



Relatie tussen de 28 taken en de 101 competenties

Taak 1: Strategie bepalen: * visie ontwikkelen en uitdragen * lange termijn doelen vaststellen * aangeven van de aanpak om lange termijn doelen te realiseren * vanuit externe en interne analyse * realistisch en haalbaar

Competenties

Markt- en concurrentiebewust optreden (9): Zorgt ervoor op de hoogte te blijven van relevante ontwikkelingen in de markt en bij de belangrijkste concurrenten en handelt daarnaar.

Zakelijke mogelijkheden zien (96): Herkent en signaleert realistische zakelijke kansen in concrete markten. Toetst voldoende de eigen overtuigingen bij anderen. Zorgt voor overtuigend bewijs indien nodig.

Organisatiebewust handelen (68): Doorziet organisatiepolitieke processen en gaat er adequaat mee om. Mobiliseert partijen om het bereiken van doelen te vergemakkelijken.

Financieel bewust handelen (24): Handelt vanuit het besef dat elke euro verdiend moet worden en maar één keer kan worden uitgegeven. Schat kosten en haalbare omzet goed in. Legt soepel verband tussen activiteiten en een financiële onderbouwing ervan.

Analyseren (2): Onderscheidt hoofd- van bijzaken, maakt correct gebruik van logica en gaat daarbij nauwkeurig te werk. Trekt gegronde conclusies uit beschikbare informatie.

Breed denken (10): Benadert onderwerpen vanuit voldoende invalshoeken. Kan denken buiten de gebaande paden in het kader van het zoeken naar oplossingen.

Nieuwe ideeën accepteren (59): Blijft doelmatig werken door nieuwe ideeën, concepten en werkwijzen tijdig te omarmen. Blijft daarbij kritisch.

Verbeeldingskracht tonen (91): Werkt naar een situatie toe die alleen in verbeelding aanwezig was. Deelt deze verbeelding adequaat met anderen. Krijgt anderen hierin mee.

Oplossingen genereren (65): Komt met adequate oplossingen, ook als deze niet voor het oprapen liggen.

Besluitvaardig handelen (7): Neemt rationele, realistische en gegronde beslissingen, gebaseerd op het overwegen van voldoende beschikbare feiten en alternatieven. Borgt een goede timing.



Taak 2: Afstemmen met belanghebbenden: * betrekken en betrokken houden van belanghebbenden * draagvlak voor besluitvorming borgen

Competenties

Meningen en informatie duidelijk weergeven (53): Brengt mondeling en schriftelijk informatie begrijpelijk en kernachtig over aan anderen.

Geloofwaardigheid uitstralen (28): Krijgt anderen mee vanuit een positieve, krachtige en geloofwaardige uitstraling.

Luisteren (50): Moedigt anderen succesvol aan om relevante informatie en feedback te geven.

Ideeën verkopen (35): Communiqueert ideeën duidelijk en stellig, gericht op acceptatie. Beïnvloedt mensen en situaties op basis van persoonlijk overwicht. Overwint weerstand.

Overtuigend optreden (69): Oefent invloed uit op mensen en situaties. Communiqueert ideeën stellig en duidelijk, gericht op acceptatie. Overwint weerstanden.

Instemming verkrijgen (40): Krijgt meestal instemming ook als niet iedereen het eens is met de aanpak. Zorgt daartoe voor voldoende geloofwaardigheid.

Kritiek hanteren (45): Stelt zich open op. Gaat niet in de verdediging. Vraagt dóór indien kritiek niet duidelijk is. Laat het weten als kritiek onterecht is.

Verdraagzaamheid en welwillendheid tonen (92): Reageert constructief op andere meningen en opvattingen. Gaat daarin ook mee indien dat de situatie dient.

Relaties opbouwen op verschillende niveaus (77): Bouwt op alle niveaus relaties op en onderhoudt ze effectief. Stelt anderen op hun gemak. Bevordert harmonie en consensus door diplomatiek optreden bij (potentiële) conflicten.

Het politieke proces gebruiken (32): Doorziet de politieke processen en houdt rekening met uiteenlopende belangen. Mobiliseert partijen om het bereiken van doelen te vergemakkelijken.

Taak 3: Representeren organisatie: * uitdragen organisatie en waar de organisatie voor staat * beleid en resultaten toelichten

Competenties

Relaties opbouwen op verschillende niveaus (77): Bouwt op alle niveaus relaties op en onderhoudt ze effectief. Stelt anderen op hun gemak. Bevordert harmonie en consensus door diplomatiek optreden bij (potentiële) conflicten.

Netwerken (58): Bouwt persoonlijke relaties op met klanten en andere contactpersonen. Dient daarbij steeds het belang van de eigen organisatie. Informeert relaties adequaat over de toegevoegde waarde van de eigen organisatie.

Geloofwaardigheid uitstralen (28): Krijgt anderen mee vanuit een positieve, krachtige en geloofwaardige uitstraling.



- Indruk maken (37): Presenteert zichzelf in houding en gedrag voortdurend op een dusdanige wijze dat de eerste indruk op anderen positief is en weet dit om te zetten naar blijvend respect en sympathie. Krachtig en geloofwaardig.
- Ideeën verkopen (35): Communiqueert ideeën duidelijk en stellig, gericht op acceptatie. Beïnvloedt mensen en situaties op basis van persoonlijk overwicht. Overwint weerstand.
- Integer handelen (42): Hanteert algemeen aanvaarde sociale en ethische normen in het werk, ook als de verleiding of druk om het wat minder nauw te nemen groot is. Wekt vertrouwen in eigen eerlijkheid, integriteit en professionaliteit.
- Maatschappelijk verantwoord handelen (51): Laat in besluiten en gedrag verantwoordelijkheidsgevoel voor de omgeving een rol spelen, ook als het op de korte termijn gemakkelijker is om dat niet te doen.
- Presenteren (71): Geeft op een heldere, kordate en aantrekkelijke wijze weer waar het om gaat. Gebruikt hulpmiddelen daartoe adequaat. Toetst afdoende of de boodschap overkomt bij de anderen.
- Vloeiend spreken (93): Vindt gemakkelijk de juiste woorden. Spreekt op een aangename, heldere en vloeiende manier. Maakt het voor de gesprekspartner aantrekkelijk om aandachtig te luisteren.
- Op het publiek inspelen (64): Brengt een boodschap effectief over of zet het publiek aan tot gewenste actie door adequaat in te spelen op meningen en gevoelens.

Taak 4: Organiseren (het managen van projecten en processen): * (planmatig) regelen van mensen en middelen * optimaal gebruik maken van structuren, werkprocessen, overlegvormen * hiermee bereiken van beoogde resultaten

Competenties

- Plannen (70): Geeft realistisch tijdspad en onderbouwde prioriteitstelling weer voor eigen werk of dat van anderen. Zorgt voor optimaal benutten tijd en middelen.
- Tijd organiseren (87): Zorgt ervoor dat in operationele planningen voldoende tijd wordt gereserveerd om optimaal resultaat te kunnen afleveren.
- Middelen organiseren (54): De benodigde middelen identificeren en verwerven. Deze zodanig inzetten dat beoogde resultaten effectief worden bereikt.
- Kwaliteitsnormen stellen (99): Stelt adequate kwaliteitsnormen. Stelt zich ervan op de hoogte of ze in de praktijk haalbaar zijn. Stelt de normen desnoods bij.
- Hoge kwantiteitsnormen stellen (33): Legt de lat hoog bij het vaststellen van kwantitatieve doelen. Stemt daarbij wel voldoende af met betrokkenen of experts. Weet wat feitelijk haalbaar is.
- Voortgang bewaken (94): Beoordeelt vanuit een beoogd resultaat en onderliggend plan adequaat de stand van zaken. Signaleert afwijkingen en initieert waar nodig effectief corrigerende actie.



