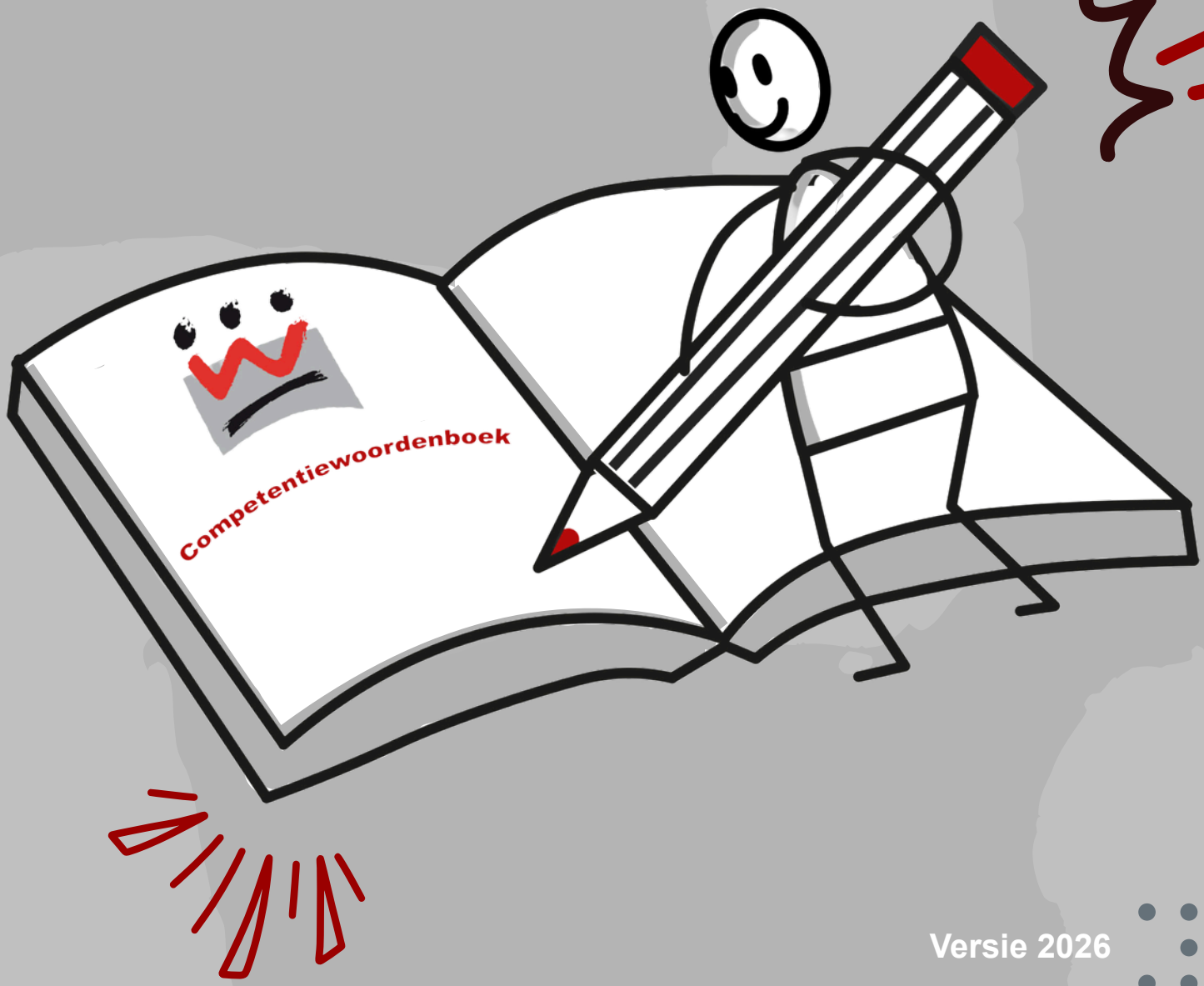
Competentiewoordenboek



Versie 2026

Inhoud

1

INLEIDING 3

1.1. Wat is een competentie? 3

1.2. Wat is een competentiewoordenboek? 4

1.3. Waarom een competentiewoordenboek? 5

2

KERNCOMPETENTIES 6

3

FUNCTIEGEBONDEN COMPETENTIES 8

3.1. Relationele competenties 8

3.2. Persoonsgebonden competenties 13

3.3. Taak gebonden competenties 18

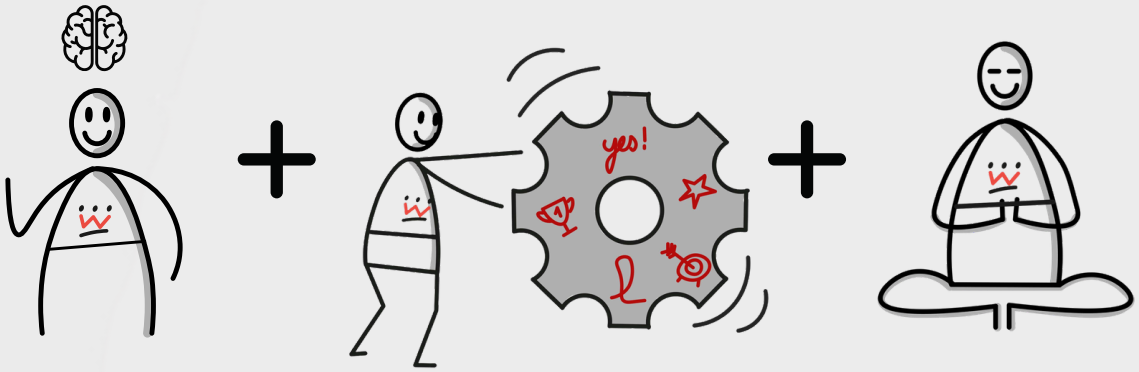
3.4. Leidinggevende competenties 22

Inleiding

1.1. wat is een competentie?[1]

Een competentie is *een combinatie van kennis, vaardigheden en attitudes die iemand in staat stelt om effectief te presteren in een specifieke situatie of functie.*

Ben je competent, dan weet je volgende drie elementen naadloos te combineren en toe te passen in diverse contexten: het gaat om wat je kunt, wat je weet én hoe je dit dagelijks inzet om succesvol te zijn in je werk.



