



# Performance rapport

*Competenties 2020*

**MEVROUW SCHOEVERS** - 1 december 2020



Vertrouwelijk

Dit rapport is een product van:



Dit rapport is een product van ROI Institute Europe.



ROI Institute Europe is een onafhankelijk onderzoeksbureau gespecialiseerd in het meten van gedrag en resultaten van mensen en organisaties. Wij koppelen de prestaties van medewerkers aan bedrijfsresultaten en leveren voorspellende analytics vóór, tijdens en na hun verander- en leerprogramma's.

Vertrouwelijk

#### Copyright

Copyright 2020 ROI Institute Europe

Niets uit dit rapport mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm, geluidband, elektronica of welke andere wijze ook. en evenmin in een retrieval systeem worden opgeslagen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ROI Institute Europe.

# 1. Inleiding

---

Voor je ligt jouw persoonlijke rapport met de resultaten van de Schoevers Performance scan voor managementondersteuners.

De Schoevers Performance scan voor managementondersteuners geeft je inzicht in jouw competenties. Jouw competenties zijn jouw kennis, vaardigheden en persoonlijke eigenschappen die van belang zijn om jouw functie succesvol te kunnen uitoefenen.

Het succes wordt in hoge mate bepaald door drie pijlers:

- Communiceren
- Organiseren
- Klantgericht handelen

Deze drie pijlers vormen de basis voor onderstaande competentieset:

- Aandacht voor kwaliteit
- Klant- en servicegerichtheid
- Opbouwen en onderhouden van relaties
- Organisatiesensitiviteit
- Persoonlijk leiderschap
- Plannen en organiseren
- Proactief handelen
- Projectmanagement
- Stressbestendigheid
- Vakgerichte kennis en vaardigheid

Als managementondersteuner ben je een zelfstandige professional. Je werkt intensief samen met je manager: biedt proactief ondersteuning, faciliteert en adviseert. Je bent communicatief vaardig en hebt gevoel voor verhoudingen. Ook heb je brede organisatiekennis en toon je krachtig persoonlijk leiderschap. Uiteraard doe je dit alles met een servicegerichte en dienstverlenende houding.

Vragen?

Voor vragen over dit rapport kun je contact opnemen met ROI Institute Europe via:  
Tel: 0346 745 550 of Email: [helpdesk@roiinstitute-europe.com](mailto:helpdesk@roiinstitute-europe.com).

Opbouw rapport

Hoofdstuk 1. **Inleiding**

Hoofdstuk 2. **Resultaat per onderdeel**

Hoofdstuk 3. **Top-5 en Bottom-5 gedragscriteria**

Hoofdstuk 4. **Top-5 en Bottom-5 GAP**

Hoofdstuk 5. **Resultaat per gedragscriterium**

Bijlage I - **Het Performance rapport bespreken**

Bijlage II - **Welke conclusies trek je zelf uit dit rapport?**


## Respondenten


Onderstaande respondenten zijn uitgenodigd om de Performance scan in te vullen.


ROL	NAAM	STATUS
Deelnemer	Mevrouw Schoevers	✓ Ingevuld
Leidinggevende	Naam leidinggevende	✓ Ingevuld