Kwaliteit controleren en handhaven (47): Zet zich in voor het bereiken en behouden van beoogde kwaliteit. Streeft verbetering na. Overtuigt anderen van het belang van kwaliteit.

Kwantiteit controleren en handhaven (48): Zorgt ervoor dat de hoeveelheid van iets op een afgesproken peil blijft of komt. Signaleert afwijkingen en neemt effectief corrigerende actie.

Procedures volgen (74): Consequent volgen van formele procedures t.b.v. het eigen werk. Ruggespraak houden indien afwijken nodig lijkt. Anticiperen op mogelijke noodzaak tot afwijken.

Projecten tot resultaten leiden (75): Realiseren van beoogde projectresultaten binnen de grenzen van de beschikbare middelen en tijd.

Taak 5: Leiding geven: * beïnvloeden en sturen van anderen richting een gemeenschappelijk doel
* hen motiveren en committeren om actie te ondernemen en verantwoordelijkheid te dragen voor eigen prestaties

Competenties

Doelen stellen (19): Maakt adequate (project)voorstellen waarin doelstellingen duidelijk worden omschreven en de stappen die nodig zijn om de doelen te bereiken duidelijk zijn aangegeven.

Richtinggevend en coördinerend optreden (78): Stuurt en coördineert werkzaamheden van zichzelf en anderen.

Teamgeest opbouwen (83): Stimuleert dat ieder teamlid een (zichtbare) bijdrage levert aan het bereiken van gemeenschappelijke doelen. Bevordert onderlinge communicatie en verhoudingen.

Delegeren (16): Delegeert verantwoordelijkheden en bevoegdheden naar de juiste medewerkers. Laat vrijheid voor initiatief. Schept voorwaarden waarbinnen taken efficiënt kunnen worden uitgevoerd. Controleert afdoende.

Motiveren (55): Maakt het bereiken van doelen gemakkelijker door duidelijk het beoogde effect aan te geven, door een positieve instelling t.o.v. het werk tot stand te brengen en door een sterke wil om te slagen bij anderen te creëren.

Pro-actief communiceren (72): Zet communicatie effectief in teneinde interesse te wekken, meningen te beïnvloeden of gedrag te sturen.

Geloofwaardigheid uitstralen (28): Krijgt anderen mee vanuit een positieve, krachtige en geloofwaardige uitstraling.

Anderen begrijpen (3): Luistert en stelt relevante vragen teneinde anderen te begrijpen. Zorgt ervoor dat de ander weet dat hij/zij begrepen is. Vraagt door waar nodig.

Oordeelkundig handelen (6): Vormt een oordeel gebaseerd op relevante en concrete gegevens. Neemt ook meningen en gevoelens mee in de oordeelsvorming.



Besluitvaardig handelen (7): Neemt rationele, realistische en gegronde beslissingen, gebaseerd op het overwegen van voldoende beschikbare feiten en alternatieven. Borgt een goede timing.

Taak 6: Rapporteren: * inzichtelijk maken van behaalde resultaten in relatie tot vastgestelde doelen * verklaren van verschil tussen doel en resultaat

Competenties

Informatie verzamelen (38): Zoekt beschikbare, relevante informatie bij elkaar teneinde problemen op te lossen en besluiten te nemen. Gaat bij anderen te rade. Trekt feiten na.

Analyseren (2): Onderscheidt hoofd- van bijzaken, maakt correct gebruik van logica en gaat daarbij nauwkeurig te werk. Trekt gegronde conclusies uit beschikbare informatie.

Communicatie structureren (11): Zorgt dat communicatie effectief en efficiënt is richting relevante doelgroepen. Brengt daartoe de juiste structuur aan. Benut beschikbare kanalen optimaal.

Meningen en informatie duidelijk weergeven (53): Brengt mondeling en schriftelijk informatie begrijpelijk en kernachtig over aan anderen.

Presenteren (71): Geeft op een heldere, kordate en aantrekkelijke wijze weer waar het om gaat. Gebruikt hulpmiddelen daartoe adequaat. Toetst afdoende of de boodschap overkomt bij de anderen.

Oplossingen genereren (65): Komt met adequate oplossingen, ook als deze niet voor het oprapen liggen.

Gestructureerd schrijven (63): Geeft schriftelijke informatie op een adequaat gestructureerde, kernachtige en begrijpelijke manier weer.

Druk aankunnen (20): Blijft goed presteren onder druk. Hanteert kritiek adequaat. Weet mechanismen in werking te stellen die de druk verminderen. Signaleert op tijd in geval van overmacht.

Kritiek hanteren (45): Stelt zich open op. Gaat niet in de verdediging. Vraagt dóór indien kritiek niet duidelijk is. Laat het weten als kritiek onterecht is.

Nieuwe ideeën accepteren (59): Blijft doelmatig werken door nieuwe ideeën, concepten en werkwijzen tijdig te omarmen. Blijft daarbij kritisch.



Taak 7: Uitbreiden vaktechnische kennis: * uitbreiden van eigen kennis ten behoeve van het kunnen uitvoeren van eigen werk

Competenties

- Technisch vakkundig (84) handelen: Zorgt door inzet van (technische) vakkundigheid voor een optimaal resultaat. Selecteert en gebruikt de meest effectieve hulpmiddelen.
- Informatie verzamelen(38): Zoekt beschikbare, relevante informatie bij elkaar teneinde problemen op te lossen en besluiten te nemen. Gaat bij anderen te rade. Trekt feiten na.
- Analyseren (2): Onderscheidt hoofd- van bijzaken, maakt correct gebruik van logica en gaat daarbij nauwkeurig te werk. Trekt gegronde conclusies uit beschikbare informatie.
- Snel leren (80): Leert gemakkelijk gewenste dingen bij en ongewenste dingen af. Zorgt ervoor dat gewenste zaken beklijven.
- Snel denken (79): Redeneert snel. Komt snel met alternatieven. Volgt ook een ingewikkeld verhaal probleemloos. Oriënteert zich snel in een nieuwe omgeving.
- Nieuwe ideeën accepteren (59): Blijft doelmatig werken door nieuwe ideeën, concepten en werkwijzen tijdig te omarmen. Blijft daarbij kritisch.
- Continu leren en zelfontplooiing (100): Streeft uit zichzelf naar het vergroten van kennis, vaardigheden en de ontwikkeling van gedrag.
- Breed denken (10): Benadert onderwerpen vanuit voldoende invalshoeken. Kan denken buiten de gebaande paden in het kader van het zoeken naar oplossingen.
- Innoveren (39): Komt met echt nieuwe en originele ideeën. Signaleert nieuwe benaderingen. Maakt zich los van traditionele opvattingen.
- Oplossingen genereren (65): Komt met adequate oplossingen, ook als deze niet voor het oprapen liggen.
- Leren in de organisatie aanmoedigen (49): Benadrukt het belang van 'leren' voor organisatie en individu. Geeft daartoe ruimte en budget.

