

## **360-GRADEN-FEEDBACK OP HET VERTROUWENSCESTRUM**

### **ONTWERPVERSIE APRIL 2016**

360° feedback, ook bekend als multi source feedback of multi bron beoordeling, is feedback die afkomstig is van leden van de onmiddellijke werkcirkel van de medewerker. In de meeste gevallen zal 360° feedback directe feedback omvatten van collega's, leidinggevende, samenwerkingspartners en/of cliënten, evenals een zelfevaluatie.

De resultaten van een 360-graden beoordeling gebruiken we om de verdere ontwikkeling van de werknemer die de feedback ontvangt te plannen. De resultaten en de ontwikkeling van de medewerker worden besproken op het POP-gesprek.

### **360-graden-feedback is competentiegericht**

‘Competentie’ wordt een sleutelbegrip in het personeelsbeleid van het VK. In een 360° feedback gesprek staan competenties dan ook centraal. Bij een competentieprofiel is de leidvraag ‘Wat moet onze medewerker kennen en kunnen en welke attitudes zijn nodig om haar/zijn job goed in te vullen?’ Bij competentieprofielen worden competenties op het vlak van kennis, vaardigheden en attitudes beschreven, al dan niet met concrete gedragsindicatoren.

De competenties zijn afgestemd op wat er op een gegeven moment in de functieprofielen van het VK opgenomen is. Deze zijn vandaag echter nog op te maken en verder te bespreken met de medewerkers van het VK. We werken in deze versie met een voorlopige set van competenties. Deze set is gebaseerd op algemene competentielijsten in de social profitsector en op internationale literatuur over competenties van hulpverleners bij kindermishandeling. In deze voorlopige lijst kan je ook aanduiden of je een competentie niet van toepassing vindt voor VK-medewerkers.

### **Feedback en resultaten**

Feedback kunnen en mogen geven en krijgen is nodig om te kunnen leren en ontwikkelen als organisatie en als medewerker. 360-graden-feedback tracht dat op een systematische en meetbare manier te organiseren. De resultaten van de 360-graden-feedback hebben geen betekenis in de zin van goed of slecht. Een lagere score op een competentie wil alleen maar zeggen dat deze competentie op moment van de bevraging minder waargenomen werd in concreet observeerbaar gedrag.

De resultaten van de 360-graden-feedback zullen met zorg en vertrouwelijk behandeld worden. Op basis van deze resultaten kan de werknemer zelf beoordelen waar de ontwikkelingspunten liggen en waar hij of zij aan wil gaan werken.

## **Werkwijze bekeken vanuit de medewerker**

1. Maak duidelijk van welke personen je feedback wil. Bezorg daarvoor onderstaande tabel aan de KD. KD bespreekt dit verder met die personen en verzamelt hun feedback.
2. Vul ook zelf de feedbackvragenlijst in en bezorg deze aan KD.
3. POP-gesprek tussen jou en KD.

## **Richtlijnen bij het invullen van de feedbackvragenlijst vanuit het perspectief van de feedbackgever**

1. De vragenlijst bestaat uit een lijst van competenties, die verklaard worden aan de hand van een aantal indicatoren. Er zijn algemene competenties en functiespecifieke competenties. Deze competenties zijn afgestemd op wat er op een gegeven moment in de functieprofielen van het VK opgenomen is.
2. Bij elke competentie kan je aangeven dat je de competentie niet kan beoordelen, omdat deze niet aan de orde is in de interactie tussen jouw en de medewerker. Dit is eerder uitzonderlijk.
3. Je beoordeelt de competentie aan de hand van 5-punten-schaal, waarbij je aangeeft in welke mate je de competentie ziet in het gedrag van de medewerker.  
“Ik vind dat deze medewerker deze competentie toont in zijn/haar gedrag:”  
Niet of nauwelijks In ruime mate

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Je hebt bij elke competentie de mogelijkheid om open feedback te geven. Je kan daarbij bijvoorbeeld je score toelichten
5. Op het einde van de vragenlijst vind je nog enkele open vragen.