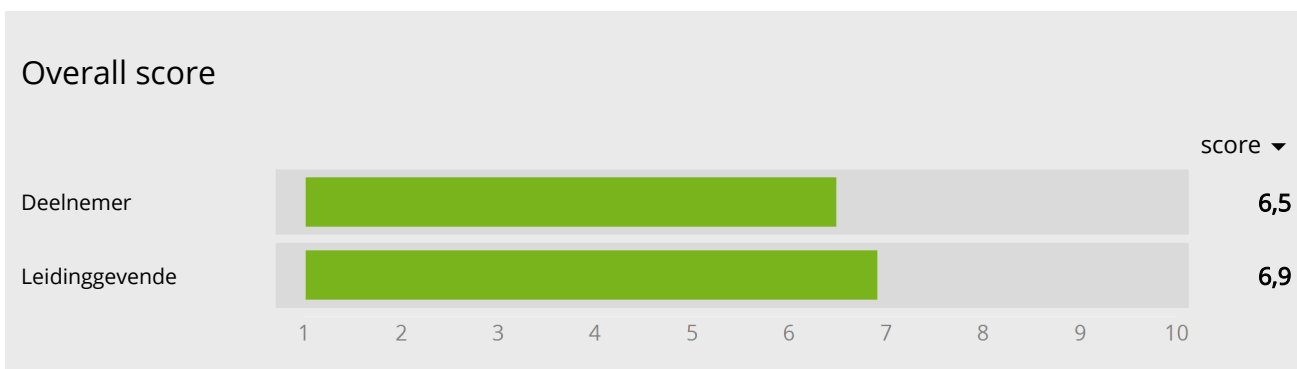
## 2. Resultaat per onderdeel

In dit hoofdstuk worden de gemiddelde scores die jij aan jezelf hebt gegeven en de gemiddelde scores die jouw respondent aan jou heeft gegeven onder elkaar getoond. Eerst wordt de gemiddelde score over alle onderdelen heen getoond. Vervolgens zijn de scores uitgesplitst per onderdeel. De kleur van de balkjes geeft een attentiewaarde aan.

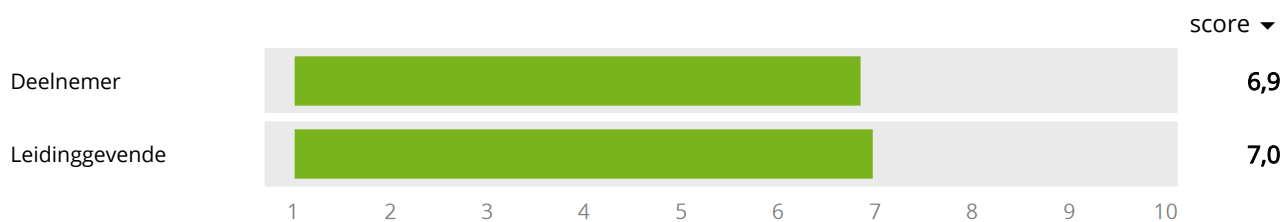
 deze respondentgroep heeft een score van 8 of hoger gegeven.

 deze respondentgroep heeft een score tussen 6 en 8 gegeven.

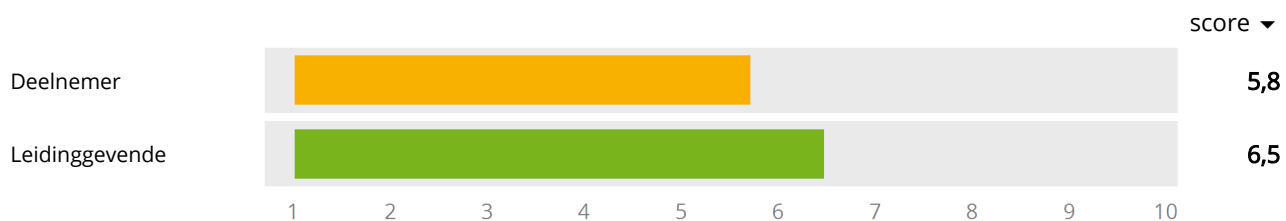
 deze respondentgroep heeft een score lager dan 6 gegeven.



