

Ondernemende competenties (MOVISIE)

Negen competenties zijn door welzijnsprofessionals benoemd als belangrijke competenties voor ondernemend werken. Deze ondernemende competenties vormen de basis voor het ontwikkelen van een team- of organisatie leertraject. In dit hoofdstuk staat per competentie beschreven wat er onder wordt verstaan, gevolgd door een opsomming van voorbeelden van gedrag die horen bij de competentie.

Omgevingsgericht werken

De professional:

- * Weet wat er om zich heen speelt in politiek, bestuurlijk en maatschappelijk opzicht.*
- * Gebruikt deze informatie voor de uitvoering van het eigen werk.*

Voorbeeld(ig) gedrag:

- * Stelt zich op de hoogte van politieke, bestuurlijke en maatschappelijke ontwikkelingen door gebruik te maken van verschillende kanalen, waaronder (informele) contacten, media, vakliteratuur.*
- * Gebruikt diverse methoden om aan informatie te komen en is hier zelf actief naar op zoek.*
- * Vertaalt deze ontwikkelingen naar het eigen werkkterrein en de eigen functie.*
- * Benut deze kennis effectief voor de eigen functie en organisatie.*
- * Houdt bij eigen voorstellen, aanpak en uitvoering van het werk rekening met de huidige en toekomstige behoeften.*

Innovatief denken en werken

De professional:

- * Ziet kansen en mogelijkheden voor vernieuwing van werkwijzen, producten, diensten of markten.*
- * Past vernieuwingen toe in zijn/haar werk en durft daarbij risico's te nemen.*

Voorbeeld(ig) gedrag:

- * Signaleert problemen en kansen en bedenkt hiervoor creatieve (vernieuwende) oplossingen.*
- * Initieert ideeën voor verbetering van werkwijzen, producten en diensten.*
- * Werkt oplossingen uit in concrete acties en kan deze onderbouwen en doorvoeren.*
- * Past ideeën voor verbetering toe.*
- * Slaat nieuwe wegen in en durft daarbij risico's te nemen.*

Vraag- en klantgericht werken

De professional:

- * Kan wensen en behoeften van de klant/gebruiker onderzoeken.*
- * Onderneemt vanuit de eigen expertise acties om aan de wensen en behoeften van de klant te voldoen.*

Voorbeeld(ig) gedrag:

- * Heeft kennis van klanten, klantgroepen en samenwerkingspartners en weet te verwoorden wat de opdrachtgever/klant verwacht.*
- * Gaat op vriendelijke en behulpzame wijze om met vragen, problemen en klachten van klanten.*
- * Zoekt samen met de klant naar meest geschikte oplossing voor bepaalde wensen of problemen en maakt daarbij waar nodig gebruik van het netwerk van de klant.*
- * Onderzoekt en analyseert de wensen, behoeften en/of vraagstelling van de opdrachtgever/klant en vertaalt deze naar producten/diensten.*
- * Toetst de klanttevredenheid.*

Proactief handelen (initiatief nemen)

De professional:

- * Is alert op kansen, nieuwe situaties of problemen.*
- * Speelt hierop in door zelf activiteiten op te pakken of een voorstel te doen voor het zelf nemen van initiatief.*

Voorbeeld(ig) gedrag:

- * Toont initiatief en komt uit eigen beweging met een nieuw plan of een nieuwe oplossing.*
- * Start uit zichzelf met nieuwe activiteiten, vraagt of zorgt zelf voor nadere informatie.*
- * Overweegt alternatieven, maar stelt beslissingen niet uit.*
- * Ziet het werk dat gedaan moet worden en handelt hier naar.*
- * Signaleert situaties waarvoor nieuwe regels of afspraken nodig zijn en meldt dit aan de juiste persoon.*
- * Toont enthousiasme en bereidheid.*

Resultaatgericht werken

De professional:

- * Pakt zaken op die er toe doen adequaat op en let hierbij op kwaliteit, prioriteiten én vragen van de opdrachtgever of de organisatie*

Voorbeeld(ig) gedrag:

