

## 4.1 Contactcenter teamleider

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De contactcenter teamleider werkt binnen een facilitair of een inhouse contactcenter.																																														
Typerende beroepshouding	De contactcenter teamleider dient op een prettige wijze met mensen van verschillend niveau te kunnen communiceren, moet teamleden kunnen motiveren, moet het overzicht over werkzaamheden kunnen bewaren, moet integer, resultaatgericht en kritisch zijn, doortastend kunnen optreden, een servicegerichte instelling hebben en goed met de af en toe tegengestelde belangen van medewerkers en management kunnen omgaan.																																														
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4																																														
Rol en verantwoordelijkheden	De contactcenter teamleider geeft leiding aan het team en richt zich daarbij op de kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen. Hij is verantwoordelijk voor de resultaten van het team dat hij aanstuurt, voor de implementatie en evaluatie van projecten op teamniveau en voor het hiervoor benodigde overleg met de opdrachtgever en supportafdelingen. Hij overlegt met en rapporteert aan de direct leidinggevende. De contactcenter teamleider heeft een voorbeeldfunctie en is zichtbaar aanwezig op de werkvloer.																																														
Complexiteit	Voor het uitvoeren van het werk zijn specialistische kennis en vaardigheden nodig op het gebied van leiding geven aan en aansturen van een team, het fungeren als schakel tussen het (afdelings)management en het team, het implementeren van nieuwe projecten, het verhelpen van calamiteiten in het computer-telefoniesysteem, het inschatten van de personeelsbehoefte, het geven van advies m.b.t. de selectie van medewerkers en het houden van functionerings- en beoordelingsgesprekken. Voor het werk gebruikt hij standaardwerkwijzen, maar hij moet ook standaarden aanpassen en/of nieuwe standaarden ontwikkelen.																																														
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																														
Branche vereisten	Nee																																														
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spreeken</th><th>Schrijven</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven	C2						C1						B2	x	x	x	x	x	B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven																																										
C2																																															
C1																																															
B2	x	x	x	x	x																																										
B1	x	x	x	x	x																																										
A2	x	x	x	x	x																																										
A1	x	x	x	x	x																																										

## Moderne vreemde taal

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

## Rekenen en wiskunde

	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	x		x	x
X2	x		x	x
X1	x		x	x

## 2.1 Contactcenter teamleider

### Kerntaak 1 Verzorgt de dagelijkse leiding van een team

#### Proces-competentie-matrix Contactcenter teamleider

Kerntaak 1 Verzorgt de dagelijkse leiding van een team		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Zorgt voor uitvoering van de planning					X												X			X					X
1.2	Informeert en instrueert medewerkers					X				X	X		X													
1.3	Stuurt medewerkers aan en bewaakt de voortgang van de werkzaamheden	X	X			X																				
1.4	Begeleidt en coacht medewerkers			X	X			X				X		X	X											
1.5	Werkt nieuwe medewerkers in			X	X	X												X								

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## **Detaillering proces-competentie-matrix Contactcenter teamleider**

<b>Kerntaak 1 Verzorgt de dagelijkse leiding van een team</b>			
<b>1.1 werkproces: Zorgt voor uitvoering van de planning</b>			
<b>Omschrijving</b>	De contactcenter teamleider voert de planning uit. Hij checkt of iedereen die op de planning staat er ook is. Bij afwezigheid (zonder reden) van een medewerker in zijn team neemt hij contact op met de medewerker; bij een ziekmelding volgt hij het ziekteprotocol op. Bij onder- c.q. overbezetting voert hij overleg met de direct leidinggevende, planner of andere supportafdelingen over te nemen maatregelen opdat de productie-uren gegarandeerd blijven. Hij zet de medewerkers conform de planning in en hij verdeelt de dagelijkse werkzaamheden. Hij houdt hierbij rekening met de kwaliteiten en (ontplooiings)wensen van medewerkers, de beschikbare middelen en actuele ontwikkelingen met betrekking tot de werkzaamheden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De aanwezige capaciteit en talenten (bij de medewerkers) zijn optimaal benut.</li> <li>- Zijn voorstellen leiden ertoe dat de planning qua bemensing uitgevoerd kan worden.</li> <li>- Afwezigheid van medewerkers is gesignaleerd en de reden is achterhaald.</li> <li>- Ziekteprotocol is opgevolgd.</li> <li>- Bij problemen is overleg gevoerd met leidinggevende of supportafdeling.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	De contactcenter teamleider toont zich bewust van de financiële consequenties van overbezetting op een project en probeert overbezetting te voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conflicthantering</li> <li>Mondelinge taalbeheersing Nederlands</li> <li>Omgaan met geautomatiseerde planningssystemen</li> <li>Omgaan met stressvolle situaties</li> <li>Planningsvaardigheden</li> <li>Ziekteprotocol</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De contactcenter teamleider volgt in geval van ziekte of onaangekondigde afwezigheid van medewerkers de voor deze situaties geldende procedures.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De contactcenter teamleider blijft in stressvolle situaties (zoals bij onderbezetting) gericht op het werk en de zaken die gedaan moeten worden, zodat te nemen maatregelen door hem getroffen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verzorgt de dagelijkse leiding van een team</b>			
<b>1.1 werkproces: Zorgt voor uitvoering van de planning</b>			
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensen en middelen organiseren</li> <li>• Voortgang bewaken</li> </ul>	De contactcenter teamleider zet medewerkers op het project zoals op de planning is aangegeven, maakt daarbij effectief en efficiënt gebruik van de aanwezige capaciteit, signaleert afwijkingen van de planning en komt met efficiënte oplossingen, zodat de planning kan worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De contactcenter teamleider overlegt bij onder- c.q. overbezetting en bij problemen van andere aard met de direct leidinggevende en andere supportafdelingen over te nemen maatregelen, opdat de (project)werkzaamheden op efficiënte wijze worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 1 Verzorgt de dagelijkse leiding van een team****1.2 werkproces: Informeert en instrueert medewerkers**

