

Competentie definities

Ik en mijn talent



Kwaliteitsgerichtheid: *Hoge kwaliteitsnormen hanteren en streven naar voortdurende verbeteringen en borging van kwaliteit.*

gedragsvoorbeelden
houdt zich aan de voorgeschreven kwaliteitseisen
controleert regelmatig of het eigen werk aan de voorgeschreven kwaliteitsnormen voldoet
vraagt regelmatig feedback over de kwaliteit
herstelt fouten als deze aan het licht komen
onderneemt zelfstandig actie om de kwaliteit van het eigen werk te waarborgen

Vakgerichtheid: *Zelfstandig uitvoeren van werkzaamheden volgens de professionele standaarden van het vak. Zichzelf ontwikkelen in het vakgebied. Het vak beheersen.*

gedragsvoorbeelden
gaat zorgzaam om met hulpmiddelen en materialen
houdt zich aan regels en procedures. Bijvoorbeeld t.a.v. veiligheid
werkt efficiënt, zorgvuldig en netjes
werkt volgens 'het boekje'
weet wat er gedaan moet worden en hoe het gedaan moet worden

Samenwerken: *Op effectieve wijze (mee)werken aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer het niet direct een persoonlijk belang dient.*

gedragsvoorbeelden
deelt kennis en ervaring met anderen
staat open voor de mening en ideeën van anderen in de groep of het team
signaleert wanneer anderen hulp nodig hebben en neemt taken zo nodig over
laat duidelijk zien het gezamenlijk resultaat belangrijk te vinden
viert successen en betreurt mislukkingen gezamenlijk

Inlevingsvermogen: *Zich bewust zijn van de houding, gevoelens en omstandigheden van anderen en van de invloed van het eigen gedrag op hen.*

gedragsvoorbeelden
geeft anderen de ruimte om hun verhaal te doen, onderbreekt hen niet steeds
toont openheid, interesse en respect in standpunten die afwijken van de eigen mening
geeft gevoelens van anderen in eigen woorden weer om zo de ander het gevoel te geven dat deze gevoelens niet alleen gehoord maar ook begrepen zijn
vraagt door op standpunten en op emotionele opmerkingen
is zich bewust van negatieve reacties van anderen op het eigen gedrag

Klantgerichtheid: *De wensen en behoeften van de klant of cliënt onderzoeken en hiernaar handelen, rekening houdend met de kosten en baten voor de eigen organisatie.*

gedragsvoorbeelden
inventariseert de wensen en de behoeften van de klant/cliënt grondig

licht klanten/cliënten in over oplossingen die aansluiten bij hun wensen
vertaalt de wensen van de klant/cliënten naar producten en diensten van de organisatie
zorgt ervoor dat de klant/cliënt tevreden is en verleent desgewenst extra service
luistert aandachtig en geeft de klant/cliënt het gevoel dat deze gehoord wordt en belangrijk is

Leervermogen: *Nieuwe informatie vlot en gemakkelijk opnemen en in de praktijk toepassen.*

gedragsvoorbeelden
begrijpt instructies snel en past deze correct toe
stelt veel vragen over hoe zaken werken of in elkaar zitten
onderkent eigen fouten en doet pogingen om deze te verbeteren of te voorkomen
past theoretische kennis (opgedaan in een cursus of opleiding) toe in de praktijk
pikt informatie op tijdens gesprekken die nuttig zijn voor de eigen taakuitvoering
gebruikt opgedane kennis in de praktijk

Plannen & organiseren: *Doelen en prioriteiten bepalen en benodigde acties, tijd en middelen aangeven om deze doelen te verwezenlijken.*

gedragsvoorbeelden
is in staat voor bepaalde activiteiten een realistisch tijdschema op te stellen
stelt actieplannen en stappenplannen op
plaatst activiteiten in de juiste volgorde en tijd
werkt ordelijk en netjes, gebruikt adequate structuren
stelt plannings bij wanneer hier aanleiding toe is

Luisteren: *Verbale en non-verbale boodschappen op kunnen nemen en begrijpen, doorvragen bij onduidelijkheden.*

gedragsvoorbeelden
laat middels lichaamstaal en oogcontact merken naar de ander te luisteren
onderbreekt de ander niet steeds en geeft hem de ruimte om zijn verhaal te kunnen vertellen
vat hetgeen de ander vertelt in eigen bewoordingen samen

Zelfontwikkeling: *Inzicht verwerven in de eigen identiteit, waarden, sterke en zwakke kanten, interesse en ambities en op basis hiervan acties ondernemen om competenties zo nodig verder te ontwikkelen.*

gedragsvoorbeelden
kent de eigen sterke en zwakke punten
volgt trainingen of neemt deel aan activiteiten om zichzelf te ontwikkelen
gaat actief op onderzoek uit om zichzelf te ontwikkelen
leert van gemaakte fouten

