



Algemeen Competentieprofiel Sportief Besteeld Groep

Medewerkers van Sportief Besteeld Groep houden zich ook bezig met preventie om te voorkomen dat onze samenleving achteruit gaat. Dit betekent dat wij anticiperen op risicofactoren en handelen wanneer eerste signalen zich ontwikkelen. Wij steunen mensen individueel door hun eigen vermogen aan te spreken, hun talenten te laten ontdekken en te ontwikkelen, contacten met de samenleving te stimuleren, de kwaliteit van (sociale) netwerken te vergroten en mensen te motiveren zo mogelijk een stap vooruit te zetten. Wij helpen mensen bij probleemoplossing als hen dat niet op eigen kracht lukt. Het kan daarbij gaan om tijdelijk aanbod, om interventies als een situatie te complex is of om het regelen van langdurige programma's. Er is steeds aandacht voor de bredere context en de kansen om meer te bereiken in onze samenleving.

Kennis

Kennis van de klant

Toont in contact met de klant op de hoogte te zijn van de kenmerken en behoeften van de klant. Achterhaalt de ontwikkelingen in de omgeving van de klant en past dit toe in de dagelijkse werksituatie.

- Onderscheidt verschillende klantgroepen en kent de vragen, kenmerken en behoeften van deze klantgroepen;
- Heeft kennis van achtergronden van klantvragen en -problemen en plaatst deze in (theoretische/referentie) modellen.
- Signaleert veranderingen in behoefte(patronen), wensen, opvattingen van klanten;

Kennis van het vak ***

Past de kennis van het vakgebied toe in de dagelijkse praktijk, toont in het werk actueel op de hoogte te zijn van de nieuwe ontwikkelingen op het vakgebied, past de vakkennis ook toe in andere werkvelden.

- Heeft grondige vakkennis van sport en beweegactiviteiten;
- Houdt ontwikkelingen bij op het vakgebied en vertaalt deze naar vakgerichte toepassingen.

Kennis van de organisatie

Gebruikt de verschillende werkterreinen, producten en diensten in de uitvoering van het werk, houdt daarbij rekening met de belangen van de organisatie.

- Kent de belangrijkste processen binnen de organisatie;
- Kent de kernproducten en -diensten van de organisatie en weet waar deze organisatorisch zijn ondergebracht;
- Kent de sleutelfunctionarissen binnen de organisatie en maakt daarvan gebruik.



Vaardigheden

Analyseren

Dringt snel tot de kern door en onderscheidt hoofdzaken en bijzaken.

- Brengt onderscheid aan in de relevantie van verschillende belangen;
- Benoemt de kern van de probleem- en vraagstelling en zet deze helder uiteen;
- Plaatst probleem- en vraagstelling in bredere context en gebruikt relevante verbanden.

Communiceren

Luistert naar de boodschap van de ander, wisselt denkbeelden uit, stemt verwachtingen af en maakt concrete afspraken.

- Luistert en verwoordt op heldere wijze wat de ander zegt;
- Vraagt door om behoefte van klanten te achterhalen;
- Vat samen wat de kern is van de behoefte, vraag- of probleemstelling;
- Overtuigt klanten door heldere argumentatie;
- Brengt structuur aan in gesprekken;
- Stelt de juiste vragen en brengt de klant tot nieuwe, andere inzichten;
- Geeft gemaakte fouten toe.

Belangen hanteren

Houdt rekening met belangen van zichzelf, anderen en verschillen daartussen en neemt deze mee bij afwegingen in het eigen werk of te nemen beslissingen.

- Opereert in het spanningsveld tussen inlevingsvermogen en zakelijkheid;
- Zet op heldere wijze verschillende belangen uiteen en maakt daarin beargumenteerde afwegingen.

Klantgericht werken***

Kent en doorziet de wensen en belangen van de klant en levert vervolgens oplossingen volgens de specificatie van de klant. Bouwt met de klant een relatie op door de klant bij de eigen organisatie te betrekken en op deze wijze doelgericht aan klanttevredenheid te werken.

