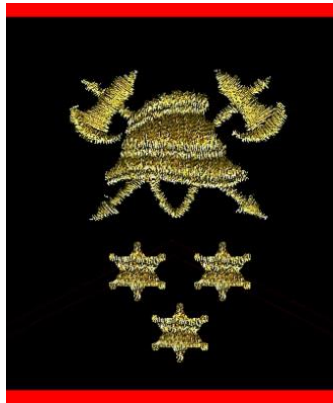




Hulpverleningszone  
**Zuid-West Limburg**

**Bijlage:  
Competentiewoordenboek Kapitein**



# Kerncompetentie

## Loyaliteit

### Synoniem:

#### Loyaliteit

Eerlijk, fideel, getrouw, trouw (vooral aan de organisatie).

#### Plichtsgevoel

Inzet, doorgaan, werkzin, ijver, betrokkenheid, verantwoordelijkheidszin.

#### Integriteit

Eerlijk, fideel, getrouw, trouw, consistent en congruent.

### **Beschrijving:**

#### Loyaliteit

Op een gedisciplineerde manier te werk gaan, in overeenstemming met de verwachtingen van de zone door genomen beslissingen te ondersteunen en uit te voeren.

#### Plichtsgevoel

Bereid zijn zich in te zetten. Zich betrokken voelen bij de voortgang.

#### Integriteit

Zich op een rechtschapen, eerlijke en onkreukbare manier gedragen, overeenkomstig de algemeen geldende sociale en professionele waarden en normen.

### Niveau 3

#### Loyaliteit

- Stemt zijn gedrag af op de waarden en principes van de zone ook in complexe situaties.
- Leg uit hoe men tot beslissingen is gekomen.
- Praat over "wij" in plaats van over "zij" als het over de eigen organisatie gaat.
- Neemt zelf verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de missie en doelstelling van de organisatie.
- Staat achter beslissingen die goed zijn voor de organisatie, zelfs als ze op korte termijn een minder goed effect hebben.

#### Plichtsgevoel:

- Toont zich enthousiast bij de gang van zaken.
- Toont "Hart voor de zaak".
- Is hierbij een voorbeeld voor anderen.
- Toont volledige inzet voor het realiseren van een gezamenlijk doel ook in complexe situaties.

#### Integriteit

- Behandelt anderen, ook in complexe omstandigheden, op een eerlijke en rechtvaardige manier.
- Maakt geen misbruik van macht, voorkennis of persoonlijke informatie.
- Overziet bij machtsconflicten het geheel en handelt daarnaar; kiest daarbij niet automatisch partij.
- Voorkomt belangenvermenging.
- Toont zich hierbij een voorbeeldcollega

# Persoonsgebonden competenties

## Stressbestendigheid, leren en reflecteren, flexibiliteit

### **Synoniemen:**

#### Stressbestendigheid:

Niet snel in paniek slaan, goed bestand zijn tegen spanningen

#### Leren en reflecteren :

Aanleren, bekwamen, zich eigen maken, beschouwen

#### Flexibiliteit:

Soepelheid, aanpasbaarheid

### **Beschrijving:**

#### Stressbestendigheid:

Kalm, objectief en effectief blijven functioneren bij tijdsdruk, tegenslag, teleurstelling of weerstand.

#### Leren en reflecteren:

Terugkijken op het eigen functioneren en het gedrag daaraan aanpassen of het ondernemen van ontwikkelacties om tot verbetering van het eigen functioneren en de eigenvaardigheden te komen

Actief werken aan zelfontwikkeling.

Zich kwetsbaar durven opstellen en fouten durven maken.

#### Flexibiliteit:

Aanpassen van de eigen stijl, benadering en gedrag aan wisselende eisen en omstandigheden.

Openstaan voor nieuwe ideeën en actief zoeken naar alternatieven om het gestelde doel te bereiken.

### Niveau 3

#### Stressbestendigheid:

- Houdt onder grote druk en bij complexe situaties vast aan het eigen standpunt.
- Past bij problemen of tegenstand de aanpak aan.
- Herkent stressfactoren en maakt deze bespreekbaar door het proces te analyseren.
- Presteert langdurig goed onder tijdsdruk, tegenslag en complicaties.
- Schermt anderen af van stress door (tijds-)druk en zorgt dat het werk hier geen schade van ondervindt.
- Zoekt actief naar systemen die de stress in het team of de afdeling kunnen verminderen.