		NAAM	RELATIE
1	Collega		
2	Collega		
3	Samenwerkend persoon (externe collega, 1712, ...)		
4	Eventueel een cliënt		

## 1. Algemene competenties:

### 1.1.Communicatie:

- spreekt zich helder uit en maakt de eigen meningen, ideeën en beslissingen kenbaar
- houdt de eigen mening niet voor zich maar formuleert deze op een respectvolle manier
- is in staat om belangrijke informatie (verbale en non-verbale boodschappen) op te pikken tijdens gesprekken
- vraagt opheldering bij onduidelijkheden
- laat de anderen uitspreken
- luistert actief
- staat open voor andere talen
- kan communicatie afstemmen naar de gesprekspartner (cliënt, collega, ...)

Ik kan niet deze competentie niet beoordelen

OF:

Ik vind dat deze medewerker deze competentie toont in zijn/haar gedrag:

Niet of nauwelijks

In ruime mate

1

2

3

4

5

Geef open feedback aan de medewerker over deze competentie:

Ik vind deze competentie niet relevant voor VK-medewerkers, omdat ....

## 1.2. Visie

- ontwikkelt een lange termijn beeld op basis van de missie, visie en waarden van de organisatie, of participeert aan die ontwikkeling
- vertaalt deze missie en visie in de persoonlijke ontwikkeling
- heeft op basis van trends en ontwikkelingen in de maatschappij, de wetenschap en de casuïstiek een beeld van de richting waarin het eigen vakgebied zich zal ontwikkelen
- reflecteert over het eigen vakgebied
- staat open voor innovatieve ideeën over de toepassingen van het eigen vakgebied en experimenteert daarmee
- relativeert negatieve uitspraken over de huidige en de toekomstige stand van zaken, heeft oog voor opportuniteiten

Ik kan niet deze competentie niet beoordelen

OF:

Ik vind dat deze medewerker deze competentie toont in zijn/haar gedrag:

Niet of nauwelijks

In ruime mate

1

2

3

4

5

Geef open feedback aan de medewerker over deze competentie:

Ik vind deze competentie niet relevant voor VK-medewerkers, omdat ....

### 1.3.Stressbestendigheid en flexibiliteit

- kan omgaan met teleurstellingen en kritiek
- blijft effectief werken wanneer sprake is van tijdsdruk
- hanteert redelijkerwijze onverwacht crisiswerk
- hanteert de situatie wanneer de voortgang van het werk belemmerd wordt en deadlines niet gehaald dreigen te worden
- bewaakt effectief de voortgang van het eigen werk
- kan structuur aanbrengen in taken (tijd en ruimte) en prioriteiten bepalen
- kan een voorafgemaakt plan bijsturen in functie van een gewijzigde situatie
- spreekt in stressvolle situaties tijdig een collega of een leidinggevende aan

Ik kan niet deze competentie niet beoordelen

OF:

Ik vind dat deze medewerker deze competentie toont in zijn/haar gedrag:

Niet of nauwelijks

In ruime mate

1

2

3

4

5

Geef open feedback aan de medewerker over deze competentie:

Ik vind deze competentie niet relevant voor VK-medewerkers, omdat ....

#### 1.4. Besluitvaardigheid

- neemt beslissingen, eventueel samen met anderen, in de dagelijkse gang van zaken op een kordate en weloverwogen manier, ook wanneer zaken onzeker zijn of risico's inhouden
- onderneemt acties wanneer zich structurele problemen voordoen die de dagelijkse gang van zaken belemmeren
- grijpt vlot in wanneer zich een acuut probleem op de werkvloer voordoet
- hakt knopen door tijdens vergaderingen

Ik kan niet deze competentie niet beoordelen

OF:

Ik vind dat deze medewerker deze competentie toont in zijn/haar gedrag:

Niet of nauwelijks

In ruime mate

1

2

3

4

5

Geef open feedback aan de medewerker over deze competentie:

Ik vind deze competentie niet relevant voor VK-medewerkers, omdat ....

