

# Competentieprofiel Klantadviseur



November 2023





## Inleiding

### Hoe zijn de competenties beschreven?

De competenties zijn zoveel mogelijk beschreven in termen van waarneembaar gedrag: de nadruk ligt op wat personen in de functie 'zichtbaar' doen.

De competenties in dit handboek zijn als volgt uitgewerkt:

1. **Label:** de titel van de competentie
2. **Definitie:** de omschrijving van de betreffende competentie
3. **Operationalisering:** dit zijn de verschillende gedragsvoorbeelden per niveau die kenmerkend zijn voor de competentie. De niveaus zijn oplopend in moeilijkheidsgraad. Het eerste niveau is dus eenvoudiger in te laten zien gedrag dan het tweede niveau.

### *Nota Bene*

Daar waar in de competentie 'hij-zijn' staat wordt ook 'zij-haar' bedoeld.

### Opbouw van de competenties

Elke competentie kent drie niveaus. Bij de keuze voor een niveau worden de gedragsvoorbeelden uit het lagere niveau/de lagere niveaus als aanwezig verondersteld. Dus: wanneer de norm competentieniveau twee is, worden alle gedragsvoorbeelden zoals beschreven bij competentieniveau 1 als aanwezig verondersteld. Wanneer de norm competentieniveau 3 is, dan worden de gedragsvoorbeelden van zowel niveau twee als een als aanwezig verondersteld.

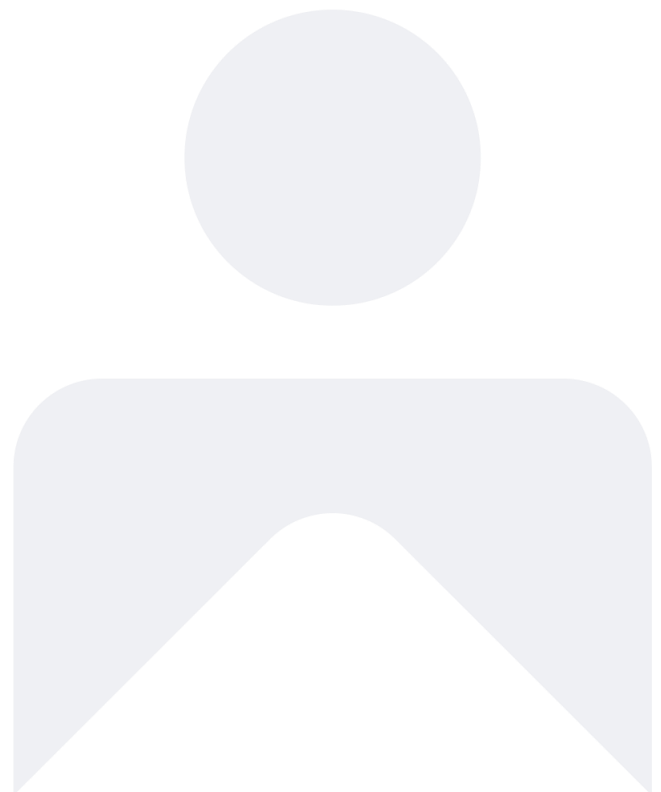
Er bestaat ook een opbouw in zwaarte *tussen* de verschillende competenties. Zo is *analyseren* een zwaardere competentie dan *informatie verzamelen*. Bij de keuze voor de competentie *analyseren* (het ordenen en structuren van complexe informatie en het leggen van verbanden) wordt verondersteld dat de competentie *informatie verzamelen* (het verkrijgen van informatie) al aanwezig is.

Het gaat bij het selecteren van de competenties steeds om de kern van het gewenste gedrag en de intentie tot het gedrag. Bijvoorbeeld: wordt er verwacht dat kennis wordt opgedaan om deze nieuwe kennis op een specifiek vakgebied toe te passen in de organisatie (*expertise*) of wordt verwacht dat kennis wordt onderhouden vanuit het oogpunt van persoonlijke ontwikkeling en open staan voor veranderingen (*leervermogen*)?



## Competentiematrix

Competentie	Competentieniveau Klantadviseur
<i>Generieke competenties</i>	
Eigenaarschap	1
Samenwerken	1
Inlevingsvermogen	2
<i>Specifieke competenties</i>	
Zorgvuldigheid	2
Klantpartnerschap	2
Communiceren	2





