

Diensthoofd dispatching

2025

Vacature – Diensthoofd dispatching

Het zonecollege verklaart één functie van voltijds contractueel diensthoofd dispatching vacant via:

- Aanwerving
- Interne bevordering
- Externe personeelsmobiliteit tussen Hulpverleningszone Waasland en andere hulpverleningszones

Er wordt één gezamenlijke selectieprocedure georganiseerd, met als resultaat een gemeenschappelijke wervingsreserve. Voor de effectieve invulling van de functie worden de kandidaten gecontacteerd in volgorde van het behaalde resultaat in de procedure.

Hulpverleningszone Waasland

Onze zone verenigt de brandweer- en ambulanceposten van Beveren, Kieldrecht, Kruibeke, Melsele, Sint-Gillis-Waas, Sint-Niklaas, Stekene, Temse en Waasmunster. Samen zetten ruim 520 medewerkers zich dagelijks in voor de bescherming van ongeveer 219.000 inwoners in de gemeenten Beveren-Kruibeke-Zwijndrecht, Sint-Gillis-Waas, Sint-Niklaas, Stekene, Temse en Waasmunster.



Als medewerker van de zone draag je de kernwaarden van onze organisatie uit: **behulpzaamheid, deskundigheid, veiligheid en oprecht respect.**

Jouw dienst

De meldkamer – ook wel zonale dispatching genoemd – verwerkt jaarlijks duizenden oproepen voor brandweer- en ambulance-interventies binnen de zone. Vanuit de post Melsele staat een team van 9 professionele dispatchers 24/7 paraat om hulpvragen te beoordelen, interventies op te starten en deze te coördineren. Ze worden daarin ondersteund door geëngageerde vrijwilligers met dispatching als bijkomende functie. Samen waakt dit team over de veiligheid van meer dan 219.000 inwoners.

Jouw team

Het meldkamerteam vormt het kloppend hart van de communicatie tijdens noodsituaties. Bij een melding – meestal via NC112 – beoordeelt het team de situatie volgens de geldende zonale afspraken. Meldingen worden (indien nodig) geregistreerd, de juiste ploegen gealarmeerd, geïnformeerd en aangestuurd.

Tijdens een interventie verzorgt het team de informatiestroom, coördineert het de radiocommunicatie, ondersteunt het de hulpdiensten op het terrein en waakt het over de beschikbaarheid van andere interventiemiddelen in onze zone. Denk hierbij aan het inschatten van opschalingsnoden of het snel behandelen van specifieke aanvragen.

Tijdens de interventie zorgen de dispatchers voor een nauwkeurige registratie van alle relevante gegevens. Ze evalueren hun eigen werking kritisch en werken continu aan verbetering.

Wat verwachten we van je

Als diensthoofd dispatching ben jij het centrale aanspreekpunt en de drijvende kracht achter de dagelijkse werking van de meldkamer. Je geeft leiding aan een team van 9 professionele dispatchers en begeleidt ook de operationele vrijwilligers met dispatching als specialisatie.

Je bent verantwoordelijk voor de operationele coördinatie binnen de meldkamer. Je hebt de eindverantwoordelijkheid over de personeelsplanning en ziet erop toe dat deze correct en efficiënt wordt opgemaakt en opgevolgd. Je coördineert het proces en zorgt ervoor dat de planning vlot verloopt en afgestemd is op de operationele noden. Daarnaast organiseer je opleidingen en oefeningen, en bewaak je de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening. Je fungeert als brug tussen jouw team en de verantwoordelijke officier voor de operationele werking.

In crisissituaties – zoals stormweer of grootschalige incidenten – neem je samen met een officier de leiding over de coördinatie van de meldkamer, in lijn met de richtlijnen van het Brandweer Interventie Plan.

Ook achter de schermen speel je een sleutelrol: je coördineert en volgt de opmaak, actualisering en verspreiding op van de standaard operationele procedures (SOP's), flowcharts, instructiekaarten en andere informatiebronnen die het team ondersteunen in hun dagelijkse werking.

