



## Kwalificatieprofiel International Mountain Leader

### ALGEMENE INFORMATIE OVER DE KWALIFICATIE INTERNATIONAL MOUNTAIN LEADER

Verantwoording	
	datum: september 2014      versie: 1.0
Onder regie van	NOC*NSF.
Ontwikkeld door	Het kwalificatieprofiel International Mountain Leader (IML) is ontwikkeld door de Nederlandse vereniging voor International Mountain Leaders (NLAIML) onder regie van Koninklijke Nederlandse Klim- en Bergsportvereniging (NKBV) en NOC*NSF.
Bron- en referentiedocumenten	Kwalificatiestructuur Sport (NOC*NSF 2012) Kaderbeleid NKBV 2012 UIMLA STANDARD (UIMLA, April 2013)
Verantwoording door/op	Op formatvereisten: <p>Het beroepscompetentieprofiel International Mountain leader-4 is op format vereisten gescreend door medewerker namens NOC*NSF.</p> Op de inhoud: Het beroepscompetentieprofiel International Mountain Leader-4 is gepresenteerd aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• vertegenwoordigers van de NKBV;</li> <li>• hoofd sport;</li> <li>• UIMLA (Union of International Mountain Leader Associations)</li> <li>• NLAIML Toetsingscommissie (IMLC)</li> </ul> De geconsulteerden erkennen de beschreven beroepscompetenties van de International Mountain leader (IML) en hebben in die zin het profiel onderschreven. Het profiel is vastgesteld in de NKBV bestuursvergadering van 21 januari 2015.

Typering kwalificatie	
Werkomgeving	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De International Mountain Leader is in bergachtige omgeving werkzaam met vergevorderde, jeugdige, volwassen, oudere of gehandicapte sporters, evenals mensen met een chronische aandoening en/of sporters die om redenen van gezondheid/lifestyle actief zijn. Het werkterrein kan onderwijs, een vereniging of een (afdeling van een) zorginstelling, commerciële en andersoortige sport of reisorganisatie zijn.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De International Mountain Leader staat voor de uitdaging om maatwerk te leveren. De begeleiding en het programma moet afgestemd zijn op de specifieke mogelijkheden van de deelnemers in de groep in combinatie met de natuurlijke (sporttechnische) omstandigheden. Door analyse, planning, uitvoering en evaluatie streeft de International Mountain Leader op planmatige wijze projectdoelstellingen na.</li> </ul>
Typerende beroepshouding	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De International Mountain Leader richt zich op de (door)ontwikkeling van de</li> </ul>



	bergsporters waarbij de wensen en (on)mogelijkheden van de deelnemers, sporttechnische (externe) omstandigheden, condities, culturele en de natuurlijke omgeving niet uit het oog worden verloren.
<b>Rol en verantwoordelijkheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De International Mountain Leader werkt professioneel, binnen de lokale wetgeving en de World Wide Standard van UIMLA en draagt daarmee sporttechnische verantwoordelijkheid voor de betreffende sporters/doelgroepen.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>De International Mountain Leader begeleidt, onderwijst en daagt daarbij deelnemers uit tot verdere sportieve ontwikkeling en het ontdekken en beleven van de bergwereld.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>De International Mountain Leader adviseert de betrokkenen bij de doorstroom van sporters.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hij werkt samen met andere leden van het begeleidingsteam en onderhoudt contacten met externe deskundigen.</li> </ul>

Kernmerken kwalificatie	
<b>Kwalificatiestructuur</b>	Kwalificatiestructuur sport 2012
<b>Kwalificatieniveau</b>	4
<b>Indicatie opleidingsduur</b>	3 jaar
<b>Diploma</b>	Als bewijs van de kwalificatie International Mountain Leader ontvangt men een diploma en de internationale speld en carnet (UIMLA). Daarvoor moet men voldoen aan de criteria van alle volgende deelkwalificaties: 4.1 geven van lessen, 4.3 ondersteunen van sportgerelateerd beleid, 4.5 samenwerken begeleidingsteam en onderhouden van externe contacten. MVO maatschappelijk verantwoord ondernemen*.
<b>Deelkwalificaties</b>	Er worden geen deelcertificaten uitgereikt

\*De kerntaak Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen is geen onderdeel van de KSS, echter wel voorwaardelijk voor het behalen van het diploma International Mountain Leader.