<b>Omschrijving</b>	De contactcenter teamleider informeert en instrueert medewerkers voorafgaand (via pre shifts/werkoverleggen) en tijdens de werkzaamheden/'on the job' over de te verrichten taken, de prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten. Hij is voortdurend alert op en leest hij nieuwe informatie met betrekking tot producten/diensten en/of projecten. Hij vertaalt de informatie zo veel mogelijk naar voor het team bruikbare informatie. Hij zet de informatie op plekken (bijvoorbeeld in het systeem) waar de medewerkers deze gemakkelijk kunnen terugvinden. Bovendien geeft hij plenaire (opfris/vervolg)instructies voor producten en systemen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- De contactcenter teamleider heeft de medewerkers tijdig, helder, duidelijk en voldoende geïnformeerd en geïnstrueerd.</li><li>- Informatie is dusdanig bewaard, dat de medewerkers deze gemakkelijk kunnen terugvinden.</li></ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Informatie uiteenrafelen</li></ul>	De contactcenter teamleider analyseert beschikbare informatie grondig, haalt de belangrijkste informatie uit een veelheid aan gegevens, combineert gegevens uit verschillende bronnen tot relevante informatie, zodat de medewerkers over relevante en de benodigde informatie beschikken.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Archivering</li><li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li><li>• Omgaan computersystemen en -pakketten</li><li>• Presentatievaardigheden</li><li>• Productiviteits- en kwaliteitsnormen</li><li>• Trainingsvaardigheden</li><li>• Trainingsvormen</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	De contactcenter teamleider registreert en archiveert verkregen informatie met betrekking tot producten/diensten en/of projecten accuraat en op dusdanige wijze dat de medewerkers deze op een ander moment gemakkelijk kunnen terugvinden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li></ul>	De contactcenter teamleider presenteert krachtig, brengt de benodigde informatie helder en gestructureerd over, waardoor hij deskundig overkomt en de medewerkers goed geïnformeerd zijn.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proactief informeren</li></ul>	De contactcenter teamleider wijst de medewerkers actief op informatie die voor hen/hun functioneren handig kan zijn.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 1 Verzorgt de dagelijkse leiding van een team****1.3 werkproces: Stuurt medewerkers aan en bewaakt de voortgang van de werkzaamheden**

<b>Omschrijving</b>	De contactcenter teamleider ziet erop toe dat de werkzaamheden c.q. projecten worden uitgevoerd volgens de gemaakte afspraken en organisatie- en/of kwaliteitsprocedures. Zo controleert hij of de medewerkers goed in- en uitgelogd zijn, of de pauzes (qua frequentie en duur) juist opgenomen zijn e.d. Daarnaast houdt hij toezicht op het naleven van de arbo- en milieuregels, regels ten aanzien van de hygiëne, veiligheid en werkplekdiscipline. Hij monitort de uitvoering, signaleert bijzonderheden in de uitvoering en onderneemt indien nodig direct actie. Zo draagt hij bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden/processen oplossingen/verbeterpunten ten behoeve van de voortgang aan. Hij schakelt daarbij, indien nodig, supportafdelingen in en is gesprekspartner voor deze afdelingen. Daarnaast denkt hij mee over verbeteringen van de dienstverlening voor de klant en doet voorstellen voor het verbeteren van werkprocedures binnen het contactcenter.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- De medewerkers zijn zodanig aangestuurd dat de werkzaamheden efficiënt en effectief verlopen.</li><li>- De medewerkers hebben gerichte feedback met betrekking tot hun werk en hun handelen gekregen.</li><li>- Bij problemen en/of stagnatie zijn zinvolle oplossingen/verbeterpunten aangereikt en, indien nodig, zijn supportafdelingen tijdig ingelicht.</li><li>- Relevante voorstellen voor het verbeteren van werkprocedures binnen het contactcenter.</li></ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uitoefenen van gezag</li><li>• Functioneren van mensen controleren</li></ul>	De contactcenter teamleider monitort of de medewerkers werken volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen, herkent ineffectief en inefficiënt gedrag, onderneemt actie wanneer medewerkers niet aan de gestelde verwachtingen (dreigen te) voldoen en maakt duidelijk hoe belangrijk een correcte uitvoering van de werkzaamheden is en eist indien nodig een ander gedrag.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coaching</li><li>• Leiderschap</li><li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li><li>• Motiveren en inspireren</li><li>• Omgaan computersystemen en -pakketten</li></ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beslissingen nemen</li><li>• Op eigen initiatief handelen</li><li>• Acties en activiteiten initiëren</li></ul>	De contactcenter teamleider doet op tijd de nodige verbetervoorstellen ten aanzien van werkprocedures, lost knelpunten op, signaleert afwijkingen in de voortgang en komt tot oplossingen/verbetervoorstellen, initieert waar nodig effectief corrigerende acties, zodat de werkzaamheden volgens de planning/afspraken door kunnen gaan.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	De contactcenter teamleider schakelt bij problemen en/of stagnatie tijdig supportafdelingen in en fungeert als gesprekspartner voor deze afdelingen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 1 Verzorgt de dagelijkse leiding van een team****1.4 werkproces: Begeleidt en coacht medewerkers**