Als leidinggevende blink je niet alleen uit in organiseren en beslissen, maar ook in verbinden. Je hebt oog voor de dynamiek binnen een gevarieerd team van vaste medewerkers en vrijwilligers, en weet met de juiste soft skills elk teamlid te motiveren, begeleiden en aan te spreken. Je bent een echte people manager die inzet op samenwerking, vertrouwen en open communicatie.

Netwerken en interzonale samenwerking zijn voor jou vanzelfsprekend. Je bouwt actief bruggen met collega's uit andere hulpverleningszones en bevordert kennisdeling en afstemming over de grenzen van de eigen zone heen. Zo draag je bij aan een efficiëntere en meer geïntegreerde hulpverlening, waarbij samenwerking de sleutel vormt tot succes.

Je reflecteert kritisch op je eigen werking, evalueert je teamleden en draagt actief bij aan de structurele evaluatie van meldingen en oproepen.

De toelatingsvoorwaarden in het kader van de aanwervingsprocedure

De kandidaten moeten op de uiterste inschrijvingsdatum, 14 september 2025 om 23.59u, voldoen aan volgende voorwaarden:

1. Een contractuele functie waarvoor de Belgische nationaliteit niet vereist is, is toegankelijk voor kandidaten die tot het wettige verblijf in België zijn toegelaten en die wettelijk tot de Belgische arbeidsmarkt zijn toegelaten of leerplichtig zijn in België;
2. Je bent ten minste 18 jaar oud;
3. Je gedrag is in overeenstemming met de eisen van de functie. Hiervoor bezorg je een uittreksel uit het strafregister. Dit uittreksel mag niet ouder zijn dan drie maanden op de uiterste inschrijvingsdatum. Het attest moet dus dateren van na 14/06/2025;
4. Je geniet de burgerlijke en politieke rechten;
5. Je voldoet aan de vereisten over de taalkennis opgelegd door de wetten op het gebruik der talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966;
6. Je bent houder van een diploma van niveau A (masterdiploma ofwel een diploma van het universitair onderwijs of een diploma van het hoger onderwijs van twee cycli dat gelijkgesteld werd met universitair onderwijs);
7. Als je niet beschikt over het vereiste diploma, moet je slagen voor een eliminerende capaciteitstest, afgenomen door een erkend en gekwalificeerd selectiebureau.

De toelatingsvoorwaarden in het kader van interne bevordering

De bevordering is de aanstelling van een personeelslid in een functie van een graad van een hogere rang in overeenstemming met de indeling en rangschikking van de graden in de personeelsformatie.

Volgende personeelsleden komen in aanmerking voor deelname:

1. De vast aangestelde statutaire personeelsleden die aan de bevorderingsvoorwaarden voldoen, ongeacht hun administratieve toestand;
2. De contractuele personeelsleden die aan de bevorderingsvoorwaarden voldoen, ongeacht hun administratieve toestand.

De kandidaten voor de bevorderingsprocedure moeten op de uiterste inschrijvingsdatum, 14 september 2025 om 23.59u, voldoen aan volgende voorwaarden:

1. Titularis zijn van een graad van niveau B of niveau C;
2. Een diploma hebben dat toegang geeft tot niveau A (masterdiploma, ofwel een diploma van universitair onderwijs of een diploma van het hoger onderwijs van twee cycli dat gelijkgesteld werd met universitair onderwijs) **OF** je slaagt voor een eliminerende capaciteitsproef die onderzoekt of je in staat bent om te functioneren op het niveau waarin de functie is gesitueerd. De test wordt afgenomen door een gekwalificeerde selector;
3. Een gunstig evaluatieresultaat gekregen hebben voor de laatste periodieke evaluatie.

De toelatingsvoorwaarden in het kader van externe personeelsmobiliteit tussen Hulpverleningszone Waasland en andere hulpverleningszones

Onder externe personeelsmobiliteit tussen Hulpverleningszone Waasland en andere hulpverleningszones wordt verstaan: de aanstelling van een personeelslid in een vacante betrekking van de personeelsformatie die in dezelfde graad of in een andere graad van dezelfde rang is ingedeeld.