Kennis

gaat over wat je weet en kent.
Bijvoorbeeld: Frans spreken of weten hoe een bepaald programma werkt.

Vaardigheden

gaat over wat je fysiek of cognitief kan uitvoeren. Hoe je iets kan toepassen.
Bijvoorbeeld: het opstellen van een verslag of zelfstandig werken.

Attitude

is een houding die je aanneemt tijdens het werk.
Bijvoorbeeld: motivatie of ordelijk zijn.

Kortom, competenties vormen de bouwstenen waarmee je je functie effectief kunt uitoefenen.

1 Bron: Competentiemanagement in je social-profitorganisatie - Wat zijn competenties?

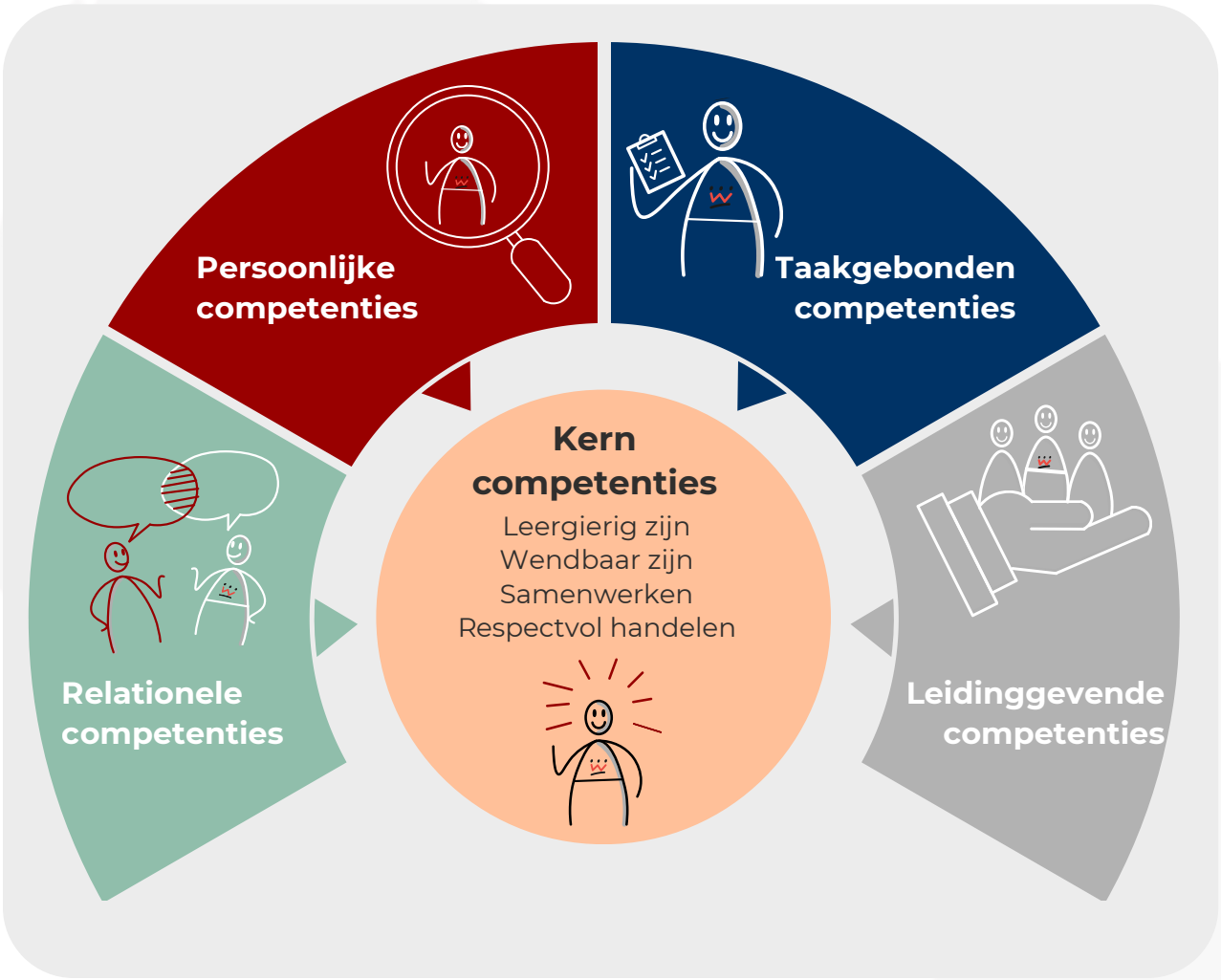
1.2. Wat is een competentiewoordenboek?

Een competentiewoordenboek is een verzameling van de competenties die belangrijk zijn voor een organisatie. Het competentiewoordenboek van het MFC KI Woluwe bevat de competenties die voor ons van toepassing zijn. Net zoals in een woordenboek krijgt elke competentie een heldere definitie[2] . Naast de definitie geeft het woordenboek ook gedragsindicatoren. Dit zijn concrete gedragingen van de competentie, hoe de competentie in zichtbaar gedrag kan worden geobserveerd.

Dit competentiewoordenboek omvat:

- **4 kerncompetenties**: deze zijn voor iedereen belangrijk en weerspiegelen de waarden, visie en missie van KI Woluwe.
- **27 functiegebonden competenties:** deze bestaan uit persoonsgebonden, relationele, taakgebonden en leidinggevende competenties.

Niet iedere competentie is even relevant voor elke functie. Zo is creativiteit belangrijk voor een opvoeder, maar staat dit minder centraal bij een medewerker van de huishoudelijke dienst.