#### Leren en reflecteren:

- Reflecteert op eigen ervaringen
- Herkent verbeterpunten en verbetert het eigen gedrag in latere situaties.
- Doorziet de eigen leerprocessen.
- Herkent bevorderende factoren voor leren.
- Herkent belemmerende factoren voor leren.
- Stelt een eigen ontwikkelplan op met langere termijn doelstellingen.
- Onderneemt gerichte acties.

#### Flexibiliteit:

- Verandert in geval van kansen of problemen de eigen gedragsstijl om het gestelde doel te bereiken.
- Brengt afhankelijk van de situatie variatie in de eigen gedragsstijl aan.
- Balanceert tussen diverse belangen en partijen.

# Relationele competenties

## Inlevingsvermogen, communiceren, samenwerken

### Synoniemen:

#### Inlevingsvermogen:

Voelen, meeleven, invoelen

#### Communiceren:

Informatieoverdracht, overleg, uitwisselen van gedachten

#### Samenwerken:

Samendoen, coöpereren, empathie

### Beschrijving:

#### Inlevingsvermogen:

Zich verplaatsen in anderen en zich bewust tonen van de invloed van het eigen handelen

#### Communiceren:

Tactvol en effectief reageren op behoeften en gevoelens van anderen.

Ideeën, meningen en informatie aan anderen overdragen in voor de ontvanger begrijpelijke taal, gebaren en andere non-verbale signalen.

#### Samenwerken:

Zich inzetten om met anderen resultaten te bereiken en daarmee bij te dragen aan een gezamenlijk doel. Denken en handelen vanuit gemeenschappelijke belangen.

### Niveau 2

#### Inlevingsvermogen:

- Is zichtbaar beschikbaar en aanwezig als leider en/of expert.
- Is in die context op het juiste moment op de juiste plaats.
- Stimuleert en helpt anderen om meningen en gevoelens bespreekbaar te maken.
- Maakt ruimte voor emoties binnen de organisatie en kalmeert als emoties de overhand dreigen te krijgen.
- Spreekt anderen aan op hun ontwikkeling en bijdrage.
- Stelt zich kritisch op vanuit een begripvolle houding.
- Heeft oog voor gevoeligheden ten aanzien van het eigen gedrag.

### Niveau 3

#### Communiceren:

- Voert complexe gesprekken met personen op strategisch niveau over gevoelige onderwerpen met tegenstellingen in belangen.
- Herkent persoonlijke belangen en kiest een geschikte manier om de ander te beïnvloeden.
- Zet verschillende invloedstijlen effectief in.
- Beïnvloedt en stuurt het gesprek en de sfeer door gevoelens te benoemen, ook wanneer bij de ander geen respect lijkt te bestaan.

#### Samenwerken:

- Zoekt actief samenwerking op en stuurt daarbij op gemeenschappelijke belangen.
- Betrekt anderen in besluitvorming en komt met hen tot gemeenschappelijk doel en collegiale aanpak.
- Doet actief aan kennisoverdracht door eigen kennis en ervaringen te delen.
- Motiveert anderen hun expertise in te brengen.
- Zorgt ervoor dat het resultaat wordt ervaren als een gezamenlijke verantwoordelijkheid.
- Zet systemen op om het samenwerken te bevorderen.

# Taakgerichte competenties

## Innoveren, resultaatsgerichtheid, daadkracht, accuraatheid, bevelvoering

### Synoniemen:

Innoveren: vernieuwing

Resultaatsgerichtheid: product, rendement

Daadkracht: doorzettingsvermogen, energie, vuur, werklust

Accuraatheid: nauwgezet, stipt, zorgvuldig

Bevelvoering: aanvoeren, beheer, staf

### Beschrijving:

Innoveren:

Creëren van nieuwe en originele ideeën, werkwijzen en toepassingen door het combineren van formele en informele informatie.

Resultaatsgerichtheid:

Doelstellingen helder formuleren, concreet en meetbaar en duidelijke afspraken maken. Zich aan de voortgang houden en daarover informeren en rapporteren. Vooruit denken.

Daadkracht:

Op adequate wijze nemen van beslissingen op basis van een inzichtelijke afweging en eigen oordeel, ook als de kennis en/of informatie beperkt is. Handelen naar en 'staan voor' een genomen besluit (van zichzelf of een ander).