- * Maakt afspraken over doelen en concrete resultaten.*
- * Stelt prioriteiten en werkt efficiënt.*
- * Reflecteert/evalueert eigen handelen en trekt hier lering uit.*
- * Anticipeert op knelpunten en belemmeringen.*
- * Streeft naar meetbare, toetsbare resultaten en vertaalt deze in concrete actieplannen.*
- * Zet zich in om gestelde doelen te realiseren of om goede oplossingen te vinden voor zich voordoende problemen.*

Effectief communiceren

De professional:

- * Kan ideeën, meningen en feiten aan anderen duidelijk maken in boeiende en begrijpelijke taal, met nonverbale communicatie en diverse middelen.*

Voorbeeld(ig) gedrag:

- * Stemt tekst, taal en tempo af op diverse gesprekspartners of toehoorders.*
- * Brengt eigen ideeën en/of mening duidelijk over en komt enthousiasmerend over op anderen.*
- * Biedt informatie, diensten en activiteiten op een professionele manier aan.*
- * Gebruikt intonatie en lichaamshouding ter ondersteuning van de boodschap.*
- * Gebruikt visuele hulpmiddelen om de boodschap te verduidelijken.*
- * Schrijft teksten met een duidelijke opbouw en correcte (spelling, grammatica, stijl) en duidelijke zinnen.*

Presenteren

De professional:

- * Kan plannen, ideeën en activiteiten helder, boeiend en overtuigend overbrengen op anderen.*

Voorbeeld(ig) gedrag:

- * Geeft een goede indruk van zichzelf en daarmee ook van de organisatie.*
- * Biedt informatie, diensten en activiteiten professioneel aan.*
- * Stemt het verhaal, de diensten en activiteiten af op de gesprekspartner/doelgroep door middel van helder taalgebruik en logische opbouw van het verhaal.*
- * Weet de aandacht van de gesprekspartner/doelgroep te trekken en behouden door een kernachtig verhaal en/of optreden.*
- * Overtuigt op grond van goede argumentatie anderen van een bepaald standpunt om instemming te krijgen met bepaalde plannen, ideeën of producten.*

Samenwerken

De professional:

- * Draagt bij aan een gezamenlijk resultaat of probleemoplossing, ook wanneer de samenwerking een onderwerp betreft dat niet direct van persoonlijk belang is.*

Voorbeeld(ig) gedrag:

- * Levert een bijdrage, idee of voorstel voor een teamtaak, ook wanneer daar geen direct eigen voordeel bij is.*

- * *Levert een bijdrage aan een goede werksfeer en past zich waar nodig aan de groep aan.*
- * *Raadpleegt tijdig en regelmatig en denkt mee met collega's.*
- * *Laat blijken het gezamenlijke resultaat boven het persoonlijk resultaat te stellen.*
- * *Betrekt anderen actief en op constructieve wijze bij overleg en besluiten, door vragen te stellen en voort te bouwen op voorstellen van anderen.*
- * *Staat open voor voorstellen van anderen, bouwt daarop voort in de richting van een gemeenschappelijk doel.*

Netwerken

De professional:

- * *Heeft het vermogen om relaties op te bouwen en te onderhouden en zo te komen tot een netwerk dat kan bijdragen aan het realiseren van bepaalde doelen.*

Voorbeeld(ig) gedrag:

- * *Investeert actief in het opbouwen van goede werk- en klantrelaties, zowel in- als extern.*
- * *Besteedt bewust tijd en energie aan het onderhouden van contacten met mogelijk relevante partijen en is geïnteresseerd in hun activiteiten en belangen.*
- * *Legt gemakkelijk contact op verschillende niveaus en vindt gemakkelijk aansluiting.*
- * *Pakt kansen aan om anderen te ontmoeten en toont direct actief interesse in de ander door initiatief te nemen tot informatie-uitwisseling.*
- * *Speelt contacten en marktinformatie door aan relaties, zodat ook zij er hun voordeel mee kunnen doen.*
- * *Maakt zijn/haar netwerk voor collega's inzichtelijk.*
- * *Weet zijn/haar netwerk op het juiste moment te benutten.*

© 2011 MOVISIE "Onderneem 't Zelf in Welzijn"

Dit zijn de competenties zoals deze zijn uitgewerkt in het werkboek "Onderneem 't Zelf in Welzijn". De PDF van dit werkboek is gratis te downloaden bij MOVISIE.