

Criteria	Score 1 (onvoldoende)	Score 2 (matig)	Score 3 (goed)	Score 4 (zeer goed)	Score 5 (uitmuntend)
<p>Vakkennis: Alles wat een medewerker moet weten om de functie zelfstandig te kunnen vervullen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis , ervaring • kennis van voorschriften • procedures • methoden etc. • managementkennis (voor leiding-geevenden) 	<p>Schiet in het vereiste kennen en kunnen duidelijk te kort, mist belangrijke theoretische achtergrond en/of ervaring, heeft veel begeleiding en/of controle nodig.</p>	<p>Schiet in het vereiste kennen en kunnen tekort, mist bepaalde theoretische kennis en/of ervaring. Laat in praktijk te weinig zien dat noodzakelijke kennis en/of ervaring aanwezig is. Heeft regelmatig begeleiding en/of controle nodig.</p>	<p>Bezit de vereiste basiskennis en beheerst de functionele vaardigheden. Gebruikt kennis in de praktijk op voldoende wijze. Heeft voldoende ervaring en theoretische achtergrond. Op bepaalde terreinen is nog aanvullende/specifieke kennis gewenst. Heeft af en toe begeleiding en controle nodig</p>	<p>Heeft een ruime en brede kennis en zet zijn/haar ervaring op de juiste wijze in. Speelt goed in op ontwikkelingen. Ondersteunt af en toe anderen met zijn/haar kennis. Heeft zelden begeleiding en/of controle nodig. Is breder inzetbaar dan zijn/haar functie</p>	<p>Heeft zeer goede en zeer brede vakkennis. Zet zijn/haar vakkennis en ervaring (bijna) altijd op de juiste wijze in. Wordt regelmatig door anderen geraadpleegd om zijn vakkennis. Wordt vaak breder ingezet dan zijn/haar functie.</p>
<p>Kwaliteit: Aandachtspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bruikbaarheid • tijdigheid • volledigheid • deugdelijkheid • zorgvuldigheid • tastbare werkresultaten en concrete producten 	<p>Werkt niet effectief en efficient. Vergeet/negeert opdrachten. Maakt veel fouten. Levert producten van lage kwaliteit. Levert meestal te laat en/of niet volledige producten aan. Stelt zeer lage kwaliteitseisen aan het eigen werk.</p>	<p>Werkt niet altijd effectief en efficient. Voert routinematig opdrachten/werkzaamheden uit. Vergeet regelmatig onderdelen van de werkzaamheden. Maakt fouten tijdens werkzaamheden. Productie ligt onder de gemiddelde norm. Levert af en toe te laat en/of niet volledig de producten aan. Stelt lage kwaliteitseisen aan het eigen werk.</p>	<p>Werkt meestal effectief en efficient. Producten zijn van voldoende niveau en overeenkomstig de gemiddelde norm. Levert als regel overeenkomstig gemaakte afspraken en procedures. Stelt gemiddelde kwaliteitseisen aan het eigen werk.</p>	<p>Werkt meestal effectief en efficient. Producten zijn van goed niveau en liggen boven de gemiddelde norm. Producten zijn goed bruikbaar en voldoen aan verwachtingen. Maakt in/tijdens het werk nauwelijks fouten. Levert altijd overeenkomstig gemaakte afspraken en procedures. Heeft een actieve rol bij kwaliteitsverbetering van het eigen werk. Stelt hoge eisen aan eigen werk en besteedt aandacht aan kwaliteitseisen.</p>	<p>Werkt zeer effectief en efficient. Producten zijn van zeer hoog niveau en liggen duidelijk boven de gemiddelde norm. Levert producten met hoge mate van perfectie. Producten zijn zeer bruikbaar. Het product is altijd volledig en af. Werkwijze is voortdurend gericht op verbetering. Vertoont voorbeeldhouding. Komt altijd met uitstekende oplossingen. Stelt zeer hoge kwaliteitseisen aan het eigen werk.</p>

Criteria	Score 1 (onvoldoende)	Score 2 (matig)	Score 3 (goed)	Score 4 (zeer goed)	Score 5 (uitmuntend)
Vaardigheden Aandachtspunten: <ul style="list-style-type: none"> • samenwerking • klantgerichtheid • mondeling- en schriftelijke vaardigheden 	<p>Draagt niet bij aan teamprestatie. Informeert collega's niet over eigen acties. Werkt solistisch.</p> <p>Drukt zich niet goed uit bij contacten van verschillend niveau. Denkt niet mee met klanten en levert vaak een onduidelijk antwoord.</p> <p>Formuleert onvoldoende tactvol en houdt daarbij geen rekening met de behoefte en belangen van anderen. In niet in staat zelfstandig schriftelijk te ommuniceren. Schrijft vaak onduidelijke brieven met spellingsfouten. De formulering is onduidelijk.</p>	<p>Draagt bij aan teamprestatie door uitsluitend eigen doelstellingen te halen. Informeert collega's niet altijd over eigen acties.</p> <p>Herkent niet altijd de klantwensen en is niet altijd goed uit bij contacten van verschillend niveau.</p> <p>Formuleert regelmatig onvoldoende tactvol en houdt daarbij niet altijd rekening met de behoefte en belangen van anderen. Schrijft niet altijd even helder en maakt regelmatig spellingsfouten.</p>	<p>Draagt bij aan teamprestatie, houdt rekening met eigen doelen en doelen van anderen. Biedt gevraagd en ongevraagd hulp aan collega's .</p> <p>Verdiept zich in de situatie van de klant, en ontwikkelt een relatie met de klant.Zorgt voor een snel en duidelijk antwoord.</p> <p>Drukt zich goed uit bij contacten van verschillend niveau. Formuleert tactvol, houdt daarbij rekening met de behoefte en belangen van anderen. Schrijft helder en correct. Gebruikt daarbij een correcte spelling. Stelt goede gestructureerde nota's op.</p>	<p>Zoekt actief samenwerking met anderen, neemt initiatieven. Weet waar anderen mee bezig zijn. neemt besluiten in overleg met anderen. Heeft aandacht voor het proces.</p> <p>Herkent wensen op klantniveau en ontwikkelt klantoplossingen.Begrijpt de situatie van de klant en speelt hierop in.</p> <p>Houdt bij contacten rekening met verschillende behoeften en belangen. Herkent tegenstellingen en kiest een geschikte aanpak. Stelt goede gestructureerde nota's op. Helder beargumenteerd en goed geformuleerd in de juiste toon met een overzichtelijke presentatie.</p>	<p>Brengt anderen tot samenwerking, schept voorwaarden voor effectief functioneren. Betrekt anderen in besluitvorming. Overziet het proces.</p> <p>Vertaalt ingewikkelde klantwensen. Verbeterd de interne afstemming tussen front- en backoffice.</p> <p>Voert ingewikkelde gesprekken. Herkent persoonlijke belangen Kiest een geschikte manier om de ander te beïnvloeden Leeft zich in de ander Stelt goede gestructureerde nota's op. Helder beargumenteerd en goed geformuleerd in de juiste toon met een overzichtelijke presentatie en een uitstekend advies.</p>

Bijgaande tabel geeft inzicht in mogelijke begrippen/situaties die horen bij de scores 1 tot en met 5. De tabel is bedoeld als hulpmiddel en is zeker niet uitputtend