### 1.5.Samenwerken

- denkt mee, levert bijdragen, ook wanneer er geen sprake is van een persoonlijk belang
- deelt kennis en ervaring met anderen
- viert successen en betreurt mislukkingen gezamenlijk
- zoekt actief de mening en ideeën op van anderen in de groep of het team
- neemt ideeën en suggesties van anderen positief op en gaat er mee verder
- vraagt hulp van collega's bij conflicten en problemen
- geeft vooral opbouwende kritiek
- levert iets van eigen belangen in om een gezamenlijk resultaat te bereiken

Ik kan niet deze competentie niet beoordelen

OF:

Ik vind dat deze medewerker deze competentie toont in zijn/haar gedrag:

Niet of nauwelijks

In ruime mate

1

2

3

4

5

Geef open feedback aan de medewerker over deze competentie:

Ik vind deze competentie niet relevant voor VK-medewerkers, omdat ....

### 1.6.Out of the box – denken

- kijkt verder dan de meest voor de hand liggende oplossing
- experimenteert met nieuwe zinvolle mogelijkheden en werkwijzen
- zoekt naar betere alternatieven
- legt gemakkelijk verbanden tussen ogenschijnlijk los van elkaar staande aspecten

Ik kan niet deze competentie niet beoordelen

OF:

Ik vind dat deze medewerker deze competentie toont in zijn/haar gedrag:

Niet of nauwelijks

In ruime mate

1

2

3

4

5

Geef open feedback aan de medewerker over deze competentie:

Ik vind deze competentie niet relevant voor VK-medewerkers, omdat ....

### 1.7.Inzicht

- overziet gevolgen van acties en beslissingen. Houdt daar rekening mee
- reageert tijdig op problemen of vragen van anderen
- scheidt hoofd- van bijzaken en stelt prioriteiten
- houdt zich bij de kern van de zaak
- signaleert (nieuwe) situaties, waarin procedures en voorschriften niet voorzien

Ik kan niet deze competentie niet beoordelen

OF:

Ik vind dat deze medewerker deze competentie toont in zijn/haar gedrag:

Niet of nauwelijks

In ruime mate

1

2

3

4

5

Geef open feedback aan de medewerker over deze competentie:

Ik vind deze competentie niet relevant voor VK-medewerkers, omdat ....

## 1.8.Leervermogen

- gebruikt opgedane kennis in de praktijk
- begrijpt instructies snel en past deze correct toe
- stelt veel vragen over hoe zaken werken of in elkaar zitten
- onderkent eigen beperkingen en werkpunten en doet pogingen om deze te verbeteren of te voorkomen
- past theoretische kennis (opgedaan in een cursus of opleiding) toe in de praktijk
- pikt informatie op tijdens gesprekken die nuttig zijn voor de eigen taakuitvoering

Ik kan niet deze competentie niet beoordelen

OF:

Ik vind dat deze medewerker deze competentie toont in zijn/haar gedrag:

Niet of nauwelijks

In ruime mate

1

2

3

4

5

Geef open feedback aan de medewerker over deze competentie:

Ik vind deze competentie niet relevant voor VK-medewerkers, omdat ....

## 1.9.Probleemanalyse

- onderscheidt waarnemingen van interpretaties
- zoekt naar oorzaken voor problemen
- brengt problemen in kaart door gerichte vragen te stellen en meerdere bronnen te gebruiken die relevante informatie opleveren
- ziet circulaire processen en complexiteit van situaties
- kan factoren en verbanden zien

Ik kan niet deze competentie niet beoordelen

OF:

Ik vind dat deze medewerker deze competentie toont in zijn/haar gedrag:

Niet of nauwelijks

In ruime mate

1

2

3

4

5

Geef open feedback aan de medewerker over deze competentie:

Ik vind deze competentie niet relevant voor VK-medewerkers, omdat ....

