

Geplanter Jobwechsel



## Rahmenanforderungsprofil

### Personalentwicklungskonzept der Laufbahngruppe 2.1 und der vergleichbaren Regierungsbeschäftigten



## Inhaltsverzeichnis

<b>Zukunftsfähigkeit des LBV NRW</b> .....	2
<b>1. Förderliche Persönlichkeitsmerkmale</b> .....	3
1.1 Einsatz- und Leistungsbereitschaft .....	3
1.2 Kritikfähigkeit und Selbstreflexion .....	3
1.3 Aufgeschlossenheit / Kontaktfreude .....	3
1.4 Empathie .....	3
1.5 Initiative und Flexibilität.....	4
1.6 Eigenverantwortung / Entscheidungsbereitschaft / Handlungsorientierung .....	4
<b>2. Förderliche Haltungen und Einstellungen</b> .....	4
2.1 Kunden- und Serviceorientierung.....	4
2.2 Gesamtverantwortliches Denken und Handeln.....	5
2.3 Diversität (Vielfalt) annehmen und wertschätzen .....	5
2.4 Bereitschaft zum lebenslangen Lernen .....	5
2.5 Kooperationsfähigkeit.....	5
2.6 Teamorientierung.....	5
<b>3. Hilfreiche, erlernbare Kompetenzmerkmale</b> .....	6
3.1 Fachkompetenz.....	6
3.2 IT-Kompetenz.....	6
3.3 Organisationskompetenz.....	6
3.4 Beratungskompetenz .....	6
3.5 Ausbildungs- und Einarbeitungskompetenz .....	7
3.6 Selbstlernkompetenz.....	7
3.7 Problemlösungs-/Entscheidungskompetenz .....	7
3.8 Gesprächsführungskompetenz.....	7
<b>Zusätzliche Anforderungen</b> .....	8
1. Methodenkompetenz.....	8
2. Führungskompetenz.....	8
3. Steuerungskompetenz .....	8
4. Loyalität und Mittragen von Entscheidungen .....	9



## Zukunftsfähigkeit des LBV NRW

Die Zukunftsfähigkeit des LBV NRW sicherzustellen ist das erklärte, strategische Ziel des PEK für die LG 2.1. Um dieses Ziel erreichen zu können, bedarf es eines breiten Fundus an förderlichen Persönlichkeitsmerkmalen, Haltungen und Einstellungen sowie hilfreichen, erlernbaren Kompetenzen auf allen Ebenen der Beschäftigten. Für Mitarbeitende der LG 2.1 ergeben sich darüber hinaus zusätzliche Anforderungen, die das vorliegende Rahmenanforderungsprofil abrunden.

Einen besonderen Stellenwert nimmt die Entwicklung einer ausgeprägten Veränderungskompetenz ein. Veränderungskompetenz und die Anpassung an sich wandelnde Umwelten ist ein wichtiger Erfolgsfaktor, um sich als Mensch, als Organisation und als Gesellschaft weiterzuentwickeln. Anders als früher hat die Dynamik und Geschwindigkeit des Wandels auch im Verwaltungsgeschehen zugenommen.

Für das LBV NRW als Behörde, die einem stetigen Wandel unterliegt, ist die Bereitschaft und die Kompetenz, Veränderungen anzunehmen und aktiv mitzugestalten, von essenzieller Bedeutung. Dies sieht man an vielen Projekten auf Landesebene, die spürbare Auswirkungen auf das LBV NRW haben und auch in Zukunft haben werden. Die Phasen der Gewöhnung an Veränderungen werden kürzer oder sind mitunter kaum noch vorhanden.

Die Neuorganisation einzelner Bereiche oder der Wechsel von Aufgabengebieten innerhalb des LBV NRW müssen auch zukünftig von allen Mitarbeitenden gut bewältigt werden können, wenn sich Aufgabenstrukturen und Arbeitsprozesse nachhaltig verändern. Die Veränderungskompetenz beginnt bei den Beschäftigten, führt zu einer ausgeprägteren Veränderungskompetenz auf Organisationsebene und ist damit eine zukunftsrelevante Kompetenz, die den Erfolg des LBV NRW sicherstellt.

Veränderung erfordert Anpassungsbereitschaft, Einsatzbereitschaft und Mut. Es gilt einerseits eine offene, souveräne Haltung gegenüber Neuerungen anzunehmen und zusätzlich aktiv neue Ideen zu generieren, auszuprobieren und letztlich neue Wege zu beschreiten.

*Zukunft braucht Veränderungen und Veränderungen gestalten unsere Zukunft.*



## 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 zusammenzuarbeiten 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.

Das Arbeitsumfeld und die Aufgabeninhalte in den unterschiedlichen Arbeitsbereichen des LBV NRW verändern sich stetig. Gerade diese ständigen Veränderungen erfordern von den Mitarbeitenden ein gewisses Maß an Flexibilität, die Bereitschaft 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 werden durch die Mitarbeitenden selbstständig und eigenverantwortlich geführt.

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 sehen und Ihre Arbeitsqualität durch den Lerneffekt nachhaltig steigern.

## 2. Förderliche Haltungen und Einstellungen

### 2.1 Kunden- und Serviceorientierung

Sie treten den Kundinnen und 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 Kundschaft 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 im Bedarfsfall 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.