In- en doorstroom	
<b>Instroomeisen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ten minste 20 jaar oud;</li> <li>Lid van de NKBV en in bezit van bergsportverzekering;</li> <li>Goede lichamelijke- en geestelijke gezondheid;</li> <li>Met goed gevolg doorlopen bergsportopleidingen (minimaal NKBV niveau C2), aangevuld met een ruime, brede, allround bergsportervaring en -vaardigheden zoals alpiene trektochten, alpiene hoogtoeren, sportklimmen, sneeuwschoen tochten en (tour)skiën;</li> <li>Beheerst het niveau van NKBV outdoor voor klimmen (of gelijkwaardig);</li> <li>Heeft een opleiding basislawinekunde gevolgd (bij voorbeeld Alpinkurs, Snow</li> </ul>



	<p>Safety Center niveau 1, of gelijkwaardig);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitgebreide specifieke en gedocumenteerde tochtenlijst: ten minste 20 kwalitatieve bergsportdagen in de zomer en 10 in de winter;</li> <li>• Een goed communicatie niveau in de Nederlandse, Engelse, Duitse en/of Franse taal.</li> </ul>
<b>Doorstroomrechten</b>	De International Mountain Leader kan doorgroeien op basis van ervaring en opleiding naar Praktijkbegeleider, Beoordelaar en/of Leercoach

## OVERZICHT VAN KERNTAKEN EN WERKPROCESSEN IN DE FUNCTIE INTERNATIONAL MOUNTAIN LEADER

Een kerntaak is een kenmerkende taak binnen de uitoefening van de functie. Het betreft een substantieel deel van zijn werk naar omvang, tijdsbeslag, frequentie en/of belang.

Een werkproces is een afgebakend onderdeel van een kerntaak. Het werkproces kent een begin en een eind, heeft een resultaat en wordt herkend in de praktijk. De werkprocessen worden in handelingen beschreven, zodat duidelijk is wat de beoefening van de functie inhoudt.

Kerntaak	Werkproces
<b>Kerntaak 4.1</b> <b>Geven van lessen</b>	4.1.1 Begeleidt individuen en/of specifieke groepen bergsporters 4.1.2 Stelt plannen op voor project(en) 4.1.3 Plant en voert lessen uit 4.1.4 Evalueert uitvoering plannen en lessen
<b>Kerntaak 4.3</b> <b>Ondersteunen van sportgerelateerd beleid</b>	4.3.1 Formuleert mede doelstellingen sportgerelateerd beleid 4.3.2 Stelt sportgerelateerd beleidsadvies op 4.3.3 Voert beleidsmatige taken uit 4.3.4 Evalueert uitvoering beleid
<b>Kerntaak 4.5</b> <b>Samenwerken begeleidingsteam en onderhouden van externe contacten</b>	4.5.1 Begeleidt en stuurt (begeleidings)team aan 4.5.2 Raadpleegt specialisten 4.5.3 Onderhoudt contact met media/externen 4.5.4 Handelt in noodsituaties
<b>Kerntaak MVO*</b> <b>Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen</b>	Werkt binnen (inter)nationale kaders, wet en regelgeving Onderneemt duurzaam Handelt marktgericht

\*De kerntaak Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen is geen onderdeel van de KSS, echter wel voorwaardelijk voor het behalen van het diploma International Mountain Leader.



