



Competenties op het gebied van Management en Leidinggeven

Het competentiegebied Management en Leidinggeven omvat de competenties die betrekking hebben op gedrag dat gericht is op het sturen, motiveren en ontwikkelen van mensen, zowel op inhoudelijk als op procesniveau.

- Leidinggeven:* richting en sturing geven aan medewerkers in het kader van hun taakvervulling; stijl en methode van leidinggeven aanpassen aan betrokken medewerker/groep medewerkers en situatie.
- Coachen:* richting en sturing geven aan een medewerker in het kader van diens taakvervulling; stijl van coachen aanpassen aan medewerker en situatie zodat betrokken medewerker zich optimaal kan ontwikkelen.
- Groepsgericht Leidinggeven:* richting en sturing geven aan een groep medewerkers in het kader van hun taakvervulling; samenwerkingsverbanden tot stand brengen en handhaven teneinde een gesteld doel te bereiken.
- Delegeren:* eigen taken, beslissingsbevoegdheden en verantwoordelijkheden op duidelijke wijze toedelen aan de juiste medewerkers; effectief gebruik maken van tijd en vaardigheden van de medewerkers.
- Plannen en Organiseren:* op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en benodigde tijd, acties en middelen aangeven om bepaalde doelen te kunnen bereiken.
- Voortgangsbewaking:* opstellen en bewaken van procedures om de voortgang van taken of activiteiten van medewerkers en van de eigen taken en verantwoordelijkheden te bewaken en zeker te stellen.

Competenties op het gebied van Ondernemen

Het competentiegebied Ondernemen omvat de competenties die betrekking hebben op gedrag dat gericht is op het signaleren en benutten van kansen in de markt, het anticiperen en ingaan op klantkwesties en het realiseren van klanttevredenheid en zakelijk voordeel.

- Ondernemerschap:* signaleren en zakelijk afwegen van kansen in de markt zowel voor bestaande als nieuwe producten/diensten; risico's aangaan teneinde zakelijk voordeel te behalen.
- Marktgerichtheid:* laten blijken goed geïnformeerd te zijn over ontwikkelingen in de markt en technologie.
- Klantgerichtheid:* onderzoeken van wensen en behoeften van de klant en hiernaar handelen; anticiperen op behoeften van klanten; hoge prioriteit geven aan servicebereidheid en klanttevredenheid.

Competenties op het gebied van Analyse en Besluitvorming

Het competentiegebied Analyse en Besluitvorming omvat de competenties die betrekking hebben op gedrag op het gebied van het verzamelen, analyseren en wegen van gegevens, het plaatsen hiervan in een breder perspectief, het innemen van standpunten en het weloverwogen nemen van besluiten.

- Probleemanalyse*: signaleren van problemen; herkennen van belangrijke informatie; verbanden leggen tussen gegevens; opsporen van mogelijke oorzaken van problemen; zoeken naar ter zake doende gegevens.
- Oordeelsvorming*: op basis van beschikbare informatie juiste en realistische conclusies trekken.
- Besluitvaardigheid*: beslissingen nemen door middel van het ondernemen van acties of zich vastleggen door middel van het uitspreken van oordelen.
- Visie*: afstand nemen van de dagelijkse praktijk; zich concentreren op hoofdlijnen en beleid op de lange termijn.
- Organisatiesensitiviteit*: onderkennen van invloed en gevolgen van eigen beslissingen of activiteiten op andere onderdelen van de organisatie; onderkennen van belangen van andere onderdelen van de eigen organisatie.
- Omgevingsbewustzijn*: laten blijken goed geïnformeerd te zijn over maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen en deze kennis effectief benutten voor de eigen functie of organisatie.
- Leervermogen*: nieuwe informatie en ideeën in zich opnemen en effectief toepassen.
- Creativiteit*: met oorspronkelijke oplossingen komen voor problemen die met de functie verband houden; nieuwe werkwijzen bedenken ter vervanging van bestaande.

Competenties op het gebied van Communicatie

Het competentiegebied Communicatie omvat de competenties die betrekking hebben op gedrag dat gericht is op onderlinge interactie en communicatie, persoonlijk optreden en sociale vaardigheden.