Taak 8: Onderzoeken/analyseren: * opstellen van onderzoeksplan * systematisch verzamelen van resultaten * uitvoeren van onderzoek en analyse

Competenties

- Informatie verzamelen (38): Zoekt beschikbare, relevante informatie bij elkaar teneinde problemen op te lossen en besluiten te nemen. Gaat bij anderen te rade. Trekt feiten na.
- Snel denken (79): Redeneert snel. Komt snel met alternatieven. Volgt ook een ingewikkeld verhaal probleemloos. Oriënteert zich snel in een nieuwe omgeving.
- Breed denken (10): Benadert onderwerpen vanuit voldoende invalshoeken. Kan denken buiten de gebaande paden in het kader van het zoeken naar oplossingen.
- Snel leren (80): Leert gemakkelijk gewenste dingen bij en ongewenste dingen af. Zorgt ervoor dat gewenste zaken beklijven.



Nieuwe ideeën accepteren (59): Blijft doelmatig werken door nieuwe ideeën, concepten en werkwijzen tijdig te omarmen. Blijft daarbij kritisch.

Kritische zin tonen (46): Neemt zaken niet klakkeloos aan. Stelt vragen. Vraagt om feitelijke onderbouwing.

Verbeeldingskracht tonen (91): Werkt naar een situatie toe die alleen in verbeelding aanwezig was. Deelt deze verbeelding adequaat met anderen. Krijgt anderen hierin mee.

Systeemdenken tonen (81): Geeft er blijk van relevante zaken systematisch goed doordacht te hebben. Voorkomt verrassingen die het gevolg zijn van ondoordachte plannen of activiteiten. Beoordeelt oorzaak-gevolg relaties realistisch. Ziet samenhang en handelt daarnaar.

Concepten en modellen begrijpen (12): Bevestigt in het werk voortdurend dat concepten en modellen zijn begrepen. Begrijpt soepel nieuwe concepten en modellen en kan ze in het werk toepassen.

Oordeelkundig handelen (6): Vormt een oordeel gebaseerd op relevante en concrete gegevens. Neemt ook meningen en gevoelens mee in de oordeelsvorming.

Taak 9: Adviseren: * opstellen en overdragen van advies * vakkundigheid * inzetten om tot een evenwichtig en oplossingsgericht advies te komen

Competenties

Luisteren (50): Moedigt anderen succesvol aan om relevante informatie en feedback te geven.

Analyseren (2): Onderscheidt hoofd- van bijzaken, maakt correct gebruik van logica en gaat daarbij nauwkeurig te werk. Trekt gegronde conclusies uit beschikbare informatie.

Geloofwaardigheid uitstralen (28): Krijgt anderen mee vanuit een positieve, krachtige en geloofwaardige uitstraling.

Continu leren en zelfontplooiing (100): Streeft uit zichzelf naar het vergroten van kennis, vaardigheden en de ontwikkeling van gedrag.

Technisch vakkundig handelen (84): Zorgt door inzet van (technische) vakkundigheid voor een optimaal resultaat. Selecteert en gebruikt de meest effectieve hulpmiddelen.

Meningen en informatie duidelijk weergeven (53): Brengt mondeling en schriftelijk informatie begrijpelijk en kernachtig over aan anderen.

Kritische zin tonen (46): Neemt zaken niet klakkeloos aan. Stelt vragen. Vraagt om feitelijke onderbouwing.

Nieuwe ideeën accepteren (59): Blijft doelmatig werken door nieuwe ideeën, concepten en werkwijzen tijdig te omarmen. Blijft daarbij kritisch.

Systeemdenken tonen (81): Geeft er blijk van relevante zaken systematisch goed doordacht te hebben. Voorkomt verrassingen die het gevolg zijn van ondoordachte plannen of activiteiten. Beoordeelt oorzaak-gevolg relaties realistisch. Ziet samenhang en handelt daarnaar.



O oplossingen genereren (65): Komt met adequate oplossingen, ook als deze niet voor het oprapen liggen.
Ideeën verkopen (35): Communiqueert ideeën duidelijk en stellig, gericht op acceptatie. Beïnvloedt mensen en situaties op basis van persoonlijk overwicht. Overwint weerstand.

Taak 10: Plannen en organiseren eigen werk: * (planmatig) regelen van het eigen werk *
hiermee het beoogde resultaat bereiken

Competenties

Doelen stellen (19): Maakt adequate (project)voorstellen waarin doelstellingen duidelijk worden omschreven en de stappen die nodig zijn om de doelen te bereiken duidelijk zijn aangegeven.

Plannen (70): Geeft realistisch tijdsplan en onderbouwde prioriteitstelling voor eigen werk of dat van anderen. Zorgt voor optimaal benutten tijd en middelen.

Tijd organiseren (87): Zorgt ervoor dat in operationele plannen voldoende tijd wordt gereserveerd om optimaal resultaat te kunnen afleveren.

Middelen organiseren (54): De benodigde middelen identificeren en verwerven. Deze zodanig inzetten dat beoogde resultaten effectief worden bereikt.

Voortgang bewaken (94): Beoordeelt vanuit een beoogd resultaat en onderliggend plan adequaat de stand van zaken. Signaleert afwijkingen en initieert waar nodig effectief corrigerende actie.

Tijd bewaken (86): Controleert of (deel)resultaten op tijd behaald worden en schat realistisch in wat in de resterende tijd nog mogelijk is. Stelt bij.

Procedures volgen (74): Consequent volgen van formele procedures t.b.v. het eigen werk. Ruggespraak houden indien afwijken nodig lijkt. Anticiperen op mogelijke noodzaak tot afwijken.

Flexibiliteit (101): Laat uiteenlopende benaderingen zien teneinde effectief te blijven functioneren en de gestelde doelen via verschillende wegen te bereiken.

Betrokkenheid tonen (8): Werkt met toewijding. Toont op constructieve wijze emotionele binding met de zaak, activiteit of persoon.

Systematisch werken (82): Werkt op een systematische, effectieve manier. Past de eigen werkwijze aan indien dat 'winst' oplevert.

Kwaliteit controleren en handhaven (47): Zet zich in voor het bereiken en behouden van beoogde kwaliteit. Streeft verbetering na. Overtuigt anderen van het belang van kwaliteit.



Taak 11: Implementeren: * realiseren van een gewenst en omschreven resultaat * de bestaande situatie wijzigend of iets nieuws implementerend * invoeren van systemen en procedures

Competenties

Verantwoordelijkheid nemen (90): Zorgt ervoor als verantwoordelijke erkend te worden. Borgt de bijbehorende bevoegdheden en middelen. Is aanspreekbaar op het eigen handelen, het handelen van anderen onder de genomen verantwoordelijkheid én op het resultaat.

Plannen (70): Geeft realistisch tijdsplan en onderbouwde prioriteitstelling weer voor eigen werk of dat van anderen. Zorgt voor optimaal benutten tijd en middelen.

Richtinggevend en coördinerend optreden (78): Stuurt en coördineert werkzaamheden van zichzelf en anderen.

