

## Competentieprofiel

Competentieprofiel	Senior Intake & Service
Datum vaststelling	20 december 2013
Functie	Senior Intake & Service
Essentie van de functie	<p>De Senior Intake en Service</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- stelt – in het kader van voorbereiding en mede aan de hand van beschikbare formats – plannen van aanpak op voor de uitvoering van Intake en Serviceactiviteiten;</li> <li>- verricht zaakscoördinatie;</li> <li>- voert zelfstandig Intake en Serviceactiviteiten uit;</li> <li>- bouwt en onderhoudt (nieuwe) netwerken voor Intake en Serviceactiviteiten;</li> <li>- maakt uitvoeringsafspraken;</li> <li>- doet voorstellen vanuit de uitvoeringspraktijk tot verbeteringen in de uitvoering van Intake en Serviceactiviteiten;</li> <li>- implementeert vastgestelde verbeteringen;</li> <li>- bevordert als mentor de professionaliteit van collega's.</li> </ul>
Competenties	Coachen, interculturele sensitiviteit, klantgerichtheid, kwaliteitsgerichtheid, organisatievermogen, probleemanalyse, samenwerken.
<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, <sup>1</sup><i>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>en draagt als mentor kennis en vaardigheden over.</i></li> <li>• Geeft heldere feedback op prestaties en gedrag <i>als mentor en laat blijken open te staan voor feedback en evaluatie van anderen.</i></li> </ul>
<b>Interculturele sensitiviteit</b>	Herkent de gewoonten en culturele achtergronden van mensen en brengt deze in verband met de politietaak. Leeft zich in, bekijkt zaken vanuit een ander cultureel perspectief en benut deze kennis om effectiever op te treden.
Gedragsindicatoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legt gemakkelijk contact met mensen uit andere culturen.</li> <li>• Kan zich verplaatsen in de beleving van mensen van andere culturen.</li> <li>• Toont interesse in andere culturele gebruiken en onderliggende waarden en normen.</li> <li>• Herkent de cultuurbepaalde aspecten in het gedrag van anderen <i>en weet hier mee om te gaan.</i></li> <li>• Is bedacht op misverstanden met mensen uit andere culturen.</li> </ul>
<b>Klantgerichtheid</b>	Herkent en onderzoekt de wensen en behoeften van anderen en speelt daarop in.

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

Gedragsindicatoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderzoekt samen met de klant zijn werkelijke vraag of behoefte.</li> <li>• Zoekt samen met de klant naar de best passende oplossing voor de klantvraag.</li> <li>• Is duidelijk naar de klant over de (grenzen van de) mogelijkheden.</li> <li>• Neemt verantwoordelijkheid voor een snelle en correcte uitvoering van de klantvraag.</li> <li>• Is in zijn contacten (doorgaans) vriendelijk en behulpzaam.</li> <li>• Blijft rustig en begripvol, ook wanneer de ander zich niet behoorlijk gedraagt <i>en bijv. emotioneel reageert</i>.</li> <li>• Komt pro-actief met voorstellen die inspelen op andermans belangen.</li> </ul>
<b>Kwaliteitsgerichtheid</b>	Stelt hoge eisen aan de kwaliteit van het eigen werk. Is voortdurend op zoek naar mogelijkheden om de kwaliteit te verbeteren.
Gedragsindicatoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Levert werk van hoge kwaliteit, <i>ook schriftelijke werk</i>.</li> <li>• Toetst en evalueert regelmatig de kwaliteit van het werk, <i>ook van anderen</i>.</li> <li>• Komt met voorstellen en initiatieven gericht op kwaliteitsverbetering <i>vanuit de uitvoeringspraktijk</i>.</li> <li>• Onderneemt actie om herhaling van fouten te voorkomen.</li> <li>• Anticipeert op kansen en mogelijkheden in de omgeving om de kwaliteit van de dienst en/of het product te verbeteren.</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</i>.</li> <li>• Behoudt het overzicht binnen een groter geheel van diverse werkzaamheden of projecten.</li> <li>• Controleert de voortgang van het werk en stuurt waar nodig bij.</li> </ul>
<b>Probleemanalyse</b>	Signaleert problemen, zoekt en herkent belangrijke informatie, rafelt vraagstukken uiteen en legt verbanden tussen gegevens.
Gedragsindicatoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herkent in een vroeg stadium mogelijke problemen of kritische situaties, <i>neemt initiatief</i>.</li> <li>• Stelt gerichte vragen om een probleem helder te krijgen, <i>bijv. ten behoeve van het opstellen van een plan van aanpak of om noodzakelijke informatie te verkrijgen</i>.</li> <li>• Onderscheidt hoofd en bijzaken, <i>analyseert patronen en legt verbanden in de voorliggende problematiek</i>.</li> <li>• Brengt informatie uit diverse bronnen met elkaar in verband.</li> </ul>
<b>Samenwerken</b>	Heeft oog voor het groepsbelang en draagt actief bij aan het gemeenschappelijke resultaat.
Gedragsindicatoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zoekt samenwerking en overleg, <i>heeft hierin een voorbeeldfunctie en stimuleert anderen dit ook te doen</i>.</li> <li>• Geeft het gezamenlijke resultaat voorrang boven het persoonlijke belang.</li> <li>• Deelt uit eigen beweging informatie met anderen.</li> <li>• Staat open voor ideeën en inbreng van anderen.</li> <li>• Draagt positief bij aan de sfeer en onderlinge verhoudingen, <i>zeker ook als er tegenslagen zijn</i>.</li> <li>• Is collegiaal; ondersteunt collega's waar mogelijk en nodig.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Benut specialistische mogelijkheden binnen de organisatie; werkt samen met anderen om zaken en problemen op te lossen.</li></ul>
--	--