



Werk- en Denkniveau

Wat mag je op welk niveau van mensen verwachten?

Dit document mag je zonder vooroverleg kopiëren en verspreiden. Graag zelfs! We zouden het wel zeer op prijs stellen als je dat onder correcte bronvermelding doet. www.petervonk.com

Op allerlei plaatsen komen we termen tegen die verwijzen naar het gevraagde werk- en denkniveau van medewerkers. In dit documentje vind je een beknopte uitleg over wat op welk niveau van een medewerker verwacht mag worden.

Let op! Per niveau wordt steeds alleen beschreven wat 'onderscheidend' is ten opzichte van het voorgaande niveau. Een Academisch niveau vragen we van mensen die taken hebben waarvoor zij een abstract denkvermogen nodig hebben. Die mensen hebben doorgaans echter ook taken die niet per se om dat academische niveau vragen. Ook de HBO-er en de Academicus kunnen bijvoorbeeld gewoon zelf het printerpapier bijvullen. Daar hebben ze hun denkniveau niet voor nodig maar ze hoeven er ook geen (LBO)medewerker voor te bellen.

Deze niveaubeschrijvingen gaan uit van het cognitieve niveau (intelligentie) dat nodig is om te kunnen acteren zoals beschreven. Dat is echter niet de enige parameter. Vooral het verschil tussen normaal en 'plus' is in belangrijke mate ook afhankelijk van de ervaring (mate van senioriteit) van de medewerker.

LBO niveau: Medewerker is in staat om praktische handelingen zelfstandig uit te voeren aan de hand van concrete werkinstructies.

LBO-plus niveau: Medewerker is in staat om eerder aangeleerde praktische handelingen toe te passen op nieuwe taken en heeft dus geen gedetailleerde werkinstructies nodig voor het uitvoeren van nieuwe maar 'soortgelijke' taken.

MBO niveau: Medewerker is in staat om zelf keuzes te maken uit zijn / haar palet van praktische vaardigheden en verworven kennis en daarmee opdrachten uit te voeren waarvan slechts de kaders en het gewenste resultaat zijn beschreven.

MBO-plus niveau: Medewerker is in staat om de wensen van zijn/haar opdrachtgever zelfstandig te vertalen naar een praktisch eigen voorstel, bestaande uit een (concept-) beschrijving van het gewenste resultaat en een planning waarna hij/zij dat ter goedkeuring voorlegt aan opdrachtgever. De opdrachtgever 'geeft' vervolgens de opdracht.

HBO niveau: Medewerker is in staat om op basis van een heldere vraag- of probleemstelling, een gewenst resultaat te formuleren, een werkproces in te richten (voor zichzelf of voor anderen), zelfstandig keuzes te maken uit beschikbare hulpbronnen, methoden en technieken om daarmee het beoogde resultaat te realiseren. Dit binnen de kaders (bijvoorbeeld betreffende beschikbaar budget, tijd, kwaliteit, etc.), zoals die door klant of opdrachtgever zijn geformuleerd.

HBO-plus niveau: Medewerker is in staat om in gesprek met klant of opdrachtgever, zelfstandig te komen tot een scherp geformuleerde vraag- of probleemstelling, waarbij die medewerker er blijk van geeft kennis te hebben van, en te anticiperen op, aangrenzende schakels in de waardeketen van zijn klant*. Medewerker kent de wensen en behoeften van de klant van zijn klant en vertaalt die naar zijn of haar eigen opdracht.

Academisch niveau: Medewerker is in staat om bewegingen in het maatschappelijk krachtenveld waarin zijn klant/opdrachtgever zich bevindt vroegtijdig te signalen, doorgronden en te vertalen naar toekomstige behoeften en noodzakelijke aanpassingen in de waardeketen waar de organisatie deel van uitmaakt en in de organisatie zelf als schakel daarin. Dit alles gevraagd (in opdracht) maar ook ongevraagd. Een medewerker op academisch niveau denkt vóór zijn klant of opdrachtgever uit.

* Onder de term waardeketen verstaan we, 'Een reeks van waarde-toevoegende activiteiten die verschillende mensen of partijen uitvoeren in een totaalproces dat leidt van een behoefte of een verwachting naar tevredenheid over een oplossing of resultaat'. De meeste taken die mensen beroepshalve uitvoeren hebben een plek in zo'n waardeketen. Een medewerker kan bijdragen aan het succes van de keten als geheel door zich bewust te zijn van het feit dat zijn eigen taak daarin een schakel is en er voor te zorgen dat hij/zij in de uitvoering van die taak kwa inhoud en vorm naadloos aansluit bij de rest van die keten. Als een waardeketen zich beperkt tot een team of afdeling voldoet de term 'samenwerken'. Voor afdeling- en organisatie-overstijgende processen is het hanteren van de term 'waardeketen' aan te bevelen.