De kandidaten voor de procedure van externe mobiliteit tussen Hulpverleningszone Waasland en andere hulpverleningszones moeten op de uiterste inschrijvingsdatum, 14 september 2025 om 23.59u, voldoen aan volgende voorwaarden:

1. Je bent ingedeeld in dezelfde graad of in een andere graad van dezelfde rang. De kandidaten moeten een document indienen dat hun huidige inschaling in een andere organisatie aantoonst, waarna een tewerkstellingsattest ter bevestiging wordt opgevraagd voorafgaand aan de indiensttreding;
2. Een gunstig evaluatieresultaat gekregen hebben over de laatste evaluatie;
3. Voldoen aan de competentievereisten die vastgesteld zijn in de functiebeschrijving;
4. Als je niet beschikt over het vereiste diploma, moet je slagen voor een eliminerende capaciteitstest, afgenomen door een erkend en gekwalificeerd selectiebureau.

Aantal kandidaten

Als er minder dan 3 geldige kandidaturen zijn bij het afsluiten van de kandidatuurstelling kan een nieuwe oproep gelanceerd worden.

Als het aantal goedgekeurde kandidaturen meer dan 30 bedraagt, zal een eliminerende preselectieproef georganiseerd worden. Deze preselectieproef gaat de andere examengedeelten vooraf.

De 20 kandidaten met de hoogste scores (op voorwaarde dat zij minimaal 50% behalen) worden toegelaten tot de volgende selectieonderdelen.

Het selectieprogramma

Alvorens in aanmerking te kunnen komen voor aanwerving, bevordering of externe mobiliteit, doorloopt de kandidaat een vergelijkende selectieprocedure. Deze procedure bestaat uit verschillende stappen, afhankelijk van het profiel van de kandidaat:

- Voor kandidaten zonder geschikt masterdiploma start de procedure met een eliminerende capaciteitstest;
- Voor kandidaten met een geschikt masterdiploma begint de procedure vanaf het daaropvolgende onderdeel.

Verloop van de procedure

Na de capaciteitsproef (indien van toepassing) wordt het verdere verloop bepaald op basis van het aantal kandidaten dat doorstroomt:

Als er 10 of minder kandidaten doorstromen

1. Een assessment (psychotechnische screening) – eliminerend;
2. Een interview met praktische voorbereiding – eliminerend.

Als er meer dan 10 kandidaten doorstromen:

1. Een praktische proef – eliminerend;
2. Een assessment (psychotechnische screening) – eliminerend;
3. Een interview met praktische voorbereiding – eliminerend.

Elke proef is eliminerend: dit betekent dat de kandidaten minstens 50% van de punten moeten behalen om door te gaan naar het volgend selectieonderdeel.

Het vergelijkend examen is bedoeld om de motivatie, inzetbaarheid en de overeenstemming met de functiebeschrijving en de zone te evalueren.

Geslaagde kandidaten worden in volgorde van hun resultaat opgenomen in een gemeenschappelijke reserve, die drie jaar geldig blijft. Een kandidaat mag één keer een voorstel tot aanwerving weigeren; bij een tweede weigering wordt hij/zij automatisch van de wervingsreserve geschrapt.

Inwerkperiode

Na je inwerkperiode, die ten vroegste na zes maanden eindigt, dien je een positieve evaluatie te behalen. Je inwerkperiode begint op de datum van je indiensttreding.

Verloning

Voor de functie van diensthoofd dispatching ontvang je een verloning volgens het barema **A1a–A1b–A2a**. De bruto aanvangswedde bedraagt minimaal € 3.864,35 per maand (zonder rekening te houden met overgenomen anciënniteit).

Heb je al ervaring in de openbare sector? Dan wordt die volledig meegenomen. Ook functierelevante beroepservaring in de privésector of als zelfstandige kan worden meegeteld bij de bepaling van je loon.