Besluitvaardig handelen (7): Neemt rationele, realistische en gegronde beslissingen, gebaseerd op het overwegen van voldoende beschikbare feiten en alternatieven. Borgt een goede timing.

Daadkrachtig handelen (30): Wacht niet onnodig af maar treedt op. 'Geen woorden maar daden'. Werkt ook vervelende klussen adequaat af.

Instemming verkrijgen (40): Krijgt meestal instemming ook als niet iedereen het eens is met de aanpak. Zorgt daartoe voor voldoende geloofwaardigheid.

Druk aankunnen (20): Blijft goed presteren onder druk. Hanteert kritiek adequaat. Weet mechanismen in werking te stellen die de druk verminderen. Signaleert op tijd in geval van overmacht.

Flexibiliteit (101): Laat uiteenlopende benaderingen zien teneinde effectief te blijven functioneren en de gestelde doelen via verschillende wegen te bereiken.

Tijd bewaken (86): Controleert of (deel)resultaten op tijd behaald worden en schat realistisch in wat in de resterende tijd nog mogelijk is. Stelt bij.

Gedrevenheid tonen (27): Houdt vol, is enthousiast en betrokken. Werkt hard over langere periodes.

Kosten beheersen (44): Zorgt ervoor dat kosten binnen de gestelde limieten blijven.

Doelen bereiken (18): Zorgt ervoor dat gestelde doelen gerealiseerd worden binnen de voorwaarden die daartoe gesteld zijn.

Taak 12: Evalueren/beoordelen: * het op een integere wijze bepalen van waarde door analyse
* vaak: tijd/kosten versus resultaat

Competenties

Informatie verzamelen (38): Zoekt beschikbare, relevante informatie bij elkaar teneinde problemen op te lossen en besluiten te nemen. Gaat bij anderen te rade. Trekt feiten na.



De bijdrage van anderen herkennen (15): Geeft er blijk van te overzien hoe resultaten tot stand komen. Kan eenieders bijdrage duiden. Zorgt ervoor dat elke bijdrager zich gewaardeerd voelt.

Analyseren (2): Onderscheidt hoofd- van bijzaken, maakt correct gebruik van logica en gaat daarbij nauwkeurig te werk. Trekt gegronde conclusies uit beschikbare informatie.

Systematisch werken (82): Werkt op een systematische, effectieve manier. Past de eigen werkwijze aan indien dat 'winst' oplevert.

Procedures volgen (74): Consequent volgen van formele procedures t.b.v. het eigen werk. Ruggespraak houden indien afwijken nodig lijkt. Anticiperen op mogelijke noodzaak tot afwijken.

Integer handelen (42): Hanteert algemeen aanvaarde sociale en ethische normen in het werk, ook als de verleiding of druk om het wat minder nauw te nemen groot is. Wekt vertrouwen in eigen eerlijkheid, integriteit en professionaliteit.

Anderen raadplegen (4): Vraagt anderen om hun mening of advies. Borgt op deze wijze voldoende commitment voor verdere besluitvorming.

Oordeelkundig handelen (6): Vormt een oordeel gebaseerd op relevante en concrete gegevens. Neemt ook meningen en gevoelens mee in de oordeelsvorming.

Besluitvaardig handelen (7): Neemt rationele, realistische en gegronde beslissingen, gebaseerd op het overwegen van voldoende beschikbare feiten en alternatieven. Borgt een goede timing.

Meningen en informatie duidelijk weergeven (53): Brengt mondeling en schriftelijk informatie begrijpelijk en kernachtig over aan anderen.

Taak 13: Coachen: *ervaren persoon helpt minder ervaren persoon vaardigheden te ontwikkelen * heeft betrekking op werk

Competenties

Relaties opbouwen met mensen (76): Bouwt adequaat een relatie op waarbij de ander zich gemakkelijk voelt.

Zelfverzekerd handelen (98): Straalt uit heel goed te weten waarmee bezig te zijn. Geeft desgevraagd helder en kernachtig uitleg. Pareert kritiek doeltreffend.

Analyseren (2): Onderscheidt hoofd- van bijzaken, maakt correct gebruik van logica en gaat daarbij nauwkeurig te werk. Trekt gegronde conclusies uit beschikbare informatie.

Identificeren preferente leerstijl (36): Herkent gewenste leerstijl. Past wijze van coachen of doceren daarop aan.

Richtinggevend en coördinerend optreden (78): Stuurt en coördineert werkzaamheden van zichzelf en anderen.

Expertise delen (23): Laat anderen delen in opgedane deskundigheid. Doet dat schriftelijk, coachend, presenterend of door het geven van (leer)opdrachten.



Anderen begrijpen (3): Luistert en stelt relevante vragen teneinde anderen te begrijpen. Zorgt ervoor dat de ander weet dat hij/zij begrepen is. Vraagt door waar nodig.

Begrip tonen (5): Houdt rekening met gevoelens, belangen en meningen van anderen. Zorgt dat de ander dat ook als zodanig ervaart. Stemt eigen gedrag af op de gevoelens van anderen.

Duidelijke feedback geven (21): Geeft duidelijk feedback, gebaseerd op waargenomen gedrag of bereikt resultaat. Checkt of de feedback overkomt zoals bedoeld.

Motiveren (55): Maakt het bereiken van doelen gemakkelijker door duidelijk het beoogde effect aan te geven, door een positieve instelling t.o.v. het werk tot stand te brengen en door een sterke wil om te slagen bij anderen te creëren.

Taak 14: Trainen/doceren: * overdragen van kennis en/of vaardigheden van persoon tot persoon of groep

Competenties

Analyseren (2): Onderscheidt hoofd- van bijzaken, maakt correct gebruik van logica en gaat daarbij nauwkeurig te werk. Trekt gegronde conclusies uit beschikbare informatie.

Leerplan opstellen (66): Stelt adequate leerplannen op als basis onder een beoogd leertraject.

Richtinggevend en coördinerend optreden (78): Stuurt en coördineert werkzaamheden van zichzelf en anderen.

Materialen ontwikkelen (62): Ontwikkelt of produceert vanuit een beoogd doel of plan of op aangeven van anderen beoogde materialen of producten zelfstandig en effectief.

Luisteren (50): Moedigt anderen succesvol aan om relevante informatie en feedback te geven.

Kennis helder en gestructureerd overdragen (43): Draagt het beoogde op passende wijze over. Heeft daartoe niet alleen voldoende kennis van zaken maar zorgt ook voor de juiste vorm en aanpak.

Anderen begrijpen (3): Luistert en stelt relevante vragen teneinde anderen te begrijpen. Zorgt ervoor dat de ander weet dat hij/zij begrepen is. Vraagt door waar nodig.

Een positief leerklimaat creëren (14): Kan inschatten wat het beste leerklimaat is in een gegeven situatie. Kan dit leerklimaat scheppen met beschikbare middelen en mogelijkheden.

Kritiek hanteren (45): Stelt zich open op. Gaat niet in de verdediging. Vraagt dóór indien kritiek niet duidelijk is. Laat het weten als kritiek onterecht is.

Flexibiliteit (101): Laat uiteenlopende benaderingen zien teneinde effectief te blijven functioneren en de gestelde doelen via verschillende wegen te bereiken.