## BESCHRIJVING VAN DE KERNTAKEN

### Kerntaak 4.1 Geven van lessen

Werkprocessen bij kerntaak 4.1	Beheersingscriteria	Competenties	Resultaat
4.1.1 Begeleid specifieke groepen bergsporters	• Begeleidt bergsporters bij hun sportontwikkeling;	C	Begeleiding doet recht aan de sportieve mogelijkheden en ambities van de bergsporters.
	• Adviseert bergsporters over materiaal (keuze en gebruik) in verband met hun specifieke sportvraag;	C	
	• Besteedt aandacht aan het voorkomen en herstellen van blessures;	K, L	
	• Motiveert, stimuleert en enthousiasmeert bergsporters;	T	
	• Benadert bergsporters positief;	C	
	• Informeert en betreft bergsporters bij het verloop van de dag en het project;	C	
	• Bewaakt waarden en stelt normen;	K	
	• Past omgangsvormen en taalgebruik aan de belevingswereld van de bergsporters aan;	F	
	• Treedt op als een bergsporter zich onsportief gedraagt;	D,R	
	• Gaat sportief en respectvol om met alle betrokkenen;	C	
	• Komt afspraken na;	F	
	• Houdt zich aan de beroepscode;	E, Q	
	• Vertoont voorbeeldgedrag tijdens het gehele project en in de omgeving van de cursisten;	F	
• Begeleidt en informeert deelnemers in perspectief van bergsport-educatie (bewegingstechniek, historie, cultuur, natuur en toerisme)	H, K, L, R, W		
• Gaat vertrouwelijk om met persoonlijke informatie.	F		
4.1.2 Stelt plannen op voor de cursus/ project	• Stelt cursus-/ projectplan op;	A, J, K, W	Een reeks lessen, lesdagen en projectplan.
	• Stelt lesdagen op voor de groep;	A, J, K, Q	
	• Werkt, passend binnen de lesdagen, de lessen uit. Rekening houdend met locatie, omstandigheden, weer, weersvoorspelling en mogelijkheden van de groep.	A, K, Q	
4.1.3 Plant en voert lessen uit	• Baseert de lesvoorbereiding op analyses, achterliggende plannen en evaluaties;	K, M	Veilige, goed georganiseerde en voorbereide lessen.
	• Formuleert concrete doelstellingen voor de specifieke doelgroep;	J, K	
	• Kiest organisatievormen die bijdragen aan het realiseren van doelstellingen voor de specifieke doelgroep;	H, K, L	
	• Houdt rekening met alle relevante omstandigheden die	K, L, Q	



	van invloed kunnen zijn op de les;		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stemt zwaarte en opbouw af op de (individuele) bergsporters;</li> </ul>	C, K	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doet oefeningen op correcte wijze voor of gebruikt een goed voorbeeld;</li> </ul>	I, K, L	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geeft feedback en aanwijzingen aan bergsporters op basis van analyse van alle van invloed zijnde factoren;</li> </ul>	I, K	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbeterd prestatie van bergsporters;</li> </ul>	C, M	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beïnvloedt actief de beleving van de bergsport;</li> </ul>	H, K	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grijpt in indien veiligheid in geding is en/of het materiaal niet meer in orde is;</li> </ul>	K, L	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt optimaal gebruik van de faciliteiten en omstandigheden.</li> </ul>	K, L, Q	
4.1.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registreert en evalueert de uitvoering van het project;</li> </ul>	J	Realiseert doelstellingen van het project.
Evalueert uitvoering plannen en lessen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registreert en evalueert de uitvoering van de lesdagen;</li> </ul>	J	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyseert prestatie en ontwikkeling van de bergsporters in de groep;</li> </ul>	M	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalueert continu het proces en resultaat van de les en stelt zo nodig bij;</li> </ul>	J, K, M, S	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflecteert op het eigen handelen;</li> </ul>	P	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vraagt feedback;</li> </ul>	P	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwoordt eigen leerbehoeften;</li> </ul>	P	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raadpleegt kennisbronnen/deskundigen.</li> </ul>	P	