Coachen: *Medewerkers begeleiden en motiveren om hen effectiever te laten functioneren door hun zelfinzicht en probleemoplossend vermogen te vergroten.*

gedragsvoorbeelden
maakt anderen duidelijk wat er van hen verwacht wordt en helpt hen dit te realiseren
inventariseert en verheldert de problemen met de taakuitvoering van anderen
stimuleert en motiveert anderen om zelf met mogelijke oplossingen te komen
geeft tips, aanwijzingen en deskundig advies met het doel de taakuitvoering van anderen te verbeteren
geeft anderen eigen verantwoordelijkheid met name voor hun eigen leertraject

Ondernemerschap: *Kansen en mogelijkheden signaleren voor bestaande en nieuwe diensten en producten; daar vervolgens naar handelen.*

gedragsvoorbeelden	
	is alert op de behoeften en wensen van klanten en speelt hierop in
	ziet kansen om klanten te interesseren voor nieuwe producten en diensten en handelt hiernaar
	praat in termen van mogelijkheden en niet in termen van belemmeringen
	Brainstormt of spart regelmatig met anderen over nieuwe diensten en producten
	stapt op anderen af om de diensten en producten onder de aandacht te brengen

Besluitvaardigheid: *Op het juiste moment beslissingen nemen en standpunten innemen en zich hieraan committeren door ze uit te spreken en/of ernaar te handelen.*

gedragsvoorbeelden	
	neemt beslissingen die direct ingrijpen in de dagelijkse gang van zaken
	onderneemt acties wanneer zich structurele problemen voordoen die de dagelijkse gang van zaken belemmeren
	grijpt vlot in wanneer zich een acuut probleem op de werkvloer voordoet
	neemt standpunten in en spreekt een eigen mening uit over de gang van zaken en over het functioneren van anderen
	hakt knopen door tijdens (team)vergaderingen

Groepsgericht leidinggeven: *Richting en sturing geven aan een groep; samenwerkingsverbanden tussen groepsleden stimuleren om doelstellingen te bereiken.*

gedragsvoorbeelden	
	geeft de planning, procedure en wijze van werken aan
	onderkent en benut de verschillende kwaliteiten en talenten van de teamleden
	let erop dat de verschillende teamleden een actieve bijdrage leveren
	stuurt bij wanneer blijkt dat er spanningen zijn of wanneer de resultaten niet gehaald dreigen te worden

Initiatief: *Kansen creëren of problemen signaleren en ernaar handelen zonder af te wachten.*

gedragsvoorbeelden	
	komt ongevraagd met voorstellen en ideeën die bijdragen aan de kwaliteit van de organisatie
	komt actief met nieuwe plannen en voorstellen
	signaleert kansen en vertaalt deze naar voordelen voor de eigen organisatie
	wacht niet af, maar handelt uit zichzelf
	trekt activiteiten en verantwoordelijkheden naar zich toe

Innoverend vermogen: *Zich met een onderzoekende en nieuwsgierige geest richten op toekomstige vernieuwing van strategie, producten, diensten en markten.*

gedragsvoorbeelden	
	is op de hoogte van marktontwikkelingen en nieuwe vormen van technologie
	spreekt veel met vakgenoten en stelt vragen naar de manier waarop concurrenten werken
	vraagt door naar de toekomstige wensen van klanten
	is op de hoogte van de diensten en producten waar klanten c.q. afnemers niet tevreden over zijn en achterhaalt hiervan de reden
	is bezig met vernieuwing en met diensten die nog niet aangeboden worden

Sociabiliteit: *Zich gemakkelijk onder mensen begeven, op anderen afstappen en zich op natuurlijke wijze begeven in gezelschap.*

gedragsvoorbeelden	
	aarzelt niet om anderen te benaderen met vragen of verzoeken
	stapt op bijeenkomsten of feestelijke gelegenheden gemakkelijk op anderen af
	is goed in `social` en `small talk`, zit niet om gespreksonderwerpen verlegen
	haakt gemakkelijk in op een gesprek dat reeds gaande is
	houdt gesprekken gemakkelijk op gang

Verantwoording: *Het nemen en afleggen van verantwoordelijkheid voor acties van zichzelf, collega's en de organisatie.*

gedragsvoorbeelden	
	blijft effectief werken terwijl de kwaliteitseisen niet uit het oog worden verloren
	houdt zich aan gemaakte afspraken
	neemt verantwoordelijkheid voor zijn eigen gedrag en bijbehorende resultaten
	springt voor collega's in de bres als er problemen ontstaan of fouten gemaakt worden
	communiqueert helder richting belanghebbenden als deadlines en afspraken niet kunnen worden nagekomen