Toepassen relevante diagnostische technieken (88): Heeft overzicht over beschikbare diagnostische of toetsende technieken. Kiest de meest adequate hulpmiddelen uit om in te zetten. Hanteert de hulpmiddelen op professionele wijze. Kent de juiste interpretaties toe aan de diagnostische of toetsgegevens.



Taak 15: Beïnvloeden/lobbyen: * het beïnvloeden van de mening en acties van anderen * dienstbaar aan een omschreven doel

Competenties

Relaties opbouwen op verschillende niveaus (77): Bouwt op alle niveaus relaties op en onderhoudt ze effectief. Stelt anderen op hun gemak. Bevordert harmonie en consensus door diplomatiek optreden bij (potentiële) conflicten.

Netwerken (58): Bouwt persoonlijke relaties op met klanten en andere contactpersonen. Dient daarbij steeds het belang van de eigen organisatie. Informeert relaties adequaat over de toegevoegde waarde van de eigen organisatie.

Ideeën verkopen (35): Communiqueert ideeën duidelijk en stellig, gericht op acceptatie. Beïnvloedt mensen en situaties op basis van persoonlijk overwicht. Overwint weerstand.

Het politieke proces gebruiken (32): Doorziet de politieke processen en houdt rekening met uiteenlopende belangen. Mobiliseert partijen om het bereiken van doelen te vergemakkelijken.

Luisteren (50): Moedigt anderen succesvol aan om relevante informatie en feedback te geven.

Meningen en informatie duidelijk weergeven (53): Brengt mondeling en schriftelijk informatie begrijpelijk en kernachtig over aan anderen.

Overtuigend optreden (69): Oefent invloed uit op mensen en situaties. Communiqueert ideeën stellig en duidelijk, gericht op acceptatie. Overwint weerstanden.

Humor gebruiken (34): Gebruikt humor adequaat als middel om zaken soepel voor elkaar te krijgen.

Geloofwaardigheid uitstralen (28): Krijgt anderen mee vanuit een positieve, krachtige en geloofwaardige uitstraling.

Onderhandelen (61): Brengt partijen tot overeenstemming. Herkent verschillende belangen en motieven. Krijgt het vertrouwen van de betrokken partijen door houding en gedrag.

Taak 16: Acquireren: * vergroten van het aantal relaties die de basis vormen van het bestaansrecht van de organisatie

Competenties

Gedrevenheid tonen (27): Houdt vol, is enthousiast en betrokken. Werkt hard over langere periodes.

Informatie verzamelen (38): Zoekt beschikbare, relevante informatie bij elkaar teneinde problemen op te lossen en besluiten te nemen. Gaat bij anderen te rade. Trekt feiten na.

Analyseren (2): Onderscheidt hoofd- van bijzaken, maakt correct gebruik van logica en gaat daarbij nauwkeurig te werk. Trekt gegronde conclusies uit beschikbare informatie.

Netwerken (58): Bouwt persoonlijke relaties op met klanten en andere contactpersonen. Dient daarbij steeds het belang van de eigen organisatie. Informeert relaties adequaat over de toegevoegde waarde van de eigen organisatie.



- Doelen stellen (19): Maakt adequate (project)voorstellen waarin doelstellingen duidelijk worden omschreven en de stappen die nodig zijn om de doelen te bereiken duidelijk zijn aangegeven.
- Plannen (70): Geeft realistisch tijdspad en onderbouwde prioriteitstelling weer voor eigen werk of dat van anderen. Zorgt voor optimaal benutten tijd en middelen.
- Vloeiend spreken (93): Vindt gemakkelijk de juiste woorden. Spreekt op een aangename, heldere en vloeiende manier. Maakt het voor de gesprekspartner aantrekkelijk om aandachtig te luisteren.
- Geloofwaardigheid uitstralen (28): Krijgt anderen mee vanuit een positieve, krachtige en geloofwaardige uitstraling.
- Instemming verkrijgen (40): Krijgt meestal instemming ook als niet iedereen het eens is met de aanpak. Zorgt daartoe voor voldoende geloofwaardigheid.
- Relaties opbouwen met mensen (76): Bouwt adequaat een relatie op waarbij de ander zich gemakkelijk voelt.
- Overtuigend optreden (69): Oefent invloed uit op mensen en situaties. Communiqueert ideeën stellig en duidelijk, gericht op acceptatie. Overwint weerstanden.

Taak 17: Persoonlijke verkoop: * verkoop van persoon tot persoon

Competenties

- Relaties opbouwen met mensen (76): Bouwt adequaat een relatie op waarbij de ander zich gemakkelijk voelt.
- Geloofwaardigheid uitstralen (28): Krijgt anderen mee vanuit een positieve, krachtige en geloofwaardige uitstraling.
- Luisteren (50): Moedigt anderen succesvol aan om relevante informatie en feedback te geven.
- Analyseren (2): Onderscheidt hoofd- van bijzaken, maakt correct gebruik van logica en gaat daarbij nauwkeurig te werk. Trekt gegronde conclusies uit beschikbare informatie.
- Presenteren (71): Geeft op een heldere, kordate en aantrekkelijke wijze weer waar het om gaat. Gebruikt hulpmiddelen daartoe adequaat. Toetst afdoende of de boodschap overkomt bij de anderen.
- Overtuigend optreden (69): Oefent invloed uit op mensen en situaties. Communiqueert ideeën stellig en duidelijk, gericht op acceptatie. Overwint weerstanden.
- Instemming verkrijgen (40): Krijgt meestal instemming ook als niet iedereen het eens is met de aanpak. Zorgt daartoe voor voldoende geloofwaardigheid.
- Enthousiasmeren (22): Maakt de ander of een groep enthousiast. Zorgt ervoor dat dit enthousiasme de weg opent voor vervolgcacties.



Onderhandelen (61): Brengt partijen tot overeenstemming. Herkent verschillende belangen en motieven. Krijgt het vertrouwen van de betrokken partijen door houding en gedrag.

Besluitvaardig handelen (7): Neemt rationele, realistische en gegronde beslissingen, gebaseerd op het overwegen van voldoende beschikbare feiten en alternatieven. Borgt een goede timing.

Taak 18: Accountmanagement: * beheren, optimaliseren en uitbreiden van de omzet en winstgevendheid bij klanten *externe activiteit

Competenties

Relaties opbouwen met mensen (76): Bouwt adequaat een relatie op waarbij de ander zich gemakkelijk voelt.

Relaties opbouwen op verschillende niveaus (77): Bouwt op alle niveaus relaties op en onderhoudt ze effectief. Stelt anderen op hun gemak. Bevordert harmonie en consensus door diplomatiek optreden bij (potentiële) conflicten.

Klantgericht handelen (1): Richt de aandacht op een vlotte, efficiënte en persoonlijke service aan klanten; doet alles om ervoor te zorgen dat aan de behoefte van de klant wordt voldaan.

Markt- en concurrentiebewust optreden (9): Zorgt ervoor op de hoogte te blijven van relevante ontwikkelingen in de markt en bij de belangrijkste concurrenten en handelt daarnaar.

Zakelijke mogelijkheden zien (96): Herkent en signaleert realistische zakelijke kansen in concrete markten. Toetst voldoende de eigen overtuigingen bij anderen. Zorgt voor overtuigend bewijs indien nodig.

