

Beoordeeld / geldig vanaf:	Goedgekeurd:
Stuurgroep 07/05/02 – 18/03/08	Directie 12/11/10
Stuurgroep 15/05/15 - 15/09/15 -26/01/16 - 06/09/16	

### 4.7.3. Het ondersteunen en evalueren van het personeel

#### Toepassingsgebied

Alle personeelsleden die bijdragen tot de hulp- en dienstverlening aan de gebruikers.

#### Verwante documenten

- [Algemene Beleidsnota](#)
- [Visie Aanwezigheidsbeleid toevoegen eens af]
- Evaluatieformulieren

#### Ondersteuning

'De verantwoordelijkheid voor de goede uitoefening van de werkopdracht overeenkomstig de algemene werkingsprincipes berust in eerste instantie bij het personeelslid zelf. De onderlinge relaties tussen personeel in horizontale of verticale richting gaan uit van het vertrouwen en wederzijdse ondersteuning.' (Algemene Beleidsnota)

Het is een taak van de dienstverantwoordelijken om oog te hebben voor de nood aan ondersteuning van het personeel. Het regelmatig peilen naar en aandacht hebben voor het algemeen welbevinden van de collega hoort daar bij. Wanneer er conflicten ontstaan tussen personeelsleden onderling of tussen personeel en bewoners, is het aan de dienstverantwoordelijke om dit mee op te volgen en indien nodig een gesprek te hebben met alle betrokken partijen. Ook wanneer er problemen aangehaald worden m.b.t. het functioneren van een personeelslid, is het aan de dienstverantwoordelijken om een bijsturingsgesprek te houden en de gemaakte afspraken op te volgen. Het continu ondersteunen en feedback geven en het kort op de bal spelen bij mogelijke werkpunten heeft als doelstelling dat personeel zich kan verbeteren en zich goed voelt in zijn functie. Daarnaast tracht Eigen Thuis ook een gunstig klimaat te onderhouden voor informele contacten tussen personeel, waardoor er ruimte gecreëerd wordt voor wederzijdse ondersteuning tussen collega's onderling.

Dienstverantwoordelijken zelf kunnen ondersteuning krijgen van de beleidscoördinator of de directie. De beleidscoördinator kan ondersteuning krijgen van de directie. De directie op haar beurt wordt ondersteund door de beleidscoördinator en de leden van het bestuurscomité en de Raad van Bestuur.

## Evaluaties

### **Periodiciteit**

Alle personeelsleden worden om de drie à vier jaar geëvalueerd. Elke dienstverantwoordelijke bewaakt dat dit gebeurt voor de personeelsleden binnen zijn / haar dienst, plant de evaluaties in, voert ze uit en koppelt terug naar de directie. Personeel dat nieuw in dienst komt wordt op dezelfde wijze geëvalueerd als ander personeel en dit voor de eerste maal nadat ze zes maanden in dienst zijn.

Dienstverantwoordelijken, omkaderingsfuncties en de directie worden op dezelfde wijze geëvalueerd. De verwerking en het evaluatiegesprek van de dienstverantwoordelijken gebeurt door de beleidscoördinator of de directie. Voor de beleidscoördinator gebeurt dit door de directie. Voor de directie door het bestuurscomité.

### **Evaluatieformulieren**

Per functie bestaan er drie evaluatieformulieren: één voor bewoners, één voor rechtstreekse collega's en één voor niet rechtstreekse collega's. Dit wil zeggen dat het personeel niet enkel door de verantwoordelijke wordt geëvalueerd, maar ook door bewoners en door collega's.

Elk evaluatieformulier is gelijklopend opgesteld: evaluatie van de uitvoering van het specifieke takenpakket, evaluatie van het functieprofiel, evaluatie van algemene attitudes en vaardigheden, benoemen van een kwaliteit of talent, benoemen van een verbeterpuntje en een open vraag naar bijkomende informatie die de dienstverantwoordelijke in het gesprek met de geëvalueerde kan meenemen.

### **Verspreiding**

Telkens er een evaluatie gepland is wordt voor bewoners en collega's uitgehangen wie wordt geëvalueerd en tegen welke tijd de evaluatieformulieren moeten worden binnengebracht. Het evaluatieformulier voor bewoners wordt verspreid onder alle bewoners en het staat bewoners vrij om dit al dan niet in te vullen. Zij mogen zich bij het invullen laten assisteren door wie ze willen (personeelslid, vertrouwenspersoon, familie, ...). Bovenaan de lijst wordt genoteerd wie bewoner heeft geholpen bij het invullen). Het evaluatieformulier voor rechtstreekse collega's wordt verspreid onder alle rechtstreekse collega's (tot een maximum van 10, ad random door de dienstverantwoordelijke getrokken). Het evaluatieformulier voor niet-rechtstreekse collega's wordt verspreid onder 5 collega's, ad random gekozen, bij voorkeur uit zoveel mogelijk andere diensten. Van de collega's die een evaluatieformulier in hun bakje krijgen wordt verwacht dat ze deze ingevuld terug bezorgen. Wie geen evaluatieformulier in zijn bakje heeft gekregen en er toch één wenst in te vullen kan er altijd één bekomen aan het onthaal en is vrij om dit ook in te vullen.