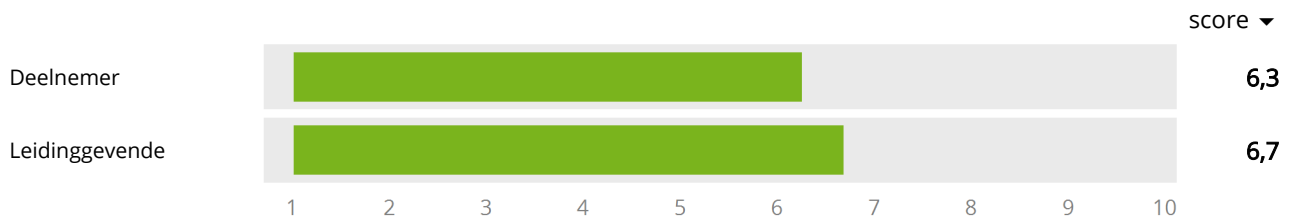
### Projectmanagement



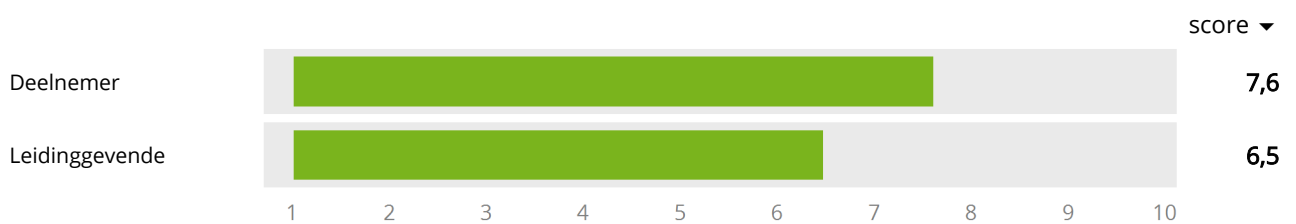
### Plannen en organiseren



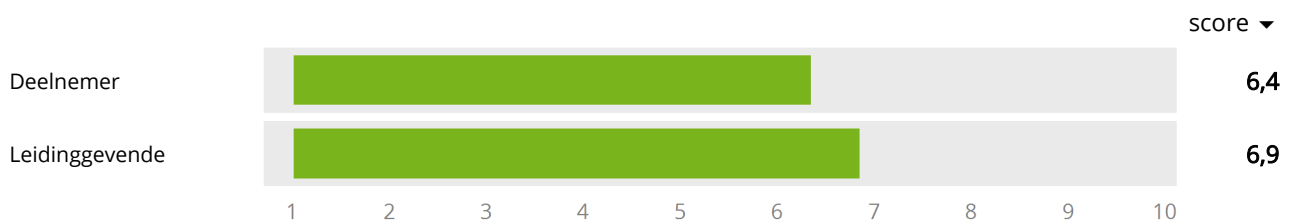
### Organisatiesensitiviteit



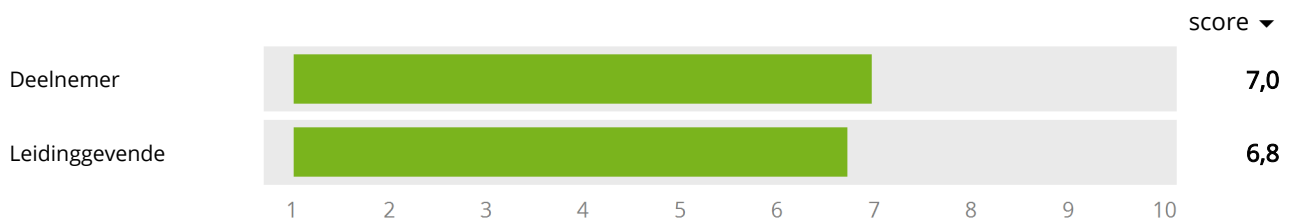
### Klant- en servicegerichtheid



### Aandacht voor kwaliteit



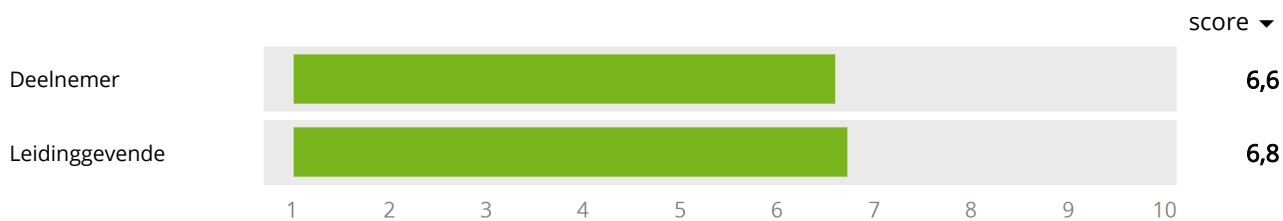
### Proactief handelen



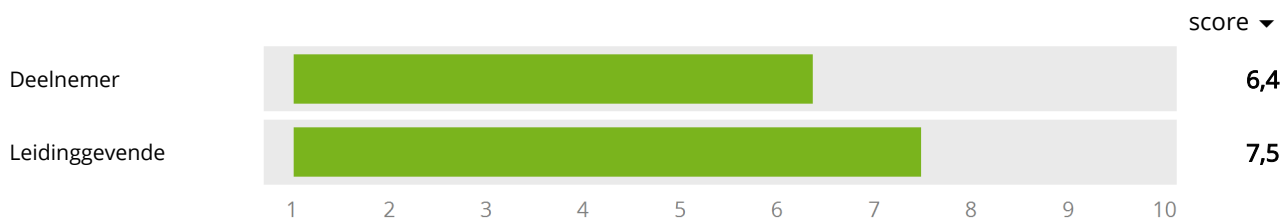
### Opbouwen en onderhouden van relaties