2 De competenties worden op alfabetische volgorde meegegeven.

1.3. Waarom een competentiewoordenboek?

Het competentiewoordenboek is een naslagwerk, een instrument. Het competentiewoordenboek zorgt voor een **gemeenschappelijke taal**: iedereen weet wat er onder elke competentie wordt verstaan en hoe deze zichtbaar wordt in dagelijks werkgedrag dankzij de duidelijke gedragsindicatoren.

Daarnaast kan het competentiewoordenboek worden gebruikt ter ondersteuning van verschillende HR-processen:

- Het geeft een basis bij het opmaken en actualiseren van **functiebeschrijvingen**.
- Het biedt ondersteuning in het opmaken van **vacatureteksten** en het voeren van **selectiegesprekken**. Het helpt om na te gaan welke competenties KIW nodig heeft bij de aanwerving van een nieuwe medewerker en om gericht selectiegesprekken te voeren.
- Het biedt richting bij de verschillende gesprekken uit de gesprekscyclus, onder meer door het stellen van duidelijke verwachtingen.
- Het zorgt voor helderheid bij het **onthaal van nieuwe medewerkers** door concrete functieverwachtingen mee te geven.
- Het helpt bij het vaststellen van **opleidings- en ontwikkelingsbehoeften**. Medewerkers kunnen gericht een training/vorming volgen om zich verder te ontwikkelen.

2. Kerncompetenties

Deze vier competenties zijn een vertaling van de missie, visie en waarden van KI Woluwe. We verwachten deze competenties van alle medewerkers in de organisatie.

Leergierig



De goesting hebben om de beste versie van jezelf te worden in de job.

Gedragsindicatoren:

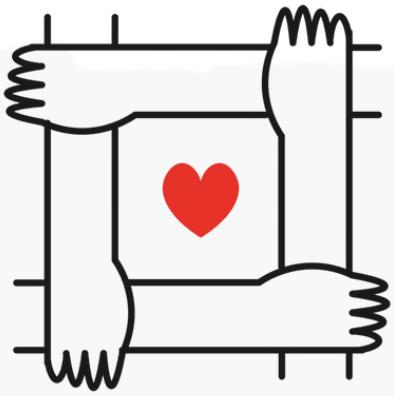
- Je volgt vorming, training en opleiding in je werkdomein.
- Je zoekt actief naar informatie en kennis binnen het eigen vakdomein en gebruikt hierbij verschillende invalshoeken.
- Je wisselt uit met en observeert je naaste collega's om andere praktijken te leren.
- Je leert van gemaakte fouten.
- Je hebt een open houding tijdens intervisie of evaluatiemoment over de werking.

Respectvol handelen

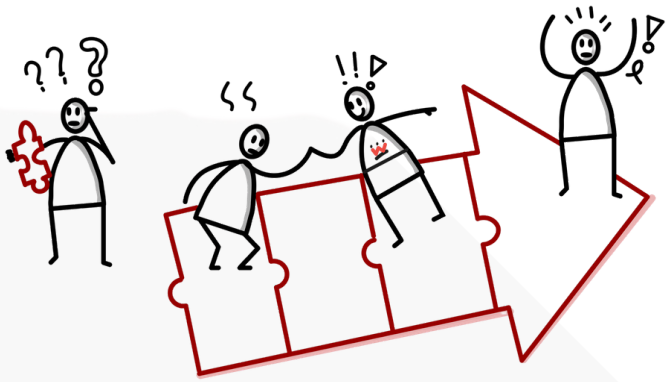
Respect hebben voor iedere persoon, ieders mening, ieders werk en materiaal. Waarderen van ieders kwaliteit(en) en blijvend in verbinding gaan.

Gedragsindicatoren:

- Je gaat op een duurzame manier om met materiaal en de infrastructuur.
- Je legt materialen steeds terug op de juiste plaats en bewaakt mee de orde van onze infrastructuur.
- Je gaat correct om met vertrouwelijke informatie.
- Je volgt de afspraken.
- Je waardeert de ander ongeacht de standpunten, religie, politieke kleur of voorkeur die iemand heeft.
- Je verdraagt de mening van een ander.
- Je gebruikt bij moeilijke situaties de principes van verbindende communicatie.



Samenwerken



Ideeën uitwisselen, meningen delen en beluisteren met de collega's uit je eigen team en andere teams om gezamenlijke resultaten en doelen te bereiken.

Gedragsindicatoren:

- Je deelt kennis, informatie en (leer)ervaring met anderen.
- Je vraagt actief naar de mening van anderen.
- Je bent alert voor het feit dat anderen hulp nodig hebben en neemt taken over indien nodig.
- Je laat anderen inzien dat hun bijdrage noodzakelijk is om een gewenst gezamenlijk resultaat te bereiken.
- Je maakt heldere afspraken in functie van gezamenlijke doelen.
- Je spreekt je verwachting uit.
- Je neemt deel aan de nodige werkgroep(en) en geeft informatie door aan je team.

Wendbaar zijn

Het vermogen om je gedrag, je werkwijze en je aanpak aan te passen of te veranderen om tegemoet te komen aan de noden van onze doelgroep, onze organisatie en onze collega's.



Gedragsindicatoren:

- Je staat open voor verandering.
- Je reageert soepel wanneer er onverwachte of ongewenste omstandigheden zijn.
- Je past je aan bij nieuwe taken en situaties.
- Je beseft dat de organisatie zich moet aanpassen aan de veranderende noden in de maatschappij en je bent bereid hier op een proactieve manier aan te werken en initiatief te nemen.
- Je staat open voor andere werkwijzen en bent bereid je aanpak bij te stellen.

