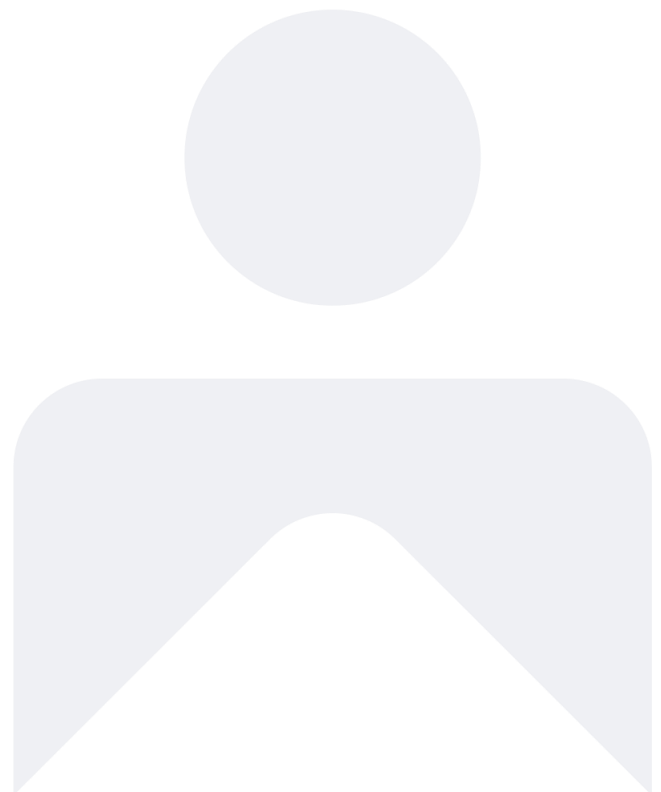


# Competenties Communicatieadviseur

*inovum*

April 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.

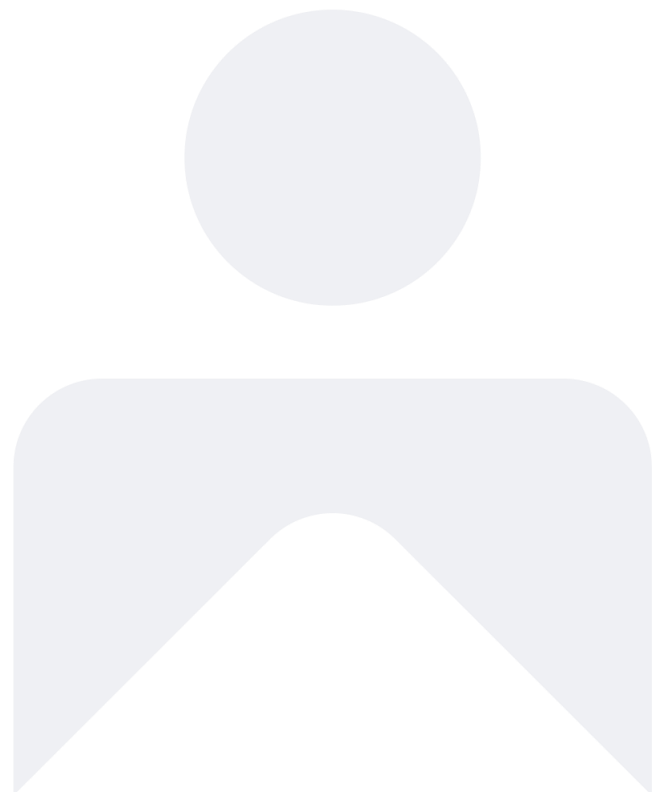
Er bestaat ook een opbouw in zwaarte *tussen* de verschillende competenties. Zo is *analyseren* een zwaardere competentie dan *informatie verzamelen*. Bij de keuze voor de competentie *analyseren* (het ordenen en structuren van complexe informatie en het leggen van verbanden) wordt verondersteld dat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





## Voorwaarden voor succes

<b>Creativiteit</b>	<i>Met creatieve oplossingen komen voor vraagstukken in werksituaties en nieuwe werkwijzen bedenken ter vervanging van bestaande.</i>
<b>Competentieniveau 1</b>	Reageert enthousiast op nieuwe en/of ongebruikelijke ideeën
	Toont belangstelling voor andere benaderingswijzen, gaat in op een nieuwe zienswijze van anderen
	Heeft bij vraagstukken of problemen meerdere suggesties voor een aanpak
	Stelt aannames en vanzelfsprekendheden ter discussie om nieuwe ideeën te kunnen genereren
<b>Competentieniveau 2</b>	Associeert gemakkelijk, legt snel relaties vanuit één gegeven naar een ander
	Bekijkt zaken vanuit ongebruikelijke invalshoeken
	Combineert bestaande oplossingen of ideeën tot een oplossing die uniek is
	Integreert aangeleerde concepten of methoden met ideeën en observaties en maakt ingewikkelde problemen/situaties eenvoudiger en gemakkelijker te begrijpen
<b>Competentieniveau 3</b>	Experimenteert met het voortbouwen op andermans oorspronkelijke ideeën, probeert aanpakken uit
	Komt snel met nieuwe scenario's als de omstandigheden of gegevens wijzigen
	Komt met ongebruikelijke oplossingen en/of met nieuwe concepten om een probleem op te lossen of resultaten te verbeteren
	Verbindt concepten uit andere vakgebieden met het eigen werk tot iets nieuws en past deze toe



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 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



<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



<b>Visie</b>	<i>Het overzien en begrijpen van externe- en interne ontwikkelingen, begrijpen wat dit betekent voor het producten- en dienstenpakket van de eigen groep/team en voor de organisatie als geheel, het op basis daarvan ontwikkelen van lange termijn doelstellingen.</i>
<b>Competentieniveau 1</b>	Kent de visie en organisatieprincipes van de organisatie en weet de consequenties hiervan aan te geven voor te nemen besluiten
	Kan de strategie ontleden in concrete punten die van belang zijn voor het werk-/vakgebied
	Heeft een totaaloverzicht over het producten- en dienstenpakket van de organisatie
	Begrijpt de relatie tussen specifieke vraagstukken binnen het eigen werk-/vakgebied en de beleidsdoelstellingen van de organisatie
<b>Competentieniveau 2</b>	Ziet hoe externe ontwikkelingen de organisatie beïnvloeden (kansen en bedreigingen) anticipeert daarop door plannen te maken voor het eigen team c.q. voor de ontwikkeling van expertise
	Ontwikkelt met het oog op de strategische doelstellingen van de organisatie lange termijn plannen en heeft een scenario om deze te realiseren
	Anticipeert op problemen en kansen en past eventueel de lange termijn plannen aan
<b>Competentieniveau 3</b>	Heeft inzicht in hoe ontwikkelingen op verschillende terreinen (maatschappelijk, branche, vak gerelateerd) impact hebben op de toekomst van de totale organisatie
	Wijzigt, indien nodig, huidig beleid, processen en werkmethodes om kansen voor de organisatie te creëren





## Mensen meekrijgen

<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



<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
	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



<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