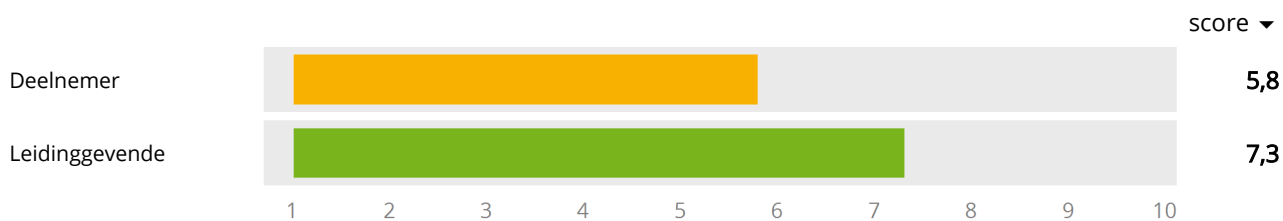
### Persoonlijk leiderschap



### Vakgerichte kennis en vaardigheid



### Stressbestendigheid



### 3. Top-5 en bottom-5 gedragscriteria

In dit hoofdstuk worden de vijf hoogst- en de vijf laagst gescoorde gedragscriteria onder elkaar weergegeven. Dit is de gemiddelde score die jouw respondent aan jou heeft gegeven. In het hoofdstuk 'Resultaat per gedragscriterium' vind je een volledig overzicht van alle scores per gedragscriterium, per respondentgroep.

#### Top-5-gedragscriteria

GEDRAGSCRITERIUM	ONDERDEEL	SCORE
Denkt actief mee in het benutten van de mogelijkheden van Social Media voor de organisatie.	Vakgerichte kennis en vaardigheid	10,0
Gaat bewust en tactvol om met conflicten (houdt rekening met andere partijen).	Opbouwen en onderhouden van relaties	10,0
Behoudt het totaaloverzicht over omvangrijke en complexe projecten of activiteiten.	Projectmanagement	9,0
Benadert anderen positief en met waardering.	Opbouwen en onderhouden van relaties	9,0
Doet concrete voorstellen ter verbetering.	Aandacht voor kwaliteit	9,0

#### Bottom-5-gedragscriteria

GEDRAGSCRITERIUM	ONDERDEEL	SCORE
Kent en gebruikt tools of digitale hulpmiddelen in het secretariële vakgebied.	Vakgerichte kennis en vaardigheid	4,0
Reageert snel en adequaat op vragen, wensen of klachten.	Klant- en servicegerichtheid	4,0
Geeft blijk zich goed voorbereid te hebben.	Klant- en servicegerichtheid	5,0
Houdt een logische administratie aan (inzichtelijk voor anderen).	Plannen en organiseren	5,0
Kijkt breder dan de concrete situatie die besproken of behandeld wordt.	Organisatiesensitiviteit	5,0



## 4. Top-5 en bottom-5 GAP

In dit hoofdstuk worden de vijf gedragscriteria weergegeven waarbij de GAP tussen jouw eigen score en de gemiddelde score die jouw respondent aan jou heeft gegeven het grootst is. Dit overzicht geeft direct inzicht in de gedragscriteria waar jullie het meest verschillen.

### Top-5 GAP

Hieronder worden de gedragscriteria weergegeven waar jouw respondent ten opzichte van jou het hoogst scoort.

GEDRAGSCRITERIUM	ONDERDEEL	GAP	EIGEN SCORE	SCORE RESP.
Gaat bewust en tactvol om met conflicten (houdt rekening met andere partijen).	Opbouwen en onderhouden van relaties	50%	5,0	10,0
Behoudt het totaaloverzicht over omvangrijke en complexe projecten of activiteiten.	Projectmanagement	33%	6,0	9,0
Benadert anderen positief en met waardering.	Opbouwen en onderhouden van relaties	33%	6,0	9,0
Doet concrete voorstellen ter verbetering.	Aandacht voor kwaliteit	33%	6,0	9,0
Is in staat om prioriteiten te wijzigen als de situatie erom vraagt.	Stressbestendigheid	33%	6,0	9,0

### Bottom-5 GAP

Hieronder worden de gedragscriteria weergegeven waar jouw respondent ten opzichte van jou het laagst scoort.