Kwaliteit controleren en handhaven (47): Zet zich in voor het bereiken en behouden van beoogde kwaliteit. Streeft verbetering na. Overtuigt anderen van het belang van kwaliteit.

Integer handelen (42): Hanteert algemeen aanvaarde sociale en ethische normen in het werk, ook als de verleiding of druk om het wat minder nauw te nemen groot is. Wekt vertrouwen in eigen eerlijkheid, integriteit en professionaliteit.

Kritiek hanteren (45): Stelt zich open op. Gaat niet in de verdediging. Vraagt dóór indien kritiek niet duidelijk is. Laat het weten als kritiek onterecht is.

Oplossingen genereren (65): Komt met adequate oplossingen, ook als deze niet voor het oprapen liggen.

Kosten beheersen (44): Zorgt ervoor dat kosten binnen de gestelde limieten blijven.



Taak 19: Inkopen: * verwerven van mensen en/of middelen ten behoeve van een organisatie * tegen zo laag mogelijke kosten * met behoud van kwaliteit * oog voor de langere termijn

Competenties

Informatie verzamelen (38): Zoekt beschikbare, relevante informatie bij elkaar teneinde problemen op te lossen en besluiten te nemen. Gaat bij anderen te rade. Trekt feiten na.

Relaties opbouwen met mensen (76): Bouwt adequaat een relatie op waarbij de ander zich gemakkelijk voelt.

Analyseren(2): Onderscheidt hoofd- van bijzaken, maakt correct gebruik van logica en gaat daarbij nauwkeurig te werk. Trekt gegronde conclusies uit beschikbare informatie.

Oordeelkundig handelen (6): Vormt een oordeel gebaseerd op relevante en concrete gegevens. Neemt ook meningen en gevoelens mee in de oordeelsvorming.

Doelen stellen (19): Maakt adequate (project)voorstellen waarin doelstellingen duidelijk worden omschreven en de stappen die nodig zijn om de doelen te bereiken duidelijk zijn aangegeven.

Onderhandelen (61): Brengt partijen tot overeenstemming. Herkent verschillende belangen en motieven. Krijgt het vertrouwen van de betrokken partijen door houding en gedrag.

Luisteren (50): Moedigt anderen succesvol aan om relevante informatie en feedback te geven.

Conflict hanteren (13): Herkent conflictsituaties. Voorkomt escalatie. Zorgt ervoor dat betrokkenen 'on speaking terms' blijven of komen.

Instemming verkrijgen (40): Krijgt meestal instemming ook als niet iedereen het eens is met de aanpak. Zorgt daartoe voor voldoende geloofwaardigheid.

Besluitvaardig handelen (7): Neemt rationele, realistische en gegronde beslissingen, gebaseerd op het overwegen van voldoende beschikbare feiten en alternatieven. Borgt een goede timing.

Taak 20: Ontwerpen: * scheppen van (een omschrijving of weergave van) iets nieuws * voldoende aan gestelde specificaties * proces, product, dienst, project

Competenties

Informatie verzamelen (38): Zoekt beschikbare, relevante informatie bij elkaar teneinde problemen op te lossen en besluiten te nemen. Gaat bij anderen te rade. Trekt feiten na.

Nieuwe ideeën accepteren (59): Blijft doelmatig werken door nieuwe ideeën, concepten en werkwijzen tijdig te omarmen. Blijft daarbij kritisch.



Diepgaand onderzoeken (17): Zoekt alle beschikbare, relevante informatie bij elkaar om problemen op te kunnen lossen en besluiten te kunnen nemen. Gaat bij anderen te rade. Trekt feiten na. Stelt hypothesen en experimenteert daar waar beschikbare kennis ontbreekt.

Analyseren (2): Onderscheidt hoofd- van bijzaken, maakt correct gebruik van logica en gaat daarbij nauwkeurig te werk. Trekt gegronde conclusies uit beschikbare informatie.

Breed denken (10): Benadert onderwerpen vanuit voldoende invalshoeken. Kan denken buiten de gebaande paden in het kader van het zoeken naar oplossingen.

Verbeeldingskracht tonen (91): Werkt naar een situatie toe die alleen in verbeelding aanwezig was. Deelt deze verbeelding adequaat met anderen. Krijgt anderen hierin mee.

Systeemdenken tonen (81): Geeft er blijk van relevante zaken systematisch goed doordacht te hebben. Voorkomt verrassingen die het gevolg zijn van ondoordachte plannen of activiteiten. Beoordeelt oorzaak-gevolg relaties realistisch. Ziet samenhang en handelt daarnaar.

Organisatiebewust handelen (68): Doorziet organisatiepolitieke processen en gaat er adequaat mee om. Mobiliseert partijen om het bereiken van doelen te vergemakkelijken.

Financieel bewust handelen (24): Handelt vanuit het besef dat elke euro verdiend moet worden en maar één keer kan worden uitgegeven. Schat kosten en haalbare omzet goed in. Legt soepel verband tussen activiteiten en een financiële onderbouwing ervan.

Oplossingen genereren (65): Komt met adequate oplossingen, ook als deze niet voor het oprapen liggen.

Taak 21: Ontwikkelen: * daadwerkelijk bouwen en opleveren van het gevraagde * gegeven een hoeveelheid mensen, middelen en tijd

Competenties

Systematisch werken (82): Werkt op een systematische, effectieve manier. Past de eigen werkwijze aan indien dat 'winst' oplevert.

Systeemdenken tonen (81): Geeft er blijk van relevante zaken systematisch goed doordacht te hebben. Voorkomt verrassingen die het gevolg zijn van ondoordachte plannen of activiteiten. Beoordeelt oorzaak-gevolg relaties realistisch. Ziet samenhang en handelt daarnaar.

Technisch vakkundig handelen (84): Zorgt door inzet van (technische) vakkundigheid voor een optimaal resultaat. Selecteert en gebruikt de meest effectieve hulpmiddelen.

Analyseren (2): Onderscheidt hoofd- van bijzaken, maakt correct gebruik van logica en gaat daarbij nauwkeurig te werk. Trekt gegronde conclusies uit beschikbare informatie.

Oplossingen genereren (65): Komt met adequate oplossingen, ook als deze niet voor het oprapen liggen.

Tijd organiseren (87): Zorgt ervoor dat in operationele planningen voldoende tijd wordt gereserveerd om optimaal resultaat te kunnen afleveren.



Middelen organiseren (54): De benodigde middelen identificeren en verwerven. Deze zodanig inzetten dat beoogde resultaten effectief worden bereikt.

Procedures volgen (74): Consequent volgen van formele procedures t.b.v. het eigen werk. Ruggespraak houden indien afwijken nodig lijkt. Anticiperen op mogelijke noodzaak tot afwijken.

Projecten tot resultaten leiden (75): Realiseren van beoogde projectresultaten binnen de grenzen van de beschikbare middelen en tijd.

Nieuwe ideeën accepteren (59): Blijft doelmatig werken door nieuwe ideeën, concepten en werkwijzen tijdig te omarmen. Blijft daarbij kritisch.