<b>Omschrijving</b>	De contactcenter teamleider motiveert, inspireert en stimuleert de medewerkers. Hij verzamelt en ordent relevante informatie over de medewerkers op basis van observatie, signalering en/of aanwijzing van derden. Hij fungeert (vaak) als vraagbaak en eerste aanspreekpunt voor de medewerkers. Hij geeft feedback aan de (individuele) medewerker met betrekking tot zijn werk en zijn handelen en ondersteunt de medewerker om deze te verbeteren. Hij doet bijvoorbeeld voorstellen voor het oplossen van problemen in het functioneren van de medewerker en probeert de kennis, vaardigheden, uitstraling en/of het gedrag van de medewerker zo nodig in positieve zin te beïnvloeden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- De contactcenter teamleider heeft actief contact gelegd met de medewerker en deze zo benaderd dat de medewerker het gevoel heeft in zijn gevoelens, belangen en meningen begrepen te zijn.</li><li>- De contactcenter teamleider heeft de medewerker relevante oplossingen/verbeteringen aangereikt.</li><li>- De medewerkers hebben nog meer inzicht in eigen functioneren gekregen.</li><li>- De contactcenter teamleider heeft de kennis, vaardigheden, uitstraling en/of het gedrag van de medewerkers in positieve zin beïnvloed.</li></ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interesse tonen</li><li>• Luisteren</li></ul>	De contactcenter teamleider toont empathisch vermogen, luistert en stelt relevante vragen teneinde de medewerker te begrijpen, hij houdt daarbij rekening met gevoelens, belangen en meningen van de medewerker en zorgt dat de ander dat ook als zodanig ervaart.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coaching</li><li>• Groepsdynamica</li><li>• Mondelinge taalbeheersing Nederlands</li><li>• Motiveren en inspireren</li><li>• Teambuilding</li></ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Conclusies trekken</li></ul>	De contactcenter teamleider trekt gegronde conclusies uit beschikbare informatie en komt door een adequate analyse van de aanwezige gegevens tot een juiste begeleiding/coaching van de medewerker.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coachen</li><li>• Adviseren</li><li>• Motiveren</li></ul>	De contactcenter teamleider geeft heldere feedback, begeleidt de medewerkers, brengt een positieve instelling ten opzichte van het werk bij de medewerkers tot stand, zodat deze als volwaardige medewerkers kunnen functioneren.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie achterhalen</li></ul>	De contactcenter teamleider verzamelt uitgebreid relevante informatie over (het functioneren van) de medewerker en ordent deze.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 1 Verzorgt de dagelijkse leiding van een team</b>			
<b>1.4 werkproces: Begeleidt en coacht medewerkers</b>			
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relaties opbouwen met mensen</li> </ul>	De contactcenter teamleider legt actief en makkelijk contact met medewerkers, bouwt adequaat een persoonlijke relatie met hen op waarbij de ander zich gemakkelijk voelt en wekt door zijn handelen vertrouwen bij de ander, zodat ze samen een goed functionerend team vormen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expertise delen</li> </ul>	De contactcenter teamleider draagt (on)gevraagd de eigen kennis en expertise ten aanzien van uit te voeren werkzaamheden op begrijpelijke wijze, en aansluitend op de leerstijl, over aan de medewerkers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 1 Verzorgt de dagelijkse leiding van een team****1.5 werkproces: Werkt nieuwe medewerkers in**