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 einer gemeinsamen Lösung zuzuführen.

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 jede Person 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 Wissen zu verknüpfen und abzugleichen.

Die Aufgabenvielfalt im LBV NRW erfordert von den Mitarbeitenden ein hohes Maß an Fachkompetenz.

#### 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 kommen zahlreiche unterschiedliche Programme zum Einsatz. 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 sinnvoll strukturieren und zeitlich organisieren.

Die Beschäftigten sind in der Lage, ihren eigenen Arbeitsbereich systematisch sowie zweckmäßig zu planen und zu organisieren. Um den Qualitäts- und Serviceansprüchen des LBV NRW gerecht zu werden, sind zielführende Priorisierungen und Gewichungen durch die Mitarbeitenden erforderlich. 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 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 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 Konflikte in Gesprächen eigenständig und zielgerichtet anzusprechen und zu lösen.





## Zusätzliche Anforderungen

### 1. Methodenkompetenz

Sie erkennen relevante Problemfelder, können komplexe Sachverhalte vollständig und strukturiert erfassen und adressatengerecht aufbereiten. Sie sind mit den relevanten, gängigen Methoden und Instrumenten auf Ihrem Arbeitsgebiet vertraut und wenden diese sicher und zielführend an.

Im LBV NRW werden regelmäßig komplexe Fragestellungen und Themen bearbeitet. Hierbei sind häufig Personen verschiedener Bereiche beteiligt. Um alle beteiligten Akteure gezielt einbinden zu können, ist es wichtig Informationen verständlich und adressatengerecht aufbereiten und vermitteln zu können. Methoden und Instrumente können richtig eingesetzt zur Komplexitätsreduktion sowie zu einer effizienten Zielerreichung beitragen.

### 2. Führungskompetenz

Sie agieren als Führungskraft, die die Werte der Mitarbeiterorientierung auf allen Ebenen transparent macht und lebt. Dabei orientieren Sie sich an den Maximen unseres Leitfadens für Führungskräfte im LBV NRW.

Führungskräfte ...

- nehmen ihre Mitarbeitenden mit
- gehen mit ihren Ideen voran; sind Vorbild
- sind für ihre Mitarbeitenden da
- lassen ihre Mitarbeitenden mit ihnen wachsen
- übernehmen Verantwortung
- vertreten getroffene Vereinbarungen loyal
- reflektieren stets ihr Denken und Handeln

Führungskräfte im LBV NRW sind in der Verantwortung, geeignete Rahmenbedingungen zu schaffen, damit Mitarbeitende sich mit Blick auf die zukünftigen Herausforderungen weiter entwickeln können. Dafür müssen alle Mitarbeitenden diese Herausforderungen und die strategische Ausrichtung des LBV NRW kennen. Diesen Prozess im Sinne der o. g. Maxime zu gestalten, ist Kernaufgabe der Führungskräfte im LBV NRW.

### 3. Steuerungskompetenz

Sie sind in der Lage, sich einen guten Überblick über die Aufgaben und sonstigen Vorhaben in Ihrem Team zu verschaffen. Sie machen strategische Vorgaben transparent und versetzen so ihre Mitarbeitenden in die Lage, zielorientiert an der Erledigung der zugewiesenen Aufgaben zu arbeiten. Im Rahmen der Aufgabenerledigung sowie zur Optimierung von Arbeitsabläufen beziehen Sie sowohl bereichsintern als auch bereichsübergreifend die betroffenen Personen in angemessener Art und Weise mit ein.



Besprechungen leiten Sie zielführend und halten die Umsetzung sich daraus ergebender Handlungen nach.

Zum Erreichen der Behördenziele ist entscheidend, dass Arbeitsaufträge und strategische Vorgaben aus der Führungsrunde prägnant und verständlich an die einzubindenden Mitarbeitenden weitergegeben werden. Im LBV NRW erfordert die Zusammenarbeit im Sinne der Gesamtverantwortung regelmäßig das Einbinden anderer Bereiche im Haus. Insofern sind bereits zu Beginn von Steuerungsprozessen Rollen und Verantwortlichkeiten zu klären und zu kommunizieren, damit unnötige Aufwände oder gar Doppelarbeiten nach Möglichkeit vermieden werden. Abschließend ist die Umsetzung der zuvor klar definierten Ziele nachzuhalten und ggf. in gebotenen Zeitabständen zu evaluieren.

#### 4. Loyalität und Mittragen von Entscheidungen

Sie sind eine verlässliche und vertrauensvolle Ansprechperson. Sie behandeln sensible Informationen vertraulich. Sie identifizieren sich mit den Behördenzielen des LBV NRW und vertreten sämtliche Entscheidungen loyal und authentisch nach innen und außen.

Führungskräfte im LBV NRW treffen regelmäßig Entscheidungen, die aufgrund ihrer Tragweite, ihres sensiblen Inhaltes oder der jeweiligen Spruchreife von allen Beteiligten besonders vertraulich zu behandeln sind. Sobald Entscheidungen kommuniziert werden, ist es im Hinblick auf reibungslose interne Abläufe, die Außendarstellung der Behörde sowie im Sinne der Gesamtverantwortung von großer Bedeutung, dass die Mitarbeitenden getroffene Entscheidungen loyal mittragen und gegenüber Dritten authentisch vertreten.

