en normen.	
Niveau 1	- Respecteert de vertrouwelijkheid van informatie - Is eerlijk in de interacties met anderen - Geeft aan wanneer verwacht gedrag buiten de eigen normen en/of beroeps- of organisatienormen valt - Neemt verantwoordelijkheid op voor het eigen handelen - Respecteert mening, normen en waarden van anderen.
Niveau 2	- Gaat gepast om met vertrouwelijke gegevens en zet ook collega's daartoe aan - Behandelt anderen, in alle omstandigheden, op een respectvolle manier - Houdt aan normen vast, ook wanneer dit voor zichzelf nadeel, spanning of conflicten met zich meebrengt - Houdt geen relevante informatie achter - Laat zijn gesprekspartner in zijn waarde, valt niet aan en beledigt anderen niet.
Niveau 3	- Behandelt anderen, ook in complexe omstandigheden, op een eerlijke en rechtvaardige manier - Maakt geen misbruik van macht, voorkennis of persoonlijke informatie - Overziet bij machtsconflicten het geheel en handelt daarnaar; kiest daarbij niet automatisch partij - Voorkomt belangenvermenging - Toont zich hierbij een voorbeeldcollega.

Tips voor ontwikkeling:

- Normen en waarden bespreekbaar maken binnen de organisatie
- Intervisie met daarin aandacht voor het vormen van een eigen mening vormen
- Bespreekbaar maken van "als-dan-kwesties"
- Integriteitstraining



Helpende overtuigingen:

- Als ik er niets van zeg, doet misschien niemand dat
- Je bent zelf verantwoordelijk voor je eigen daden
- Regels en procedures zijn er niet om je achter te verschuilen maar om je richting te geven
- Blijf trouw aan jezelf.

Belemmerende overtuigingen:

- We doen het altijd al zo
- Ik steek mijn hoofd liever niet boven het maaiveld uit
- Ik wil geen klikspaan zijn
- Over formele regels is vast goed nagedacht, dus hoef ik hier zelf niet over na te denken
- Iedereen heeft z'n prijs.

Persoonsgebonden competenties

Stressbestendigheid, leren en reflecteren, flexibiliteit

Synoniemen:

Stressbestendigheid:

Niet snel in paniek slaan, goed bestand zijn tegen spanningen

Leren en reflecteren:

Aanleren, bekwamen, zich eigen maken, beschouwen

Flexibiliteit:

Soepelheid, aanpasbaarheid

Beschrijving:

Stressbestendigheid:

Kalm, objectief en effectief blijven functioneren bij tijdsdruk, tegenslag, teleurstelling of weerstand.

Leren en reflecteren:

Terugkijken op het eigen functioneren en het gedrag daaraan aanpassen of het ondernemen van ontwikkelacties om tot verbetering van het eigen functioneren en de eigenvaardigheden te komen
Actief werken aan zelfontwikkeling.

Zich kwetsbaar durven opstellen en fouten durven maken.

Flexibiliteit:

Aanpassen van de eigen stijl, benadering en gedrag aan wisselende eisen en omstandigheden.
Openstaan voor nieuwe ideeën en actief zoeken naar alternatieven om het gestelde doel te bereiken.

Niveau 1

Stressbestendigheid:

- Geeft bij (tijds-)druk voorrang aan de dringende en/of belangrijke zaken in het eigen werk
- Blijft onder tijdsdruk doeltreffend handelen