<b>Omschrijving</b>	De contactcenter teamleider werkt nieuwe medewerkers in het team in. Hij betreft daarbij waar mogelijk het team. Hij maakt (van tevoren) een inwerkprogramma, bakent de eerste taken duidelijk af en geeft aan op welke manier deze beoordeeld zullen worden. Hij laat de nieuwe medewerker kennis maken met directe collega's en functionarissen van andere afdelingen waarmee wordt samengewerkt. Hij zorgt ook dat de nieuwe medewerker op de hoogte is van de huisregels, zoals werk- en pauzetiiden, het gebruik van facilitaire en ICT-voorzieningen. De contactcenter teamleider houdt gesprekken met de nieuwe medewerker, waarin hij de ervaringen van de medewerker aan de orde stelt en verwachtingen/eisen van de organisatie. Hij sluit de inwerkperiode met de medewerker af met een evaluatiegesprek waarin indrukken, leerpunten en verwachtingen nog eens aan de orde komen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- De nieuwe medewerker is op dusdanige wijze ingewerkt, dat deze snel op de hoogte is van huisregels, zich snel thuis voelt en de werkzaamheden snel als volwaardig medewerker kan oppakken.</li><li>- Inzicht in leerpunten en wederzijdse verwachtingen zowel bij de nieuwe medewerker als bij de contactcenter teamleider.</li><li>- Het team is waar mogelijk bij het inwerktraject betrokken.</li><li>- Ervaringen ten aanzien van het werk en de organisatie zijn uitgewisseld in gesprekken.</li></ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Luisteren</li></ul>	De contactcenter teamleider luistert in de gesprekken aandachtig naar de ervaringen van de nieuwe medewerker met het werk en de organisatie, geeft hem de kans te vertellen wat hij verder wil vertellen en stelt zo nodig op een gepast moment vragen ter verduidelijking zodat er inzicht ontstaat in de leerpunten en de wederzijdse verwachtingen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coaching</li><li>• Evaluatiegesprekken</li><li>• Inwerkprocedures</li><li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li><li>• Omgaan computersystemen en -pakketten</li></ul>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coachen</li><li>• Adviseren</li></ul>	De contactcenter teamleider begeleidt de nieuwe medewerker, ondersteunt en adviseert hem bij de uit te voeren werkzaamheden, geeft hem feedback over zijn functioneren, zodat de medewerker zich snel thuis voelt en de werkzaamheden snel als volwaardig medewerker oppakt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Activiteiten plannen</li></ul>	De contactcenter teamleider maakt een inwerkprogramma, waarin hij vermeldt wat hij van de nieuwe medewerker verwacht, wat deze precies gaat doen en wanneer er van de medewerker verwacht wordt dat deze het werk beheerst.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 1 Verzorgt de dagelijkse leiding van een team</b>			
<b>1.5 werkproces: Werkt nieuwe medewerkers in</b>			
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De contactcenter teamleider betreft teamleden bij het inwerken van nieuwe medewerkers, zodat de nieuwe medewerker snel kennis maakt met het team waarvan hij deel uitmaakt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Begeleidt projecten

### Proces-competentie-matrix Contactcenter teamleider

Kerntaak 2 Begeleidt projecten		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Bespreekt het (nieuwe) project met opdrachtgever					x		x			x	x	x						x		
2.2	Doet voorstellen voor implementatie van een (nieuw) project en implementeert het project op teamniveau	x	x									x									x
2.3	Zorgt voor en bewaakt de toegang van medewerkers tot systemen	x				x							x					x			x
2.4	Bewaakt de service levels en targets van een project	x												x				x			
2.5	Beoordeelt projectprestaties en rapporteert hierover		x				x				x				x					x	

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix. middel van een kruisje in de matrix.

## **Detaillering proces-competentie-matrix Contactcenter teamleider**

<b>Kerntaak 2 Begeleidt projecten</b>			
<b>2.1 werkproces: Bespreekt het (nieuwe) project met opdrachtgever</b>			
<b>Omschrijving</b>	De contactcenter teamleider voert bij de start van een project overleg met de opdrachtgever over de inrichting van het project. Zo bespreekt hij de gewenste uitvoering van het project, de beschikbare materialen en middelen en geeft hij duidelijk de (on)mogelijkheden aan. Hij bespreekt tussentijds, op basis van rapportages, (telefonisch) met de opdrachtgever de stand van zaken wat betreft de projectuitvoering. Na afronding evalueert hij met de opdrachtgever het verloop en de uitkomsten van het project/de opdracht.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle noodzakelijke informatie is tijdens het (eerste) gesprek boven tafel gekomen, eventuele te maken keuzes zijn voorgelegd.</li> <li>- De juiste materialen en middelen zijn gekozen.</li> <li>- Opdrachtgever is tussentijds op de hoogte gehouden van de stand van zaken.</li> <li>- Evaluatiegesprek is correct gevoerd en er is voldoende informatie boven tafel gekomen.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formuleren</li> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De contactcenter teamleider legt afspraken correct vast en rapporteert zowel tussentijds als aan het eind de opdrachtgever nauwkeurig, volledig en op heldere wijze over (de stand van zaken in) het project.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en moderne vreemde taal</li> <li>• Omgaan computersystemen en -pakketten</li> <li>• Omgangsvormen</li> <li>• Overlegvaardigheden</li> <li>• Presentatievaardigheden</li> <li>• Rondleidingen geven</li> <li>• Vraagtechnieken</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	De contactcenter teamleider bepaalt op basis van onder andere door de opdrachtgever beschikbaar gestelde materialen en middelen welke materialen en middelen het best ingezet kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	De contactcenter teamleider inventariseert actief de wensen en behoeften van de opdrachtgever over de inrichting van het project en bekijkt de wensen in relatie tot de mogelijkheden van zijn organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Begeleidt projecten</b>				
<b>2.1 werkproces: Bespreekt het (nieuwe) project met opdrachtgever</b>				
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaties opbouwen met mensen</li> </ul>	De contactcenter teamleider bouwt aan een persoonlijke relatie met de opdrachtgever en andere externe contactpersonen zodat deze een goed gevoel houden bij de organisatie en zodat hijzelf/de organisatie krediet opbouwt voor het geval er problemen optreden bij de uitvoering van een project.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	De contactcenter teamleider overlegt met de opdrachtgever over de mogelijke inrichting van een project, koppelt deze aan de mogelijkheden van de organisatie en het team, vat kort samen wat er gezegd/afgesproken is, legt de opdrachtgever zo nodig helder geformuleerde keuzes voor en evalueert na afloop het verloop en de uitkomsten van het project met hem.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>• Expertise delen</li> </ul>	De contactcenter teamleider draagt de in eerdere projecten opgedane kennis en expertise op begrijpelijke wijze over aan de opdrachtgever, stelt de juiste (informatieve en evaluatieve) vragen en toetst zijn eigen aannames op juistheid door ze aan de opdrachtgever voor te leggen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	

