



## Rahmenanforderungsprofil

### Personalentwicklungskonzept der Laufbahngruppe 1.2 und der vergleichbaren Regierungsbeschäftigten



## Inhaltsverzeichnis

<b>Veränderungskompetenz</b> .....	2
<b>1 Förderliche Persönlichkeitsmerkmale</b> .....	2
1.1 Einsatz- und Leistungsbereitschaft .....	2
1.2 Kritikfähigkeit und Selbstreflexion .....	3
1.3 Aufgeschlossenheit / Kontaktfreude .....	3
1.4 Empathie .....	3
1.5 Initiative und Flexibilität .....	3
1.6 Eigenverantwortung / Entscheidungsbereitschaft / Handlungsorientierung .....	3
<b>2 Förderliche Haltungen und Einstellungen</b> .....	4
2.1 Kunden- und Serviceorientierung .....	4
2.2 Gesamtverantwortliches Denken und Handeln .....	4
2.3 Diversität (Vielfalt) annehmen und wertschätzen .....	4
2.4 Bereitschaft zum lebenslangen Lernen .....	5
2.5 Kooperationsfähigkeit .....	5
2.6 Teamorientierung .....	5
<b>3 Hilfreiche, erlernbare Kompetenzmerkmale</b> .....	5
3.1 Fachkompetenz .....	5
3.2 IT-Kompetenz .....	6
3.3 Organisationskompetenz .....	6
3.4 Beratungskompetenz .....	6
3.5 Ausbildungs- und Einarbeitungskompetenz .....	6
3.6 Selbstlernkompetenz .....	7
3.7 Problemlösungs-/Entscheidungskompetenz .....	7
3.8 Gesprächsführungskompetenz .....	7



## Veränderungskompetenz

Die Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Tätigkeit aller Mitarbeitenden im LBV NRW ist eine Persönlichkeit, die aufgeschlossen gegenüber Veränderungen ist und mit einer gesamtverantwortlichen, serviceorientierten Grundhaltung den eigenen Arbeitsplatz professionell führt. Ein stets aktuelles Fachwissen sowie der Einsatz eines hohen Maßes an Beratungskompetenz ist unabdingbar.

Mitarbeitende im LBV NRW müssen bereit sein, sich Wissen eigenständig anzueignen, dieses mit anderen Mitarbeitenden auszutauschen und einzusetzen. Auf diese Weise können die Lücken des eigenen Wissens in Zusammenarbeit mit anderen zügig geschlossen werden.

Bereits vorhandene Kompetenzen gilt es zu erhalten, weiterzuentwickeln und gleichzeitig neue Kompetenzen aufzubauen. Voraussetzungen dafür ist ein hohes Maß an Engagement und Eigenverantwortung.

Das Zusammenspiel von Persönlichkeit, Haltung und Einstellung zum Arbeiten im LBV NRW sowie die stetige eigenverantwortliche Entwicklung der relevanten Kompetenzen bildet die Voraussetzung dafür ein hohes Maß an Veränderungskompetenz zu entwickeln und sowohl den täglichen Anforderungen des Arbeitsplatzes als auch den Herausforderungen der Zukunft gewachsen zu sein. Auch die Auswahl der Nachwuchskräfte orientiert sich an diesem Rahmenanforderungsprofil. Hier kommt es im Wesentlichen darauf an, dass im Auswahlverfahren überprüft wird, ob die sich bewerbenden Personen in ihrer Persönlichkeit und Einstellung über die notwendigen Potenziale verfügen, um die geforderten Kompetenzen entfalten zu können.

Unser Rahmenanforderungsprofil beschreibt, welche Persönlichkeitsmerkmale, welche Einstellungen und Haltungen und welche Kompetenzen für die Entwicklung einer hohen Veränderungskompetenz besonders bedeutsam sind.

### 1 Förderliche Persönlichkeitsmerkmale

#### 1.1 Einsatz- und Leistungsbereitschaft

Sie bringen eine hohe Eigenmotivation und die Bereitschaft mit, alles dafür zu tun, um gute Leistungen am Arbeitsplatz zu erbringen.