## Verwerking

Evaluaties worden individueel ingevuld en verzameld in een afgesloten bus. Het is de dienstverantwoordelijke die de evaluatieformulieren bundelt en verwerkt. De evaluatieformulieren worden niet anoniem ingevuld, maar wel strikt vertrouwelijk verwerkt. Dit wil zeggen dat enkel de dienstverantwoordelijke er zicht op heeft wie welke evaluatie heeft ingevuld, maar dit niet terugkoppelt naar de persoon die geëvalueerd wordt of naar anderen. Dit is enkel zo om het de dienstverantwoordelijken mogelijk te maken een gesprek aan te gaan met personen die erg afwijkend evalueren of waarbij verduidelijking van de antwoorden gewenst is.

## Evaluatiegesprek


Elke evaluatie wordt afgerond met een evaluatiegesprek tussen de persoon in kwestie en de dienstverantwoordelijke. Ook dit gesprek is strikt vertrouwelijk.

De resultaten uit de bevraging van bewoners, rechtstreekse en onrechtstreekse collega's vormen de basis van dit gesprek. De gegeven antwoorden worden door de dienstverantwoordelijke samengevat en op papier gezet voor de geëvalueerde collega. Samen wordt overlopen welke de positieve aandachtspunten zijn en welke eventuele werkpunten zijn. Bij een minder goede evaluatie tracht de dienstverantwoordelijke samen met de persoon in kwestie de probleempunten wat te kaderen en naar mogelijke oorzaken te zoeken voor bepaalde knelpunten. De dienstverantwoordelijke kan tevens een aantal oplossingen of richtlijnen aanbieden die hem/haar kunnen op weg zetten om aan bepaalde punten te werken en hieraan ook opvolging te geven.

Tijdens dit gesprek is het de taak van de verantwoordelijke om voldoende ruimte in te bouwen om de persoon zelf aan het woord te laten over de invulling van zijn taakinhoud en eventuele taakafbakening. Er wordt ook gericht gepeild naar het algemeen welbevinden van de persoon in zijn functie en naar zijn relatie met de collega's en de leidinggevende. De dienstverantwoordelijke noteert bondig de items die tijdens dit gesprek aan bod zijn gekomen, alsook de wederzijdse afspraken (voor zover deze tijdens het gesprek gemaakt zijn).

## Opvolging

Indien bij een evaluatie ernstige probleempunten aan het licht komen, brengt de dienstverantwoordelijke verslag uit aan de directie. Voor de directie is het de beleidscoördinator die verslag uitbrengt aan het bestuurscomité. Meestal volgt dan na een kortere periode een nieuwe evaluatie om te kunnen inschatten of het personeelslid aan de probleempunten heeft gewerkt. Wanneer een nieuwe evaluatie geen verandering aan het licht brengt kan de ontslagcommissie worden samengeroepen. Deze commissie bestaat uit een bewoner, een collega, de dienstverantwoordelijke en de directie en geeft advies (bij meerderheid van stemmen) aan het bestuurscomité dat kan beslissen om de ontslagprocedure op te starten. Het samenkomen, alsmede de beslissing van de ontslagcommissie, is geheim. Het betrokken personeelslid wordt vooraf wel van het samenkomen op de hoogte gesteld. Ingeval de ontslagprocedure wordt ingezet, krijgt de betrokkene hiervan een schriftelijke mededeling. Indien dit niet gebeurt wordt aan de betrokkene mondeling bericht gegeven.

	<b>Kwaliteitshandboek</b> <b>4. Kwaliteitssysteem</b> <b>4.7. De organisatiegerichte processen</b> <b>4.7.3. Het ondersteunen en evalueren van het personeel</b>	Versie 16	4 / 4
---	---	-----------	-------

Voor wat de directie betreft is het de Raad van Bestuur die op dat ogenblik de ontslagprocedure vastlegt. In principe kan de gewone procedure op dezelfde wijze gevolgd worden waarbij de plaats van de directie in de commissie kan ingenomen worden door een lid van de Raad van Bestuur.

### Registratie

Registratie	Wie	Indexering	Bewaartermijn
Verwerking Evaluatieformulieren / Verslag evaluatiegesprekken	Dienstverantwoordelijken Beleidscoördinator Directie	Alfabetisch	8 jaar