

Competentieprofiel Applicatiebeheerder 2



December 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.

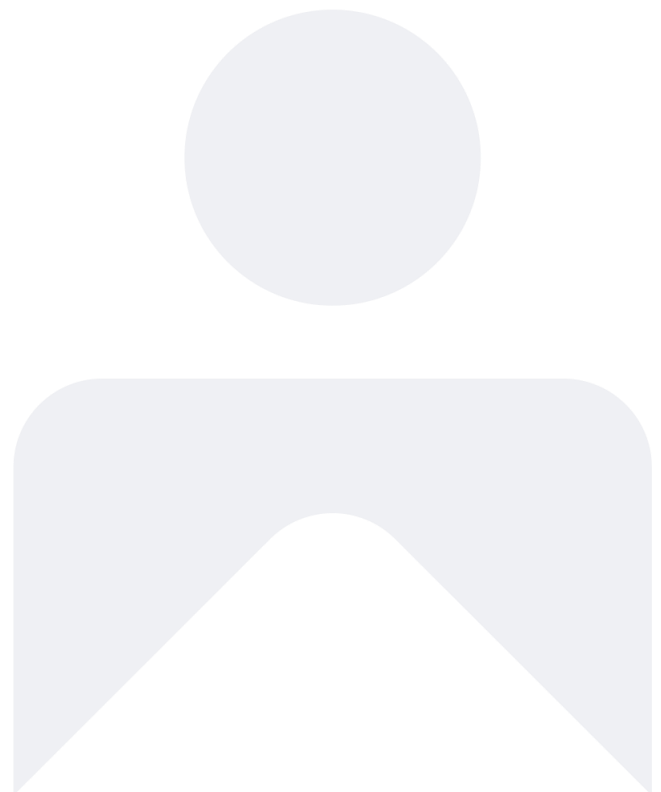
Er bestaat ook een opbouw in zwaarte *tussen* de verschillende competenties. Zo is *analyseren* een zwaardere competentie dan *informatie verzamelen*. Bij de keuze voor de competentie *analyseren* (het ordenen en structuren van complexe informatie en het leggen van verbanden) wordt verondersteld dat 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 Applicatiebeheerder 1
<i>Generieke competenties</i>	
Eigenaarschap	2
Samenwerken	2
Inlevingsvermogen	2
<i>Specifieke competenties</i>	
Klantpartnerschap	3
Expertise	2
Anticiperen	2
Impact	2



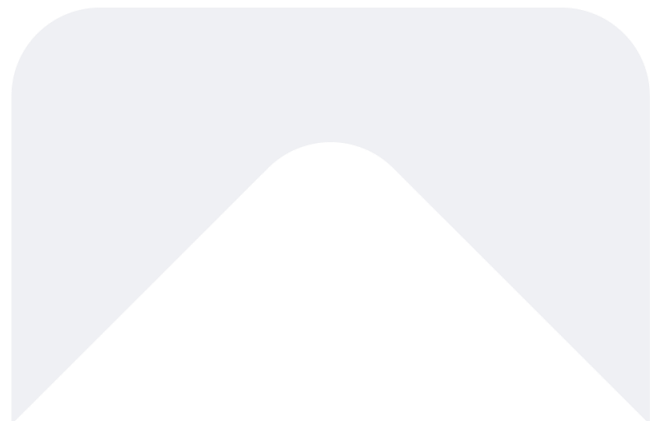


Voorwaarden voor succes

Anticiperen	<i>Signaleren van kansen, mogelijkheden en/of knelpunten en daarop gericht actie ondernemen en vooruit denken hoe kansen te pakken en/of problemen te voorkomen zijn.</i>
Competentieniveau 1	Kijkt vooruit in het eigen werk en maakt vooraf een goede inschatting van benodigde acties
	Signaleert relevante mogelijkheden en/of knelpunten en stelt deze aan de orde
	Handelt direct of stelt prioriteiten bij als een situatie wordt voorzien waarin actie nodig is
	Komt uit zichzelf met voorstellen ter verbetering van het eigen werk
Competentieniveau 2	Is proactief; formuleert een voorstel tot verbetering naar aanleiding van gesignaleerde kansen en mogelijkheden
	Neemt maatregelen om herhaling van knelpunten te voorkomen of kansen op langere termijn te benutten.
	Geeft gevraagd en ongevraagd advies ter verbetering van de resultaten
	Onderneemt acties om de consequenties van zijn/haar besluiten voor personen of afdelingen in de organisatie zo goed mogelijk op te vangen.
Competentieniveau 3	Anticipeert op situaties in de toekomst
	Onderneemt actie om een kans te creëren of toekomstige crisis te voorkomen die niet zichtbaar is voor anderen
	Stuurt de koers van de afdeling of organisatie tijdig bij op basis van nieuwe ontwikkelingen
	Zet organisatiebrede acties in gang om te stimuleren dat genomen maatregelen ook daadwerkelijk worden uitgevoerd