**Competentiematrix kerntaak 4.1: Geven van lessen**

<b>Kerntaak 4.1</b>		4.1.1	4.1.2	4.1.3	4.1.4
<b>Geven van lessen</b>					
<b>A</b>	Beslissen en activiteiten initiëren		X		
<b>B</b>	Aansturen				
<b>C</b>	Begeleiden	X			
<b>D</b>	Aandacht en begrip tonen	X			
<b>E</b>	Samenwerken en overleggen	X			
<b>F</b>	Ethisch en integer handelen	X			
<b>G</b>	Relaties opbouwen en netwerken				
<b>H</b>	Overtuigen en beïnvloeden	X		X	
<b>I</b>	Presenteren			X	
<b>J</b>	Formuleren en rapporteren		X	X	X
<b>K</b>	Vakdeskundigheid toepassen	X	X	X	X
<b>L</b>	Materialen en middelen inzetten	X		X	
<b>M</b>	Analyseren			X	X
<b>N</b>	Onderzoeken				
<b>O</b>	Creëren en innoveren				
<b>P</b>	Leren				X
<b>Q</b>	Plannen en organiseren	X	X	X	
<b>R</b>	Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten	X			
<b>S</b>	Kwaliteit leveren				X
<b>T</b>	Instructies en procedures opvolgen	X			
<b>U</b>	Omgaan met veranderingen en aanpassen				
<b>V</b>	Met druk en tegenslag omgaan				
<b>W</b>	Gedrevenheid en ambitie tonen	X	X		
<b>X</b>	Ondernemend en commercieel handelen				
<b>Y</b>	Bedrijfsmatig handelen				



**Kerntaak 4.3 Ondersteunen van sportgerelateerd beleid**

Werkprocessen bij kerntaak 4.3	Beheersingscriteria	Competenties	Resultaat
4.3.1 Formuleert mede doelstellingen sportgerelateerd beleid	• Analyseert de sport-toeristische branche en de bergsporters;	M	Doelstellingen voor sportgerelateerd beleid.
	• Formuleert de doelstellingen voor het project.	J, S, W	
4.3.2 Stelt sportgerelateerd beleidsadvies op	• Draagt het alpiene cursussenbeleid van de NKBV, NLAIML en/of UIMLA uit;	H, I, J	Bergsport gerelateerd beleidsadvies.
	• Formuleert samen met andere belanghebbenden beleid op basis van (inter)nationale signalen en bewegingen;	E	
	• Adviseert collega's, bergsporters en instanties over bergsport gerelateerde zaken;	H, I, J	
	• Raadpleegt kennisbronnen / deskundigen;	P	
	• Komt afspraken na.	E, Q	
4.3.3 Voert beleidsmatige taken uit	• Onderbouwt de beleidskeuzes van de organiserende instantie en stelt prioriteiten;	S	Uitgevoerd sportgerelateerd beleid.
	• Maakt een inschatting van weerstanden en geeft aan hoe daarmee om te gaan;	B, V	
	• Stelt plan op voor talentherkenning en ontwikkeling;	B, S	
	• Stimuleert in- en doorstroom van bergsporters;	B, C	
	• Begeleidt bergsporters bij hun sportontwikkeling;	C	
	• Zorgt voor opvang/nazorg voor bergsporters die zijn of worden doorverwezen;	C	
	• Coördineert de uitvoering van sportgerelateerd beleid;	B	
	• Gaat sportief en respectvol om met alle betrokkenen;	F	
	• Vertoont voorbeeldgedrag in terrein en accommodaties;	F	
	• Houdt zich aan de beroepscode, UIMLA World Wide Standard;	F	
• Gaat vertrouwelijk om met persoonlijke informatie.	F		
4.3.4 Evalueert uitvoering beleid	• Evalueert de uitvoering van sportgerelateerd beleid van de branche;	J, M	Geëvalueerd sportgerelateerd beleid.
	• Reflecteert op eigen handelen;	P	
	• Vraagt feedback;	P	
	• Verwoordt eigen leerbehoeften.	P	