- Betrekt relevante spelers binnen en buiten de opdracht;
- Neemt in- en externe klachten/opdrachten serieus en zorgt ervoor dat deze op constructieve wijze worden opgelost;

Belangen hanteren

Houdt rekening met belangen van zichzelf, anderen en verschillen daartussen en neemt deze mee bij afwegingen in het eigen werk of te nemen beslissingen.

- Informeert klanten op heldere wijze en in begrijpelijke taal over producten, diensten en processen;
- Blijft in alle klantsituaties en omstandigheden correct en beleefd in woord en gebaar;
- Verplaatst zich in behoefte, vraag- en/of probleemstelling van de klant;
- Neemt probleem van klant niet over maar begeleidt en ondersteunt de klant bij het oplossen van zijn probleem.



Plannen en organiseren

Denkt vooraf de eigen activiteiten of van anderen door, stelt doelen en plant acties.

- Stelt prioriteiten, organiseert werkzaamheden, overlegt met anderen en betreft anderen waar nodig;



Houding en Persoonskenmerken

Samenwerken

Richt zich met anderen op een gemeenschappelijk doel, ook wanneer het een onderwerp betreft dat niet (direct) van persoonlijk belang is, helpt anderen en deelt de resultaten van het werk.

- Neemt initiatief andere dan gebruikelijke werkzaamheden en activiteiten te verrichten;
- Helpt en ondersteunt waar nodig en wenselijk collega's;
- Draagt informatie adequaat en tijdig over aan collega's;
- Deelt ervaringen en inzichten met collega's;
- Maakt gebruik van ervaringen en inzichten van collega's.

Realiteitszin

Schat de praktische haalbaarheid van plannen, doelstellingen en acties in, qua acceptatie en toepasbaarheid.

- Stelt de haalbaarheid ten aanzien van de uitvoering realistisch voor en toetst dit;
- Informeert, beargumenteert, over consequenties binnen de opdracht(en)

Creatief ***

Komt met originele nieuwe oplossingen of bijdragen, bedenkt nieuwe werkwijzen voor bestaande.

- Vindt creatieve (en praktische) oplossingen voor problemen;
- Creëert op creatieve wijze draagvlak voor veranderingen en ontwikkelingen;
- Staat open, en genereert ideeën voor (veranderende) aanpak en werkwijze;

Incasservermogen

Luistert naar kritiek, verwoordt de essentie en buigt dit om naar een betere (werk)situatie.

- Kan tegen kritiek, schiet niet direct in de verdediging;
- Leert van anderen;
- Accepteert andere zienswijzen en ideeën;
- Houdt bij tegenslagen focus op eigen werkzaamheden.

Integriteit

Handelt volgens de normen en waarden van de organisatie, past niet zomaar eigen normen en waarden aan, blijft zichzelf.

- Informeert klanten tijdig en volgens afspraak;
- Levert op tijd en draagt op tijd producten, diensten, verslagen over;
- Bewaakt en komt afspraken na.

Prestatiemotivatie (Inzet)

Gedrag dat getuigt van het stellen van hoge eisen aan het eigen werk. Laten zien niet tevreden te zijn met gemiddelde prestaties.



- Reflecteert zichzelf en verbetert het eigenwerk op intrinsieke motivatie
- Hoge eisen stellen aan kwaliteit en streven naar verbetering van product of prestaties.
- Blijft in ontwikkeling door kennis op te doen en te ontwikkelen.

Interpersoonlijke sensitiviteit ***

Gedrag dat getuigt van het onderkennen van de gevoelens en behoeften van anderen. Zich verplaatsen in anderen en zich bewust tonen van de invloed van het eigen handelen op anderen.

- Vakkundig in spelen op diversiteit en verschillen
- In staat zijn om goed samen te werken met verschillende individuen.
- Accepteren en waarderen van verschillende achtergronden en culturen van mensen.

Onderscheidend ondernemerschap ***

Gedrag dat getuigt van het zien van kansen en mogelijkheden. Geen uitdaging is onmogelijk en de klant wordt ontlast in haar behoefte.

- Houdt rekening met de concurrentiepositie van de organisatie: kent zowel de sterke als zwakke punten
- Heeft een groot aanpassingsvermogen: is flexibel en niet star of rigide
- Beschikt over goede contactuele en relationele vaardigheden.