

Bijlage 2 bij Regeling ontwikkelen, functioneren en beoordelen

Kempen Competenties:

Competentie: Klantgerichtheid

De mate waarin de persoon luistert en waar mogelijk tegemoet komt aan de (on-) uitgesproken wensen van de klant/gebruiker, hiernaar handelt en daarbij prioriteit geeft aan servicebereidheid en klanttevredenheid.

Ondersteuner D	Dienstverlener B + C + D	Leidinggevende B + C	Directeur A + B
Uitvoerder A + B + C	Ondersteuner B + C	Adviseur A + B	Leidinggevende A
		Specialist A + B	
		Dienstverlener A	
		Ondersteuner A	
Niveau 1:	Niveau 2:	Niveau 3:	Niveau 4:
<ul style="list-style-type: none"> ○ Is goed bereikbaar voor de klant. ○ Staat open voor vragen, luistert goed en reageert snel. ○ Behandelt klachten op de juiste wijze. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Is proactief en verdiept zich in de situatie of vraag van de klant. ○ Biedt ongevraagd service en extra ondersteuning. ○ Zoekt actief naar oplossingen voor klachten of problemen. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Leeft zich in de problematiek van de klant in en analyseert deze. ○ Komt ongevraagd met voorstellen die inspelen op de behoefte/ belangen van de klant. ○ Is gericht op de lange termijn relatie en evalueert de kwaliteit van de dienstverlening of geleverde producten. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Onderzoekt lange termijn ontwikkelingen van klantenwensen. ○ Bouwt strategische duurzame relaties op met klanten. ○ Weet de interne organisatie af te stemmen op de klant/gebruiker.

Competentie: Resultaatgericht

De mate waarin de persoon actief gericht is op het behalen van resultaten en doelen en bereid is zijn handelen aan te passen bij te verwachten afwijkende resultaten.

Ondersteuner D	Dienstverlener B + C + D	Leidinggevende B + C	Directeur A + B
Uitvoerder A + B + C	Ondersteuner B + C	Adviseur A + B	Leidinggevende A
		Specialist A + B	
		Dienstverlener A	
		Ondersteuner A	
Niveau 1:	Niveau 2:	Niveau 3:	Niveau 4:
<ul style="list-style-type: none">○ Is in eenvoudige werksituaties in staat een doel te stellen en deze onder begeleiding en aansturing te realiseren.○ Voelt zich betrokken bij het werk.○ Maakt zaken af en komt afspraken na.	<ul style="list-style-type: none">○ Is in staat zijn eigen werkzaamheden te benoemen in concrete doelen en weet deze zodanig in te richten en uit te voeren zodat het doel bereikt wordt.○ Gaat door tot het afgesproken resultaat is bereikt.○ Handelt op eigen initiatief binnen het vastgestelde kader.	<ul style="list-style-type: none">○ Is in staat eigen en andermans werkzaamheden te benoemen in concrete doelen, stelt meetpunten en mijlpalen en concretiseert werkprocessen.○ Signaleert en anticipeert tijdig op verstoringen.○ Spreekt teams en individuen aan op afspraken en resultaten.	<ul style="list-style-type: none">○ Stelt meetbare strategische doelen, geeft grote lijnen aan en monitort invulling door anderen.○ Bespreekt en analyseert teamprestaties aan de hand van lange termijn doelstellingen.

Competentie: Samenwerken

De mate waarin de persoon actief bijdraagt aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer er geen direct eigen functioneel of persoonlijk belang aanwezig is.

Ondersteuner D	Dienstverlener B + C + D	Leidinggevende B + C	Directeur A + B
Uitvoerder A + B + C	Ondersteuner B + C	Adviseur A + B	Leidinggevende A
		Specialist A + B	
		Dienstverlener A	
		Ondersteuner A	
Niveau 1:	Niveau 2:	Niveau 3:	Niveau 4:
<ul style="list-style-type: none">○ Levert op verzoek van anderen bijdragen aan een gemeenschappelijk resultaat.○ Houdt zo nodig rekening met de belangen van anderen.○ Komt afspraken binnen het team na.	<ul style="list-style-type: none">○ Initieert zelfstandig samenwerkingsverbanden en levert actief een bijdrage aan het gemeenschappelijke resultaat.○ Signaleert uit zichzelf het gemeenschappelijke belang.○ Refereert en houdt zich aan afspraken.	<ul style="list-style-type: none">○ Initieert en stimuleert interne, dan wel externe samenwerkingsverbanden in de werkomgeving.○ Weet personen met uiteenlopende belangen op één lijn te krijgen.○ Maakt en houdt zich aan afspraken, bewaakt naleving van afspraken van anderen in de werkomgeving.	<ul style="list-style-type: none">○ Initieert en stimuleert samenwerkingsverbanden in de organisatie.○ Weet in een complex krachtenveld de gemene deler van verschillende partijen duidelijk te maken en draagvlak te creëren voor het algemene/ organisatiebelang.