Accuraatheid:

Nauwkeurig uitvoeren van activiteiten en gericht zijn op het voorkomen van fouten.

Bevelvoering:

Op inspirerende wijze richting geven. Tonen van voorbeeldgedrag. Randvoorwaarden scheppen en mensen motiveren zodat resultaten bereikt worden. Charisma hebben.

Niveau 2

Innoveren:

- Stimuleert tot creatief denken en handelen.
- Werkt proactief bij mogelijke problemen in een complexe omgeving en stelt alternatieve oplossingen voor.
- Toont assertief gedrag.
- Improviseert in complexe situaties.

Niveau 3

Resultaatsgerichtheid:

- Stelt meetbare strategische doelstellingen op en definieert de resultaten op langere termijn.
- Maakt de voorwaarden duidelijk die nodig zijn om deze resultaten te bereiken en vult deze in.
- Zorgt voor heldere structuren, taakverdeling en procedures die een effectieve en efficiënte inzet van medewerkers bevordert.
- Spreekt zichzelf en anderen tijdig en regelmatig aan op het nakomen van afspraken en het realiseren van doelstellingen.
- Achterhaalt achterliggende oorzaak bij niet nakomen van afspraken en stuurt bij.

Daadkracht:

- Neemt, zo nodig op basis van onvolledige informatie, besluiten die implicaties hebben voor de gehele organisatie.

- Betreft anderen bij de besluitvorming in complexe situaties, vraagt terugkoppeling en streeft naar draagvlak voor het genomen besluit.
- Neemt een besluit in heroverweging wanneer de wijzigende omstandigheden daarom vragen.
- Durft buiten gebaande paden te treden bij het oplossen van vastzittende, complexe kwesties.

#### Accuraatheid:

- Initieert nieuwe en verbetert de geldende procedures, regels en afspraken.
- Stimuleert ook anderen om betere procedures regels en afspraken te ontwikkelen en de geldende te verbeteren.
- Coördineert, controleert en corrigeert de werkzaamheden van meerdere personen en/of diensten, zodat fouten worden voorkomen en de kwaliteit wordt verhoogd.
- Kan kritisch met mededelingen en/of informatie omgaan.
- Ontwikkelt vernieuwde en oorspronkelijke ideeën en inzichten die een effect hebben op een brede omgeving.
- Benadert vraagstukken vanuit een andere invalshoek.
- Maakt zich los uit bestaande denkkaders en maakt zo nieuwe wegen zichtbaar, waardoor nieuwe oplossingsrichtingen ontstaan.

#### Bevelvoering:

- Draagt de eigen visie uit en wordt op grond daarvan binnen en buiten de eigen werkomgeving gevraagd bijdrage te leveren aan de ambities.
- Creëert ruimte en mogelijkheden voor personeel om werkzaamheden op eigen (en eventueel andere) wijze uit te voeren.
- Inspireert om hun visie te delen en om draagvlak en betrokkenheid hiervoor te realiseren.

# Management

## Plannen, organiseren en coördineren, analyseren, probleemoplossing, oordelen, onafhankelijkheid

**Synoniemen:** Bedenken, concipiëren, ontwerpen, ontwikkelen, smeden, uitdenken, uitstippelen, verzinnen, vinden, geven, houden, in het leven roepen, initiëren, klaarspelen, klaren, op touw zetten, oprichten, regelen, versieren, voorzien in, onderzoeken, ontleden, uitpluizen, uitvlooiën, dilemma, geval, hinderpaal, kwestie, moeilijkheid, probleemgeval

### **Beschrijving:**

#### Plannen, organiseren en coördineren:

Vanuit een vastgesteld doel bepalen welke taken en/of activiteiten georganiseerd en gepland moeten worden en daar naar handelen. Bepalen van prioriteiten en aangeven van een volgorde van werkzaamheden.

#### Analyseren:

Systematisch onderzoeken van problemen en vragen. Ontleden van relevante informatie, achtergronden en structuren. Verbanden leggen tussen gegevens en overzien van relaties tussen oorzaak en gevolg.

#### Probleemoplossing:

Het signaleren van (potentiële) problemen en/of knelpunten en deze zelfstandig of in samenwerking met anderen verhelpen.

