

# Feedback Tool ondersteunt Competentiemanagement KPN

De competenties die een medewerker nodig heeft om een functie goed te vervullen heeft KPN heeft onderverdeeld in vijf clusters: sociale effectiviteit, sturend vermogen, werkhouding, denkracht en externe oriëntatie. Deze vinden we terug in de KPN competentietoets, die gebaseerd is op Feedback Tool. KPN beleidsadviseur Marten Boekhoudt is enthousiast.

Alle 19.000 KPN'ers kunnen gebruik maken van de KPN Competentietoets. Het werkt verhelderend jezelf te beoordelen op grond van het competentieprofiel. Je vraagt ook feedback aan collega's, manager of eventueel een klant. Het komt toch wel voor dat mensen denken dat ze het best goed doen, terwijl hun omgeving veel kritischer is. Je krijgt als manager dus inzicht in hoe mensen hun functie vervullen. En onze medewerkers weten zo aan welke eisen ze moeten voldoen, willen ze voor een bepaalde functie in aanmerking komen of hun functie blijven vervullen. De competentietoets wordt veelvuldig gebruikt volgens Boekhoudt. Het ondersteunt medewerkers zich te blijven ontwikkelen en het helpt ze bij hun carrièreplanning.

## Flexibel

'Feedback biedt veel meer mogelijkheden dan ons vorige pakket. Toen ik Feedback Tool voor het eerst zag was ik meteen enthousiast over de mogelijkheden, en de flexibiliteit in beheer.

We wilden onze eigen competentieset invoeren, maar die is dynamisch: je wilt verouderde termen vervangen, competenties toevoegen, aanpassen of verwijderen. Iemand met beheerrechten kan dat online, zonder tussenkomst van de leverancier. Dat is echt geweldig: als je 's avonds iets verandert, werkt 's ochtends de nieuwe versie. Ook kun je door het toekennen van verschillende rechten aan verschillende soorten gebruikers het gebruik van de tool heel goed sturen. In nauwe samenwerking met COPE hebben we onze eigen bijzonder uitgewerkte competentieset ingevoerd. Per competentie onderscheiden we drie niveaus en per niveau vier concrete gedragsindicatoren. We willen profielen blijvend kunnen definiëren en wijzigen. Onze Feedback Tool is helemaal op de leest van KPN geschoeid. Laatst had ik bezoekers die in de applicatie geïnteresseerd waren. Ik heb ze als 'klant' van KPN per email uitgenodigd om mij te beoordelen. Zo konden ze het zelf uitproberen. Die flexibiliteit zit er ook in.'

## Case

Hoe kan een organisatie de aandacht voor het functioneren van medewerkers bevorderen? Door medewerkers zichzelf online te laten beoordelen via de KPN Competentietoets, maar ook collega's of klanten om daarmee feedback te vragen. KPN zet al jaren competentie management in om de juiste mensen op de juiste plaats te krijgen. Feedback Tool is daarbij een belangrijk onderdeel geworden.

## FEEDBACK TOOL

Feedback Tool geeft u snel een helder inzicht in competenties. Met Feedback Tool brengt u de competenties van uw medewerkers of cliënten in kaart. Feedback Tool is een internetapplicatie voor competentie analyses met 360 graden feedback. U beheert het gehele traject van het opstellen van competentieprofielen tot distributie van rapportages. Met behulp van Feedback Tool nodigt u per email collega's of klanten uit om deel te nemen aan de competentie analyse. Uit de online feedbackformulieren worden Feedbackrapportages gegenereerd die inzicht geven in competenties en zo functioneren van medewerkers inzichtelijk maken. Competenties kunnen hierna doelgericht worden verbeterd en medewerkers zien hun persoonlijke ontwikkeling en groeimogelijkheden onderbouwd.

Meer weten? Vraag het informatiepakket over Feedback Tool aan via onze website. Of bel ons voor een vrijblijvende afspraak.

COPE

Rapenburg 8

2311 EV Leiden

T 0 71 5148887

[info@cope.nl](mailto:info@cope.nl) | [www.cope.nl](http://www.cope.nl)