	- Bewaakt de eigen grenzen van kennen en kunnen - Accepteert tegenwerpingen als onvermijdelijk en ziet het betrekkelijke ervan in. <u>Leren en reflecteren:</u> - Stelt zich vragend op - Toont de wil om te leren - Vraagt feedback op het eigen functioneren - Luistert actief en vraagt door - Zet concrete feedback om in acties - Volgt (nieuwe) ontwikkelingen in het eigen vakgebied. <u>Flexibiliteit:</u> - Pakt nieuwe zaken snel op, ook bij aangrenzende werkzaamheden - Interpreteert regels en richtlijnen en richt zich daarbij op de uiteindelijke bedoeling van de vastgestelde regels - Accepteert dat werkzaamheden door omstandigheden bepaald worden en handelt daarnaar - Staat open voor veranderingen en verbeteringen - Past het eigen gedrag aan bij veranderende omstandigheden - Schakelt snel tussen verschillende werkzaamheden.
Niveau 2	<u>Stressbestendigheid:</u> - Stelt anderen gerust met het eigen kalme optreden - Zorgt bij (tijds-)druk dat het team doeltreffend blijft werken door te bepalen welke zaken voorrang hebben - Houdt onder druk vast aan het eigen oordeel - Luistert naar de kritiek van anderen, erkent reële punten en gebruikt deze. <u>Leren en reflecteren:</u> - Doorziet de eigen leerstijl en herkent andere mogelijke leerstijlen - Ziet sterke en zwakke kanten in eigen functioneren - Leert van en met anderen - Formuleert leerdoelen en zet deze om in acties - Vertaalt ontwikkelingen in het vakgebied naar de praktijk. <u>Flexibiliteit:</u> - Improviseert bij onvoldoende of onduidelijke informatie en past daarbij de eigen stijl en gedrag aan - Verbetert zijn werkwijze door te anticiperen op veranderende omstandigheden en wisselt van methode of aanpak - Schakelt gemakkelijk tussen het eigen werk en het werk van anderen.
Niveau 3	<u>Stressbestendigheid:</u> - Houdt onder grote druk en bij complexe situaties vast aan het eigen standpunt - Past bij problemen of tegenstand de aanpak aan - Herkent stressfactoren en maakt deze bespreekbaar door het proces te analyseren



- Presteert langdurig goed onder tijdsdruk, tegenslag en complicaties
- Schermt anderen af van stress door (tijds-)druk en zorgt dat het werk hier geen schade van ondervindt
- Zoekt actief naar systemen die de stress in het team of de afdeling kunnen verminderen.

Leren en reflecteren:

- Reflecteert op eigen ervaringen
- Herkent verbeterpunten en verbetert het eigen gedrag in latere situaties
- Doorziet de eigen leerprocessen
- Herkent bevorderende factoren voor leren
- Herkent belemmerende factoren voor leren
- Stelt een eigen ontwikkelplan op met langere termijn doelstellingen
- Onderneemt gerichte acties.

Flexibiliteit:

- Verandert in geval van kansen of problemen de eigen gedragsstijl om het gestelde doel te bereiken
- Brengt afhankelijk van de situatie variatie in de eigen gedragsstijl aan
- Balanceert tussen diverse belangen en partijen.

Tips voor het ontwikkelen:

Stressbestendigheid:

- Situaties in een zakelijk perspectief plaatsen, is een groot deel van de oplossing bij het ontwikkelen van persoonsgebonden competenties
- Door meer rationaliteit toe te laten kunnen emoties worden getemperd
- Wanneer situaties niet te beïnvloeden zijn, kan men leren minder last te hebben van de situatie
- Stress door tijdsdruk kan worden beïnvloed door beter te plannen en organiseren.

Leren en reflecteren:

- Ontdek je leerstijl en focus je op leeractiviteiten en omgevingen die het beste bij je passen.

Flexibiliteit:

- Door te investeren in coaching en training zijn deze competenties te ontwikkelen
- Hierbij dient de nadruk te liggen op het oefenen met verschillende gedragsstijlen.

Helpende overtuiging

Stressbestendigheid:

- Men krijgt mij er niet onder
- De situatie kan ik niet veranderen: ik moet mijn zienswijze veranderen
- Iedereen is verantwoordelijk voor zichzelf
- Mensen kunnen meer stress aan dan ze denken.



Leren en reflecteren:

- Leren is te leren
- Leren vraagt veel oefening
- Je bent pas expert als je 10.000 uur hebt geoefend
- De aanhouder wint
- Je bereikt meer met stroop dan met azijn.

Flexibiliteit:

- Je gedrag aanpassen aan de omgeving is een kwestie van kracht.

Belemmerende overtuiging

Stressbestendigheid:

- De situatie is niet te veranderen
- Ik ben altijd verantwoordelijk voor het welbevinden van anderen
- Ik ben nou eenmaal gevoelig voor stress
- Alles moet tot in de puntjes geregeld zijn, anders heb ik gefaald
- Ik ben de enige die zich verantwoordelijk voelt
- Angst om fouten te maken.