3. Functiegebonden competenties

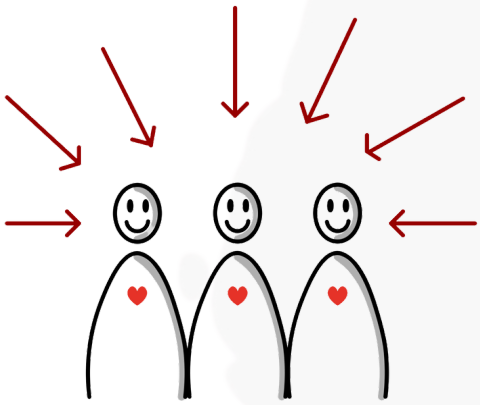
Deze competenties vormen de basis om je functie optimaal te kunnen uitoefenen. We maken een onderscheid tussen:

- **Relationele competenties:** deze competenties gaan over interactief gedrag, hoe omgaan met je collega's, onze doelgroep en de partners.
- **Persoonsgebonden competenties**: dit zijn vooral persoonlijke kenmerken en gaan over het beheren van je eigen prestatie en groei.
- **Taak gebonden competenties:** het vermogen om taken te organiseren, te structureren en efficiënt uit te voeren.
- **Leidinggevende competenties:** de manier waarop een leidinggevende de organisatiedoelen bereikt en een team aanstuurt.

3.1. Relationele competenties

Cliëntgerichtheid

Rekening houden met de noden, behoeften en verwachtingen van onze doelgroep en hun context. Het aanbod voortdurend evalueren en bijsturen om tegemoet te komen aan de actuele onderwijs- en zorgnoden.



Gedragsindicatoren:

- Je geeft informatie over onze doelgroep door aan de juiste mensen (met respect voor de privacy).
- Je luistert aandachtig naar onze doelgroep en observeert hen goed.
- Je vertrekt vanuit het standpunt van onze doelgroep en stemt je handelen hierop af.
- Je neemt je tijd om op vragen te antwoorden en te zoeken naar oplossingen.
- Je denkt na over onze doelgroep door de noden op de eerste plaats te zetten.

Communiceren

Informeren van de juiste mensen op de gepaste manier (schriftelijk of mondeling) en op het juiste moment over: wat, waarom, wanneer, wie, waar en hoe.



Gedragsindicatoren:

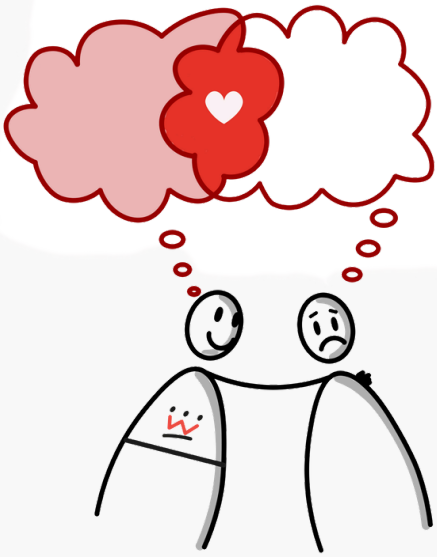
- Je stelt een e-mail kort en kernachtig op.
- Je geeft duidelijke instructies als er taken moeten worden overgenomen.
- Je past je taalgebruik, je toon en het gebruik van ondersteunende middelen aan op de doelgroep (kinderen, jongeren, collega's, partners).
- Je vat (regelmatig) kernpunten samen en stelt gerichte, verhelderende vragen om misverstanden te voorkomen.
- Je past de principes van verbindende communicatie toe.
- Je kent en hanteert de afgesproken communicatiekanalen

Empathie

Kunnen inleven in het gevoel, de gedachten en de acties van de ander om te begrijpen waarom iemand iets doet of zegt.

Gedragsindicatoren:

- Je denkt mee vanuit het gezichtspunt van anderen en je probeert je in te leven in hun gevoel.
- Je verplaatst je in de situatie van de andere en spreekt dit uit.
- Je toont begrip door non-verbaal gedrag (knikken, open houding).
- Je houdt rekening met het effect van je eigen handelen op anderen.
- Je houdt rekening met de ander in je acties en beslissingen.



Geduldig zijn

Aanpassen van het eigen tempo op dat van de ander. Je reageert rustig en blijft nieuwe kansen geven.

Gedragsindicatoren:

- Je reageert rustig en niet vanuit emoties.
- Je legt hetzelfde meerdere keren uit als dat nodig is.
- Je helpt de ander op verzoek nogmaals.
- Je geeft de ander de tijd die nodig is. Je geeft dit aan door bijvoorbeeld niet steeds op de klok te kijken.



Loyaliteit



Handelen en beslissen volgens de normen en waarden van de organisatie. Volgen van afspraken, visie en besluitvorming.

Gedragsindicatoren:

- Je komt gemaakte afspraken na en aanvaardt de consequenties.
- Je respecteert gemeenschappelijke besluitvorming en handelt hiernaar.
- Je zet je in voor de belangen van de organisatie en je draagt deze belangen mee uit.
- Je stelt het gezamenlijk organisatiebelang boven het eigen belang.
- Je spreekt positief over de organisatie en haar medewerkers.

Luisteren

Verbale en non-verbale boodschappen kunnen horen en zien bij de diegene met wie je in gesprek bent. Doorvragen om zeker te zijn dat je hen begrijpt.