**Competentiematrix kerntaak 4.3: Ondersteunen van sportgerelateerd beleid**

<b>Kerntaak 4.3</b>		4.3.1	4.3.2	4.3.3	4.3.4
<b>Ondersteunen van sportgerelateerd beleid</b>					
<b>A</b>	Beslissen en activiteiten initiëren				
<b>B</b>	Aansturen			X	
<b>C</b>	Begeleiden			X	
<b>D</b>	Aandacht en begrip tonen				
<b>E</b>	Samenwerken en overleggen		X		
<b>F</b>	Ethisch en integer handelen			X	
<b>G</b>	Relaties opbouwen en netwerken				
<b>H</b>	Overtuigen en beïnvloeden		X		
<b>I</b>	Presenteren		X		
<b>J</b>	Formuleren en rapporteren	X	X		X
<b>K</b>	Vakdeskundigheid toepassen				
<b>L</b>	Materialen en middelen inzetten				
<b>M</b>	Analyseren	X			X
<b>N</b>	Onderzoeken				
<b>O</b>	Creëren en innoveren				
<b>P</b>	Leren		X		X
<b>Q</b>	Plannen en organiseren	X	X		
<b>R</b>	Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten				
<b>S</b>	Kwaliteit leveren	X		X	
<b>T</b>	Instructies en procedures opvolgen				
<b>U</b>	Omgaan met veranderingen en aanpassen				
<b>V</b>	Met druk en tegenslag omgaan			X	
<b>W</b>	Gedrevenheid en ambitie tonen	X			
<b>X</b>	Ondernemend en commercieel handelen				
<b>Y</b>	Bedrijfsmatig handelen				





## Kerntaak 4.5 Samenwerken begeleidingsteam en onderhouden van externe contacten

Werkprocessen bij kerntaak 4.5	Beheersingscriteria	Competenties	Resultaat
4.5.1 Stuurt begeleidingsteam aan	• Bewaakt waarden en stelt normen;	F	Waarden en normen worden gerespecteerd.  Begeleiding doet recht aan de sportieve mogelijkheden en ambities van de bergsporters.  Een goed functionerend (begeleidings)netwerk rond de bergsporter.
	• Stemt inzet begeleidingsteam af op de individuele ontwikkeling van de bergsporters;	C, R	
	• Gaat sportief en respectvol om met alle betrokkenen;	F	
	• Vertoont voorbeeld gedrag in terrein en hut;	F	
	• Gaat vertrouwelijk om met persoonlijke informatie;	F	
	• Komt afspraken na;	E	
	• Reflecteert op eigen handelen;	P	
	• Overlegt met coördinator/organisator over begeleidingsteam rondom bergsporters;	E	
	• Overlegt met leden begeleidingsteam;	E	
	• Evalueert samen met begeleidingsteam de begeleiding van de sporters;	S	
	• Vraagt feedback;	P	
• Verwoordt eigen leerbehoeften.	P		
4.5.2 Raadpleegt specialisten	• Raadpleegt kennisbronnen / deskundigen.	P	Netwerk van specialisten voor de begeleiding.
	• Raadpleegt als dat nodig is specialisten in verband met de begeleiding van de bergsporters;	E, G, S	
4.5.3 Onderhoudt contact met externen	• Onderhoudt goede contacten met andere professionals (huttenwaard, berggidsen en overige dienstverleners);	E, F, G	Goed imago en positief beeld van de bergsport professionals.
	• Kan op professioneel niveau communiceren in de Duitse, Engelse en Franse taal (2 van 3);	E, G, I, K	
	• Houdt zich aan de beroepscode	F	
	• Onderhoudt contacten met media.	F, G, I	
4.5.4 Handelt in noodsituaties	• Beheerst bergingsmethode slachtoffers;	K, L	Correct afgehandeld ongeval.
	• Beheerst opsporingsmethode slachtoffers;	K, L	
	• Bezit kennis en vaardigheden tot inrichten van situatieve bivaks.	A, B, K, L, S, U, V	
	• Organiseert reddingsoperatie;	A, B, Q, V	
	• Verleent EHBBO;	K, L	
	• Communiqueert met professionele reddingsdienst en kent de protocollen.	E, F, J, T, V	