Expertise	<i>Hebben, onderhouden en toepassen van expertise binnen het eigen vakgebied/werkterrein</i>
Competentieniveau 1	Heeft inzicht in werkprocessen, werkmethodes en stand van zaken binnen het eigen vakgebied/werkterrein en aanpalende werkgebieden
	Hanteert vuistregels, gezond verstand en (werk)ervaring bij benadering van vraagstukken
	Gebruikt benodigde en opgedane kennis en ervaring om de eigen werkzaamheden effectief en efficiënt uit te voeren
	Benut de kennis en ervaring van collega's en anderen om eigen expertise te verdiepen en te verbreden
Competentieniveau 2	Signaleert ontwikkelingen binnen het eigen vakgebied/werkgebied en onderzoekt of die bruikbaar zijn binnen de organisatie
	Ontsluit kennis door eigen kennis naar anderen over te dragen ter bevordering van kennisontwikkeling binnen de organisatie
	Onderzoekt of nieuwe mogelijkheden binnen eigen vakgebied/werkterrein bruikbaar zijn binnen de organisatie
	Beziet vraagstukken vanuit meerdere invalshoeken en werk- en/of expertisegebieden en plaatst het binnen de context van andere vraagstukken binnen de organisatie
Competentieniveau 3	Weet mogelijkheden en onmogelijkheden van nieuwe ontwikkelingen exact te benoemen en te onderbouwen
	Ontwikkelt nieuwe inzichten op het eigen werkterrein vanuit een breed scala aan informatie
	Presenteert ontwikkelingen en toepassingen daarvan binnen de organisatie naar buiten toe





Realiseren van doelen

Eigenaarschap	<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>
Competentieniveau 1	Ziet het grotere geheel waar de eigen werkzaamheden deel van uitmaken
	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
Competentieniveau 2	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 bewoners/ cliënten 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
Competentieniveau 3	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

Impact	<i>Het overtuigen van anderen door middel van argumenten, overredingskracht, persoonlijk overwicht en tact, gericht op het verkrijgen van instemming met bepaalde plannen, ideeën of oplossingen.</i>
Competentieniveau 1	Gebruikt duidelijke voorbeelden en verschillende argumenten om anderen te overtuigen: spreekt duidelijk, gestructureerd en met zelfvertrouwen
	Luistert goed naar de ander en reageert hierop: toont begrip
	Onderneemt verschillende stappen om steun en/of draagvlak te krijgen, betreft anderen in een vroeg stadium
	Begrijpt welke argumenten en redeneringen de ander aanspreekt en gebruikt deze
Competentieniveau 2	Maakt een inschatting van de ander en zijn/haar belangen/positie en speelt daarop in
	Voorziet reacties en argumenten van anderen en past eigen argumentatie, stijl en presentatie hierop aan
	Begrijpt en erkent onderliggende motieven van anderen en speelt daarop in
	Varieert tussen het geven van argumenten, het stellen van vragen, spiegelen, (even) niets doen (loslaten, ruimte geven)
Competentieniveau 3	Gebruikt indirecte beïnvloeding: schakelt sleutelfiguren in om anderen te overtuigen
	Bouwt bewust stapsgewijs draagvlak voor eigen standpunt en geeft informatie op strategisch juiste momenten om beoogde doelen te bereiken
	Beïnvloedt belanghebbenden buiten de directe organisatie
	Bouwt (politieke) coalities en zorgt voor draagvlak om anderen te winnen voor het eigen standpunt



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 en toetst deze
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



Klantpartnerschap	<i>Onderzoeken van de wensen en behoeften van de (interne- en externe) klanten en daarop effectief inspelen.</i>
Competentieniveau 1	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
Competentieniveau 2	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
Competentieniveau 3	Verplaatst zich in lange termijn vraagstukken van de klant, houdt daar in advies en aanpak rekening mee
	Plaakt 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



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 en benut deze
	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