Gedragsindicatoren:

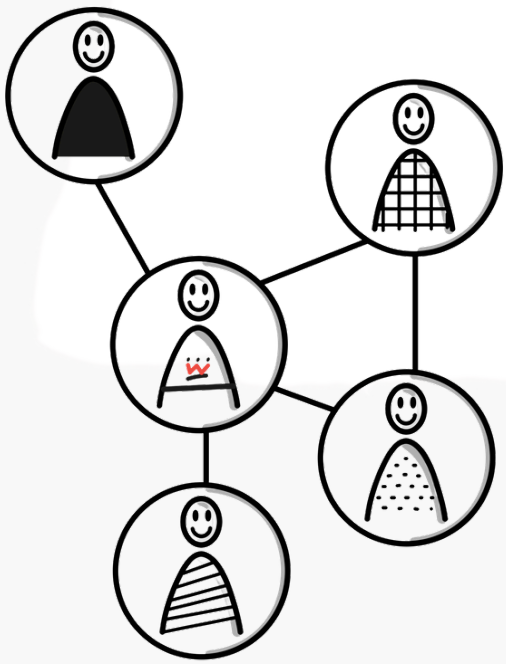
- Je lichaam is gericht naar de persoon met wie je spreekt.
- Je neemt de tijd en maakt tijd vrij zonder afleiding.
- Je buigt het gesprek niet om naar je eigen mening.
- Je vat samen en maakt in eigen woorden duidelijk de ander begrepen te hebben.
- Je vraagt goed door.
- Je ontbreekt de ander niet.

Netwerken

Opbouwen en onderhouden van professionele relaties die informatie, steun en medewerking opleveren.

Gedragsindicatoren:

- Je onderhoudt contacten die nuttig zijn voor de uitvoering van het werk.
- Je neemt contact op met anderen om informatie, steun of samenwerking te verkrijgen.
- Je werkt proactief samen met zowel interne als externe partners.
- Je werkt actief mee aan werkgroepen of vragen uit andere teams.

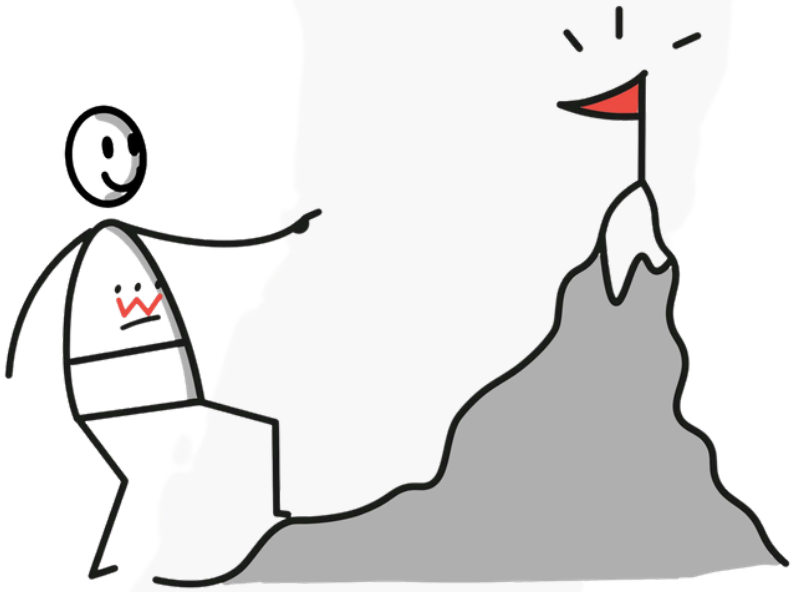


Motiveren

Anderen enthousiasmeren, inspireren en stimuleren tot actie en betrokkenheid om een bepaald resultaat te bereiken.

Gedragsindicatoren:

- Je stuurt het denken in de richting van win-win oplossingen.
- Je stimuleert en moedigt anderen aan tot actie, ook bij tegenslag.
- Je toont enthousiasme en inzet.
- Je herkent en benoemt talenten en kwaliteiten van anderen en zet anderen aan deze te benutten.



3.2. Persoonsgebonden competenties

Assertiviteit

Opkomen voor je eigen mening, je eigen grenzen en je eigen visie met respect voor anderen.

Gedragsindicatoren:

- Je maakt op een respectvolle manier duidelijk wanneer je het niet eens bent met de ander.
- Je kan en durft nee zeggen. Je maakt duidelijk wanneer je eigen grenzen worden overschreden.
- Je kan je eigen mening toelichten en verdedigen tegenover een groep “andersdenkenden”.
- Je bespreekt meningsverschillen op een constructieve manier zonder het conflict uit de weg te gaan.



Integriteit

Zich houden aan en het naleven van de normen, waarden en omgangsregels die gelden voor de functie en voor de organisatiecultuur. Geen misbruik maken van macht of voorkennis. Correct omgaan met vertrouwelijke informatie.



Gedragsindicatoren:

- Je leeft de geldende normen en waarden na.
- Je gaat zorgvuldig om met macht en voorkennis.
- Je draagt informatie consistent en eerlijk over (voor iedereen hetzelfde verhaal).
- Je komt gemaakte beloften na.
- Je bent transparant in het eigen handelen.
- Je vertoont voorbeeldgedrag op het gebied van vertrouwelijke informatie.

Stressbestendig

Goed blijven presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag of kritiek en bij teleurstelling.

Gedragsindicatoren:

- Je blijft kalm en handelt rustig in onverwachte situaties, bij tegenslag, bij kritiek, bij verhoogde werkdruk of bij crisissituaties.
- Je blijft rustig praten en geeft een ontspannen indruk, ook al maakt de ander het je moeilijk.
- Je kan voor jezelf problemen, spanningen of tegenslagen verwerken en relativeren.
- Je blijft doorzetten bij tegenslagen en teleurstellingen.
- Je blijft je tijdens grote tijdsdruk open opstellen voor meningen of opmerkingen van anderen.
- Je blijft in situaties van grote druk en weerstand zoeken naar een aangepaste stijl en aanpak om toch het gewenste resultaat te bereiken.