**Kerntaak 2 Begeleidt projecten****2.2 werkproces: Doet voorstellen voor implementatie van een (nieuw) project en implementeert het project op teamniveau**

<b>Omschrijving</b>	De contactcenter teamleider implementeert een (nieuw) project op teamniveau. Hij doet voorstellen aan de direct leidinggevende voor de inrichting van het project, vertaalt het project/de opdracht naar consequenties op teamniveau en zet het projectidee om naar concrete acties en activiteiten voor het team. Hij let bij zijn voorstellen voor de inrichting van een project op de financiële consequenties ervan. Hij schakelt bovendien de supportafdelingen in en bespreekt met hen de wensen ten aanzien van de inrichting van het project. Hij stelt (schriftelijke) werkinstructies en (nood)scripts op of stelt ze bij.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Relevante en financieel verantwoorde voorstellen voor de inrichting van een project.</li><li>- Goede vertaling van het project(idee) naar concrete acties en activiteiten voor het team .</li><li>- Goede werkinstructies en (nood)scripts.</li></ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies en aanwijzingen geven</li></ul>	De contactcenter teamleider geeft aan de supportafdelingen bruikbare aanwijzingen voor de inrichting van het project.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li><li>• Omgaan computersystemen en -pakketten</li><li>• Projectmanagement</li></ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Financieel bewustzijn tonen</li></ul>	De contactcenter teamleider let bij zijn voorstellen voor de inrichting van een project op de financiële consequenties ervan en maakt hierbij gebruik van financiële informatie over eerdere projecten.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beslissingen nemen</li><li>• Op eigen initiatief handelen</li><li>• Acties en activiteiten initiëren</li></ul>	De contactcenter teamleider doet op tijd de nodige voorstellen voor de inrichting en uitvoering van een project en zet projectideeën om naar concrete acties en activiteiten op teamniveau.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De contactcenter teamleider maakt op effectieve wijze gebruik van opgedane kennis en expertise in eerdere projecten, zodat het (nieuwe) project op efficiënte wijze geïmplementeerd wordt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 2 Begeleidt projecten</b>			
<b>2.3 werkproces: Zorgt voor en bewaakt de toegang van medewerkers tot systemen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De contactcenter teamleider start systemen op en sluit ze af, meldt de medewerkers op diverse systemen aan (maakt o.a. inlogcodes aan), verhelpt kleine calamiteiten in het systeem e.d. Bij grotere calamiteiten meldt hij deze aan zijn direct leidinggevende en supportafdelingen en bewaakt hij de snelle afhandeling van de problemen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medewerkers zijn gemachtigd om in de contactcenter systemen te werken.</li> <li>- Kleine calamiteiten in het systeem zijn door de contactcenter teamleider effectief opgelost.</li> <li>- Grote calamiteiten zijn tijdig aan de juiste personen gemeld en de afhandeling ervan is zorgvuldig bewaakt.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op eigen initiatief handelen</li> </ul>	De contactcenter teamleider lost binnen de eigen bevoegdheid kleine calamiteiten in het systeem zelf op, zodat de (project)werkzaamheden zo weinig mogelijk vertraging oplopen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanteren/herstellen contactcenter systemen</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> <li>• Omgaan met stressvolle situaties</li> <li>• Oplossingsgericht werken</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De contactcenter teamleider start systemen correct op, sluit ze correct af en maakt ze medewerker-proof, zodat de medewerkers in/met de systemen kunnen werken en er zo weinig mogelijk problemen met de systemen optreden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De contactcenter teamleider blijft in stressvolle situaties (zoals bij calamiteiten in/met het systeem) gericht op het werk en de zaken die gedaan moeten worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voortgang bewaken</li> </ul>	De contactcenter teamleider bewaakt de voortgang van de afhandeling van de problemen opdat de (project)werkzaamheden zo weinig mogelijk vertraging oplopen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De contactcenter teamleider meldt grotere calamiteiten direct aan zijn direct leidinggevende en aan de juiste supportafdeling(en), opdat de (project)werkzaamheden zo weinig mogelijk vertraging oplopen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Begeleidt projecten</b>			
<b>2.4 werkproces: Bewaakt de service levels en targets van een project</b>			
<b>Omschrijving</b>	De contactcenter teamleider bewaakt de service levels en/of targets in een project ten behoeve van de te bereiken kwalitatieve en kwantitatieve output. Hij analyseert aangereikte gegevens/informatie in dag- en weekrapportages, signaleert mogelijke knelpunten en ontwikkelt voor de leidinggevende voorstellen om de doelstellingen toch te halen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Service levels en/of targets zijn zorgvuldig bewaakt.</li> <li>- De informatie in dag- en weekrapportages is getoetst en de relevantie is vastgesteld.</li> <li>- Relevante voorstellen voor de leidinggevende voor het oplossen van problemen en knelpunten .</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Conclusies trekken</li> <li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li> </ul>	De contactcenter teamleider analyseert aangereikte gegevens/informatie in dag- en weekrapportages, hij toetst gegevens zo nodig, legt relaties tussen de gegevens en trekt de juiste conclusies, zodat hij een correct en compleet beeld van de stand van zaken heeft.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conditie scheppen voor succes</li> <li>• Hanteren contactcenter systemen</li> <li>• Leiderschap</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> <li>• Oplossingsgericht werken</li> <li>• Timemanagement</li> </ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslissingen nemen</li> <li>• Op eigen initiatief handelen</li> <li>• Acties en activiteiten initiëren</li> </ul>	De contactcenter teamleider doet op tijd de nodige voorstellen aan de leidinggevende en initieert waar nodig tijdig corrigerende acties om problemen en knelpunten ten aanzien van het halen van de kwalitatieve en/of kwantitatieve doelstellingen effectief op te lossen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voortgang bewaken</li> </ul>	De contactcenter teamleider bewaakt de kwalitatieve en/of kwantitatieve output en signaleert afwijkingen, zodat mogelijke knelpunten tijdig in kaart zijn gebracht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Begeleidt projecten</b>			
<b>2.5 werkproces: Beoordeelt projectprestaties en rapporteert hierover</b>			
<b>Omschrijving</b>	De contactcenter teamleider beoordeelt binnen een project de prestaties van het team door het monitoren en meten van de kwaliteit (door o.a. het beluisteren van telefoongesprekken en het controleren van te verzenden/verzonden e-mails) en de kwantiteit van de uitgevoerde werkzaamheden. Hij beoordeelt de prestaties mede op basis van aangereikte gegevens/informatie in dag- en wekrapportages. Hij verwerkt de beoordeling in rapportages en evaluatierapporten waarbij hij ook ingaat op aspecten als de kwaliteit van de adresbestanden, de scripts, de relatie met de doelgroepen, de bereikbaarheid, en hij doet zo nodig verbetervoorstellen. De contactcenter teamleider bespreekt de prestaties en verbetervoorstellen met zijn direct leidinggevende en de (externe) opdrachtgever.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De teamprestaties zijn op basis van de juiste informatie beoordeeld.</li> <li>- De teamprestaties op projectniveau zijn correct weergegeven in de rapportages en evaluatierapporten.</li> <li>- Prestaties zijn op correcte wijze besproken met leidinggevende en (externe) opdrachtgever.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Functioneren van mensen controleren</li> </ul>	De contactcenter teamleider monitort de teamprestaties en vormt zich hierover een objectief oordeel op basis van concrete, juiste en relevante informatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beoordelingssystematiek</li> <li>Groepsdynamica</li> <li>Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en moderne vreemde taal</li> </ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integer handelen</li> </ul>	De contactcenter teamleider beoordeelt de teamprestaties op een eerlijke wijze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>Structuur aanbrengen</li> </ul>	De contactcenter teamleider verwerkt de teamprestaties accuraat (in rapportages) en bespreekt de teamprestaties op een logische en gestructureerde wijze met de direct leidinggevende en (externe) opdrachtgever.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De contactcenter teamleider houdt zich aan voorgeschreven (werk)procedures voor het beoordelen van teamprestaties.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie achterhalen</li> </ul>	De contactcenter teamleider verzamelt uitgebreid relevante informatie over de prestaties van het team.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