Leren en reflecteren:

- Je moet me nemen zoals ik ben
- Het zijn alleen de feiten die ertoe doen.

Flexibiliteit:

- Gedragsverandering is een teken van zwakte.



Relationele competenties

Inlevingsvermogen, communiceren, samenwerken

Synoniemen:

Inlevingsvermogen:

Voelen, meeleven, invoelen

Communiceren:

Informatieoverdracht, overleg, uitwisselen van gedachten

Samenwerken:

Samendoen, coöpereren, empathie

Beschrijving:

Inlevingsvermogen:

Zich verplaatsen in anderen en zich bewust tonen van de invloed van het eigen handelen

Communiceren:

Tactvol en effectief reageren op behoeften en gevoelens van anderen.

Ideeën, meningen en informatie aan anderen overdragen in voor de ontvanger begrijpelijke taal, gebaren en andere non-verbale signalen.

Samenwerken:

Zich inzetten om met anderen resultaten te bereiken en daarmee bij te dragen aan een gezamenlijk doel. Denken en handelen vanuit gemeenschappelijke belangen.

Niveau 1

Inlevingsvermogen:

- Beïnvloedt het gesprek en de sfeer door gevoelens te benoemen.
- Stuurt het gesprek in de juiste richting en houdt de relatie goed.
- Toont belangstelling, luistert actief, vraagt door, houdt rekening met eigen emoties en die van anderen en reflecteert hierop.

Communiceren:

- Communiqueert open en durft eigen vragen, zorgen en leerpunten bespreekbaar te maken
- Stelt zich open en onbevooroordeeld op in een gesprek, interpreteert verbale en non-verbale signalen en vraagt na of de boodschap goed begrepen is.
- Stelt open vragen en vraagt door
- Geeft feedback wanneer daar om wordt gevraagd.

Samenwerken:

- Draagt bij tot gemeenschappelijk doel
- Komt afspraken na
- Informeert het eigen netwerk over eigen activiteiten
- Houdt zich op de hoogte van activiteiten in het eigen netwerk
- Toont belangstelling voor collega's



	- Helpt collega's op hun verzoek - Vraagt collega's naar hun mening.
Niveau 2	<u>Inlevingsvermogen:</u> - Is zichtbaar beschikbaar en aanwezig als leider en/of expert - Is in die context op het juiste moment op de juiste plaats - Stimuleert en helpt anderen om meningen en gevoelens bespreekbaar te maken - Maakt ruimte voor emoties binnen de organisatie en kalmeert als emoties de overhand dreigen te krijgen - Spreekt anderen aan op hun ontwikkeling en bijdrage - Stelt zich kritisch op vanuit een begripvolle houding - Heeft oog voor gevoeligheden ten aanzien van het eigen gedrag. <u>Communiceren:</u> - Formuleert complexe vraagstukken en 'slechte boodschappen' helder, eenduidig en gestructureerd - Verzorgt samenhangende presentaties voor de hulpverleningsdiensten - Houdt bij contacten van verschillend niveau rekening met afwijkende behoeften en belangen - Herkent tegenstellingen en kiest een geschikt communicatiekanaal/middel. - Neemt het initiatief en stuurt in gesprekken - Houdt rekening met de invloed van wat hij zegt - Redigeert interne documenten en schrijft documenten voor extern gebruik. <u>Samenwerken:</u> - Wisselt actief informatie en ideeën uit en geeft en vraagt reacties - Biedt gevraagd en ongevraagd hulp aan en vraagt zelf om hulp - Maakt klare (en liefst meetbare) afspraken - Doet zelf concessies om tot een gezamenlijk doel of resultaat te komen - Stuurt op basis van meningen van anderen eigen gedachten en/of handelingen bij.
Niveau 3	<u>Inlevingsvermogen:</u> - Creëert veiligheid in de organisatie waardoor anderen zich durven uiten - Spreekt medewerkers aan authentiek gedrag te tonen - Onderkent rollen en posities en respecteert deze door de anderen hierop te benaderen zonder de strijd aan te gaan - Wisselt van stijl en/of gedrag om bewustwording bij de ander te realiseren of om gedragspatronen te doorbreken of te versterken. <u>Communiceren:</u> - Voert complexe gesprekken met personen op strategisch niveau over gevoelige onderwerpen met tegenstellingen in belangen - Herkent persoonlijke belangen en kiest een geschikte manier om de ander te beïnvloeden - Zet verschillende invloedstijlen effectief in - Beïnvloedt en stuurt het gesprek en de sfeer door gevoelens te benoemen, ook wanneer bij de ander geen respect lijkt te bestaan