Taak 22: Beheren: * zorgen dat het beheerde kwalitatief en kwantitatief aan de gestelde eisen blijft voldoen * eindverantwoordelijkheid t.a.v. het beheerde

Competenties

Verantwoordelijkheid nemen (90): Zorgt ervoor als verantwoordelijke erkend te worden. Borgt de bijbehorende bevoegdheden en middelen. Is aanspreekbaar op het eigen handelen, het handelen van anderen onder de genomen verantwoordelijkheid én op het resultaat.

Zelfstandig handelen (97): Handelt vanuit eigen overtuigingen meer dan vanuit het verlangen anderen een plezier te doen. Vaart een eigen koers vanuit een intrinsieke motivatie. Blijft volhouden, ook bij weerstand of onbegrip van anderen.

Analyseren (2): Onderscheidt hoofd- van bijzaken, maakt correct gebruik van logica en gaat daarbij nauwkeurig te werk. Trekt gegronde conclusies uit beschikbare informatie.

Systeendenken tonen (81): Geeft er blijk van relevante zaken systematisch goed doordacht te hebben. Voorkomt verrassingen die het gevolg zijn van ondoordachte plannen of activiteiten. Beoordeelt oorzaak-gevolg relaties realistisch. Ziet samenhang en handelt daarnaar.

Technisch vakkundig handelen (84): Zorgt door inzet van (technische) vakkundigheid voor een optimaal resultaat. Selecteert en gebruikt de meest effectieve hulpmiddelen.

Procedures volgen (74): Consequent volgen van formele procedures t.b.v. het eigen werk. Ruggespraak houden indien afwijken nodig lijkt. Anticiperen op mogelijke noodzaak tot afwijken.

Plannen (70): Geeft realistisch tijdsplan en onderbouwde prioriteitstelling weer voor eigen werk of dat van anderen. Zorgt voor optimaal benutten tijd en middelen.

Systematisch werken (82): Werkt op een systematische, effectieve manier. Past de eigen werkwijze aan indien dat 'winst' oplevert.

Druk aankunnen (20): Blijft goed presteren onder druk. Hanteert kritiek adequaat. Weet mechanismen in werking te stellen die de druk verminderen. Signaleert op tijd in geval van overmacht.



O oplossingen genereren: Komt met adequate oplossingen, ook als deze niet voor het oprapen liggen.
Pro-actief communiceren: Zet communicatie effectief in teneinde interesse te wekken, meningen te beïnvloeden of gedrag te sturen.

Taak 23: Operationele planning opstellen: *vertalen van lange termijn doelen naar korte termijn aanpak * bruikbaar als hulpmiddel bij de uitvoering

Competenties

Doelen stellen (19): Maakt adequate (project)voorstellen waarin doelstellingen duidelijk worden omschreven en de stappen die nodig zijn om de doelen te bereiken duidelijk zijn aangegeven.

Formuleren beleid, tactiek en procedures (25): Omschrijft helder een kader, de activiteiten binnen dat kader én de formele stappen die gezet moeten worden.

Vaststellen meetmomenten en criteria (89): Stelt adequate momenten vast om de stand van zaken en voortgang te beoordelen met geschikte criteria. Borgt dat meetresultaten eenvoudig naar effectieve corrigerende actie te vertalen zijn.

Tijd organiseren (87): Zorgt ervoor dat in operationele planningen voldoende tijd wordt gereserveerd om optimaal resultaat te kunnen afleveren.

Middelen organiseren (54): De benodigde middelen identificeren en verwerven. Deze zodanig inzetten dat beoogde resultaten effectief worden bereikt.

Pro-actief communiceren (72): Zet communicatie effectief in teneinde interesse te wekken, meningen te beïnvloeden of gedrag te sturen.

Voortgang bewaken (94): Beoordeelt vanuit een beoogd resultaat en onderliggend plan adequaat de stand van zaken. Signaleert afwijkingen en initieert waar nodig effectief corrigerende actie.

Oordeelkundig handelen (6): Vormt een oordeel gebaseerd op relevante en concrete gegevens. Neemt ook meningen en gevoelens mee in de oordeelsvorming.

Analyseren (2): Onderscheidt hoofd- van bijzaken, maakt correct gebruik van logica en gaat daarbij nauwkeurig te werk. Trekt gegronde conclusies uit beschikbare informatie.

Besluitvaardig handelen (7): Neemt rationele, realistische en gegronde beslissingen, gebaseerd op het overwegen van voldoende beschikbare feiten en alternatieven. Borgt een goede timing.



Taak 24: Initiëren/regelen: * pro-actief en zelfstandig zaken opstarten * oog hebben voor de mening van belanghebbenden

Competenties

Verantwoordelijkheid nemen (90): Zorgt ervoor als verantwoordelijke erkend te worden. Borgt de bijbehorende bevoegdheden en middelen. Is aanspreekbaar op het eigen handelen, het handelen van anderen onder de genomen verantwoordelijkheid én op het resultaat.

Anderen raadplegen (4): Vraagt anderen om hun mening of advies. Borgt op deze wijze voldoende commitment voor verdere besluitvorming.

Gecalculerde risico's nemen (26): Identificeert mogelijke risico's en schat de omvang ervan realistisch in. Gaat dóór indien als verantwoord ingeschat. Neemt daarin verantwoordelijkheid.

Zelfstandig handelen (97): Handelt vanuit eigen overtuigingen meer dan vanuit het verlangen anderen een plezier te doen. Vaart een eigen koers vanuit een intrinsieke motivatie. Blijft volhouden, ook bij weerstand of onbegrip van anderen.

Zelfverzekerd handelen (98) (: Straalt uit heel goed te weten waarmee bezig te zijn. Geeft desgevraagd helder en kernachtig uitleg. Pareert kritiek doeltreffend.

Besluitvaardig handelen (7): Neemt rationele, realistische en gegronde beslissingen, gebaseerd op het overwegen van voldoende beschikbare feiten en alternatieven. Borgt een goede timing.

Gedrevenheid tonen (27): Houdt vol, is enthousiast en betrokken. Werkt hard over langere periodes.

Richtinggevend en coördinerend optreden (78): Stuurt en coördineert werkzaamheden van zichzelf en anderen.

Overtuigend optreden (69): Oefent invloed uit op mensen en situaties. Communiqueert ideeën stellig en duidelijk, gericht op acceptatie. Overwint weerstanden.

Het politieke proces gebruiken (32): Doorziet de politieke processen en houdt rekening met uiteenlopende belangen. Mobiliseert partijen om het bereiken van doelen te vergemakkelijken.

Taak 25: Controleren/toezicht houden: * toezicht houden met oog voor kwaliteit en kwantiteit * naleving regelgeving en gestelde eisen controleren * uitvoeren van corrigerende acties

Competenties

Voortgang bewaken (94): Beoordeelt vanuit een beoogd resultaat en onderliggend plan adequaat de stand van zaken. Signaleert afwijkingen en initieert waar nodig effectief corrigerende actie.

Kwaliteit controleren en handhaven (47): Zet zich in voor het bereiken en behouden van beoogde kwaliteit. Streeft verbetering na. Overtuigt anderen van het belang van kwaliteit.



Kwantiteit controleren en handhaven (48): Zorgt ervoor dat de hoeveelheid van iets op een afgesproken peil blijft of komt. Signaleert afwijkingen en neemt effectief corrigerende actie.