Daarnaast biedt Hulpverleningszone Waasland jou een aantrekkelijk pakket aan voordelen, waaronder:

- 30 tot 35 vakantiedagen
- 14 feestdagen
- Flexibele uurregeling
- Maaltijdcheques van € 8
- Uitgebreide hospitalisatieverzekering

- Fietsvergoeding én de mogelijkheid om een fiets te leasen
- **En uiteraard: een hecht en gemotiveerd team van collega's**

Benieuwd wat dit concreet voor jou betekent?

Vraag gerust een **persoonlijke loonsimulatie** aan via sollicitatie@hvwzwaasland.be. Om een correct beeld te kunnen geven, hebben we enkele gegevens van jou nodig: je burgerlijke staat, het aantal personen ten laste en je relevante anciënniteit.

Hoe inschrijven

De kandidaatstellingen worden ingediend via ons online platform Jobsolutions via volgende link:
<https://www.jobsolutions.be/register/25557-46>

De datum van digitale inzending van je kandidatuur wordt beschouwd als de datum waarop de kandidatuur werd ingediend.

Wens je meer informatie

Stuur een e-mail naar sollicitatie@hvwzwaasland.be of bel ons op het nummer 03 502 09 08.

Functiekaart diensthoofd dispatching

Jobidentificatie

Dienst:	Meldkamer
Directie:	Operaties
Leidinggevende:	Verantwoordelijke operationeel beheer
Officiële functietitel:	Diensthoofd dispatching (A1a-A1b-A2a)

Doel van de functie

Als diensthoofd dispatching ben je verantwoordelijk voor de coördinatie van de dagelijkse werking van de zonale meldkamer. Je waarborgt de continuïteit, bewaakt de kwaliteit, geeft direct leiding aan je teamleden en stuurt het operationeel personeel met de specialisatie dispatching aan.

Je fungeert als het primaire aanspreekpunt, zowel intern als extern, voor alle zaken met betrekking tot de dagelijkse werking van de zonale meldkamer. Je bent actief betrokken bij het plannen van de personeelsbezetting, het organiseren van oefeningen en opleidingen, en treedt op als schakel tussen je teamleden en de officier die verantwoordelijk is voor de operationele werking.

Bij grootschalige en veelvuldige interventies, zoals bij storm of wateroverlast, neem je samen met een officier de coördinatie op je, volgens de richtlijnen van het Brandweer Interventie Plan. Je doet aan zelfreflectie en evalueert het functioneren van je teamleden. Indien nodig, lever je een bijdrage aan de algemene evaluatie van meldingen en oproepen.

Verder ben je verantwoordelijk voor het opstellen en bijwerken van SOP's, flowcharts, informatiebronnen en instructiekaarten die specifiek zijn voor de dienst.

Kernresultaatsgebieden

Resultaatgebied 1:

Algemene coördinatie van de dienst

- Je motiveert, begeleidt en coacht de medewerkers van de zonale dispatching, zodat zij dagelijks hun beste prestaties leveren en onze visie van klantgerichte dienstverlening realiseren.
- Als diensthoofd van de zonale meldkamer heb je de eindverantwoordelijkheid voor de praktische, administratieve en logistieke organisatie van de zonale dispatching, evenals voor de ergonomische en technische uitrusting ervan. Je stelt werkroosters op en beheert de vakantieplanningen om de dagelijkse werkzaamheden efficiënt en effectief te laten verlopen.
- Je identificeert de opleidingsbehoeften binnen de dienst en zorgt ervoor dat deze worden omgezet in concrete trainingsprogramma's.
- Je organiseert regelmatig overlegmomenten met je teamleden, waarbij het hoofddoel is om inzicht te krijgen in wat er speelt binnen het team en welke behoeften er zijn voor een vlotte werking. Indien nodig, onderneem je actie op de besproken aandachtspunten.

- Je garandeert de interne informatiedoorstroming en de optimale samenwerking tussen het personeel op het terrein en de personeelsleden van de dispatching.
- Je beoordeelt je teamleden en bent verantwoordelijk voor de opleiding en evaluatie van een nieuw teamlid. Daarnaast vervul je een brugfunctie tussen de officier verantwoordelijk voor het operationeel beheer en de dispatchers.
- Je rapporteert regelmatig aan je leidinggevende.

