

# Competentieprofiel Medewerker servicedesk 2



Maart 2024





## 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.

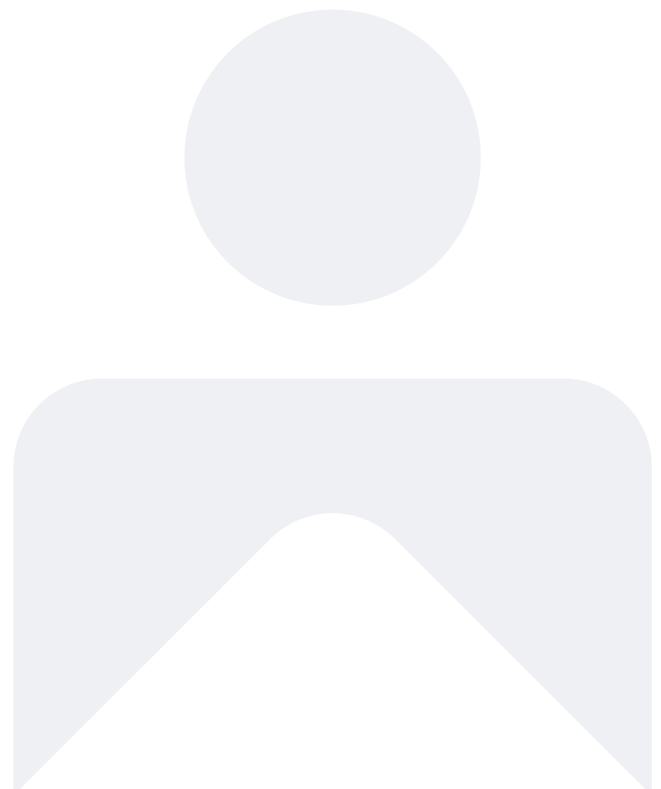
Er bestaat ook een opbouw in zwaarte *tussen* de verschillende competenties. Zo is *analyseren* een zwaardere competentie dan *informatie verzamelen*. Bij de keuze voor de competentie *analyseren* (het ordenen en structuren van complexe informatie en het leggen van verbanden) wordt verondersteld dat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





## Voorwaarden voor succes

Expertise	<i>Hebben, onderhouden en toepassen van expertise binnen het eigen vakgebied/werkterrein</i>
<b>Competentieniveau 1</b>	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
<b>Competentieniveau 2</b>	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
<b>Competentieniveau 3</b>	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

<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 vanuit 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



Praktisch handelen	<i>Het uit eigen beweging praktisch en doortastend oplossen van vraagstukken. Signaleren van mogelijkheden ter verbetering.</i>
<b>Competentieniveau 1</b>	Weet wat te doen en neemt (binnen kaders) initiatief, stelt prioriteiten in het eigen werk
	Neemt verantwoordelijkheid voor het op tijd afronden van het werk en het nakomen van afspraken
	Signaleert problemen/knelpunten en wacht niet af, maar neemt het voortouw om deze op te lossen
	Signaleert mogelijkheden en draagt uit eigen beweging ideeën of (verbeter)voorstellen aan binnen het eigen werkgebied
<b>Competentieniveau 2</b>	Neemt verantwoordelijkheid voor het bereiken van afgesproken doelen en resultaten
	Brengt problemen helder onder woorden en draagt oplossingen aan.
	Toont zich creatief bij het oplossen van praktische vraagstukken
<b>Competentieniveau 3</b>	Heeft overzicht over de uit te voeren taken en genereert de middelen die voor het bereiken van de doelstellingen benodigd zijn.
	Geeft aan hoe het werk efficiënt en effectief kan worden ingedeeld en uitgevoerd
	Geeft aan wanneer realisatie dreigt af te wijken van planning en om welke reden.
	Schat de ernst van het probleem in, komt met ideeën of acties gericht op oplossingen van problemen, onderzoekt de oorzaak van problemen en zoekt naar structurele oplossingen.

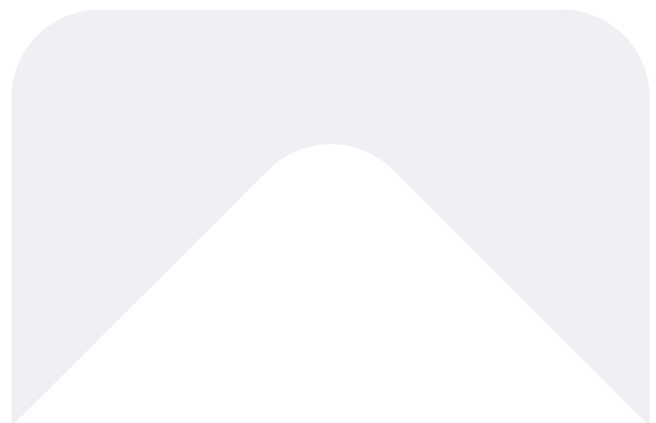


<b>Plannen en organiseren</b>	<i>Structuur aanbrengen in het uit te voeren werk, gericht op het efficiënt omgaan met beschikbare tijd, middelen en mensen, nu en in de toekomst.</i>
<b>Competentieniveau 1</b>	Beoordeelt welke werkzaamheden zelf te doen en wat door anderen en maakt hierover afspraken met anderen
	Combineert verschillende werkzaamheden op effectieve en efficiënte wijze. Herkent wat belangrijk en urgent is in het eigen werk en wijzigt eigen prioriteiten indien nodig
	Maakt plan voor eigen en andermans werkzaamheden met doelen en activiteiten en stelt prioriteiten
	Stuurt bij wijzigende inzichten en omstandigheden plannen bij. Treft in geval van problemen maatregelen om orde op zaken te stellen
<b>Competentieniveau 2</b>	Verdeelt werkzaamheden en maakt afspraken met betrokkenen over de uitvoering
	Volgt de voortgang van het werk en brengt betrokkenen hiervan op de hoogte
	Signaleert problemen in de planning en voortgang tijdig en spreekt anderen hierop aan
	Overziet gevolgen van wijzigingen in het plan van aanpak en heroverweegt prioriteiten
<b>Competentieniveau 3</b>	Schat toekomstige werkdruk in en houdt hiermee rekening in de toewijzing van middelen en capaciteiten
	Anticipeert op wijzigingen en ontwikkelingen en houdt daar in de planning rekening mee
	Coördineert en overziet werk van diverse onderdelen en schat in wat dit voor het totaal betekent



## 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
	Brenkt 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







<b>Inlevingsvermogen</b>	<i>Inschatten en begrijpen van gedachten en gevoelens van anderen en de onderliggende factoren voor hun gedrag</i>
<b>Competentieniveau 1</b>	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
<b>Competentieniveau 2</b>	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>
<b>Competentieniveau 3</b>	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



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



<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