GEDRAGSCRITERIUM	ONDERDEEL	GAP	EIGEN SCORE	SCORE RESP.
Kent en gebruikt tools of digitale hulpmiddelen in het secretariële vakgebied.	Vakgerichte kennis en vaardigheid	-75%	7,0	4,0
Reageert snel en adequaat op vragen, wensen of klachten.	Klant- en servicegerichtheid	-75%	7,0	4,0
Oefent waar nodig invloed uit op anderen om te zorgen dat resultaten bereikt worden.	Proactief handelen	-67%	10,0	6,0
Vraagt feedback om de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen.	Klant- en servicegerichtheid	-67%	10,0	6,0
Vertaalt veranderingen binnen de organisatie naar gevolgen voor de eigen afdeling.	Organisatiesensitiviteit	-60%	8,0	5,0

## 5. Resultaat per gedragscriterium

De scores van de verschillende respondentgroepen worden per gedragscriterium naast elkaar weergegeven. Tevens is ook een GAP weergegeven. Dit is het verschil tussen de score die jij jezelf hebt gegeven en de score die jouw leidinggevende aan jou heeft gegeven.

Indien jouw leidinggevende de Performance scan niet heeft ingevuld dan wordt deze kolom hieronder niet getoond.

	Deelnemer	Leidinggevende	GAP
<b>Projectmanagement</b>	<b>6,9</b>	<b>7,0</b>	<b>2%</b>
Maakt een duidelijke projectplanning	6,0	6,0	0%
Houdt actief toezicht op de voortgang van een project	6,0	7,0	14%
Benoemt tijdslimieten waar mogelijk en noodzakelijk.	7,0	7,0	0%
Delegeert taken en verantwoordelijkheden in een project aan de juiste mensen.	7,0	8,0	13%
Controleert de voortgang van gemaakte afspraken.	9,0	7,0	-29%
Bewaakt het budget van een project.	6,0	6,0	0%
Spreekt anderen aan op gemaakte afspraken.	8,0	6,0	-33%
Behoudt het totaaloverzicht over omvangrijke en complexe projecten of activiteiten.	6,0	9,0	33%
<b>Plannen en organiseren</b>	<b>5,8</b>	<b>6,5</b>	<b>12%</b>
Stelt prioriteiten op basis van belang of urgentie.	5,0	7,0	29%
Zet activiteiten uit in een stappenplan.	5,0	7,0	29%
Controleert de voortgang van gemaakte afspraken.	6,0	6,0	-29%
Spreekt anderen aan op gemaakte afspraken.	7,0	8,0	-33%
Maakt een juiste inschatting van de tijd en middelen die nodig zijn.	6,0	7,0	14%
Behoudt het totaaloverzicht over omvangrijke en complexe projecten of activiteiten.	6,0	7,0	33%
Treft in een onoverzichtelijke situatie zelfstandig maatregelen om orde op zaken te stellen.	5,0	5,0	0%
Houdt een logische administratie aan (inzichtelijk voor anderen).	6,0	5,0	-20%

	Deelnemer	Leidinggevende	GAP
<b>Organisatiesensitiviteit</b>	<b>6,3</b>	<b>6,7</b>	<b>6%</b>
Kijkt breder dan de concrete situatie die besproken of behandeld wordt.	6,0	5,0	-20%
Is goed op de hoogte van wat er speelt in de organisatie.	6,0	6,0	0%
Benoemt belangen uit de omgeving en betreft die in overwegingen en besluiten.	5,0	7,0	29%
Houdt rekening met interne verhoudingen binnen de organisatie.	6,0	7,0	14%
Vertaalt veranderingen binnen de organisatie naar gevolgen voor de eigen afdeling.	8,0	5,0	-60%
Zoekt voortdurend naar winst en voordeel voor de organisatie.	6,0	8,0	25%
Toont zich kostenbewust.	7,0	9,0	22%
<b>Klant- en servicegerichtheid</b>	<b>7,6</b>	<b>6,5</b>	<b>-17%</b>
Stelt de situatie en de vragen/wensen van de ander centraal in het gesprek.	7,0	8,0	13%
Stelt zich op als een met de klant meedenkende gesprekspartner.	8,0	6,0	-33%
Reageert snel en adequaat op vragen, wensen of klachten.	7,0	4,0	-75%
Geeft blijk zich goed voorbereid te hebben.	7,0	5,0	-40%
Verricht inspanningen om de klant tevreden te houden.	8,0	9,0	11%
Vraagt feedback om de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen.	10,0	6,0	-67%
Komt tegemoet aan de verwachtingen van de ander.	7,0	7,0	0%
Sluit in zijn/haar benadering aan bij de ander.	7,0	7,0	0%