#### Oordelen:

Op basis van beschikbare informatie en ervaring, en met inachtneming van de heersende waarden en normen, tot een mening komen die als geldig erkend wordt.

#### Onafhankelijkheid:

Zelfstandig en zelfbewust werken. Om kunnen gaan met eisen, veranderingen en hindernissen. Eigen standpunten innemen en verdedigen, rekening houdend met de missie van de organisatie.

### Niveau 3

#### Plannen, organiseren en coördineren:

- Ondersteunt en stuurt aan bij de planning en uitvoering van werkzaamheden en bewaakt de voortgang.
- Coördineert veel werkzaamheden die inhoudelijk van elkaar verschillen, met een langere doorlooptijd of met gevolgen voor de langere termijn.
- Houdt op elk moment en op elk niveau het overzicht van werkzaamheden en stuurt indien nodig bij op hoofdlijnen.
- Anticipeert op onverwachte gebeurtenissen, die van invloed zijn op de planning, en past de plannings- en doelstellingen hierop aan.

#### Analyseren:

- Bekijkt ingewikkelde vraagstukken vanuit meerdere invalshoeken met gevolgen op lange termijn.
- Doorziet belangen en tegenstellingen tussen verschillende betrokkenen.
- Denkt ook over de grenzen van het eigen werkterrein heen.
- Doorziet problemen en oplossingen die pas op lange termijn spelen.
- Heeft oog voor kritische informatie en activiteiten en beziet de mogelijkheden hiervan voor de rampenbestrijdingsorganisatie.

#### Probleemoplossing:

- Lost complexe problemen op strategisch niveau op.
- Benoemt naast knelpunten tevens verschillende alternatieven en schetst consequenties en verloop van oplossingsmogelijkheden.
- Denkt in meer complexe scenario's.
- Structureert, reflecteert, vraagt door en helpt zodoende ook anderen om tot oplossingen of alternatieven te komen.
- Treedt op als bemiddelende derde partij; begeleidt anderen bij oplossen van problemen door het geven van handvaten.

#### Oordelen:

- Komt op basis van tegenstrijdige informatie tot een gewogen mening en beïnvloedt daarmee de richting voor de rampenbestrijdingsorganisatie.
- Betreft een breed scala aan alternatieve opvattingen en meningen in de oordeelsvorming en houdt rekening met gevolgen voor de betrokken partijen.
- Schetst de mogelijke gevolgen van plannen en meningen in situaties met een hoge mate van onzekerheid en complexiteit.

Onafhankelijkheid:

- Loopt voorop bij strategische veranderingen en uitdagingen.
- Ziet deze als kansen.
- Houdt bij druk vast aan persoonlijke overtuiging wanneer daarop kritiek wordt geleverd of druk wordt uitgeoefend om zich aan te passen.
- Durft zich kwetsbaar op te stellen en neemt risico's.

## Kwaliteits- en Veiligheidsbewustzijn.

**Synoniemen:** Deugdelijkheid, niveau, functie, mate, graad, level, waarborg.

**Beschrijving:** Toezien dat het eigen werk een constante kwaliteit heeft, ook als het gaat om details. Fouten verbeteren in het eigen werk zodat een adequaat resultaat wordt afgeleverd. Controleren of zijn/haar werk beantwoordt aan de gestelde kwaliteitsnormen. Hoge eisen stellen en proberen deze te bereiken. De kwaliteit van de geleverde producten/diensten bewaken. Veiligheidsbewust denken en handelen en integreren, en de zorg voor veiligheid beklemtonen.

Niveau 3

- Behoudt in zijn handelen evenwicht tussen kwaliteit en snelheid.
- Bewaakt de kwaliteit van het geheel van de geleverde diensten.
- Past de werkorganisatie, taakverdeling of werkmethode aan om risico's te voorkomen.
- Implementeert wettelijke voorschriften in de organisatie
- Ontwikkelt een risicobeheersingssysteem.
- Analyseert situaties, werkwijzen, arbeidsmiddelen, gebeurtenissen (ongevallen, incidenten) met het oog op een globale preventieve aanpak.
- Informeert, motiveert, sensibiliseert en overtuigt de medewerkers om de veiligheidsvoorschriften na te leven en veiligheidsbewust te handelen.
- Speelt een voorbeeldrol.