Samenwerken:

- Zoekt actief samenwerking op en stuurt daarbij op gemeenschappelijke belangen
- Betrekt anderen in besluitvorming en komt met hen tot gemeenschappelijk doel en collegiale aanpak
- Doet actief aan kennisoverdracht door eigen kennis en ervaringen te delen.
- Motiveert anderen hun expertise in te brengen
- Zorgt ervoor dat het resultaat wordt ervaren als een gezamenlijke verantwoordelijkheid
- Zet systemen op om het samenwerken te bevorderen.

Tips voor ontwikkeling

Inlevingsvermogen:

- Realiseer je dat ongeveer de helft van de mensen gevoelsmensen zijn. Het zijn met name deze mensen die gevoelig zijn voor een empathische benadering van jou. Leer dus inschatten of iemand een gevoelsmens is of niet. Dit kun je doen door mensen te observeren en waar te nemen, op verbaal maar ook non-verbaal vlak
- Een volgende stap is het geven van feedback aan de ander van wat je waarneemt bij hem of haar.

Communiceren:

- Mondelinge communicatie is wel te vergelijken met sport: je krijgt echt een betere conditie, wanneer je oefent, maar je moet het blijven doen! De vaardigheden en inzichten zakken weer weg. Blijf er mee bezig! Onderling op het werk valt er ook een hoop te winnen: vraag feedback en zoek situaties op, waarin je aan de slag kunt met nog beter mondeling communiceren!
- Wat specifiek helpt voor mensen bij het ontwikkelen van deze competentie: goede voorbereiding, terug kunnen vallen op expertkennis, niet laten intimideren door een vlotte prater en oefenen en situaties opzoeken waarin men wordt uitgenodigd om te praten en het debat aan te gaan.

Samenwerken :

- Een goede en productieve samenwerking opbouwen kost tijd. Je kunt samenwerking van een team bevorderen door een team gemeenschappelijke doelen te geven en hen aan te spreken op hun complementariteit in het team. Een groep/team doorloopt altijd een aantal verschillende stadia die niet altijd even productief zijn
- Als een team niet productief genoeg is kan het zinvol zijn om te bepalen in welke fase het team verkeerd en op basis daarvan interventies te plegen die ervoor zorgen dat het team in een meer productieve fase terecht komt. Tevens is het van belang dat de groepsleden elkaar goed kennen en zich hierdoor bewust zijn van elkaars kwaliteiten en valkuilen. Dit vergt echter wel de nodige openheid en bereidheid om elkaar te vertrouwen
- Als je bij jezelf de competentie samenwerken wilt ontwikkelen, dan is het belangrijk om je eigen kwaliteiten en valkuilen helder te definiëren. Daarnaast is het belangrijk dat je open staat voor anderen en dat je bereid bent je oprecht te verdiepen in hun opvattingen en invalshoeken en hiervan te leren



Helpende overtuigingen:

Inlevingsvermogen:

- Jouw mensen zijn het belangrijkste in je organisatie
- Mensen maken het verschil
- Medewerkers hebben je persoonlijke aandacht nodig
- Het loont om naar mensen te luisteren

Communiceren:

- Je mondeling uitdrukken helpt je om je gedachten te ordenen
- Communiceren met anderen is ook een manier om je kennis te verbreden en op basis hiervan eventueel je mening bij te stellen
- Door te communiceren laat je weten dat je er bent en weten mensen waarvoor ze bij je terecht kunnen
- Mondelinge communicatie schept duidelijkheid.