Resultaatgebied 2:

Je waakt over en neemt een actieve rol m.b.t. de naleving van operationele procedures en zonale afspraken

- Je identificeert storingen in de systemen van de zonale meldkamer, beoordeelt de impact op het operationele proces en onderneemt passende actie.
- Je bewaakt de continue inzetbaarheid van de middelen van de dispatching en zorgt voor hun goede technische en operationele werking. Waar nodig bied je ondersteuning. Hiervoor werk je nauw samen met het technische team, de ICT-dienst en de dienst risicobeheer.
- In nauwe samenwerking met de dienst Retex evalueer je procedures, werkwijzen, processen, interventies en oefeningen om lessen te trekken en verbetertrajecten voor te stellen binnen de zonale meldkamer. Je bent verantwoordelijk voor het opstellen van procedures en/of ondersteunt hierbij, en voert kwaliteitscontroles uit.
- Je draagt bij aan innovaties binnen de meldkamer, zowel op technisch als operationeel vlak.
- Je werkt (bijkomende) instructies/handleidingen uit over bestaande en nieuwe toepassingen of updates in de dispatching.
- Je ziet erop toe dat de dispatchers hun verantwoordelijkheden tijdens de operationele coördinatiefase vervullen volgens het BIP.
- Je draagt actief bij aan het onderzoeken en afhandelen van interne en externe klachten, met als doel voortdurende verbetering, in samenwerking met de verantwoordelijke officier operationele werking.
- Je biedt beleidsmatige ondersteuning en denkt actief mee over het dispatchingsbeleid binnen je eigen zone. Ook overweeg je hoe de meldkamer zich kan positioneren in de samenwerking met andere hulpverleningszones en noodcentrales.
- Je coördineert de uitvoering van genomen beslissingen en de implementatie van nieuwe of gewijzigde regelgeving binnen de meldkamer.
- Je signaleert mogelijke problemen, bedenkt oplossingen en rapporteert hierover aan de officier operationele werking.

Resultaatgebied 3:

Je staat in voor het actief bijhouden en uitwisselen van kennis en ervaring met betrekking tot het vakgebied met als doel de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren:

- Je blijft actief op de hoogte van kennis en ervaring binnen je vakgebied en deelt deze om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.
- Je wisselt informatie uit met vakgenoten, waaronder die van andere zones, NC112 en de softwareleverancier.
- Je neemt deel aan studiedagen en vormingsdagen.
- Je houdt vakliteratuur bij.

Resultaatgebied 4:

Verruimende bepalingen:

- De functie-inhoud is niet limitatief.
- De aanstellende overheid kan extra taken toewijzen op basis van de vereisten voor het waarborgen van de continuïteit van de dienstverlening. De medewerker draagt op deze manier bij aan het behalen van beleidsdoelstellingen en zorgt voor een optimale dienstverlening aan interne en externe klanten, evenals een vlotte en efficiënte werking van de dienst.

Positionering

Als diensthoofd dispatching stuur je direct je team van dispatchers en het technische programmatieteam aan. Je valt onder de directie operaties en werkt nauw samen met de verantwoordelijke voor operaties. Daarnaast ben je de centrale schakel en bevorder je een actieve samenwerking met de diensten risicobeheer, IT, data-analyse, Retex, vorming/training/opleiding en communicatie. Je rapporteert rechtstreeks aan de verantwoordelijke voor operationele werking (zie ook organigram).

Innovatie

Je werkt in een technologisch dynamische omgeving die voortdurend evolueert. Daarom moet je steeds op de hoogte blijven van de nieuwste ontwikkelingen op technisch en organisatorisch vlak. Je zorgt er ook voor dat je team mee is met deze veranderingen.

Technische expertise

Opleiding

Masterdiploma of gelijkwaardig (zie informatiebrochure rond een capaciteitstest)

De vereiste technische of organisatie specifieke kennis en vaardigheden om succesvol te presteren in de functie.

Specifieke kennis:

- Je hebt een flexibele intelligentie en een sterk analytisch vermogen, en bent bereid om continu bij te leren. Een goede kennis van Office 365 is essentieel. Kennis van Power BI en SharePoint wordt als een pluspunt beschouwd.

Verwachtingen

- Je hebt een flinke dosis gezond verstand, weet van aanpakken en beschikt over een sterk analytisch vermogen.
- Je hebt een helikoptervisie, neemt initiatief en voert je taken en opdrachten zelfstandig uit.
- Je beschikt over sterke mondelinge en schriftelijke communicatievaardigheden.
- Je werkt nauwkeurig en levert kwaliteit, zelfs onder tijdsdruk.
- Je bent bereid om kennis over de hulpverleningszone op te doen. Als je al over een goed inzicht beschikt, is dat een pluspunt.
- Je hebt voldoende kennis van MS Office toepassingen: Word, Excel, Outlook, Powerpoint, Power BI en Sharepoint.
- Je bent in staat om complexe en technische informatie te analyseren en om te zetten in duidelijke processen.
- Je tilt samenwerking naar een hoger niveau en bent een gedreven leidinggevende die graag een divers team aanstuurt.
- Bij voorkeur heb je relevante professionele ervaring in een leidinggevende rol of projectmanagement.

COMPETENTIEPROFIEL

Kerncompetenties

Betrouwbaar zijn (niveau 3)

Afspraken nakomen en handelen volgens de algemeen aanvaarde normen en waarden van de hulpverleningszone, met respect voor de regels en het beleid.

Heeft een duidelijke visie op normen en waarden, voert ze in en past ze toe.	1. Heeft een duidelijke visie op normen en waarden. 2. Maakt gepast uitzonderingen naargelang de situatie en kan die verantwoorden. 3. Neemt verantwoordelijkheid op voor de gevolgen van de eigen beslissingen. 4. Weerstaat aan druk en ongepaste beïnvloeding van derden.
---	--

Klantvriendelijk zijn (niveau 3)

Zich open en luisterbereid opstellen ten aanzien van interne klanten (collega's, andere diensten binnen de organisatie, e.a.) en externe klanten (burgers, leveranciers, vertegenwoordigers, e.a.) en inspelen op hun gevoeligheden, behoeften en wensen.

Anticipeert op de wensen en noden van klanten.	1. Evalueert op regelmatige basis de samenwerking om feedback te krijgen over de dienstverlening, om nieuwe mogelijkheden en kansen te bespreken, ... 2. Onderzoekt de dienstverlening en stelt verbeteringen voor. 3. Bouwt aan een werkrelatie gebaseerd op wederzijds vertrouwen en respect.
---	---

Betrokkenheid tonen (niveau 2)

Toont zich verbonden met de zone: met de eigen job, met de organisatie, het beleid en de belangen van de organisatie. Je hebt wat je noemt een 'hart voor de zaak' en spant je in om de doelen te behalen die de organisatie nastreeft met oog voor de invloeden en gevolgen van eigen beslissingen of acties.

Levert inspanningen en werkt actief mee om de waarden en doelen van de Hulpverleningszone te realiseren en houdt rekening met de impact van het eigen handelen op de andere afdelingen van de organisatie.	1. Aanvaardt moeilijke opdrachten en laat zich niet ontmoedigen bij de uitvoering ervan. 2. Neemt actief deel aan taken en projecten die niet tot zijn/haar direct takenpakket behoren. Legt samenwerkingsverbanden met andere afdelingen. 3. Kent en respecteert de missie, waarden en doelstellingen van de zone en respecteert in de eigen adviezen en beslissingen het ruimer beleidskader. (Doelen, waarden, cultuur) 4. Neemt bij acties en beslissingen de voor- en nadelen voor de zone in overweging en heeft oog voor de kosten die met een initiatief of voorstel samenhangen. 5. Benut kansen die de belangen van de organisatie dienen.
---	--

Initiatief nemen (niveau 3)

0.1.1 Functiefamiliecompetenties

Resultaatgericht handelen (niveau 3)

Gefocust zijn op het concretiseren van doelen en het behalen van resultaten volgens het tijdspad en de gemaakte afspraken.