### Kerntaak 3 Voert (onderdelen van) het personeelsbeleid op teamniveau uit

#### Proces-competentie-matrix Contactcenter teamleider

Kerntaak 3 Voert (onderdelen van) het personeelsbeleid op teamniveau uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Bepaalt de personeelsbehoefte en assisteert bij de selectie van nieuwe medewerkers	x			x					x											x
3.2	Houdt functionerings- en beoordelingsgesprekken	x		x	x		x		x											x	
3.3	Informeert over organisatie-, afdelings- en personeelsbeleid				x	x	x											x		x	
3.4	Bewaakt en bevordert het teamwork	x		x	x	x		x													

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## **Detaillering proces-competentie-matrix Contactcenter teamleider**

<b>Kerntaak 3 Voert (onderdelen van) het personeelsbeleid op teamniveau uit</b>			
<b>3.1 werkproces: Bepaalt de personeelsbehoefte en assisteert bij de selectie van nieuwe medewerkers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De contactcenter teamleider bepaalt op basis van projecten, projectdoelstellingen, personeelsbudget en afdelingsanalyse de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte. Hij assisteert bij het selecteren van nieuwe medewerkers voor het team, zo verricht hij een voorselectie van de kandidaten op basis van bijvoorbeeld brieven/curricula vitae, neemt hij deel aan de selectiegesprekken en adviseert hij zijn direct leidinggevende en/of de afdeling P&O naar aanleiding daarvan over het aantrekken van nieuwe medewerkers.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Juiste inschatting van personeelsbehoefte.</li> <li>- Positieve bijdrage aan het verloop van de selectieprocedure.</li> <li>- Relevante voorstellen/adviezen over het aantrekken van nieuwe medewerkers.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luisteren</li> </ul>	De contactcenter teamleider luistert aandachtig naar wat de sollicitant en zijn medebeoordelaars zeggen, onderbreekt hen niet, geeft de sollicitant de tijd om op zijn vragen te antwoorden en laat merken dat hij naar de sollicitant luistert door door te vragen op wat deze vertelt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mondelinge taalbeheersing Nederlands</li> <li>• Omgaan met geautomatiseerde planningssystemen</li> <li>• Personeelsbeleid</li> <li>• Procedures rondom aantrekken van nieuwe medewerkers</li> <li>• Voeren van sollicitatiegesprekken</li> </ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	De contactcenter teamleider toont zich bewust van de financiële consequenties van het aantrekken van extra medewerkers en vraagt niet lichtzinnig om nieuwe medewerkers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslissingen nemen</li> </ul>	De contactcenter teamleider neemt voor zover passend binnen zijn bevoegdheid en mogelijkheden op tijd de nodige beslissingen en adviseert tijdig en beargumenteerd over het werven, selecteren en aantrekken van nieuwe medewerkers opdat (project)doelstellingen niet op grond van de bezetting in gevaar komen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Voert (onderdelen van) het personeelsbeleid op teamniveau uit</b>			
<b>3.1 werkproces: Bepaalt de personeelsbehoefte en assisteert bij de selectie van nieuwe medewerkers</b>			
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De contactcenter teamleider houdt zich aan voorgeschreven (werk)procedures voor het werven, selecteren en aantrekken van nieuwe medewerkers, zodat hij bevordert dat de selectieprocedure op efficiënte en verantwoorde wijze verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	De contactcenter teamleider verstrekt de sollicitant op een heldere en op de achtergrond van de kandidaat afgestemde wijze informatie over de functie, hij vermijdt daarbij onnodig gebruik van ingewikkelde formuleringen en onnodige uitweidingen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 3 Voert (onderdelen van) het personeelsbeleid op teamniveau uit****3.2 werkproces: Houdt functionerings- en beoordelingsgesprekken**

