

11 360° Feedback

1 Inleiding

Als je werkt – maar ook als je op school samenwerkt – krijg je te maken met het beoordelen van jouw prestaties. Bijvoorbeeld in je BPV of in een projectgroep op school.

In dit dc-thema lees je iets over een beoordelingsmethode waar je in je werk mee te maken kunt krijgen: 360 graden feedback. Het is een methode om het functioneren van iemand te beoordelen.


360 graden feedback:
een methode om jouw eigen functioneren te
beoordelen, door mensen waar je veel mee te maken
hebt op school of in je werk gericht naar jouw
functioneren te vragen

1

2 Wat is het 360 graden feedback?

De methode 360 graden feedback houdt in dat jij zelf informatie gaat verzamelen bij mensen om je heen. Vandaar de naam 360 graden. Dit moeten natuurlijk wel mensen zijn die echt iets kunnen zeggen over jouw functioneren.

Bij 360 graden feedback gebruiken we enkele begrippen die je moet kennen.

- 
- Begrippen bij 360 graden feedback:**
- feedback: de informatie die je verzamelt over jouw functioneren
 - belanghebbende: iemand die direct belang heeft bij jouw functioneren
 - respondent: iemand die iets zegt of opschrijft over jouw functioneren
- 2

Dus, 360 graden feedback is een vorm van feedback verzamelen waarbij alle belanghebbenden bij iemands prestaties hun inbreng leveren. Het is een middel om je eigen professionaliteit in kaart te brengen en te toetsen.

3 Hoe werkt 360 graden feedback?

Om de methode te kunnen gebruiken, heb je een aantal mensen (4 à 5) nodig. Bijvoorbeeld een coach, medestudenten, docent of praktijkbegeleider, cliënt, klant of andere betrokkenen.

Hoe meer verschillende gezichtspunten je verzamelt in je respondentengroep, hoe meer je hebt aan de resultaten. Kies bij de selectie van je respondenten voor mensen die je eerlijke feedback kunnen en willen geven. Randvoorwaarde voor een eerlijke feedback is vertrouwelijkheid. Zonder de garantie van vertrouwelijkheid, krijg je niet de informatie die je hebben wilt.

Vraag geen algemene feedback. Geef je respondenten aan wat je precies van hen wilt weten en relateer dat aan het doel dat je er mee wilt bereiken. We noemen dat concrete feedback. Je kunt zo de aandacht en feedback van je respondenten richten op de zaken die jij echt belangrijk vindt. Het dwingt je goed na te denken over je vragen.

Algemene feedback

- Hoe vind je dat ik functioneer?
- Waar ben ik sterk in?
- Wat moet ik nog leren?
- Wat kan ik verbeteren?

Concrete feedback

- Hoe reageer ik aan de telefoon op lastige klanten?
- Wat kan ik verbeteren in de samenwerking met collega's die een andere mening hebben dan ik?
- Wat vind je typisch iets voor mij in mijn functioneren in de projectgroep?
- Welke (bij)scholing vind je dat ik nodig heb? Waarom?

Zet je vragen voor je respondenten op papier, zodat ze die hebben bij het geven van feedback. Vraag niet alleen om verbeterpunten, maar ook naar sterke punten.

Bedenk welk voordeel het voor je respondenten heeft om jou eerlijke feedback te geven: wat maakt het voor hen de moeite waard? Je kunt aanbieden hen op dezelfde wijze feedback te geven.

Er zijn verschillende manieren om feedback te verzamelen. Dat kan zowel schriftelijk als mondeling of een combinatie van beide.

Stappenplan

Denk aan de volgende stappen als je 360 graden feedback wilt toepassen:

- 1 Formuleer vragen die je wilt stellen, gerelateerd aan je rol als bijvoorbeeld als lid van de projectgroep of als stagiaire. Dit vraagt natuurlijk wel voorbereiding, want je moet je afvragen wat jij graag van anderen wilt weten en waarom.
- 2 Bepaal wie belanghebbenden zijn en vraag wie als respondent wil meedoen.
- 3 Geef de respondenten de vragen en licht het doel van de feedback toe.
- 4 Verzamel de feedback.
- 5 Trek conclusies en formuleer verbeterpunten en actiepunten.

Als de feedback mondeling wordt gegeven

Waar moet je op letten bij mondelinge feedback?

- Zorg voor een rustige, ontspannen omgeving.
- Maak contact. Geef als inleiding nog even aan waarom je de feedback gaat vragen en bedank de respondenten alvast (het geven van goede feedback is niet eenvoudig, bovendien roept het geven van negatieve feedback ook bij de gever spanning op).
- Probeer door doorvragen en samenvatten de feedback te verhelderen. Probeer de feedback terug te voeren op concrete situaties als illustratie (ga niet in de verdediging, je bent de ontvangende partij!!).
- Je kunt de feedback vastleggen door het op te schrijven in steekwoorden, op te nemen op video of cassette recorder (vraag daar wel de toestemming voor van je respondent).

Als de feedback schriftelijk wordt gegeven

Waar moet je op letten bij schriftelijke feedback?

- Het kan nodig zijn aanvulling en verheldering te vragen, dit kan zowel mondeling als schriftelijk. Ook hier geldt, ga niet in de verdediging!
- Verwerk de verschillende bijdragen tot een geheel en trek daaruit conclusies voor actiepunten. Het werkt goed om het verwerken van de resultaten samen met iemand anders te doen.
- Koppel je conclusies en actiepunten terug naar degenen die je feedback hebben gegeven.