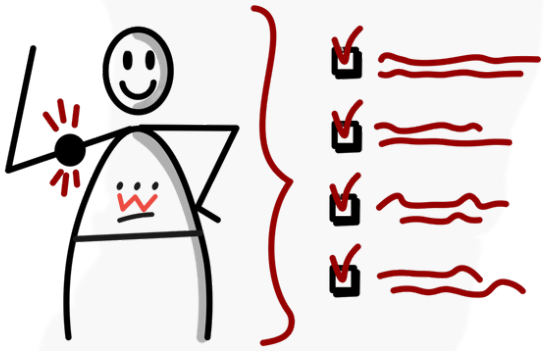


Verantwoordelijkheid nemen

Op een plichtsbewuste manier je engageren om je eigen resultaten en die van het team te realiseren en gemaakte afspraken na te komen.

Gedragsindicatoren:

- Je doet wat je zegt en houd je aan afspraken en beloften.
- Je overweegt de gevolgen van je voorstellen en acties voor de ander en de organisatie.
- Je blijft consequent handelen, ook in moeilijke of onzekere situaties.
- Je geeft toe als je een fout gemaakt hebt en gebruikt dit als een leermoment.
- Je zorgt ervoor dat middelen optimaal worden ingezet.
- Je voert je taak goed en zorgvuldig uit.
- Je neemt de verantwoordelijkheid op voor je eigen bijdrage zonder steeds te verwijzen naar externe factoren.

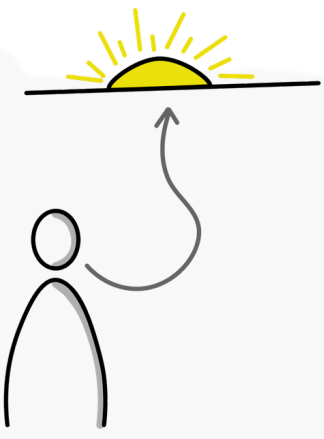


Visie

Overstijgen van de dagelijkse praktijk, zaken in een ruimere context plaatsen en een langetermijnperspectief formuleren.

Gedragsindicatoren:

- Je handelt niet impulsief, maar denkt na over de mogelijke gevolgen.
- Je haalt de grote lijn uit informatie en verliest je niet in details.
- Je kan team- en afdeling overschrijdend denken.
- Je volgt de ontwikkelingen in je vakgebied en maatschappelijke omgeving op.
- Je werkt aan doelen en plannen op langere termijn.
- Je houdt vast aan een lange termijn visie ondanks de dagelijkse gebeurtenissen.

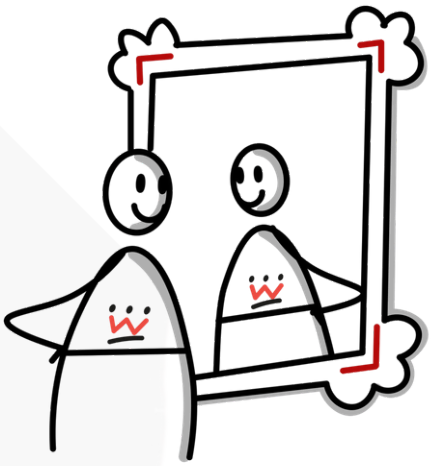


Zelfreflectie

Nadenken over je eigen gedrag, je eigen rol, je eigen functioneren, je emoties en hun effect herkennen.

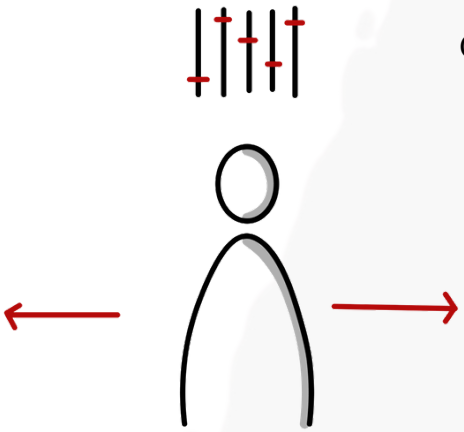
Gedragsindicatoren:

- Je evalueert regelmatig je eigen aanpak en wat daarin anders of beter zou kunnen.
- Je weet voor jezelf verbeterpunten te formuleren.
- Je kan je sterke punten benoemen.
- Je vraagt uit jezelf feedback aan collega's of leidinggevende op je eigen functioneren.
- Je bent aanspreekbaar op eigen gedrag en/of gemaakte fouten en doet er iets mee door het te tonen in wijziging van gedrag, standpunt of werkwijze.



Zelfstandigheid

Het durven opnemen van een taak zonder ondersteuning, hulp of toezicht van anderen.



Gedragsindicatoren:

- Je kan je eigen werk goed uitvoeren zonder hulp van anderen.
- Je vraagt advies indien nodig.
- Je focust niet op problemen maar op oplossingen.
- Je kan zelf uitzoeken hoe nieuwe dingen aan te pakken of op te lossen.
- Je neemt taken op uit je functiebeschrijving zonder een instructie af te wachten.

Zelfzorg

Vinden en bewaren van een goede balans tussen draagkracht[4] en draaglast[5]. Aandacht hebben voor je eigen veiligheid, gezondheid en welzijn.

Gedragsindicatoren:

- Je weet de juiste kanalen te vinden tijdens moeilijke periodes.
- Je geeft je eigen grenzen aan.
- Je houdt je werk-privé in evenwicht.
- Je durft beroep te doen op anderen.
- Je kan gebeurtenissen of zaken die fout zijn gelopen relativeren.
- Je kan steun zoeken bij collega's.



4 Draagkracht is de mate waarin iemand in staat is om met stress en druk om te gaan.
5 Draaglast verwijst naar de externe eisen en druk die op iemand worden uitgeoefend.