Samenwerken :

- Samenwerken leidt tot betere resultaten
- Het geheel is meer dan de som van de delen
- Mensen vullen elkaars competenties aan
- Samenwerken leidt tot een betere sfeer en verbinding van mensen.

Belemmerende overtuigingen:

Inlevingsvermogen:

- Ik ben geen sociaal werker
- Persoonlijke kwesties moet je in je eigen tijd oplossen
- Je verdiepen in mensen kost alleen maar tijd en levert niets op
- Het gaat om de inhoud en feiten, daarmee kun je grip krijgen op zaken, niet met emoties.

Communiceren:

- Mijn mening doet er toch niet toe
- Je moet iets 100% zeker weten voordat je er iets over kunt zeggen
- Als je eenmaal iets gezegd hebt, dan kun je hier niet meer op terugkomen
- Zolang ik mijn mond houd, kan ik nergens op 'gepakt' worden.

Samenwerken :

- Met samenwerken gaat veel tijd verloren
- Samenwerken leidt tot veel gepraat en verlies van productiviteit
- Samenwerken wordt vaak een doel op zich
- Gezamenlijke verantwoordelijkheid leidt tot geen verantwoordelijkheid
- De zwakste schakel bepaalt het resultaat van het team.



Taakgerichte competenties

Innoveren, resultaatsgerichtheid, daadkracht, accuraatheid, bevelvoering

Synoniemen:

Innoveren: vernieuwing

Resultaatsgerichtheid: product, rendement

Daadkracht: doorzettingsvermogen, energie, vuur, werklust

Accuraatheid: nauwgezet, stipt, zorgvuldig

Bevelvoering: aanvoeren, beheer, staf

Beschrijving:

Innoveren:

Creëren van nieuwe en originele ideeën, werkwijzen en toepassingen door het combineren van formele en informele informatie.

Resultaatsgerichtheid:

Doelstellingen helder formuleren, concreet en meetbaar en duidelijke afspraken maken. Zich aan de voortgang houden en daarover informeren en rapporteren. Vooruitdenken.

Daadkracht:

Op adequate wijze nemen van beslissingen op basis van een inzichtelijke afweging en eigen oordeel, ook als de kennis en/of informatie beperkt is. Handelen naar en 'staan voor' een genomen besluit (van zichzelf of een ander).

Accuraatheid:

Nauwkeurig uitvoeren van activiteiten en gericht zijn op het voorkomen van fouten.

Bevelvoering:

Op inspirerende wijze richting geven. Tonen van voorbeeldgedrag. Randvoorwaarden scheppen en mensen motiveren zodat resultaten bereikt worden. Charisma hebben.

Niveau 1

Innoveren:

- Heeft niet voor de hand liggende, frisse ideeën voor nieuwe werkwijzen of methoden
- Betreedt bij tegenslagen nieuwe paden of bedenkt alternatieve oplossingen
- Speelt met nieuwe ideeën en benaderingen in op veranderingen.

Resultaatsgerichtheid:

- Stelt samen meetbare en haalbare doelen en maakt duidelijke afspraken over gewenste kwaliteit, middelen en tijdspad
- Stelt prioriteiten en komt gemaakte afspraken na
- Maakt resultaten van het eigen werk zichtbaar en communiceert hierover; overlegt tijdig over knelpunten
- Toetst activiteiten tussentijds op hun bijdrage aan het te bereiken resultaat.