**Competentiematrix kerntaak 4.5: Samenwerken begeleidingsteam en onderhouden van externe contacten**

Kerntaak 4.5 Samenwerken begeleidingsteam en onderhouden van externe contacten		4.5.1	4.5.2	4.5.3	4.5.4
A	Beslissen en activiteiten initiëren				X
B	Aansturen				X
C	Begeleiden	X			
D	Aandacht en begrip tonen				
E	Samenwerken en overleggen	X	X		X
F	Ethisch en integer handelen	X		X	X
G	Relaties opbouwen en netwerken		X	X	
H	Overtuigen en beïnvloeden				
I	Presenteren			X	
J	Formuleren en rapporteren				X
K	Vakdeskundigheid toepassen				X
L	Materialen en middelen inzetten				X
M	Analyseren				
N	Onderzoeken				
O	Creëren en innoveren				
P	Leren	X	X		
Q	Plannen en organiseren				X
R	Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten	X			
S	Kwaliteit leveren	X	X		X
T	Instructies en procedures opvolgen				X
U	Omgaan met veranderingen en aanpassen				X
V	Met druk en tegenslag omgaan				X
W	Gedrevenheid en ambitie tonen				
X	Ondernemend en commercieel handelen				
Y	Bedrijfsmatig handelen				



**Kerntaak (Internationaal) Maatschappelijk verantwoord ondernemen**

Werkprocessen bij kerntaak (i)MVO	Beheersingscriteria	Competenties	Resultaat
Werkt binnen (inter)nationale kaders, wet en regelgeving	• Weet de grenzen van het werkgebied (UIMLA world wide standard) te bewaken	T	Rules and Regulations
	• Kan deelnemers adviseren en verwijzen binnen verzekeringsvraagstukken	C	
	• Draagt de beroepscode actief uit	F	
	• Kent de nationale en internationale organisatiestructuren	K, T	
	• Oriënteert zich actief op lokale (geschreven en ongeschreven) wet en regelgeving	T	
Onderneemt duurzaam	• Respecteert de drie-eenheid people, planet, profit	E, F, G, H, K, S	Creëert waarde op economisch (profit), ecologisch (planet) en sociaal (people) gebied.
	• Draagt respect voor "Mountain" natuur en cultuur actief uit	C, H, K, P	
	• Heeft inzicht in de sport-toeristische markt	R, S, K	
	• Betreft lokale bevolking bij activiteiten	G	
	• Neemt administratieve en financiële beheersmaatregelen	S, X, Y	
	• Handelt doelgroepgericht (sales en marketing)	R, X, Y	
Handelt marktgericht	• Heeft gevoel voor service en dienstverlening	K, R, S	Actief betrekken van deelnemers bij het creëren van unieke belevenis in de bergen
	• Draagt zorg voor "Mountain" experience en gastronomie	K, R, S,	
	• Betreft de deelnemer daar waar mogelijk	K, R,S, U	
	• Draagt zorg voor after sales activiteiten	M, N	
	• Volgt ontwikkelingen in de markt	K, R ,X ,Y	
	• Ontwikkelt nieuwe producten en activiteitenprogramma's	A, K, O, R, X, Y	



**Competentiematrix kerntaak: (Internationaal) Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen**

Kerntaak 4.6 (Internationaal) Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen		4.6.1	4.6.2	4.6.3
<b>A</b>	Beslissen en activiteiten initiëren			x
<b>B</b>	Aansturen			
<b>C</b>	Begeleiden	x	x	
<b>D</b>	Aandacht en begrip tonen			
<b>E</b>	Samenwerken en overleggen		x	
<b>F</b>	Ethisch en integer handelen	x	x	
<b>G</b>	Relaties opbouwen en netwerken		x	
<b>H</b>	Overtuigen en beïnvloeden		x	
<b>I</b>	Presenteren			
<b>J</b>	Formuleren en rapporteren			
<b>K</b>	Vakdeskundigheid toepassen	x	x	x
<b>L</b>	Materialen en middelen inzetten			
<b>M</b>	Analyseren			x
<b>N</b>	Onderzoeken			x
<b>O</b>	Creëren en innoveren			x
<b>P</b>	Leren		x	
<b>Q</b>	Plannen en organiseren		x	
<b>R</b>	Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten		x	x
<b>S</b>	Kwaliteit leveren		x	x
<b>T</b>	Instructies en procedures opvolgen	x		
<b>U</b>	Omgaan met veranderingen en aanpassen			x
<b>V</b>	Met druk en tegenslag omgaan			
<b>W</b>	Gedrevenheid en ambitie tonen			
<b>X</b>	Ondernemend en commercieel handelen		x	x
<b>Y</b>	Bedrijfsmatig handelen		x	x