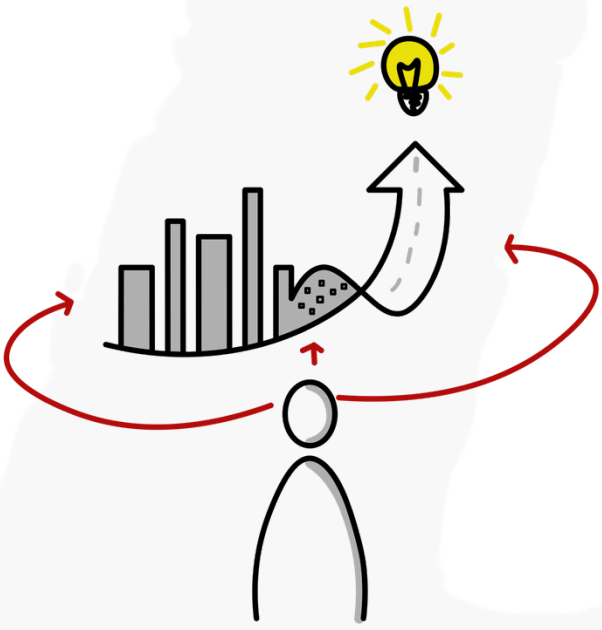
3.3. Taak gebonden competenties

Analyseren

Ontleden, onderzoeken en kritisch beoordelen van informatie/gegevens.

Gedragsindicatoren:

- Je maakt een onderscheid tussen hoofd- en bijzaken bij het analyseren van informatie. Je legt verbanden tussen verschillende soorten informatie.
- Je verwerft inzicht in een complexe situatie.
- Je benadert de informatie vanuit verschillende perspectieven.
- Je kan verbanden leggen tussen de gegevens die je hebt verzameld.
- Je focust op relevante informatie en ziet hierin trends of patronen.
- Je kan tegengestelde oordelen van anderen betrekken en integreren in je eigen analyse. Je objectiveert informatie.



Creativiteit

Aanbrengen van originele, nieuwe of diverse oplossingen en ideeën.



Gedragsindicatoren:

- Je kan afstand nemen en gaat op zoek naar alternatieve invalshoeken.
- Je experimenteert met mogelijkheden en je past andere werkwijzen toe.
- Je doorbreekt bestaande denkkaders.
- Je gebruikt verbeeldingskracht om nieuwe ideeën en werkwijzen te bedenken.
- Je denkt out-of-the-box.

Kwaliteitsgericht handelen

Hanteren van een hoge standaard in het werk en het nastreven van (kwaliteits)verbetering.



Gedragsindicatoren:

- Je formuleert verbetervoorstellen.
- Je maakt regelmatig een evaluatie van processen, beslissingen en/of keuzes.
- Je blijft zoeken naar manieren om de kwaliteit te verbeteren.
- Je werkt zorgvuldig en zonder veel fouten.
- Je vraagt zelf feedback over de kwaliteit van je werk.
- Je staat open voor feedback en gebruikt dit om je werk te verbeteren.
- Je kent het kwaliteitshandboek.

Oplossingsgericht handelen

Actief en doelgericht op zoek gaan naar haalbare en doeltreffende oplossingen voor een probleem of uitdaging.



Gedragsindicatoren:

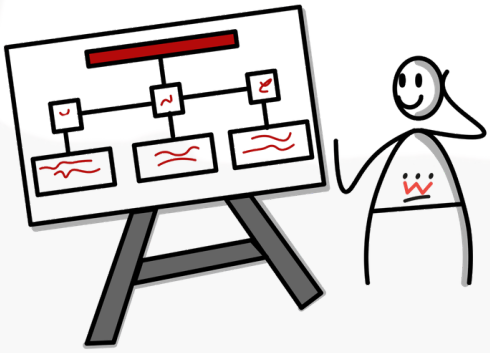
- Je onderneemt actie en gaat op zoek naar mogelijkheden.
- Je denkt in termen van oplossingen (in plaats van beperkingen).
- Je herkent knelpunten en analyseert oorzaken van een probleem of uitdaging.
- Je zet door om een oplossing te vinden, ook na een tegenslag.
- Je stel proactief oplossingen voor.
- Je schat in of je zelf tot een oplossing kan komen en betrekt anderen waar nodig.
- Je kan een probleem opsplitsen in kleinere deelproblemen.
- Je stelt tussendoelen en werkt stapsgewijs aan een oplossing.

Plannen en organiseren

Het aanbrengen van structuur in tijd, ruimte en prioriteit om doelstellingen en resultaten te behalen.

Gedragsindicatoren:

- Je kan het overzicht behouden en stelt prioriteiten. Je weet welke taak voorrang krijgt op andere taken.
- Je stelt je planning bij wanneer er problemen optreden.
- Je anticipeert op zaken die een invloed kunnen hebben op je planning en speelt hier op in.
- Je controleert de voortgang van je werk en stuurt bij wanneer nodig.
- Je weet hoeveel tijd, middelen en personen nodig zijn om het gewenste resultaat te behalen.
- Je digitale agenda in outlook is steeds up to date.

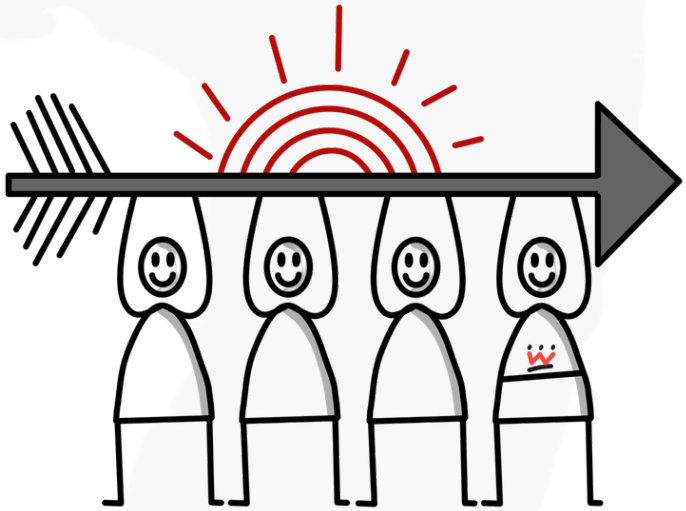


Resultaatsgericht handelen

Ondernemen van concrete acties om doelstellingen en resultaten te behalen.