- Mondelinge communicatie*: ideeën en meningen aan anderen duidelijk maken, gebruik makend van duidelijke taal, gebaren en non-verbale communicatie; taal en terminologie aanpassen aan anderen.
- Mondelinge presentatie*: ideeën en feiten op heldere wijze presenteren, gebruik makend van terzake doende middelen; presentatie afstemmen op de behoeften van het publiek.



- Schriftelijke communicatie:* ideeën en meningen duidelijk maken in een rapport of document dat de juiste opzet en structuur heeft, grammaticaal correct is en dat de juiste taal en terminologie voor de lezer bevat.
- Luisteren:* tonen belangrijke informatie op te pikken uit mondelinge mededelingen; doorvragen; ingaan op reacties.
- Sensitiviteit:* zich bewust tonen van andere mensen en de omgeving alsmede de eigen invloed hierop; gedrag laten zien dat getuigt van het onderkennen van de gevoelens en behoeften van anderen.
- Overtuigingskracht:* proberen anderen te overtuigen van een bepaald standpunt en trachten instemming te verkrijgen door gebruik te maken van de juiste argumenten en methode.
- Onderhandelen:* effectief communiceren van eigen standpunten en argumenten en het ontdekken en benoemen van gemeenschappelijke doelen op een wijze die tot overeenstemming en acceptatie bij beide partijen leidt.
- Impact:* een vertrouwenwekkende eerste indruk op anderen maken en deze weten te handhaven.
- Samenwerken:* een actieve bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat of probleemoplossing, ook wanneer de samenwerking een onderwerp betreft dat niet direct van persoonlijk belang is.
- Sociabiliteit:* zich zonder moeite onder andere mensen begeven; gemakkelijk naar anderen toestappen en zich gemakkelijk in gezelschap mengen.

Competenties op het gebied van Persoonlijkheid

Het competentiegebied Persoonlijkheid omvat de competenties die betrekking hebben op gedrag dat in sterke mate bepaald wordt door de individuele geaardheid van mensen.

- Aanpassingsvermogen:* doelmatig blijven handelen door zich aan te passen aan veranderde omstandigheden, taken, verantwoordelijkheden en/of mensen.
- Stressbestendigheid:* effectief blijven presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag, teleurstelling of tegenspel.
- Onafhankelijkheid:* acties ondernemen die meer gebaseerd zijn op eigen overtuiging dan op een verlangen om een ander een plezier te doen; een eigen koers varen.
- Vasthoudendheid:* bij een bepaald actieplan of opvatting blijven totdat het beoogde doel bereikt is of ophoudt redelijkerwijze bereikbaar te zijn.
- Flexibel gedrag:* indien zich problemen of kansen voordoen de eigen gedragsstijl veranderen teneinde het gestelde doel te bereiken.

Competenties op het gebied van Motivatie

Het competentiegebied Motivatie omvat de competenties die betrekking hebben op gedrag dat in sterke mate bepaald wordt door de persoonlijke instelling en motivatie van individuen.

- Initiatief*: kansen signaleren en ernaar handelen; liever uit zichzelf beginnen dan passief afwachten.
- Inzet*: stellen van hoge eisen aan het eigen werk en daarnaar handelen; laten zien niet tevreden te zijn met een gemiddelde prestatie.
- Ambitie*: gedrag vertonen dat erop gericht is hogerop te komen of meer verantwoordelijkheden te verkrijgen.
- Zelfontwikkeling*: inzicht hebben in eigen sterktes en zwaktes; op basis hiervan acties ondernemen om eigen kennis, vaardigheden en competenties te vergroten/verbeteren en zodoende beter te presteren.
- Integriteit*: handhaven van algemeen aanvaarde sociale en ethische normen in activiteiten die met de functie te maken hebben.
- Discipline*: zich voegen naar het beleid en/of de procedures van de organisatie; bij onduidelijkheden of veranderingen bevestiging zoeken bij de juiste autoriteit.
- Organisatieloyaliteit*: eigen gedrag in lijn brengen met de cultuur, behoeften, prioriteiten en doelen van de organisatie.
- Resultaatgerichtheid*: actief gericht zijn op het behalen van resultaten en doelstellingen en de bereidheid tonen om in te grijpen bij tegenvallende resultaten.