<b>Omschrijving</b>	De contactcenter teamleider houdt functionerings- en beoordelingsgesprekken met de medewerker. Hij voert functioneringsgesprekken, waarin hij mogelijke opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen signaleert en bespreekt met de desbetreffende medewerker. Hij doet voorstellen voor verdere ontwikkeling van de medewerker en stelt samen met de medewerker het (persoonlijk) ontwikkelingstraject vast. Hij voert beoordelingsgesprekken met de medewerker en komt bijvoorbeeld met een voorstel voor verandering in functie of beloning en zelfs beëindiging van de dienstbetrekking. De resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken rapporteert hij aan de leidinggevende en voegt hij toe aan het (personeels)dossier van de medewerker.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Functionerings- en beoordelingsgesprekken hebben volgens organisatieprocedures plaatsgevonden.</li><li>- Resultaten zijn vastgelegd en gearhiveerd in het personeelsdossier.</li><li>- Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen zijn aan de orde gekomen en zo mogelijk vertaald naar een (persoonlijk) ontwikkelingstraject .</li><li>- Zo nodig heeft de contactcenter teamleider voorstellen voor promotie, extra beloning, beëindiging of aanpassing van de dienstbetrekking gedaan.</li></ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Luisteren</li></ul>	De contactcenter teamleider luistert in het functionerings- of beoordelingsgesprek aandachtig naar wat de medewerker naar voren brengt, geeft hem de kans te vertellen wat hij wil vertellen en stelt zo nodig op een gepast moment vragen ter verduidelijking.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beoordelingssystematiek</li><li>• Mondelinge taalbeheersing Nederlands</li><li>• Omgaan computersystemen en -pakketten</li><li>• Personeelsbeleid</li><li>• Voeren van beoordelingsgesprekken</li><li>• Voeren van functioneringsgesprekken</li><li>• Voeren van slechtnieuws-gesprekken</li></ul>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coachen</li><li>• Anderen ontwikkelen</li></ul>	De contactcenter teamleider (h)erkent ontwikkelingsmogelijkheden en -behoeften, doet in het functionerings- of beoordelingsgesprek voorstellen voor verdere ontwikkeling van de medewerker en geeft de medewerker heldere, eerlijke en constructieve feedback over zijn functioneren en prestaties.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 3 Voert (onderdelen van) het personeelsbeleid op teamniveau uit****3.2 werkproces: Houdt functionerings- en beoordelingsgesprekken**

Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>Beslissingen nemen</li></ul>	De contactcenter teamleider neemt voor zover binnen zijn bevoegdheid en mogelijkheden (op tijd) krachtige beslissingen ten aanzien van het al dan niet continueren van de dienstbetrekking van de medewerker, zodat de medewerker tijdig weet waar hij aan toe is en de samenstelling van het team kwantitatief en kwalitatief naar wens is.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Integer handelen</li></ul>	De contactcenter teamleider beoordeelt de medewerker op een eerlijke en correcte wijze.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De contactcenter teamleider houdt zich aan voorgeschreven (werk)procedures voor het houden van functionerings- en beoordelingsgesprekken, verwerkt de gemaakte afspraken in het functionerings- of beoordelingsgesprek accuraat (in rapportages en het personeelsdossier) en rapporteert deze aan de leidinggevende van de medewerker en de afdeling P&O.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>Gesprekken richting geven</li></ul>	De contactcenter teamleider zegt in het functionerings- of beoordelingsgesprek duidelijk waar het gesprek over moet gaan, wat het te bereiken doel is, benoemt problemen, zegt duidelijk en direct wat hij van iets vindt en leidt het gesprek in de gewenste richting.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

