

# Competentieprofiel Medewerker support



*inovum*

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.

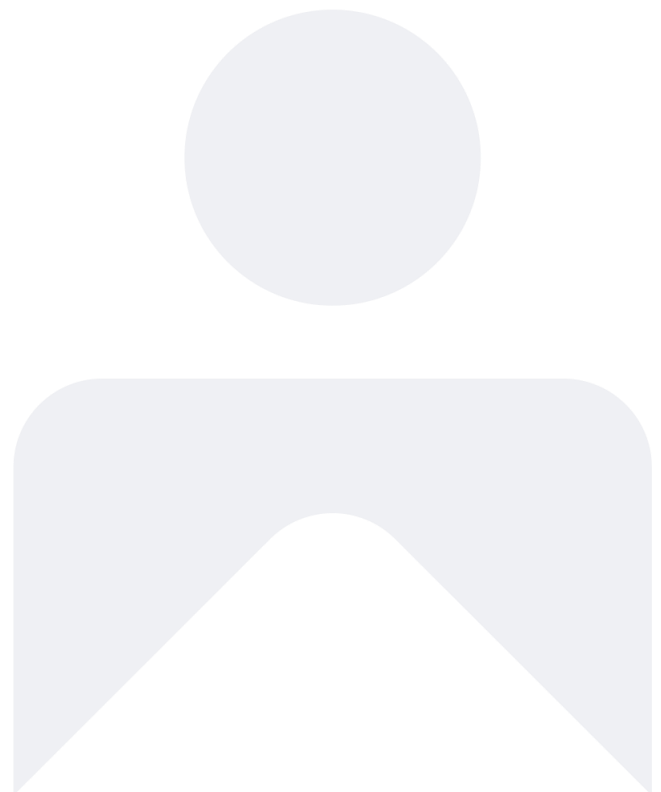
Er bestaat ook een opbouw in zwaarte *tussen* de verschillende competenties. Zo is *analyseren* een zwaardere competentie dan *informatie verzamelen*. Bij de keuze voor de competentie *analyseren* (het ordenen en structuren van complexe informatie en het leggen van verbanden) wordt verondersteld dat 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 Medewerker support
<i>Generieke competenties</i>	
Eigenaarschap	1
Samenwerken	1
Inlevingsvermogen	1
<i>Specifieke competenties</i>	
Zorgvuldigheid	2
Servicegerichtheid	1





## 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

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>Servicegerichtheid</b>	<i>Het hebben van interesse in en oprechte aandacht voor de klant. Het herkennen en begrijpen van de behoeften van klant. Het van dienst zijn op een manier die de verwachtingen van de klant overtreft.</i>
<b>Competentieniveau 1</b>	Heeft oog voor de klant, geeft deze het gevoel dat deze gezien wordt en welkom is
	Benadert klanten vriendelijk en toont in houding, woord en gedrag respect voor verschillen in cultuur, geaardheid, waarden e.d.
	Luistert naar vragen en opmerkingen van klanten
	Geeft duidelijk en concreet antwoord op vragen en toetst of de boodschap is begrepen
<b>Competentieniveau 2</b>	Vraagt klanten zorgvuldig naar hun wensen en denkt bij het zoeken naar een oplossing actief mee vanuit het gezichtspunt van de klant
	Toont begrip voor klachten van klanten (ook interne afnemers), reageert niet defensief en zorgt voor correcte afhandeling
	Leeft zich in, in de klant om te weten hoe deze behandeld wil worden en stelt vragen om de eigen waarneming te toetsen en vat samen
	Bespreekt met de klant wederzijdse verwachtingen
<b>Competentieniveau 3</b>	Onderzoekt de 'vraag achter de vraag' van de klant en begrijpt en erkent beweegredenen en belangen van de klant
	Speelt in op achterliggende gevoelens en belangen van de klant door alert te zijn op signalen en deze bespreekbaar te maken
	Onderneemt specifieke aanvullende acties om toegevoegde waarde voor de klant te leveren en de verwachtingen te overtreffen
	Vraagt feedback aan de klant om te evalueren of de verwachtingen van de klant ook echt zijn overtroffen



Samenwerken	<i>Creëren van verbinding met anderen (collega's, cliënten, vrijwilligers, naasten) zodat gezamenlijke doelstellingen bereikt worden.</i>
Competentieniveau 1	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
Competentieniveau 2	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
Competentieniveau 3	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