Der herausgehobenen Kunden- und Serviceorientierung des LBV NRW und dem damit verbundenen Qualitätsanspruch können Mitarbeitende dann gerecht werden, wenn sie anspruchsvolle Leistungsziele zum Maßstab des eigenen beruflichen Handelns im LBV NRW machen.



## 1.2 Kritikfähigkeit und Selbstreflexion

Sie äußern Kritik konstruktiv, nehmen Kritik von anderen Personen an und setzen sich damit auseinander.

Kritik verstehen Sie als Möglichkeit, sich mit ihrem eigenen Verhalten und ihren eigenen Handlungen auseinanderzusetzen, um daraus positive Rückschlüsse für die eigene Arbeit ziehen zu können.

Konstruktive Kritik der Mitarbeitenden wird als Chance gesehen, die Arbeitsabläufe und zwischenmenschlichen Beziehungen stetig zu verbessern. Alle Mitarbeitenden müssen die Bereitschaft mitbringen, aus ihren eigenen oder den Fehlern anderer Personen zu lernen, um die Qualität der Arbeitsleistung zu optimieren.

## 1.3 Aufgeschlossenheit / Kontaktfreude

Sie treten allen Menschen offen, unvoreingenommen und zugewandt gegenüber.

Für die gute Zusammenarbeit in Teams und im täglichen Kundenkontakt, sowohl direkt als auch am Telefon, ist es entscheidend, gerne im Kontakt mit Menschen zu sein und diesen aufgeschlossen zu begegnen.

## 1.4 Empathie

Sie sind in der Lage, sich in andere Menschen hineinzusetzen und deren Perspektive nachzuvollziehen.

Das Miteinander wird im LBV NRW großgeschrieben. Andere Standpunkte nachvollziehen und verstehen zu können, ist ein wichtiger Faktor im Arbeitsalltag, um in der Gemeinschaft gut zusammenarbeiten und gemeinsame Lösungen entwickeln zu können.

## 1.5 Initiative und Flexibilität

An neue Aufgaben gehen Sie aktiv heran, sind offen für neue Entwicklungen und zeigen die Bereitschaft, sich in Veränderungsprozesse einzubringen und diese mitzugestalten.

Arbeitsumfeld und die Aufgabeninhalte in den unterschiedlichen Arbeitsbereichen des LBV NRW verändern sich stetig. Gerade diese ständigen Veränderungen erfordern von den Mitarbeitenden, neue Aufgaben aktiv anzugehen und eigeninitiativ Gestaltungs- und Problemlösungsvorschläge einzubringen.

## 1.6 Eigenverantwortung / Entscheidungsbereitschaft / Handlungsorientierung

Für ihr Handeln übernehmen Sie die Verantwortung und stehen zu den Konsequenzen ihres Tuns oder Unterlassens.



Im LBV NRW erfordert die tägliche Arbeit ein hohes Maß an Eigenverantwortung. Die Arbeitsplätze müssen durch die Mitarbeitenden selbstständig und eigenverantwortlich geführt werden (fallabschließende Bearbeitung).

Dabei soll die Arbeit ausdrücklich nicht von Angst vor Fehlern geprägt sein, sondern vielmehr von Mut und Engagement, um stets zeitnah zielgerichtete Entscheidungen auf der Basis des eigenen Wissens und der vorliegenden Informationen treffen zu können. Im Rahmen der Handlungsorientierung kommt es entscheidend darauf an, dass die Mitarbeitenden Fehler als Chance begreifen und Ihre Arbeitsqualität durch den Lerneffekt nachhaltig steigern.

## 2 Förderliche Haltungen und Einstellungen

### 2.1 Kunden- und Serviceorientierung

Sie treten den Kunden stets fachlich kompetent, offen, zuvorkommend und freundlich gegenüber.

Die ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung, die wir im LBV leben, zeichnet sich dadurch aus, dass die aktuellen und zukünftigen Wünsche und Bedürfnisse der Kunden verstanden und im Sinne einer hohen Dienstleistungsqualität bedient werden. In diesem Zusammenhang spielen insbesondere ein hohes Maß an Empathie und die adressatengerechte Kommunikation sowohl im direkten Kundenkontakt als auch am Telefon eine große Rolle.