Introduceert specifieke veranderingen in processen om de resultaten en de performantie te verbeteren.	1. Introduceert systemen om resultaten te meten ten aanzien van de doelstellingen. 2. Heeft aandacht voor kritische succesfactoren. 3. Beoordeelt bestaande processen op hun doeltreffendheid om de gestelde doelen te realiseren. 4. Elimineert systemen, methodes en procedures als ze geen toegevoegde waarde meer bieden aan de organisatie of de klanten.
--	--

Samenwerken (niveau 3)

Een actieve bijdrage leveren aan gezamenlijke resultaten en het oplossen van problemen of conflicten. Je respecteert de kwaliteiten van andere teamleden, kent je eigen sterke punten en weet deze op de juiste waarde te schatten.

Bevordert de samenwerking in de groep en pakt conflicten aan.	1. Moedigt anderen aan om mee te werken aan voorstellen en verbeteringen. 2. Maakt conflicten bespreekbaar. 3. Moedigt collega's aan om onenigheden onderling uit te praten. 4. Neemt initiatieven waardoor men beter samenwerkt. 5. Introduceert of implementeert initiatieven om de groepssfeer te bewaken of te verbeteren. 6. Stimuleert de groep om aan een probleem te blijven werken. 7. Nodigt anderen uit om hun standpunt te delen binnen de groep. 8. Deelt het groepssucces met de andere groepsleden. 9. Zorgt ervoor dat ieder groepslid een inbreng kan leveren. 10. Zoekt naar mogelijkheden om verschillende standpunten te verzoenen.
--	---

Stressbestendigheid (niveau 3)

Kunnen omgaan met spanningen in de werksituatie. Effectief blijven presteren onder tijdsdruk, met onvoldoende middelen, bij tegenslag, teleurstelling of tegenspel.

Toont zich zelfzeker, geeft blijk van innerlijke controle en relativeringsvermogen.	1. Blijft doelmatig denken en handelen in situaties van langdurig verhoogde druk. 2. Kan voor zichzelf spanningen en tegenslagen verwerken en relativeren. 3. Straalt zelfvertrouwen uit. 4. Kan zich handhaven in situaties met onzekerheden en onbekenden. 5. Blijft optimistisch, constructief, resultaatgericht in moeilijke omstandigheden. 6. Toont zelfcontrole, ook onder hoge druk.
--	---

Coachen en ontwikkelen (niveau 3)

Medewerkers begeleiden naar optimale prestaties, groei in hun functie en uitbreiding van hun loopbaankansen.

Voorziet hoe anderen zich ontwikkelen en anticipeert hierop.	1. Heeft oog voor de potentiële capaciteiten van de andere. 2. Stimuleert anderen hun competenties in te zetten en te vergroten. 3. Voorziet in de nodige persoonlijke ondersteuning bij het leerproces. 4. Zorgt voor aangepaste en nuttige opdrachten, formele opleiding of andere ervaringen. 5. Biedt de medewerker de mogelijkheid zich te ontwikkelen door taken en verantwoordelijkheden te delegeren die in beperkte mate hun grenzen verleggen.
---	--

Richting geven (niveau 3)

Medewerkers aansturen zodanig dat zij hun doelstellingen kunnen realiseren.

Bouwt een performant team om de lange termijn doelen te realiseren.	1. Communiceert en verduidelijkt het beleid ten aanzien van de medewerkers. 2. Geeft aan verschillende medewerkers en in verschillende situaties op een aangepaste manier leiding. 3. Brengt een visie over die enthousiasme en betrokkenheid doet ontstaan. 4. Stimuleert open communicatie en overleg tussen de medewerkers. 5. Ontwikkelt een team met complementaire competenties en talenten.
--	--