Gedragsindicatoren:

- Je vraagt naar de te behalen doelstellingen.
- Je weet welke actie je moet ondernemen om het resultaat te bereiken.
- Je volgt de vooruitgang van taken en projecten op en stuurt bij indien nodig.
- Je blijft gefocust werken, ook bij tegenslag.
- Je behaalt resultaten en/of doelstellingen binnen de afgesproken termijn.
- Je hebt (nadien) oog voor de duurzaamheid van het resultaat..



3.4. Leidinggevende competenties

Besluitvaardig

Tijdig, doeltreffend en weloverwogen beslissingen durven nemen en duurzame standpunten innemen.

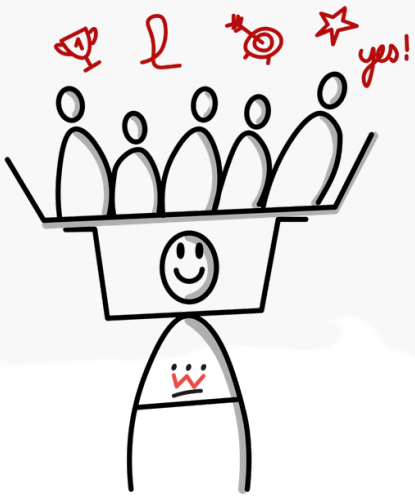
Gedragsindicatoren:

- Je durft een standpunt innemen en deelt dit op een heldere en respectvolle manier.
- Je overweegt zorgvuldig de impact van je keuze op organisatieniveau en op niveau van onze cliënten.
- Je neemt beslissingen ook wanneer zaken onzeker zijn of risico's inhouden.
- Je denkt vooruit en maakt keuzes die afgestemd zijn op de lange termijn, in dialoog met betrokkene(n) en met aandacht voor gezamenlijke doelen.
- Je handelt snel en met vertrouwen wanneer er een acuut probleem is. Je betrekt anderen - waar mogelijk - in de oplossing.
- Je neemt beslissingen tijdens vergaderingen en stimuleert gezamenlijke keuzes.
- Je neemt beslissingen die een blijvende impact hebben en bijdragen aan een toekomstgerichte werking.



Coachen en ontwikkelen

Anderen ondersteunen en begeleiden ter bevordering van hun professionele en persoonlijke ontwikkeling.



Gedragsindicatoren:

- Je maakt tijd vrij om specifieke ervaringskennis met de ander te delen.
- Je geeft duidelijke en constructieve feedback over het functioneren.
- Je ondersteunt anderen bij de ontwikkeling van vaardigheden en gewenst gedrag.
- Je geeft anderen feedback, luistert actief en stelt de juiste vragen.
- Je stelt je werkpunten ter bespreking en spoort anderen aan om dit ook te doen.
- Je begeleidt je team om gemeenschappelijke doelen te bereiken.
- Je weet waar de competenties van je medewerkers liggen en vertrouwt daarop.

Coördineren

Het structureren, plannen en afstemmen van activiteiten en functies met het oog op een soepel verloop van de werkstroom en de realisatie van doelstellingen.

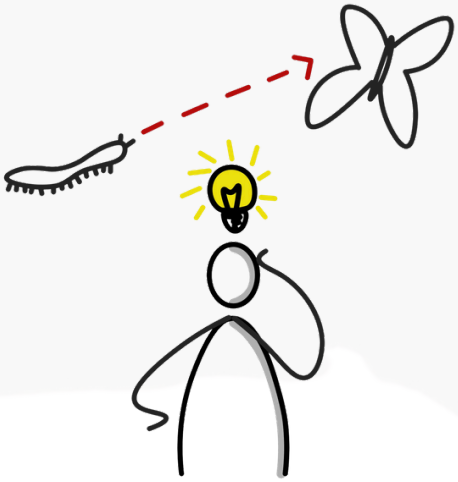
Gedragsindicatoren:

- Je streeft efficiënte werkwijzen en het optimaal gebruik van middelen na.
- Je weet complexe taken te vertalen naar concrete acties.
- Je stemt de taakverdeling helder en duidelijk af met de andere.
- Je kan organiseren en zorgt voor een vlot verloop van activiteiten.
- Je delegeert en zorgt voor de nodige opvolging.
- Je zorgt ervoor dat medewerkers weten wie welke verantwoordelijkheden opneemt binnen het team.



Innoveren

Open staan voor verandering en vernieuwing. Zelf aanzet geven en de andere stimuleren tot creativiteit.



Gedragsindicatoren:

- Je creëert een omgeving waarin ruimte is voor nieuwe ideeën en initiatief door collega's.
- Je stimuleert medewerkers om kritisch te kijken naar bestaande processen en de organisatie te verbeteren.
- Je gaat zelf actief op zoek naar vernieuwing en verbetering.
- Je bent op de hoogte van toekomstige trends en ontwikkelingen en speelt hier strategisch op in.
- Je weet anderen te enthousiasmeren voor nieuwe ideeën en betrekt hen bij de implementatie ervan.

Strategisch handelen

Ontwikkelen van een lange termijn visie en richting geven rekening houdend met de voortdurend veranderende omgeving

Gedragsindicatoren:

- Je zet beleid en visie om in operationele beleidsplannen en organisatiestructuren.
- Je kan de impact van acties en beslissingen zien op korte en (middel)lange termijn.
- Je stelt de beleidslijnen van de organisatie op, op (middel)lange termijn.
- Je maakt keuzes die bijdragen aan duurzame resultaten op de (middel)lange termijn.
- Je stelt prioriteiten op basis van organisatiedoelen in plaats van kortetermijnwinst.
- Je stelt binnen je takenpakket duidelijke prioriteiten.
- Je betrekt relevante belanghebbenden tijdig in strategische besluitvorming.