### 2.2 Gesamtverantwortliches Denken und Handeln

Ihr Denken und Handeln konzentrieren Sie nicht nur auf den eigenen Arbeitsbereich, sondern erkennen auch referats- und abteilungsübergreifende Zusammenhänge und sind in Notsituationen bereit, andere Bereiche zu unterstützen.

Unsere Ausrichtung als moderne Servicebehörde und die Vielfältigkeit der damit einhergehenden Aufgaben des LBV NRW erfordern es, dass die Mitarbeitenden über die Grenzen des eigenen Arbeitsbereiches hinausdenken und handeln. Die Kooperation mit anderen Bereichen und die Unterstützung anderer Arbeitsbereiche stellt für Mitarbeitende des LBV NRW eine Selbstverständlichkeit dar.

### 2.3 Diversität (Vielfalt) annehmen und wertschätzen

Sie erkennen alle Menschen unabhängig von ihrer sozialen oder ethnischen Herkunft, ihrem Geschlecht, ihrer sexuellen Orientierung, ihrer Religionszugehörigkeit oder Weltanschauung, ihrem Lebensalter, ihrer physischen oder psychischen Fähigkeiten oder anderer Merkmale an und bringen diesen Wertschätzung entgegen.





Das LBV NRW steht für Offenheit und Toleranz in jeglicher Hinsicht. Die Mitarbeitenden verstehen die Vielfalt der im LBV NRW beschäftigten Menschen als große Bereicherung und sorgen mit ihrer Haltung dafür, dass Diskriminierungen oder Ungleichbehandlungen keinen Platz finden.

## 2.4 Bereitschaft zum lebenslangen Lernen

Um sich gut auf notwendige Veränderungen einzustellen, verfügen Sie über die Bereitschaft, während ihres gesamten Berufslebens Neues zu erlernen.

Im Fokus des PEK steht die Veränderungskompetenz. Die Mitarbeitenden des LBV NRW werden sich in ihrem gesamten Berufsleben immer wieder mit Veränderungsprozessen auseinandersetzen müssen. Umso wichtiger ist es, dass die Mitarbeitenden in jeder Lebensphase die Bereitschaft mitbringen, sich neue Dinge anzueignen.

## 2.5 Kooperationsfähigkeit

Für die Belange und Interessen anderer haben Sie Verständnis und besitzen die Fähigkeit, abweichende Auffassungen zu akzeptieren und einen gemeinsamen Lösungsweg zu suchen.

Die arbeitsteilige Organisation im LBV NRW setzt eine intensive Zusammenarbeit aller Beteiligten voraus. Sie kann nur gelingen, wenn alle Mitarbeitenden miteinander kooperieren und sich gegenseitig in der täglichen Arbeit unterstützen.

## 2.6 Teamorientierung

Ihr Denken und Handeln richten Sie auf das Miteinander im Team aus.

Sie bringen ihre persönlichen Stärken gewinnbringend ins Team ein und sind in der Lage kooperativ mit den anderen Teammitgliedern in Kontakt zu treten.

Für die Zusammenarbeit im LBV NRW ist es unerlässlich, dass der Einzelne sich stets auf den gemeinsamen Erfolg konzentriert und alles dafür tut, im Team ein gutes Ergebnis zu erzielen.

# 3 Hilfreiche, erlernbare Kompetenzmerkmale

## 3.1 Fachkompetenz

Sie wenden erlerntes Fachwissen korrekt in Arbeitssituationen an und sind in der Lage dieses mit fachübergreifendem Fachwissen zu verknüpfen und abzugleichen.

Die Aufgabenvielfalt im LBV NRW erfordert von den Mitarbeitenden ein hohes Maß an Fachkompetenz. Insbesondere aufgrund der sich ständig ändernden Rechtsvorschriften in der täglichen Praxis ist das fachbezogene und fachübergreifende Wissen anzupassen und in Einklang mit der abschließenden Fallbearbeitung zu bringen.



### 3.2 IT-Kompetenz

Neben dem sicheren und effizienten Anwenden der Fachanwendungen und Textverarbeitungsprogramme verfügen Sie über die Fähigkeit, sich selbst die Funktionsweise von IT-Anwendungen erschließen zu können.

