

## Kerncompetenties DGB, toegelicht

1. Capaciteit, oftewel:
  - de juiste hoeveelheid inzetbare medewerkers met de gewenste kennis en vaardigheden voor de functie. De medewerkers hebben recente kennis van het product op dat moment. Door deze capaciteit wordt gecreëerd dat de klant altijd gedegen en fatsoenlijk wordt geholpen bij de dienstverlening.
2. Helpdesk, oftewel:
  - een laagdrempelig kantoor met een continue bezetting waarbij de klant altijd terecht kan met zijn vragen.
3. Snelheid, oftewel:
  - vanuit een eigen verantwoordelijkheid het structureel en ordentelijk zaken oppakken en afhandelen ten behoeve de snelle afhandeling van een klantvraag en/ of aanbod.
4. Service, oftewel:
  - het verlenen van diensten zonder dat er kleine lettertjes zijn toegevoegd of gelden, het draait om feitelijke waarheid die waardevol kan zijn voor de klant.

De kerncompetenties hebben implicaties voor zowel de medewerkers als DGBbv, deze worden in onderstaande tabel extra toegelicht.

Kerncomp.	Implicaties voor medewerker	Implicaties voor organisatie
Capaciteit	Medewerkers moeten zich in ieder geval interesseren in de producten/ diensten. Daarnaast moeten zij zich actief inzetten om tenminste de hoofdlijnen van de verschillende producten te kennen. De medewerker is verantwoordelijk voor het op niveau houden van de noodzakelijke kennis behorende bij de functie. Medewerkers signaleren en geven aan elkaar/ de organisatie door wanneer benodigde kennis ontbreekt of wanneer er kans bestaat op onderbezetting.	De organisatie moet zich inzetten om de medewerker informatie en kennis op te laten doen van de producten en de ontwikkelingen op het vakgebied van de betreffende medewerker. Tevens moet zij ervoor zorgdragen dat er te allen tijde voldoende bezetting is of dat de medewerkers voldoende mogelijkheden hebben om collega's te ondersteunen.
Helpdesk	Medewerkers moeten zich in alle omstandigheden klantvriendelijk en flexibel opstellen.	Rekening houden met mogelijkheden, draagkracht, persoonlijke situatie en persoonlijkheden van verschillende medewerkers. De organisatie biedt ondersteuning waar en wanneer mogelijk en/ of gewenst.
Snelheid	De medewerkers worden geacht de overige collega's te ondersteunen wanneer de werkdruk toeneemt, dit om ervoor te zorgen dat de klant geen tot zo min mogelijk 'wachttijd' ondervindt.	Structureren van taken, werkprocessen en werkverdeling. Duidelijke en meetbare eisen formuleren over het uiteindelijke resultaat en bijdragen van medewerkers.
Service	Open en eerlijk alle relevante informatie delen met klanten over de te leveren producten/ diensten. De medewerker tracht een vertrouwt en goed gevoel over te brengen op de klant door goede service.	Verstrekken van onpartijdige en objectieve feiten omtrent producten/ diensten naar medewerkers en naar klanten.