Tijd bewaken (86): Controleert of (deel)resultaten op tijd behaald worden en schat realistisch in wat in de resterende tijd nog mogelijk is. Stelt bij.

Procedures bewaken (73): Effectief bewaken en controleren van de naleving van formele procedures door anderen. Daarbij anticiperend op toekomstige ontwikkelingen.

Naleven wettelijke verplichtingen controleren (57): Beoordeelt op doortastende wijze de naleving van wettelijke verplichtingen. Signaleert onvolkomenheden op objectieve wijze. Bevordert naleving door een professionele houding en manier van werken.

Naleven veiligheidseisen controleren (56): Beoordeelt op doortastende wijze de naleving van veiligheidseisen zoals die zijn vastgesteld. Signaleert onvolkomenheden op objectieve wijze. Bevordert naleving door een professionele houding en manier van werken.

Kosten beheersen (44): Zorgt ervoor dat kosten binnen de gestelde limieten blijven.

Informatie verzamelen (38): Zoekt beschikbare, relevante informatie bij elkaar teneinde problemen op te lossen en besluiten te nemen. Gaat bij anderen te rade. Trekt feiten na.

Orde handhaven (67): Handhaaft de orde door een juiste houding en gedrag. Beoordeelt adequaat orde verstoringen op ernst en corrigeert effectief.

Druk aankunnen (20): Blijft goed presteren onder druk. Hanteert kritiek adequaat. Weet mechanismen in werking te stellen die de druk verminderen. Signaleert op tijd in geval van overmacht.

Taak 26: Uitvoerende werkzaamheden verrichten: * het zelfstandig uitvoeren van activiteiten * kwalitatief en kwantitatief op het vereiste niveau

Competenties

Technisch vakkundig handelen (84): Zorgt door inzet van (technische) vakkundigheid voor een optimaal resultaat. Selecteert en gebruikt de meest effectieve hulpmiddelen.

Technologische middelen gebruiken (85): Zet beschikbare (technologische) hulpmiddelen effectief en efficiënt in.

Handvaardigheid tonen (31): Toont vakmanschap in handmatig werk. Levert hierdoor resultaat op kwalitatief en kwantitatief adequaat niveau.

Systematisch werken (82): Werkt op een systematische, effectieve manier. Past de eigen werkwijze aan indien dat 'winst' oplevert.

Instructies opvolgen (41): Volgt werkinstructies nauwgezet op. Doet dat ook over langere periodes.

Procedures volgen (74): Consequent volgen van formele procedures t.b.v. het eigen werk. Ruggespraak houden indien afwijken nodig lijkt. Anticiperen op mogelijke noodzaak tot afwijken.



- Tijd bewaken (86): Controleert of (deel)resultaten op tijd behaald worden en schat realistisch in wat in de resterende tijd nog mogelijk is. Stelt bij.
- Betrokkenheid tonen (8): Werkt met toewijding. Toont op constructieve wijze emotionele binding met de zaak, activiteit of persoon.
- Flexibiliteit (101): Laat uiteenlopende benaderingen zien teneinde effectief te blijven functioneren en de gestelde doelen via verschillende wegen te bereiken.
- Veiligheidsrisico's hanteren (29): Identificeert mogelijk optredende veiligheidsrisico's en schat de omvang van het risico realistisch in. Houdt er rekening mee.
- Wettelijke verplichtingen respecteren (95): Laat in het werk blijken op de hoogte te zijn van relevante wettelijke verplichtingen en handelt daar adequaat naar. Anticipeert voldoende op nieuwe of wijzigende wetgeving.

Taak 27: Ondersteunen: * verlichten van de taak van anderen * deelactiviteiten uitvoeren

Competenties

- Klantgericht handelen (1): Richt de aandacht op een vlotte, efficiënte en persoonlijke service aan klanten; doet alles om ervoor te zorgen dat aan de behoefte van de klant wordt voldaan.
- Luisteren (50): Moedigt anderen succesvol aan om relevante informatie en feedback te geven.
- Verdraagzaamheid en welwillendheid tonen (92): Reageert constructief op andere meningen en opvattingen. Gaat daarin ook mee indien dat de situatie dient.
- Flexibiliteit (101): Laat uiteenlopende benaderingen zien teneinde effectief te blijven functioneren en de gestelde doelen via verschillende wegen te bereiken.
- Samenwerken (60): Draagt actief bij aan het realiseren van gemeenschappelijke doelen. Bevordert de onderlinge communicatie. Deelt informatie soepel met anderen. Ondersteunt anderen.
- Pro-actief communiceren (72): Zet communicatie effectief in teneinde interesse te wekken, meningen te beïnvloeden of gedrag te sturen.
- Anderen raadplegen (4): Vraagt anderen om hun mening of advies. Borgt op deze wijze voldoende commitment voor verdere besluitvorming.
- Instructies opvolgen (41): Volgt werkinstructies nauwgezet op. Doet dat ook over langere periodes.
- Procedures volgen (74): Consequent volgen van formele procedures t.b.v. het eigen werk. Ruggespraak houden indien afwijken nodig lijkt. Anticiperen op mogelijke noodzaak tot afwijken.
- Tijd bewaken (86): Controleert of (deel)resultaten op tijd behaald worden en schat realistisch in wat in de resterende tijd nog mogelijk is. Stelt bij.
- Betrokkenheid tonen (8): Werkt met toewijding. Toont op constructieve wijze emotionele binding met de zaak, activiteit of persoon.



Taak 28: Service verlenen: * aanvoelen, herkennen, oplossen en afronden van zaken waar (in- of externe) klanten tegenaan lopen rondom het afnemen van een product en/of dienst

Competenties

Klantgericht handelen (1): Richt de aandacht op een vlotte, efficiënte en persoonlijke service aan klanten; doet alles om ervoor te zorgen dat aan de behoefte van de klant wordt voldaan.

Luisteren (50): Moedigt anderen succesvol aan om relevante informatie en feedback te geven.

Meningen en informatie duidelijk weergeven (53): Brengt mondeling en schriftelijk informatie begrijpelijk en kernachtig over aan anderen.

Vloeiend spreken (93): Vindt gemakkelijk de juiste woorden. Spreekt op een aangename, heldere en vloeiende manier. Maakt het voor de gesprekspartner aantrekkelijk om aandachtig te luisteren.

Pro-actief communiceren (72): Zet communicatie effectief in teneinde interesse te wekken, meningen te beïnvloeden of gedrag te sturen.

Anderen begrijpen (3): Luistert en stelt relevante vragen teneinde anderen te begrijpen. Zorgt ervoor dat de ander weet dat hij/zij begrepen is. Vraagt door waar nodig.

Medeleven tonen (52): Geeft uiting aan persoonlijke betrokkenheid. Biedt oprechte hulp.

Verdraagzaamheid en welwillendheid tonen (92): Reageert constructief op andere meningen en opvattingen. Gaat daarin ook mee indien dat de situatie dient.

Samenwerken (60): Draagt actief bij aan het realiseren van gemeenschappelijke doelen. Bevordert de onderlinge communicatie. Deelt informatie soepel met anderen. Ondersteunt anderen.

Betrokkenheid tonen (8): Werkt met toewijding. Toont op constructieve wijze emotionele binding met de zaak, activiteit of persoon.