

## Competentieprofiel

Competentieprofiel	Operationeel Expert Intake & Service
Datum vaststelling	20 december 2013
Functie	Operationeel Expert Intake & Service
Essentie van de functie	<p>De Operationeel Expert Intake en Service</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analyseert de uitvoering van Intake en Serviceactiviteiten;</li> <li>- adviseert over verbeteringen;</li> <li>- initieert en implementeert (vastgestelde) verbeteringen;</li> <li>- evalueert resultaten en adviseert over bijsturing;</li> <li>- stelt – in het kader van voorbereiding – plannen van aanpak op;</li> <li>- verricht zaakscoördinatie;</li> <li>- voert zelfstandig Intake en Serviceactiviteiten uit;</li> <li>- initieert, bouwt, onderhoudt en regisseert netwerken voor gezamenlijke aanpak van Intake en Serviceactiviteiten;</li> <li>- maakt uitvoeringsafspraken;</li> <li>- stuurt op het maken en nakomen van randvoorwaardelijke afspraken;</li> <li>- bevordert en beoordeelt als mentor de professionaliteit van collega's.</li> </ul>
Competenties	Coachen, maatschappelijke oriëntatie, netwerkvaardigheid, organisatievermogen, overtuigingskracht, systeemdenken.
<b>Omschrijving van de competenties volgens de competentietaal</b>	
<b>Coachen</b>	Verkent de ontwikkelbehoeften van medewerkers en stimuleert, motiveert en coacht hen om hun vakbekwaamheid op een hoger niveau te brengen en de medewerkers zo verder te ontwikkelen.
Gedragsindicatoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zet anderen aan tot ontwikkeling in hun professioneel en persoonlijk functioneren, <i><sup>1</sup>gericht op vakvolwassenheid.</i></li> <li>• Motiveert anderen om nieuwe uitdagingen aan te gaan.</li> <li>• Geeft ruimte en gelegenheid aan anderen om hun vakbekwaamheid te ontwikkelen, <i>draagt als mentor kennis en vaardigheden over en stimuleert anderen om vastgestelde verbeteringen door te voeren.</i></li> <li>• Geeft heldere feedback op prestaties en gedrag <i>als mentor, is bereid zichzelf kwetsbaar op te stellen en laat blijken open te staan voor feedback en evaluatie van anderen.</i></li> </ul>
<b>Maatschappelijke oriëntatie</b>	Is alert op- en verdiept zich in de relevante (maatschappelijke, politieke en vakinhoudelijke) ontwikkelingen of andere omgevingsfactoren en benut deze kennis effectief voor de eigen functie of organisatie.
Gedragsindicatoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Is alert op- en verdiept zich in de relevante (maatschappelijke, politieke en vakinhoudelijke) ontwikkelingen of andere omgevingsfactoren en benut deze kennis effectief voor de eigen functie of organisatie.</li> </ul>

<sup>1</sup> Schuin gearceerd = concreet voor deze functie

<b>Netwerkvaardigheid</b>	Ontwikkelt en onderhoudt relaties, allianties en coalities buiten de eigen organisatie en benut deze voor het verkrijgen van informatie, steun en medewerking.
Gedragsindicatoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bouwt en onderhoudt een netwerk van contacten buiten de eigen organisatie <i>uit oogpunt van samenwerking, kennis(ontwikkeling), flexibiliteit en creativiteit.</i></li> <li>• Betreft de juiste personen en organisaties bij plannen en acties.</li> <li>• Schakelt op het juiste moment het netwerk in.</li> <li>• Legt verbindingen tussen personen uit diverse netwerken. Beweegt zich gemakkelijk binnen grotere en divers samengestelde gezelschappen.</li> </ul>
<b>Organisatievermogen</b>	Bepaalt prioriteiten en geeft de benodigde acties, tijd en middelen aan om ervoor te zorgen dat activiteiten plaats vinden en zaken geregeld worden. Evalueert de voortgang en stelt waar nodig de planning en opzet bij.
Gedragsindicatoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt planmatig en gestructureerd.</li> <li>• Regelt bij acties of projecten de benodigde mensen, middelen en randvoorwaarden.</li> <li>• Zorgt voor een werkbare verdeling tussen lopende zaken, projecten en bijzondere activiteiten, <i>stelt prioriteiten, stimuleert samenwerking.</i></li> <li>• Behoudt het overzicht binnen een groter geheel van diverse werkzaamheden of projecten, <i>waaronder ook het implementeren van vastgestelde verbeteringen.</i></li> <li>• Controleert de voortgang van het werk en stuurt waar nodig bij, <i>ook bij de implementatie van verbeteringen.</i></li> </ul>
<b>Overtuigingskracht</b>	Toont gedrag dat er op is gericht om anderen te overtuigen van een bepaald standpunt en instemming te krijgen met bepaalde plannen of ideeën.
Gedragsindicatoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geeft argumenten extra kracht door stelligheid en enthousiasme <i>over zijn adviezen.</i></li> <li>• Stemt de wijze van overtuigen af op de reactie van de ander[en].</li> <li>• Hanteert argumenten die de ander(en) aanspreken.</li> <li>• Past zijn argumentatie aan op basis van de zienswijze van de ander(en), <i>zowel mondeling als schriftelijk.</i></li> <li>• Weet anderen voor het eigen standpunt te winnen.</li> <li>• Maakt anderen enthousiast met aansprekende beelden en ideeën.</li> </ul>
<b>Systeendenken</b>	Herkent zowel het groter verband als de interne samenhang binnen vraagstukken en is zich bewust van de eigen positie en invloed in dat grotere geheel.
Gedragsindicatoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plaast vraagstukken in een groter verband of bredere context, <i>legt verbinding met andere vakgebieden.</i></li> <li>• Houdt er rekening mee dat complexe vraagstukken een meervoudige aanpak vereisen en de oplossing langere tijd vergt <i>en mogelijk samenwerking, (nieuwe) kennis(ontwikkeling) en creativiteit is vereist.</i></li> <li>• Herkent zowel samenhangen als innerlijke tegenstellingen binnen vraagstukken.</li> <li>• Streeft naar fundamentele oplossingen in plaats van symptoombestrijding en reageren op incidenten.</li> <li>• Is zich bewust van de eigen positie en invloed binnen het groter geheel van de organisatie, de maatschappij of het krachtenveld.</li> </ul>