Im LBV NRW werden zahlreiche unterschiedliche Fachanwendungen, Textverarbeitungsprogramme und IT-Anwendungen eingesetzt. Die zunehmende Digitalisierung und technische Entwicklung wird im Ergebnis dazu führen, dass sich die Mitarbeitenden ständig mit neuen Anwendungen und Verfahrensweisen auseinandersetzen müssen.

### 3.3 Organisationskompetenz

Sie können ihren Arbeitsplatz strukturieren und zeitlich organisieren.

Der Arbeitsprozess im LBV NRW setzt voraus, dass die Beschäftigten in der Lage sind, ihren eigenen Arbeitsbereich systematisch und zweckmäßig zu planen und zu organisieren. Die fallabschließende Bearbeitung, das Sicherstellen der telefonischen Erreichbarkeit und der Anspruch an eine hohe Dienstleistungsqualität erfordern von allen Mitarbeitenden zielführende Priorisierungen und Gewichtungen. Auf diese Weise können zugewiesene Aufgaben ökonomisch und serviceorientiert erledigt werden.

### 3.4 Beratungskompetenz

Informationen vermitteln Sie schriftlich, im direkten Kundengespräch oder am Telefon zutreffend, prägnant und verständlich. Ergänzend dazu können Sie, Informationen im Rahmen von Informationsveranstaltungen präsentieren und vortragen.

Das LBV NRW ist als einer der größten Servicedienstleister im öffentlichen Dienst des Landes NRW darauf angewiesen, dass die Mitarbeitenden in der Lage sind, intern und extern als fachlich und sozialkompetente Beratung aufzutreten und so auch von unserer Kundschaft wahrgenommen zu werden.

### 3.5 Ausbildungs- und Einarbeitungskompetenz

Sie strukturieren Ausbildungs- und Einarbeitungssituationen methodisch und didaktisch zielführend. Des Weiteren können Sie Lernfortschritte und -defizite beobachten und diese an neue Mitarbeitende in Form eines konstruktiven Feedbacks kommunizieren.

Im LBV NRW werden viele Nachwuchskräfte ausgebildet und neue Mitarbeitende eingearbeitet. Es ist daher unerlässlich, dass sich alle Mitarbeitenden aktiv an der Ausbildung der Nachwuchskräfte und der Einarbeitung neuer Mitarbeitender engagiert und methodisch versiert beteiligen.



### 3.6 Selbstlernkompetenz

Unter Berücksichtigung der eigenen Stärken und Schwächen organisieren Sie eigeninitiativ selbstbestimmtes Lernen.

Die technischen, rechtlichen und organisatorischen Änderungen nehmen starken Einfluss auf die tägliche Arbeit im LBV NRW. Die Mitarbeitenden müssen daher in der Lage sein, sich auf diese Änderungen einzustellen, sich selbstständig mit diesen Änderungen auseinanderzusetzen und diese erfolgreich in der Praxis umzusetzen.

### 3.7 Problemlösungs-/Entscheidungskompetenz

Entscheidungen führen Sie strukturiert herbei und sind auf diese Weise in der Lage, bestehende Problemstellungen zügig zu lösen.

Die Mitarbeitenden im LBV NRW arbeiten eigenständig und müssen täglich fallabschließende fachliche Entscheidungen treffen, die im Einklang mit den einschlägigen Rechtsvorschriften und den hausinternen Verfahrensweisen stehen.

Dabei sind sie sich stets ihrer Handlungen und getroffenen Entscheidungen bewusst und können bereits im Vorfeld ermessen, welche Konsequenzen aus den getroffenen Entscheidungen erwachsen könnten.

### 3.8 Gesprächsführungskompetenz

Sie gestalten Gesprächssituationen aller Art (mit Kunden, Kollegen, Vorgesetzten und Konfliktpartnern) sowohl auf der Sach- als auch auf der Beziehungsebene zielführend.

Der Alltag im LBV NRW wird von Gesprächen auf sachlicher und persönlicher Ebene bestimmt. Daher ist es besonders wichtig, dass die Mitarbeitenden in der Lage sind, Gespräche zielführend zu gestalten und auch Konflikte in Gesprächen eigenständig und zielgerichtet anzusprechen und zu lösen.