	Deelnemer	Leidinggevende	GAP
<b>Aandacht voor kwaliteit</b>	<b>6,4</b>	<b>6,9</b>	<b>7%</b>
Controleert informatie op correctheid en volledigheid.	6,0	8,0	25%
Doet concrete voorstellen ter verbetering.	6,0	9,0	33%
Let sterk op details; is accuraat en nauwkeurig.	7,0	6,0	-17%
Signaleert fouten of afwijkingen van de norm en onderneemt actie om dit te (laten) herstellen.	7,0	7,0	0%
Stelt hoge eisen aan eigen prestaties en resultaten.	6,0	7,0	14%
Voelt zich persoonlijk verantwoordelijk voor het nakomen van afspraken.	6,0	5,0	-20%
Toont zich persoonlijk verantwoordelijk voor het helpen bij of het oplossen van problemen.	7,0	6,0	-17%
Werkt volgens de richtlijnen en de afspraken van het bedrijf of de afdeling. (volgt de procedures).	6,0	7,0	14%
<b>Proactief handelen</b>	<b>7,0</b>	<b>6,8</b>	<b>-4%</b>
Pakt werkzaamheden of taken op zonder aanmoediging nodig te hebben.	6,0	7,0	14%
Onderneemt direct actie indien er problemen worden gesignaleerd.	7,0	7,0	0%
Neemt het voortouw in het contact of gesprek.	7,0	6,0	-17%
Durft te zeggen wat hij of zij ergens van vindt.	6,0	8,0	25%
Komt ook ongevraagd met ideeën en adviezen om kwaliteit of resultaten te verbeteren.	7,0	7,0	0%
Oefent waar nodig invloed uit op anderen om te zorgen dat resultaten bereikt worden.	10,0	6,0	-67%
Staat open voor verschillende methoden en wijzen van werken.	7,0	6,0	-17%
Past zich gemakkelijk aan veranderingen en vernieuwingen aan.	6,0	7,0	14%

	Deelnemer	Leidinggevende	GAP
<b>Opbouwen en onderhouden van relaties</b>	<b>6,1</b>	<b>7,4</b>	<b>17%</b>
Benadert anderen positief en met waardering.	6,0	9,0	33%
Gaat bewust en tactvol om met conflicten (houdt rekening met andere partijen).	5,0	10,0	50%
Kan anderen op een effectieve manier feedback geven (op tijd, duidelijk en niet te aanvallend of te defensief).	6,0	8,0	25%
Kan met mensen van verschillende niveaus omgaan.	6,0	6,0	0%
Stelt anderen op hun gemak door een uitnodigende en open sfeer te creëren.	6,0	6,0	0%
Stelt zich gelijkwaardig op.	7,0	6,0	-17%
Verdiept zich in werk en aanpak van de ander, kent wensen en verwachtingen.	7,0	7,0	0%
<b>Persoonlijk leiderschap</b>	<b>6,6</b>	<b>6,8</b>	<b>2%</b>
Stelt eigen handelen en gedrag ter discussie.	7,0	5,0	-40%
Staat open voor feedback van anderen.	7,0	6,0	-17%
Toont zich bewust van de eigen kwaliteiten.	6,0	7,0	14%
Toont zich bewust van het effect van het eigen gedrag op anderen.	6,0	6,0	0%
Toont zich bewust van de eigen beperkingen.	7,0	7,0	0%
Neemt verantwoordelijkheid voor de eigen ontwikkeling.	7,0	7,0	0%
Komt op voor zijn/haar belangen.	6,0	8,0	25%
Toont initiatief om eigen kennis en vaardigheden verder te ontwikkelen.	7,0	8,0	13%