### 1.10. Vakgerichtheid

- gaat zorgzaam om met werkruimte, gereedschappen en materialen
- houdt zich aan afspraken, regels en procedures (bijv. t.a.v. veiligheid, bespreken van elke melding op de MMB, ...)
- werkt efficiënt, zorgvuldig en netjes
- weet wat er gedaan moet worden en hoe het gedaan moet worden
- 

Ik kan niet deze competentie niet beoordelen

OF:

Ik vind dat deze medewerker deze competentie toont in zijn/haar gedrag:

Niet of nauwelijks

In ruime mate

1

2

3

4

5

Geef open feedback aan de medewerker over deze competentie:

Ik vind deze competentie niet relevant voor VK-medewerkers, omdat ....

### 1.11. Schriftelijk communiceren

- schrijft duidelijke verslagen en brieven
- schrijf beknopt, helder en relevant
- gaat bewust om met het beroepsgeheim
- schrijft respectvol over cliënten

Ik kan niet deze competentie niet beoordelen

OF:

Ik vind dat deze medewerker deze competentie toont in zijn/haar gedrag:

Niet of nauwelijks

In ruime mate

1

2

3

4

5

Geef open feedback aan de medewerker over deze competentie:

Ik vind deze competentie niet relevant voor VK-medewerkers, omdat ....

### 1.12. Verantwoordelijkheidszin

- Is in staat verantwoordelijkheid te nemen binnen de bevoegdheden van de eigen functie
- Heeft inzicht in en bewaakt eigen draagkracht
- Accepteert de doelen, waarden en normen van de organisatie en gedraagt zich ernaar
- Doet wat hij zegt, komt afspraken en beloften na
- Is aanspreekbaar op zijn acties (komt voor fouten uit, staat open voor feedback)
- Reageert correct en loyaal als anderen kritiek uiten op zijn werk, entiteit of organisatie

Ik kan niet deze competentie niet beoordelen

OF:

Ik vind dat deze medewerker deze competentie toont in zijn/haar gedrag:

Niet of nauwelijks

In ruime mate

1

2

3

4

5

Geef open feedback aan de medewerker over deze competentie:

Ik vind deze competentie niet relevant voor VK-medewerkers, omdat ....

## 2. Functiespecifieke competenties

### 2.1. Kennis over kindermishandeling en de aanpak ervan

- Kent de fysieke, emotionele en gedragsmatige indicatoren van kindermishandeling
- Kent de risicoverhogende en beschermende factoren bij kindermishandeling bij het kind, de ouderfiguren, de kind-ouderinteractie en de context waarin het kind opgroeit
- Kent de interpersoonlijke en gezinsdynamiek eigen aan situaties van kindermishandeling
- Kent de gevolgen van kindermishandeling op korte en lange termijn
- Integreert wetenschappelijke kennis en praktijkervaring op het vlak van een effectieve aanpak van kindermishandeling
- Kent de juridische aspecten

Ik kan niet deze competentie niet beoordelen

OF:

Ik vind dat deze medewerker deze competentie toont in zijn/haar gedrag:

Niet of nauwelijks

In ruime mate

1

2

3

4

5

Geef open feedback aan de medewerker over deze competentie:

Ik vind deze competentie niet relevant voor VK-medewerkers, omdat ....

## 2.2. Beslissen over vermoedens van kindermishandeling

- Kan systematisch en op maat informatie vanuit verschillende bronnen verzamelen en samenbrengen bij vermoedens van kindermishandeling
- komt tot een intercollegiaal en professioneel oordeel over de ernst en het risico in situaties waarbij er een vermoeden is van kindermishandeling en gaat daarbij gestructureerd te werk
- beslist op intercollegiale manier over de aanpak van situaties gemeld op het VK en houdt daarbij rekening met de missie en de visie van het VK, de noden van het kind/de jongere en de inschatting van ernst en risico
- plant het noodzakelijke hulpplan op diverse sporen en indiceert daarvoor de vereiste hulpvormen, met het oog op veiligheid, hervalpreventie en herstel

Ik kan niet deze competentie niet beoordelen

OF:

Ik vind dat deze medewerker deze competentie toont in zijn/haar gedrag:

Niet of nauwelijks

In ruime mate

1

2

3

4

5

Geef open feedback aan de medewerker over deze competentie:

.