	Daadkracht: - Handelt moedig in lastige situaties, neemt verantwoorde risico's - Neemt beslissingen op grond van relevante informatie en duidelijke feiten, waarbij de gevolgen van de besluiten voorspelbaar zijn - Neemt en motiveert beslissingen binnen het eigen werkterrein - Blijft achter gemaakte keuzen staan Accuraatheid: - Levert correct werk af - Levert volledig werk af - Let ook op details - Werkt ook onder druk accuraat. Bevelvoering: - Brengt eigen denkbeelden onder woorden en toetst deze - Improviseert bij onvoldoende of onduidelijke informatie - Staat open voor vragen, wekt vertrouwen en motiveert anderen.
Niveau 2	Innoveren: - Stimuleert tot creatief denken en handelen - Werkt proactief bij mogelijke problemen in een complexe omgeving en stelt alternatieve oplossingen voor - Toont assertief gedrag - Improviseert in complexe situaties. Resultaatsgerichtheid: - Stelt een actieplan op en benoemt daarin de beheers-aspecten - Toetst de voortgang van activiteiten, stuurt bij en bewaakt het proces - Ondersteunt anderen bij het opstellen van meetbare doelstellingen, geeft hen middelen om (tussen)resultaten te halen en stelt hierbij meetbare deadlines en normen voor resultaten en gedrag. Daadkracht: - Neemt op basis van feitelijke informatie besluiten - Hakt knopen door, ook in onzekere situaties - Motiveert het genomen besluit met het oog op acceptatie door betrokkenen - Blijft standvastig en toont durf in onzekere en/of lastige situaties. Accuraatheid: - Stimuleert anderen bij het werken - Verbetert de kwaliteit van het werk binnen het eigen organisatieonderdeel - Wijkt af van de geldende procedures, regels en afspraken zodat fouten worden voorkomen of de werkkwaliteit wordt verhoogd. Bevelvoering: - Geeft de ruimte om besluiten te beïnvloeden uit eigen ambities zodat betrokkenheid en inspiratie hiervoor ontstaat - Verdeelt werkzaamheden zodanig dat deze aansluiten op talenten en ambities van het personeel - Toetst het resultaat op kwaliteit



	- Neemt op 'natuurlijke wijze' het voortouw, betreft en motiveert voor het realiseren van gemeenschappelijke doelen.
Niveau 3	<u>Innoveren:</u> - Initieert nieuwe en verbetert de geldende procedures, regels en afspraken. - Stimuleert ook anderen om betere procedures regels en afspraken te ontwikkelen en de geldende te verbeteren - Coördineert, controleert en corrigeert de werkzaamheden van meerdere personen en/of diensten, zodat fouten worden voorkomen en de kwaliteit wordt verhoogd - Kan kritisch met mededelingen en/of informatie omgaan - Ontwikkelt vernieuwde en oorspronkelijke ideeën en inzichten die een effect hebben op een brede omgeving - Benadert vraagstukken vanuit een andere invalshoek - Maakt zich los uit bestaande denkkaders en maakt zo nieuwe wegen zichtbaar, waardoor nieuwe oplossingsrichtingen ontstaan. <u>Resultaatsgerichtheid:</u> - Stelt meetbare strategische doelstellingen op en definieert de resultaten op langere termijn - Maakt de voorwaarden duidelijk die nodig zijn om deze resultaten te bereiken en vult deze in - Zorgt voor heldere structuren, taakverdeling en procedures die een effectieve en efficiënte inzet van medewerkers bevordert - Spreekt zichzelf en anderen tijdig en regelmatig aan op het nakomen van afspraken en het realiseren van doelstellingen - Achterhaalt achterliggende oorzaak bij niet nakomen van afspraken en stuurt bij. <u>Daadkracht:</u> - Neemt, zo nodig op basis van onvolledige informatie, besluiten die implicaties hebben voor de gehele organisatie - Betreft anderen bij de besluitvorming in complexe situaties, vraagt terugkoppeling en streeft naar draagvlak voor het genomen besluit - Neemt een besluit in heroverweging wanneer de wijzigende omstandigheden daarom vragen - Durft buiten gebaande paden te treden bij het oplossen van vastzittende, complexe kwesties. <u>Accuraatheid:</u> - Initieert nieuwe en verbetert de geldende procedures, regels en afspraken. - Stimuleert ook anderen om betere procedures regels en afspraken te ontwikkelen en de geldende te verbeteren - Coördineert, controleert en corrigeert de werkzaamheden van meerdere personen en/of diensten, zodat fouten worden voorkomen en de kwaliteit wordt verhoogd - Kan kritisch met mededelingen en/of informatie omgaan. - Ontwikkelt vernieuwde en oorspronkelijke ideeën en inzichten die een effect hebben op een brede omgeving - Benadert vraagstukken vanuit een andere invalshoek. - Maakt zich los uit bestaande denkkaders en maakt zo nieuwe wegen zichtbaar, waardoor nieuwe oplossingsrichtingen ontstaan.

Bevelvoering:

- Draagt de eigen visie uit en wordt op grond daarvan binnen en buiten de eigen werkomgeving gevraagd bijdrage te leveren aan de ambities
- Creëert ruimte en mogelijkheden voor personeel om werkzaamheden op eigen (en eventueel andere) wijze uit te voeren
- Inspireert om hun visie te delen en om draagvlak en betrokkenheid hiervoor te realiseren.

Tips voor het ontwikkelen

Innoveren:

- Als je je realiseert wat initiatief je kan brengen, leer je dit ook beter te ontwikkelen. Het is een kwestie van doen
- Door te focussen op de voordelen die initiatief nemen je kunnen brengen, leer je vordering te maken. Een mentor of coach kan je helpen om dit verder te ontwikkelen in een veilige omgeving

Resultaatsgerichtheid:

- Door het inzetten van timemanagement en het volgen van trainingen in resultaatgerichtheid kan deze competentie ontwikkeld worden
- Het concretiseren van team- en afdelingsdoelstellingen helpen een cultuur te creëren waarbij resultaatgerichtheid voorop staat.

Daadkracht:

- Door jezelf beter te leren kennen en focus aan te brengen in wat je doet, kun je leren sneller te beslissen
- Daarnaast kan deze zelfkennis bijdragen in een helder beeld van je persoonlijke doelen. Concrete doelen maken het ook makkelijker om beslissingen te nemen
- Als je voor je organisatie een beslissing moet nemen is het daarom belangrijk dat je naast je persoonlijke doelen ook de doelen van de organisatie goed kent.

Bevelvoering:

- Taakgericht leidinggeven is goed aan te leren. Het betreft stijlen als instrueren, overtuigen, overleggen, motiveren en aan anderen overlaten (delegeren)
- Ervaring opdoen, is veruit de beste manier om deze competentie te ontwikkelen. Het is belangrijk om zelfinzicht te hebben, te weten waar je zwakke kanten liggen. Op dit vlak kun je bijleren of hulp zoeken van mensen die deze eigenschap juist als kwaliteit hebben.

Helpende overtuigingen

Innoveren:

- Als je niet innoveert of creatief bent, zal je niets bereiken
- Laat de kaas niet van je brood eten
- Nee heb je, ja kun je krijgen
- Je moet het ijzer smeden wanneer het heet is



- Nieuwe wegen inslaan, zorgt voor nieuwe inzichten
- Door steeds iets nieuws te proberen, ga je er de positieve kant van zien.

Resultaatsgerichtheid:

- Op bereikte resultaten kun je verder bouwen
- Met resultaten stel je de toekomst veilig
- Resultaten behalen, wil zeggen dat je de goede koers te pakken hebt
- Eerst je doelen bereiken voor je met iets nieuws begint
- Soms moet je gewoon 'nee' zeggen om je doel te bereiken.

Daadkracht

- Liever een slecht besluit dan geen besluit
- Je kunt het niet iedereen naar de zin maken, neem maar een snel besluit
- Als je wel beslissingen neemt, kun je de dingen beter sturen
- Soms is het, gezien de situatie, nodig om met weinig informatie toch snel te beslissen.

Bevelvoering:

- Je moet eerst ervaren wat de beste manier is, om iets van mensen gedaan te krijgen
- Mensen verschillen en ieder heeft een eigen aanpak nodig om resultaten te boeken.

Belemmerende overtuigingen

Innoveren:

- Hardlopers zijn doodlopers
- Eerst denken, dan doen
- Bescheidenheid siert de mens
- Je kunt beter je kop niet boven het maaiveld uitsteken
- Als je initiatief neemt, neem je teveel risico

Resultaatsgerichtheid:

- Creativiteit lijdt onder een sterke resultaatgerichtheid
- Een sterke focus op de resultaten gaat ten koste van de relatie met je netwerk
- De mens gaat verloren bij een sterke aandacht voor resultaten.

Daadkracht:

- De acute vraag van de klant gaat altijd voor
- Je moet altijd inspelen op onverwachte situaties.

