

Groei matrix



Rijswijk



rijswijk.nl

Toewijding



Betekenis

Wat we doen, doen we met toewijding. Onderling helpen we de inwoners, onze partners en elkaar proactief met het oplossen van vraagstukken en zorgen we ervoor dat niets blijft liggen wat we niet direct kunnen doen.

Toewijding heeft alles te maken met energie en gedrevenheid en het vermogen om de mens te (blijven) zien, ook in abstracte processen en producten. Toewijding is zien wat er gebeurt voor het gebeurt en daar al voorbij kijken naar mogelijke antwoorden en actie.

We hebben de basis op orde

1. Medewerkers doen hun best om hun werk met toewijding te doen en die service te bieden die het best past bij de situatie van de ander.
2. Teams binnen de keten hebben periodiek afstemming, ze weten elkaar te vinden als er zaken moeten worden opgelost.
3. Als het moet weten we van de regels af te wijken.

We doen het fantastisch

1. Medewerkers gaan ver voor hun inwoners, hun relaties en hun collega's. Ze doen er alles aan om vanuit de situatie van de ander zo snel als mogelijk de best passende service aan te bieden. Liefst met een glimlach.
2. Teams binnen één keten werken optimaal samen. Ze begrijpen en helpen elkaar. Ze vullen elkaar perfect aan.
3. We werken vanuit de bedoeling en zijn ons bewust van maatwerk. We zien de mens achter de vraag en anticiperen waar nodig.

Competentiewaaier

Durf

Initiatief

Inlevingsvermogen

Samenwerken

Aanpassingsvermogen

Energie

Politieke sensitiviteit

Organisatie sensitiviteit

Visie

Scan de QR-code met je mobiele telefoon voor TMA Competentiemodel. Het TMA Competentiemodel bevat gedragsvoorbeelden, coachingsadviezen, ontwikkelactiviteiten en interviewvragen.



Betrokkenheid



Betekenis

Gevoel van verbinding begint bij luisteren. En dat opvolgen met acties waaruit blijkt dat we niet alleen geluisterd hebben, maar ook gehoord. Dit heeft alles te maken met willen doorgronden wat er werkelijk speelt. Betrokken dienstverlening gaat over horen, begrijpen, oppakken en doorvoeren.

Verantwoordelijkheid komt tot leven door het gevoel van betrokkenheid. Zo werkt dat tussen collega's, zo werkt dat in contact met inwoners en ondernemers.

We hebben de basis op orde

1. We luisteren, vatten samen en vragen door (LSD).
2. We communiceren in heldere taal (B1-niveau) en toetsen of de ander ons heeft begrepen.
3. We voelen ons betrokken bij wat de ander van ons vraagt.

We doen het fantastisch

1. We luisteren, vatten samen en vragen door (LSD). We gaan hierbij op zoek naar de vraag achter de vraag.
2. We communiceren in heldere taal (B1-niveau) en toetsen of de ander ons heeft begrepen. Hierbij leven we ons in de situatie van de ander.
3. We voelen ons betrokken bij wat de ander van ons vraagt of wat de ander initieert. We ondersteunen initiatieven die bijdragen aan de organisatiedoelstellingen.

Competentiewaai

Klantgerichtheid

Luisteren

Netwerken

Omgevingsbewustzijn

Initiatief

Flexibel gedrag

Ondernemerschap

Probleemanalyse

Sociabiliteit

Betrouwbaarheid



Betekenis

Beloften komen we na. Zo simpel is het. Betrouwbaarheid vraagt om heldere communicatie. Naar onze inwoners, relaties en collega's toe scheppen we geen nodeloze verwachtingen. We laten zien dat er gebeurt wat we hebben aangekondigd.

Het is essentieel voor onze geloofwaardigheid om woord en daad met elkaar te laten rijmen. Betrouwbaarheid geeft mensen vertrouwen en dat betaalt zich terug in participatie en waardering.

We hebben de basis op orde

1. We zijn bewust bezig met het snel oplossen van vragen en het zo goed mogelijk uitvoeren van onze taken.
2. We komen gemaakte afspraken op tijd na. Als dat onverhoopt niet lukt dan laten we de ander dit weten en maken een nieuwe afspraak.
3. Onze communicatie is tijdig, volledig, helder en transparant.

We doen het fantastisch

1. We doen er alles aan om ons werk en vragen die op ons afkomen zo snel en volledig mogelijk af te handelen. We anticiperen op de vragen en behoeften die de ander kan hebben.
2. Afspraak is afspraak. We doen alleen beloften die we ook echt na kunnen komen.
3. We informeren open en transparant vanuit het perspectief van de ander, waarbij goed luisteren voorop staat.

Competentiewaai

Integriteit

Kwaliteitsgerichtheid

Klantgerichtheid

Verantwoording

Besluitvaardigheid

Discipline

Plannen en organiseren

Resultaatgerichtheid

Deskundigheid



Betekenis

We maken op elk terrein optimaal gebruik van onze kennis en ervaring. Deskundigheid ontwikkelen we voortdurend verder, individueel en collectief. We maken werk van de lerende organisatie. We kijken vooruit naar wat nieuwe ontwikkelingen van ons vergen in zake van nieuwe competenties.

Deskundigheid hebben is deskundigheid uitstralen. De inwoners en ondernemers voor wie we er zijn, zien en ervaren dat – wat hun vertrouwen in ons weer versterkt.

We hebben de basis op orde

1. We houden onze kennis op peil. We zijn zelf verantwoordelijk voor de ontwikkeling van kennis en vaardigheden. Het gaat om maatwerk: ieder leert op zijn eigen wijze.
2. We zetten onze kennis in om mogelijkheden aan te dragen voor verbetering en innovatie binnen ons eigen team.
3. We willen ontwikkelen met plezier.

We doen het fantastisch

1. We houden onze kennis voortdurend op peil. We zijn zelf verantwoordelijk voor de ontwikkeling van kennis en vaardigheden. Het gaat om maatwerk: ieder leert op zijn eigen wijze.
2. We dragen mogelijkheden aan voor verbetering en innovatie. We delen kennis, ervaringen en verhalen en durven te innoveren. We staan in verbinding met elkaar en de omgeving, en zoeken de dialoog.
3. We willen onszelf ontwikkelen en het beste bij onszelf en elkaar naar boven brengen. Liefst met een glimlach 😊.

Competentiewaaier

- Vakgerichtheid**
- Innoverend vermogen**
- Zelfontwikkeling**
- Omgevingsbewustzijn**
- Leervermogen
- Coachen
- Creativiteit
- Inzicht
- Ontwikkelen van medewerkers