	Deelnemer	Leidinggevende	GAP
<b>Vakgerichte kennis en vaardigheid</b>	<b>6,4</b>	<b>7,5</b>	<b>15%</b>
Zorgt voor een logische en leesbare opbouw van teksten.	7,0	7,0	0%
Schrijft kort en bondig.	7,0	8,0	13%
Weet de kern van de vergadering te notuleren	7,0	8,0	13%
Kent en gebruikt tools of digitale hulpmiddelen in het secretariële vakgebied.	7,0	4,0	-75%
Kent en gebruikt ICT-software op het gebied van tekstverwerking, brieven en mailingen.	6,0	7,0	14%
Kent en gebruikt ICT-software op het gebied van spreadsheets, rapportages en overzichten.	5,0	7,0	29%
Kent en gebruikt ICT-software op het gebied van presentaties.	6,0	6,0	0%
Kent en gebruikt ICT-software op het gebied van financiën, procesbeheersing en logistiek.	6,0	9,0	33%
Toont zich vaardig in het gebruik van Social Media in een zakelijke omgeving.	6,0	9,0	33%
Denkt actief mee in het benutten van de mogelijkheden van Social Media voor de organisatie.	7,0	10,0	30%
<b>Stressbestendigheid</b>	<b>5,8</b>	<b>7,3</b>	<b>20%</b>
Behoudt het overzicht in hectische situaties.	6,0	8,0	25%
Blijft bij tegengas of weerstand actief zoeken naar een effectieve aanpak.	6,0	7,0	14%
Blijft, onder grote druk, constructief (dus niet kortaf of negatief) reageren.	5,0	6,0	17%
Herstelt snel van tegenslag en slecht nieuws.	6,0	7,0	14%
Weet persoonlijke en zakelijke kritiek te scheiden.	6,0	7,0	14%
Is in staat om prioriteiten te wijzigen als de situatie erom vraagt.	6,0	9,0	33%

# Bijlage I - Het Performance rapport bespreken

Met wie bespreek je het rapport?

We adviseren je om het rapport te bespreken met je leidinggevende om samen ontwikkeldoelen te bepalen. Daarnaast kun je met een aantal respondenten in gesprek gaan om toelichting te vragen.

Aandachtspunten bij het bespreken van het rapport



- Neem voldoende tijd voor het gesprek, een uur moet voldoende zijn.
- Besteed tijdens het gesprek niet alleen aandacht aan je ontwikkelpunten maar kijk ook naar je kwaliteiten. Onderzoek samen waar de meeste ruimte voor ontwikkeling ligt: werken aan je ontwikkelpunten of juist je kwaliteiten nóg beter benutten.
- Bedenk hoe je leidinggevende en jouw respondenten jou kunnen helpen bij je verdere ontwikkeling.



Tips bij het ontvangen van Feedback

- Sta open voor de feedback van de ander, luister goed naar wat er gezegd wordt. De feedback van de ander kan je helpen om jezelf te verbeteren.
- Ga niet in de verdediging, daarmee ontken je de mening of gevoelens van de ander.
- Onderzoek waar de feedback vandaan komt door vragen te stellen:
  - 'Waarom heb je hier een relatief hoog/laag cijfer gegeven? Wat zeg je hiermee?'  
Met open vragen ontvang je de meeste informatie. Open vragen beginnen met wie, wat, welke, wanneer, waar, waarom of hoe.
  - Doorvragen is essentieel om details te achterhalen:  
'Kun je daar een voorbeeld van geven? Heb je een concrete situatie in gedachten?'
  - Vat samen wat de ander gezegd heeft en vraag of jouw interpretatie klopt.
- Bedank de ander voor zijn/haar eerlijkheid en nodig uit om tips te geven.
- Je bepaalt uiteindelijk zelf wat je met de feedback doet. Denk na over wat er gezegd is. Vind je de feedback terecht? Wil je hier iets aan veranderen? Bepaal of je hier iets mee wilt doen.

## Bijlage II - Welke conclusies trek je zelf uit dit rapport?



Welke competenties wil je ontwikkelen?

---

---

---

---

---

---

---

---



Welk resultaat levert dit op voor jouw afdeling/organisatie?

---

---

---

---

---

---

---

---



Welke hulp heb je daarbij nodig?

---

---

---

---

---

---

---

---