Daadkracht:

- Je moet eerst iedereen horen om weloverwogen te kunnen beslissen
- Als je geen beslissing neemt, lost het probleem zich vanzelf op
- Een goed doordacht besluit kost veel tijd.



Kwaliteits- en Veiligheidsbewustzijn

Synoniemen: Deugdelijkheid, niveau, functie, mate, graad, level, waarborg

Beschrijving:

Toe zien dat het eigen werk een constante kwaliteit heeft, ook als het gaat om details. Fouten verbeteren in het eigen werk zodat een adequaat resultaat wordt afgeleverd. Controleren of zijn/haar werk beantwoordt aan de gestelde kwaliteitsnormen. Hoge eisen stellen en proberen deze te bereiken. De kwaliteit van de geleverde producten/diensten bewaken. Veiligheidsbewust denken en handelen en integreren, en de zorg voor veiligheid beklemtonen.

Niveau 1

- Ziet toe dat het eigen werk een constante kwaliteit heeft, ook als het gaat om details
- Verbeterd fouten in het eigen werk zodat een adequaat resultaat wordt afgeleverd
- Controleert of zijn/haar werk beantwoordt aan de gestelde kwaliteitsnormen
- Kent de veiligheidsvoorschriften en hanteert materiaal/producten/machines op een veilige manier
- Werkt een duidelijke opdracht af volgens de veiligheidsvoorschriften
- Merkt gevaarlijke situaties op en grijpt in waar mogelijk
- Hanteert machines, toestellen, gereedschappen, vervoermiddelen en gevaarlijke stoffen op een juiste en veilige manier
- Maakt gebruik van beschermkledij en andere preventieve middelen.
- Past de juiste hef- en tiltechnieken toe
- Let op de veiligheid van anderen.

Niveau 2

- Stelt zelf hoge eisen en probeert deze te bereiken
- Corrigeert resultaten die niet aan de normen voldoen
- Biedt een oplossing bij concrete risico-situaties
- Schat situaties en opdrachten in op specifieke risico's en handelt hiernaar
- Formuleert voorstellen om risico's te beheersen
- Bewaakt en controleert de toepassing van de veiligheidsvoorschriften en stuurt bij waar nodig
- Geeft informatie door aan de directe medewerkers m.b.t. de veiligheidsvoorschriften
- Zet de directe medewerkers aan tot het juiste en veilig gebruik van het materiaal/ de producten/de machines.

Niveau 3

Tips voor het ontwikkelen

- Druk van buitenaf in de vorm van procedures, regels en controle kunnen je dwingen om meer kwaliteitsgericht te worden. Het is dan ook aan de manager om medewerkers te laten weten waarom kwaliteit zo belangrijk is en het een strategisch verankerde waarde in de organisatie te maken
- Ben je meer resultaatgericht dan kwaliteitsgericht, kijk dan hoe de kwaliteit van je werk bij kan dragen aan het boeken van resultaten



- Vraag collega's die meer kwaliteitsgericht zijn, wat zij doen om de kwaliteit van hun werk te bewaken.
- Welke instrumenten gebruiken zij en wat zijn hun motieven om de kwaliteit hoog in het vaandel te hebben staan?
- Durf 'nee' te zeggen als de veiligheid in het geding is
- Realiseer je dat veiligheid een lange termijnstrategie is die loont
- Neem de tijd om dingen te doen en aandacht te schenken aan kwaliteit en veiligheid.

Helpende overtuiging

- Kwaliteit boven kwantiteit
- Bij kwaliteit weten anderen wat ze aan je hebben
- Met veiligheid heb je altijd het laatste woord
- Je kunt je onderscheiden door kwaliteit en veiligheid
- Met kwaliteit en veiligheid bouw je reputatie op en krijg je zaken voor elkaar
- Vasthouden aan kwaliteit en veiligheid wekt vertrouwen.

Belemmerende overtuiging

- Snelheid gaat boven kwaliteit
- Kwaliteit kost (te) veel
- Kwaliteit is een achterhaalde waarde in de huidige wegwerpmaatschappij
- De klant zit niet altijd op kwaliteit te wachten.