### Kerntaak 3 Voert (onderdelen van) het personeelsbeleid op teamniveau uit

#### 3.3 werkproces: Informeert over organisatie-, afdelings- en personeelsbeleid

<b>Omschrijving</b>	De contactcenter teamleider fungeert als (informatie)schakel tussen de direct leidinggevende en het team en coördineert de informatiestromen. Hij informeert de medewerkers individueel en/of in werkoverleggen over het organisatie-, afdelings- en/of personeelsbeleid, zoals (projectenoverstijgende) veranderingen in het werk, de (afdelings)resultaten, actuele zaken en knelpunten. Hij maakt de medewerkers daarbij duidelijk wat mogelijke consequenties zijn, wat er van hen verwacht wordt in bepaalde situaties en wat hun eventuele rechten en plichten zijn. Hij geeft medewerkers de gelegenheid te reageren, legt gemaakte afspraken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken. Daarnaast stelt hij de direct leidinggevende op de hoogte van (individuele) behoeftes en wensen van de medewerkers ten aanzien van het organisatie-, afdelings- en/of personeelsbeleid en de gemaakte afspraken in deze.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De informatie-uitwisseling met de contactcenter teamleider als schakel verloopt goed; de informatie gaat op tijd in de goede richting</li> <li>- (In)directe uitingen wat betreft een behoefte aan informatie zijn correct geïnterpreteerd.</li> <li>- Medewerkers zijn structureel, goed en op de gewenste wijze geïnformeerd en voorgelicht over wat van hen verwacht wordt en wat hen te wachten staat in het kader van organisatie-, afdelings- en/of personeelsbeleid.</li> <li>- Medewerkers zijn in staat gesteld te reageren.</li> <li>- Afspraken zijn vastgelegd en worden nageleefd.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luisteren</li> <li>• Inleven in andermans gevoelens</li> <li>• Bezorgdheid tonen voor anderen</li> </ul>	De contactcenter teamleider luistert in individuele en werkoverleggen naar wat de medewerkers naar voren brengen, geeft hen de kans te vertellen wat zij willen vertellen, toont empathisch vermogen, zodat hij in de communicatie een echte gesprekspartner is en aandacht heeft voor (zorgen/problemen van) het team.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coaching</li> <li>• Empathisch vermogen</li> <li>• Luistervaardigheid</li> <li>• Mondelinge taalbeheersing Nederlands</li> <li>• Organisatie-, afdelings- en personeelsbeleid</li> <li>• Timemanagement</li> <li>• Werkoverleg- en vergadervormen</li> </ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integer handelen</li> </ul>	De contactcenter teamleider gaat discreet met gevoelige en vertrouwelijke informatie van het team om en toont zich eerlijk en betrouwbaar door zich aan gemaakte afspraken met het team te houden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies opvolgen</li> </ul>	De contactcenter teamleider verstrekt het team de informatie over het organisatie-, afdelings- en personeelsbeleid die hij het van zijn leidinggevende moet verschaffen en doet dit op de gewenste manier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Voert (onderdelen van) het personeelsbeleid op teamniveau uit</b>			
<b>3.3 werkproces: Informeert over organisatie-, afdelings- en personeelsbeleid</b>			
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doelen en prioriteiten stellen</li> <li>• Activiteiten plannen</li> </ul>	De contactcenter teamleider coördineert op effectieve wijze de informatiestromen, houdt werkoverleggen en individuele gesprekken zodat de medewerkers en de direct leidinggevende tijdig en volledig geïnformeerd worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactief informeren</li> <li>• Openhartig en oprecht communiceren</li> </ul>	De contactcenter teamleider informeert het team structureel, goed en op de gewenste wijze over organisatie-, afdelings- en personeelsbeleid, maakt zaken bespreekbaar, benoemt ze duidelijk, zodat het team tijdig en volledig op de hoogte is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 3 Voert (onderdelen van) het personeelsbeleid op teamniveau uit****3.4 werkproces: Bewaakt en bevordert het teamwork**

<b>Omschrijving</b>	De contactcenter teamleider organiseert teambuildingsactiviteiten , bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren en zoekt naar oplossingen. Hij treedt op als bemiddelaar bij conflicten.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- De medewerkers functioneren als team goed en plezierig.</li><li>- Conflicten, ontevredenheid etc. (in het team) zijn door de contactcenter teamleider snel en kundig opgelost.</li></ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interesse tonen</li></ul>	De contactcenter teamleider laat door (non-)verbale signalen en empathisch vermogen zien dat hij geïnteresseerd is in en aandacht heeft voor het team.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conflicthantering en bemiddeling</li><li>• Empathisch vermogen</li><li>• Groepsdynamica</li><li>• Mondelinge taalbeheersing Nederlands</li><li>• Motiveren en inspireren</li><li>• Personeelsbeleid</li><li>• Teambuilding</li></ul>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Motiveren</li></ul>	De contactcenter teamleider motiveert het team zodat het met enthousiasme en een positieve instelling de projecten/werkzaamheden uitvoert.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acties en activiteiten initiëren</li></ul>	De contactcenter teamleider organiseert regelmatig teambuildingsactiviteiten, zodat de verstandhouding binnen het team goed blijft.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relaties opbouwen met mensen</li><li>• Bemiddelen bij onenigheid</li></ul>	De contactcenter teamleider bouwt voortdurend aan een persoonlijke relatie met het team, stelt zich als bemiddelaar op bij problemen, onenigheid en conflicten binnen het team en werkt aan een oplossing.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bevorderen van de teamgeest</li></ul>	De contactcenter teamleider moedigt de medewerkers aan om elkaar als een team te zien, bevordert een goede onderlinge verstandhouding, draagt constructief bij aan de goede sfeer en stelt zaken aan de orde die het functioneren en de harmonie in het team verstoren.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>