Ik vind deze competentie niet relevant voor VK-medewerkers, omdat ....

## 2.4.Hulpverlening

- Combineert hulpverleningsvaardigheden en – houding met de uitoefening van de beschermende gezagsfunctie van het VK
- Werkt aanklampend
- Maakt een vermoeden van kindermishandeling op een zorgzame manier bespreekbaar met kinderen, jongeren en hun (vervangende) ouders
- Bouwt een samenwerkingsrelatie op met kinderen, jongeren en hun (vervangende) ouders met het oog op veiligheid, hervulpreventie en herstel
- Werkt aan een open en transparante communicatie met kinderen/jongeren
- Werkt aan een open en transparante communicatie met (vervangende) ouders
- Engageert het informele en formele netwerk rond kinderen en jongeren

Ik kan niet deze competentie niet beoordelen

OF:

Ik vind dat deze medewerker deze competentie toont in zijn/haar gedrag:

Niet of nauwelijks

In ruime mate

1

2

3

4

5

Geef open feedback aan de medewerker over deze competentie:

Ik vind deze competentie niet relevant voor VK-medewerkers, omdat ....

## 2.5.Coaching, consult- en adviesverlening

- Beluistert en verdiept coaching-, consult- en adviesvragen van professionals buiten het VK
- Ordent daarbij signalen en factoren, en hanteert bewust het onderscheid tussen casuskenmerken (factoren op het niveau van kind, jongere, ouders en gezin) en kenmerken van de adviesvrager (actiedrempel, persoonlijke en institutionele grenzen en factoren, plaats in het hulplandschap, ...)
- Formuleert in samenspraak met het VK-team een advies op maat van de adviesvrager, vertrekkend vanuit de positie van de betreffende kinderen en jongeren
- Maakt met de adviesvrager duidelijke afspraken over wie doet verder wat.

Ik kan niet deze competentie niet beoordelen

OF:

Ik vind dat deze medewerker deze competentie toont in zijn/haar gedrag:

Niet of nauwelijks

In ruime mate

1

2

3

4

5

Geef open feedback aan de medewerker over deze competentie:

Ik vind deze competentie niet relevant voor VK-medewerkers, omdat ....

## 2.6.Samenwerking met derden

- Brengt betrokken hulpverleners in beeld en doet er gepast beroep op
- Engageert hulpverleners om gezamenlijk verantwoordelijkheid te nemen
- Legt de klemtoon op gelijktijdige samenwerking (ketenaanpak, wraparound care)
- Kan hulpverleningsoverleg leiden
- Kan de samenwerking coördineren
- Kan aan de samenwerking participeren

Ik kan niet deze competentie niet beoordelen

OF:

Ik vind dat deze medewerker deze competentie toont in zijn/haar gedrag:

Niet of nauwelijks

In ruime mate

1

2

3

4

5

Geef open feedback aan de medewerker over deze competentie:

Ik vind deze competentie niet relevant voor VK-medewerkers, omdat ....

## 2.7. Omgaan met het beroepsgeheim

- Kent de regels in verband met het beroepsgeheim
- Weegt in samenspraak met het VK-team de dilemma's en spanningsvelden op het vlak van het beroepsgeheim af en maakt daarbij onderbouwde keuzes. De positie van de betrokken minderjarige is daarbij het richtpunt

Ik kan niet deze competentie niet beoordelen

OF:

Ik vind dat deze medewerker deze competentie toont in zijn/haar gedrag:

Niet of nauwelijks

In ruime mate

1

2

3

4

5

Geef open feedback aan de medewerker over deze competentie:

Ik vind deze competentie niet relevant voor VK-medewerkers, omdat ....

### **3. OPEN VRAGEN**

**3.1. Welke gedragskenmerken van de medewerker waardeer je?**

**3.2. Welke tips wil je meegeven aan de medewerker voor zijn/haar ontwikkeling?**