## Voorwaarden voor succes

<b>Zorgvuldigheid</b>	<i>Vermogen om gedurende langere periode nauwkeurig en zorgvuldig te werken, met oog voor detail, gericht op het voorkomen van fouten en slordigheden, zowel in eigen als andermans werk.</i>
<b>Competentieniveau 1</b>	Werkt zorgvuldig met oog voor detail
	Houdt eigen werk overzichtelijk en inzichtelijk, ook voor anderen
	Heeft en gebruikt eigen checklist van uit te voeren taken en activiteiten
	Kan langdurig met details omgaan zonder fouten te maken
<b>Competentieniveau 2</b>	Houdt status van (eigen) werkzaamheden gedetailleerd bij
	Controleert eigen en andermans werk op juistheid en volledigheid
	Blijft alert op nauwkeurigheid in geval van regelmatig terugkerende werkzaamheden
	Checkt of juiste werkwijze/procedure is gehanteerd en de werkzaamheden zijn uitgevoerd
<b>Competentieniveau 3</b>	Monitort activiteiten, processen, projecten op juistheid, volledigheid en tijdigheid
	Zorgt ervoor dat ook onder druk en over langere tijd werkzaamheden accuraat worden uitgevoerd
	Ontwikkelt een systeem om fouten te voorkomen



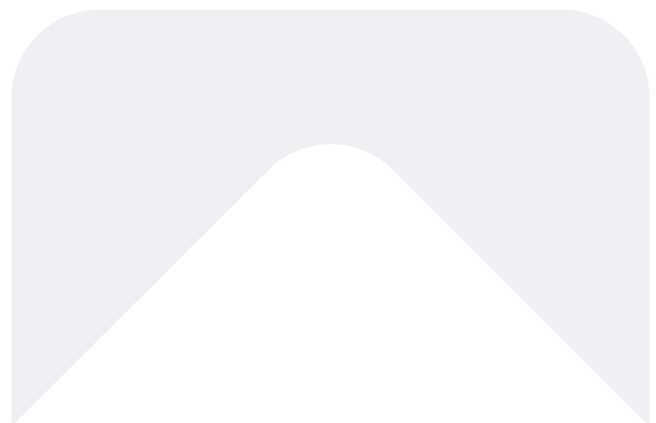
## Realiseren van doelen

<b>Eigenaarschap</b>	<i>Verantwoordelijkheid nemen voor je werkzaamheden en daarbij de organisatie als geheel zien. Vanuit je professie de regie nemen door richting en sturing te geven aan zowel je eigen ontwikkeling als aan die van collega's.</i>
<b>Competentieniveau 1</b>	Ziet het grotere geheel waar de eigen werkzaamheden deel van uit maken
	Voelt zich verantwoordelijk voor de oplossing van een knelpunt zodra zich dat aandient
	Is zich bewust van de eigen invloedssfeer en denkt in mogelijkheden
	Kent eigen talenten en schakelt waar nodig hulp van anderen in m.b.t. eigen ontwikkeling
<b>Competentieniveau 2</b>	Toont persoonlijk leiderschap door op eigen koers te varen middels het uitspreken van de eigen mening en het nemen van eenduidige beslissingen
	Toont zich professioneel betrokken bij het realiseren van de doelen van <b>bewoners/ cliënten</b> en collega's, is normgevend vanuit zijn professie en stelt en bewaakt grenzen
	Maakt keuzes die de eigen ontwikkeling en doelen van de organisatie optimaal samenbrengen en creëert de voorwaarden voor de uitvoering ervan
	Is in staat acties en verantwoordelijkheden bij de juiste personen te laten of neer te leggen
<b>Competentieniveau 3</b>	Gelooft in eigen visie ook als anderen het er niet mee eens zijn, stelt zich kwetsbaar op
	Kiest de eigen koers en weet deze te realiseren binnen of buiten de organisatie, rekening houdend met de eigen persoonlijke missie, drijfveren, sterke en zwakke kanten
	Creëert de juiste atmosfeer waarin anderen zich kwetsbaar durven op te stellen en keuzes durven te maken, stimuleert anderen in het nemen van eigen regie en verantwoordelijkheid
	Voelt zich mede verantwoordelijk voor de werkomgeving en -sfeer en pakt eventuele knelpunten en problemen in onderlinge verhoudingen adequaat op



## Mensen meekrijgen

Communiceren	<i>Ideeën en informatie in heldere en correcte taal communiceren, zodanig dat de essentie bij anderen overkomt en wordt begrepen.</i>
<b>Competentieniveau 1</b>	Is helder in taalgebruik; kan iets kort en duidelijk overbrengen en sluit het taalgebruik aan bij de gesprekspartner
	Brengt heldere structuur aan in de informatie door de vorm en opbouw en vat een boodschap goed samen
	Plaatst de boodschap in een context: geeft de achtergrond en de eigen rol aan
	Woorden en lichaamstaal zijn congruent: wat je zegt komt overeen met wat je uitstraalt
<b>Competentieniveau 2</b>	Kan een complex onderwerp begrijpelijk maken voor de doelgroep
	Betrekt de doelgroep of kenmerken daarvan bij de inkleding van het verhaal en gebruikt passende voorbeelden
	Plaatst het verhaal in een breder verband en geeft samenhangen weer
	Kan de relevantie van een boodschap voor de doelgroep vertalen
<b>Competentieniveau 3</b>	Kan van meerdere complexe onderwerpen hun onderlinge samenhang uitleggen
	Kan vage en onduidelijke discussies verhelderen door de verschillende meningen van elkaar te onderscheiden en tot de kern terug te brengen
	Kan verschillende perspectieven op complexe vraagstukken onderscheiden en in relatie tot elkaar beschrijven
	Kan abstracte informatie (bijvoorbeeld beleidsplannen) samenvatten, én vertalen in concrete informatie





Inlevingsvermogen	<i>Inschatten en begrijpen van gedachten en gevoelens van anderen en de onderliggende factoren voor hun gedrag</i>
Competentieniveau 1	Herkent emoties op basis van lichaamstaal, gezichtsuitdrukking en stem
	Toont in houding, woord en gedrag respect voor verschillen in cultuur, geaardheid, waarden e.d.
	Begrijpt en erkent zowel emoties als uitgesproken woorden in boodschappen van anderen, toont zich bewust van de persoonlijke beleving en gevoelens van anderen
	Heeft aandacht voor de ander, luistert naar de ander en haakt hierop in, stelt vragen om de eigen waarneming te toetsen en vat samen
Competentieniveau 2	Begrijpt en erkent niet uitgesproken of minder duidelijk uitgesproken gedachten en gevoelens van anderen
	Houdt rekening met de emotionele impact op anderen, van bepaalde gebeurtenissen en/of van het eigen gedrag
	Herkent en benoemt patronen in reacties van anderen <b>en toetst deze</b>
Competentieniveau 3	Toont inzicht in de achterliggende redenen voor gedrag en reacties van anderen
	Begrijpt en erkent motieven voor gedrag van anderen, laat merken beweegredenen en belangen van anderen te onderkennen
	Maakt een (gebalanceerde) inschatting van sterktes en zwaktes van een ander gebaseerd op een dieperliggend inzicht over de ander



<b>Klantpartnerschap</b>	<i>Onderzoeken van de wensen en behoeften van de (interne- en externe) klanten en daarop effectief inspelen.</i>
<b>Competentieniveau 1</b>	Ondersteunt de klant bij het formuleren van zijn vraag en maakt duidelijke afspraken over rollen en verwachtingen
	Verplaatst zich in het perspectief van de klant en diens omgeving bij het vinden van een passend en realistisch antwoord op de klantvraag
	Stimuleert de eigen regie van de klant bij het realiseren van zijn wensen of behoeften
	Komt afspraken na en houdt klanten op de hoogte van de voortgang van werkzaamheden. Bewaakt klanttevredenheid en toetst dit op continue basis
<b>Competentieniveau 2</b>	Ontwikkelt samen met de klant een aanpak vanuit de vraag en behoeften van de klant. Stelt zich hierbij onafhankelijk op
	Verplaatst zich in de werkelijke behoeften, problemen en vragen van de klant: houdt zich op de hoogte van de omgeving en ontwikkelingen van de klant
	Denkt merkbaar met de klant mee om tot oplossingen te komen die nauw aansluiten bij de context en werkelijke vraag van de klant
<b>Competentieniveau 3</b>	Verplaatst zich in lange termijn vraagstukken van de klant, houdt daar in advies en aanpak rekening mee
	Plaatst problemen en vragen van de klant in een bredere (organisatie-) context
	Ontwikkelt samen met de klant een aanpak met langere termijn implicaties. Zet zich in om een duurzame klantrelatie op te bouwen en te onderhouden
	Zoekt actief in dienstverlening naar samenwerking en win-win situaties en behoudt hierbij een onafhankelijke blik





<b>Samenwerken</b>	<i>Creëren van verbinding met anderen (collega's, cliënten, vrijwilligers, naasten) zodat gezamenlijke doelstellingen bereikt worden.</i>
<b>Competentieniveau 1</b>	Werkt mee aan het totale proces, maakt afspraken met collega's over uitvoering, voert eigen deel van het werk uit en draagt (tijdig) eigen werk over
	Deelt relevante informatie met collega's en houdt hen op de hoogte
	Ziet wanneer collega's of anderen hulp nodig hebben en biedt ook ongevraagd hulp aan
	Toont respect voor anderen, laat zich positief over hen uit, en laat hen in hun waarde
<b>Competentieniveau 2</b>	Weet wat ieders talenten zijn, waardeert en gebruikt deze. Vraagt om advies, ideeën en meningen van anderen <b>en benut deze</b>
	Wil van anderen leren en vraagt om feedback over eigen functioneren of gedrag
	Betrekt anderen om tot een gemeenschappelijk doel te komen, houdt rekening met de belangen van anderen en handelt daarnaar
	Geeft anderen open en constructieve feedback en complimenteert bij goede prestaties
<b>Competentieniveau 3</b>	Draagt actief bij en betreft anderen bij het formuleren en realiseren van teamdoelen en -werkwijzen
	Stemt consequenties van acties en beslissingen met betrokkenen af
	Bevordert goede werkrelaties onafhankelijk van persoonlijke voorkeuren
	Maakt conflicten bespreekbaar en werkt zo aan de oplossing ervan