**Het functioneringsgesprek**

Beste,

Wij hebben een afspraak gemaakt om samen een functioneringsgesprek te hebben. Dit doen we op ……………………………………..…. om.……… uur.

In deze uitnodiging wil ik je graag uitleg geven over het functioneringsgesprek. Alle medewerkers worden individueel uitgenodigd voor zo’n gesprek. Het doel van het functioneringsgesprek is om samen, de manier waarop jij nu functioneert, te bespreken. Dit betekent dat we met elkaar uitspreken waarover we tevreden zijn in jouw werk en wat er verbeterd zou kunnen worden.

Om ons gesprek zo goed mogelijk te benutten, zal ik het gesprek voorbereiden. Ik vraag je om zelf het gesprek ook (schriftelijk) voor te bereiden.

Ter voorbereiding kan je de vragen beantwoorden, die op de volgende pagina’s te vinden zijn.

Succes met de voorbereiding!

**Bron: DCO Baldemo**

# Opening

Wat verwacht je van het gesprek?

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Zijn er zaken die je in ieder geval wil bespreken?

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

# Score

Hieronder vind je verschillende niveaus terug. Op de volgende pagina’s zijn de verschillende competenties terug te vinden die we binnen onze organisatie in de functie van huishoudhulp belangrijk vinden. Het is de bedoeling dat je per deelcompetentie jezelf een score geeft, op basis van de niveaus die hieronder vermeld staan. Het is voldoende dat je telkens de beginletter(s) van het niveau schrijft in de kolom ‘score medewerker’. Als je graag nog enkele zaken vermeld ter verduidelijking, kan je dit noteren in het vakje ‘opmerkingen’.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Starter (S) | Basis (B) | Ontwikkeld (O) | Ver ontwikkeld (VO) | Deskundig (D) |
| Het starterniveau betekent dat de vaardigheid nog helemaal aangeleerd moet worden. Zelfs onder sterke begeleiding of onder opgevoerde druk is er weinig of geen verbetering. Men is een beginner, starter, leerling in deze competentie. | Eenvoudige taken lukken al redelijk goed. De medewerker heeft nog vaak toezicht en correcties nodig. Mits wat extra aandacht en/of begeleiding zou de medewerker de nodige stap naar zelfstandigheid met betrekking tot deze competentie kunnen zetten. | In gewone omstandigheden kan de medewerker dit perfect doen. In afwijkende situaties, bij extreme drukte en/of wanneer de taak zelden voorkomt, struikelt men nog. De medewerker doet inspanningen en vertoont de wil alles juist uit te voeren. | De medewerker slaagt vrijwel altijd in een correcte taakuitvoering binnen de voorziene tijdspanne onder gangbare omstandigheden. In afwijkende omstandigheden werkt de medewerker trager en/of levert minder kwaliteit. Opmerkingen zijn slechts sporadisch nodig. | De deskundige blijft zowel in gangbare omstandigheden als onder afwijkende omstandigheden efficiënt functioneren. De medewerker is een voorbeeld. Toezicht is niet nodig. De medewerker stimuleert zelfs anderen om te verbeteren. |

# Competentie

##  Goed werk leveren

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Beschrijving | Score medewerker | Score klanten | Opmerkingen |
| **Instructies opvolgen (+ initiatief nemen)** |  |  |  |
| **Taken stipt en volledig afwerken** |  |  |  |
| **Eigen aanpak afstemmen op de klant** |  |  |  |
| **Nauwlettend betaalmiddelen invullen/controleren** |  |  |  |

## Competentie: omgaan met verandering / feedback

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Beschrijving | Score medewerker | Score klanten | Opmerkingen |
| **Bereid zijn tot een andere werkwijze** |  |  |  |
| **Bereid zijn van taakinhoud over te schakelen** |  |  |  |
| **Bereid zijn om voorstellen uit te proberen** |  |  |  |

## Competentie: zelfstandig werken

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Beschrijving | Score medewerker | Score klanten | Opmerkingen |
| **Zelfredzaam werken: algemeen** |  |  |  |
| **Zijn/haar plan trekken zodat anderen zo min mogelijk gestoord worden** |  |  |  |
| **Werken in functie van beschikbaar materiaal** |  |  |  |

## Competentie: assertief reageren

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Beschrijving | Score medewerker | Score klanten | Opmerkingen |
| **Assertiviteit tegenover klanten** |  |  |  |
| **Op betaling staan (dienstencheques opvragen)** |  |  |  |
| **Reageren op klanten** |  |  |  |

## Competentie: resultaatgericht werken

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Beschrijving | Score medewerker | Score klanten | Opmerkingen |
| **Eigen werk evalueren** |  |  |  |
| **Taken tot in de puntjes afwerken verbeteren** |  |  |  |
| **Aandachtig werken** |  |  |  |
| **Eigen fouten beperken en herstellen** |  |  |  |
| **Schade vermijden** |  |  |  |

## Competentie: omgaan met emoties (= gepast reageren)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Beschrijving | Score medewerker | Score klanten | Opmerkingen |
| **Aandacht voor het sociaal netwerk (familie, vrienden, …) / bezoek van de klant** |  |  |  |

## Competentie: volwassen werkhouding

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Beschrijving | Score medewerker | Score klanten | Opmerkingen |
| **Beleefd zijn** |  |  |  |
| **Werkplek netjes houden voor een goed imago van het bedrijf** |  |  |  |
| **Materiaal opruimen** |  |  |  |
| **Respectvolle houding tegenover anderen** |  |  |  |
| **Afspraken nakomen** |  |  |  |
| **Werktijd volledig en nuttig besteden** |  |  |  |
| **Eigen uiterlijk verzorgen** |  |  |  |

## Competentie: communiceren

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Beschrijving | Score medewerker | Score klanten | Opmerkingen |
| **Zorgzaam omgaan met materiaal** |  |  |  |
| **De boodschap zelf duidelijk kunnen overbrengen** |  |  |  |
| **Volledig communiceren** |  |  |  |
| **Bondig communiceren** |  |  |  |
| **Taalgebruik afstemmen op de andere** |  |  |  |
| **Luisteren en actief luisteren** |  |  |  |
| **De boodschap zelf duidelijk kunnen overbrengen** |  |  |  |
| **Volledig communiceren** |  |  |  |
| **Bondig communiceren** |  |  |  |
| **Planning invullen voor overdrachtnaar collega’s** |  |  |  |

# Vragen rond het functioneren

Wat zijn zaken die jou energie geven of juist veel energie vragen?

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

Hoe verloopt de samenwerking tussen jou en de dossierbeheerder?

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

Hoe verloopt de samenwerking tussen jou en jouw klanten?

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

Waar ben je trots op in je werk? In welke werkzaamheden ben jij erg goed?

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

Zijn er activiteiten of werkzaamheden die minder succesvol waren?

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

# Ontwikkeling

Waarin zou je jezelf willen verbeteren?

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

Hoe kan je jezelf verder ontwikkelen? Op welke manier kunnen wij jou hierin ondersteunen?

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

Welke opleiding(en) zou(den) je functioneren kunnen verbeteren? Ben je bereid tot het volgen van deze opleiding(en)?

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

# Afsluitende vragen van het gesprek (deze vragen hoef je niet voor te bereiden, deze worden na het gesprek besproken)

Hoe vond je dat het gesprek ging?

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

Zijn er zaken die nog niet aan bod gekomen zijn en die je graag wilt bespreken?

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

# Wat spreken we concreet af?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Afspraken | Wie | Wanneer |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |