**Verslag afstudeertraject**

**Afstudeerstage REAAL verzekeringen te Utrecht**

**Relatiebeheer**

**‘Realist in verzekeren’**

**Relatiebeheer op de afdeling arbeidsongeschiktheidsverzekeringen**

**Versie: Definitief**

**M.W.J. Goudriaan**

**Datum van verschijning:7 maart 2012**

**Financial Services Management**

**Studentnummer: 1534037**

**Inhoudsopgave**

[1 Inleiding 3](#_Toc293480081)

[2 Beschrijving 4](#_Toc293480082)

[2.1 Ontstaansgeschiedenis 4](#_Toc293480083)

[2.2 Activiteiten 4](#_Toc293480084)

[2.3 Stageopdracht 4](#_Toc293480085)

[3 Overzicht verrichte werkzaamheden 5](#_Toc293480086)

[3.1 Dagelijkse werkzaamheden 5](#_Toc293480087)

[3.2 Specifieke opdrachten 5](#_Toc293480088)

[3.3 Stageopdracht 5](#_Toc293480089)

[4 Evaluatie stageperiode 6](#_Toc293480090)

[4.1 Ervaring met REAAL 6](#_Toc293480091)

[4.1.1 Verschillen tussen stage ABN AMRO en stage REAAL 6](#_Toc293480092)

[4.1.2 De cultuurverschillen tussen beide stages 6](#_Toc293480093)

[4.2 Ervaring met het werk 6](#_Toc293480094)

[4.3 Het eigen functioneren 7](#_Toc293480095)

[4.3.1 Halverwege de stage 7](#_Toc293480096)

[4.3.2 Tegen het einde van de stage 7](#_Toc293480097)

[4.4 Doelstellingen 7](#_Toc293480098)

[4.4.1 Persoonlijke leerdoelen 7](#_Toc293480099)

[4.5 Analyse van de aansluiting tussen school en praktijk 8](#_Toc293480100)

[4.6 Het nut van de stage voor REAAL 8](#_Toc293480101)

[4.7 Leerervaringen 8](#_Toc293480102)

[4.8 Uitkomst van de assessments 8](#_Toc293480103)

[4.8.1 Tussentijdse functioneringsgesprek met mevrouw Kueter- Borghols 8](#_Toc293480104)

[4.8.2 Tussentijdse functioneringsgesprek met mevrouw Korevaar 9](#_Toc293480105)

[4.8.3 Eigen evaluatie 10](#_Toc293480106)

[4.8.4 Persoonlijke leerdoelen en aandachtspunten 10](#_Toc293480107)

[4.9 Gemist tijdens de stage 10](#_Toc293480108)

[5 Eindoordeel en adviezen 11](#_Toc293480109)

[6 Reflectie op de planning en uitvoering van de afstudeeropdracht 12](#_Toc293480110)

[6.1 Probleemstelling 12](#_Toc293480111)

[6.2 Methode(n) 12](#_Toc293480112)

[6.3 Bronnen 12](#_Toc293480113)

[6.4 Beantwoording probleemstelling 12](#_Toc293480114)

[6.5 Rapportage 12](#_Toc293480115)

[6.6 Inzet 12](#_Toc293480116)

#

# 1 Inleiding

Dit verslag is geschreven in opdracht van Hogeschool Utrecht naar aanleiding van een afstudeerstage om de opleiding Financial Services Management te kunnen afronden. Het verslag heeft betrekking op het verloop van de stage bij REAAL Verzekeringen te Utrecht. Er wordt geschreven over de stagewerkzaamheden, er wordt een evaluatie gegeven over het verloop van de stage en vanuit welk oogpunt de stage wordt bekeken. Om een inzicht te geven over het verloop van de stage bij REAAL is dit verslag opgesteld. Met dit verslag wordt een duidelijk beeld geschept van de werkzaamheden en het verdere verloop van de stage.

Met een positief gevoel denk ik terug aan de stageperiode, ik heb van collega’s het ver-trouwen gekregen om zelfstandig te werk te gaan. Daarnaast heb ik gezien hoe de studie in de praktijk tot uiting komt. REAAL heb ik ervaren als een positieve werkgever waarbij ik een leerzame periode heb gehad.

Dit verslag is geschreven vanuit de optiek van mijzelf als stagiaire, er is beschreven hoe ik de stage heb ervaren en welk beeld er is gevormd van de verzekeraar REAAL. De volgende onderwerpen zullen in het verslag worden beschreven: beschrijving van REAAL, overzicht van de verrichte werkzaamheden, evaluatie van de stage, eindoordeel en adviezen en tot slot wordt er een reflectie gegeven over de planning en uitvoering van het stagerapport.

Het verslag is geschreven als onderdeel van de afstudeerstage bij REAAL en bedoelt om inzicht te verstrekken aan stagiaires die een zelfde opleiding volgen bij Hogeschool Utrecht.

# 2 Beschrijving

De afstudeerstage heeft plaats gevonden bij REAAL Verzekeringen te Utrecht (hierna te noemen REAAL), op de afdeling arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV). De producten zijn gericht op de ondernemers, medici en para medici en zelfstandigen zonder personeel, daarnaast vormen ook de werknemers een belangrijke doelgroep. De adviseurs van deze producten, de distributiepartners, vormen een belangrijke groep voor REAAL. Tijdens de stage ben ik begeleid door mevrouw W. Kueter- Borghols, afdelingshoofd afdeling arbeids-ongeschiktheidverzekering en mevrouw C. Korevaar: direct aanspreekpunt bij het aanleren van mutaties en omgang met de systemen.

## 2.1 Ontstaansgeschiedenis

De grondbeginselen van REAAL stammen af van de verzekeringsmaatschappijen De Centrale (1904) en Concordia (1907). Deze beide maatschappijen zijn onderdeel van een vakbeweging, De Centrale is in handen van het Nederlands Verbond van Vakverenigingen en Concordia van het Nederlands Katholiek Vakverbond. Deze vakverenigingen waren er op uit om de positie van de arbeidersklasse te verbeteren. In 1982 gaan de vakverenigingen fuseren, samen met de Algemene Spaarbank voor Nederland, de Centrale Volksbank en de Hollandse Koopmans-bank vormen zij in 1990 de REAAL Groep. Tussen 1990 en 1997 neemt de REAAL Groep Proteq en Hooge Huys over en door populaire reclamespotjes blijft de naamsbekendheid groeien. Omdat het in de jaren 90 slechter gaat in de financiële sector besluiten de REAAL Groep en SNS Groep te fuseren onder de naam SNS REAAL. In 2000 verandert de naam REAAL in Hooge Huys, maar na vier jaar wordt deze naamswijziging weer terug gedraaid. In de 21e eeuw neemt REAAL Nieuwe Hollandse Lloyd, Zürich Nederland, AXA Nederland, Winterthur en Zwitserleven over met tot gevolg dat REAAL nu tot één van de grootste verzekeraars in Nederland behoort.[[1]](#footnote-1)

## 2.2 Activiteiten

De producten die deze afdeling van REAAL aanbiedt zijn schadeverzekering om dekking te geven bij arbeidsongeschiktheid. De distributiepartners van REAAL vragen offertes aan en leggen deze voor aan hun klanten. Na de medische en technische acceptatie wordt de polis opgesteld en is de klant verzekerd bij REAAL. Naast het verzekeren beantwoordt de afdeling alle vragen van de distributiepartners en klanten over hun verzekering. Onder begeleiding van mijn stagebegeleiders worden alle werkzaamheden uitgelegd. Onder de werkzaamheden wordt verstaan: het opstellen van nieuwe offertes en het aanpassen/wijzigen van bestaande offertes en lopende verzekeringen. Door de fusies en overnames in het verleden zijn er ver-schillende programma’s voor bestaande verzekeringen. Al deze programma’s en systemen worden uitgelegd: dit vergt de nodige tijd en inspanning. Naast de werkzaamheden heb ik een stageopdracht uitgewerkt welke gericht is op het relatiebeheer tussen de AOV desk van REAAL en de distributiepartners.

## 2.3 Stageopdracht

De stageopdracht voor het stagerapport is gericht op het relatiebeheer tussen de AOV desk van REAAL en de distributiepartners. In het rapport wordt beschreven met welke middelen en handelingen REAAL distributiepartners zo goed mogelijk van dienst kan zijn en hoe de afdeling AOV daar aan bij kan dragen. Er wordt onderzocht met welke middelen en hande-lingen dit mogelijk wordt gemaakt. Daarbij wordt gekeken naar de concurrentie, eisen en wensen, efficiënter werken, wet- en regelgeving en veranderingen op de afdeling.

# 3 Overzicht verrichte werkzaamhedenTijdens de stage bij REAAL heb ik deelgenomen aan de werkzaamheden behorende bij de AOV desk. De werkzaamheden zijn te verdelen in specifieke opdrachten en dagelijkse werkzaamheden.

## 3.1 Dagelijkse werkzaamheden

De dagelijkse werkzaamheden tijdens mijn stage waren voornamelijk het opmaken van nieuwe offertes en het verrichten van mutaties. Hiervoor vindt overleg plaats met zowel col-lega’s als distributiepartners. De mutaties waar ik mij in het begin van de stage heb gericht waren het royeren van bestaande polissen. Verderop in de stage heb ik de mutaties uit kunnen breiden door onder andere premieverlopen op te stellen, het beantwoorden van de telefoon en diverse overige mutaties. Voor het beantwoorden van de vragen van distributiepartners is het vaak noodzakelijk om iets uit te zoeken.

## 3.2 Specifieke opdrachten

Binnen de AOV desk zijn er een aantal veranderingen doorgevoerd. Om deze reden was het noodzakelijk een nieuw bestand op te stellen in het softwareprogramma Excel. In het bestand is precies te zien hoeveel uur oude werkvoorraad moet worden verwerkt, de werkvoorraad per dag en de beschikbare uren van de medewerkers.

Daarnaast is opdracht gegeven om gegevens te verzamelen en te verwerken ten behoeve van de functioneringsgesprekken tussen de medewerkers en het afdelingshoofd. Al deze gegevens moeten verwerkt worden in een overzichtelijk bestand. Ook hiervoor wordt het softwareprogramma Excel gebruikt.

## 3.3 Stageopdracht

Tijdens de werkzaamheden wordt informatie verkregen welke verwerkt wordt in het onder-zoek. Voor mijn onderzoek naar relatiebeheer heb ik een tweetal collega’s geïnterviewd, zij komen van afdelingen waar het relatiebeheer al uitgebreider is. Het onderzoek vindt plaats tussen de bedrijven door en bijna iedere week wordt overlegd op welke dag het beste aan het onderzoek gewerkt kan worden. Op die dagen zoek ik de bronnen af naar antwoorden op mijn vragen en verwerk deze in het stagerapport.

# 4 Evaluatie stageperiode

De opgedane ervaringen gedurende de stage bij REAAL zijn heel uiteenlopend. Er is geen dag hetzelfde en werkzaamheden zijn heel gevarieerd. De verschillende werkzaamheden maken de stage afwisselend, waardoor het werk uitdagend is te noemen.

## 4.1 Ervaring met REAAL

De taken van collega’s bestaan voornamelijk uit het opmaken van mutaties, het uitbrengen van nieuwe offertes en het meewerken aan projecten. De mutaties lopen uiteen van het royeren van polissen tot het uitvoeren van controles. Tevens kunnen de distributiepartners bellen met vragen waarvoor informatie moet worden opgezocht en verstrekt. De verschillen tussen de stage bij REAAL en de stage bij ABN AMRO zijn heel groot. De stage bij REAAL is een back office stage en de stage bij ABN AMRO was een front office stage.

## 4.1.1 Verschillen tussen stage ABN AMRO en stage REAAL

Bij ABN AMRO bestonden de werkzaamheden voornamelijk uit het te woord staan van klanten, hen helpen aan informatie en het verwerken van gegevens. Bij REAAL vindt er contact plaats middels de distributiepartners, alleen schriftelijk bericht bereikt de klant. Het back office en front office verschilt dusdanig van elkaar dat het uiteindelijk twee heel ver-schillende stages zijn. Daarnaast zijn de verschillen in de producten groot, ABN AMRO biedt bankproducten aan, ook hier zijn verzekeringen onderdeel van. Bij ABN AMRO ben ik niet in aanraking gekomen met een AOV. De verzekeringen bij ABN AMRO zijn gericht op de parti-culieren. Bij REAAL zijn de verzekeringen gericht op ondernemers, zelfstandigen zonder personeel en (para)medici. Zowel de producten, als de doelgroep, als de werkzaamheden verschillen van elkaar.

### 4.1.2 De cultuurverschillen tussen beide stages

De cultuurverschillen tussen REAAL en ABN AMRO zijn niet heel groot. Het contact tussen collega’s is binnen beide organisaties informeel, het contact met klanten formeel. Beide organisaties zijn heel open, alle producten en diensten zijn voor iedereen toegankelijk, zowel voor de medewerkers als voor de klanten. De hiërarchie verschilt wel in beide organisaties. Bij ABN AMRO liep ik stage in een bankshop, deze maakt deel uit van een district. Hier is sprake van één manager welke verantwoordelijk is voor de gebeurtenissen in de bankshop. Daarboven is er een rayonmanager, de rayonmanager is niet aanwezig in de bankshop. Bij REAAL is er sprake van blokcoördinatoren, afdelingshoofden en het bedrijfshoofd. Zij zijn allen aanwezig op de afdeling. Door veranderingen in de bedrijfsstructuur zal de functie van blokcoördinator gedurende de stage komen te vervallen.

##  4.2 Ervaring met het werk

De aard van het werk ligt bij het verzekeren van het risico dat klanten lopen om arbeids-ongeschikt te raken. Voordat een polis kan worden opgemaakt zijn er al diverse werkzaam-heden verricht, zoals het opstellen van een offerte, technische en medische acceptatie enzo-voort. Als de polis is opgemaakt dan kunnen er nog tal van mutaties voorkomen, deze komen ook voor rekening van de afdeling. Door al deze verschillende werkzaamheden is de diver-siteit hoog. De omvang van werkzaamheden kan verschillen, bepaalde mutaties zijn binnen een paar minuten gedaan en voor andere mutaties is uitgebreidere informatie nodig. Het ni-veau van de werkzaamheden verschilt, er zijn werkzaamheden bij welke ik niet direct zelf kan uitvoeren en waar extra uitleg nodig is. Andere werkzaamheden zijn wat eenvoudiger en gemakkelijk zelf uit te voeren. Door de stage heb ik meegekeken in de keuken van de verzekeringswereld. Tijdens de stage heb ik ‘geproefd’ aan de praktijk. Er kwamen verschil-lende aspecten uit de beroepspraktijk voorbij. Deze aspecten bestaan uit de aangeboden verze-keringsproducten maar ook het contact met de distributiepartners en klanten. De theorieën uit de voorafgaande lessen zijn een goede basis geweest voor de praktijk.

## 4.3 Het eigen functioneren

Gedurende de stage ben ik tegen punten aangelopen waar verbetering nodig is maar ik ben er ook achtergekomen dat ik competenties bezit die al ontwikkeld zijn.

### 4.3.1 Halverwege de stage

Tijdens de stage heb ik geleerd op welke punten ik sterk ben, en welke punten ontwikkeld moeten worden. Tijdens het functioneringsgesprek, halverwege de stage, heb ik samen met mijn begeleidster en een directe collega gekeken naar mijn competenties. Daaruit blijkt dat er goed ontwikkelde competenties aanwezig zijn, maar ook competenties om te verbeteren. Een punt van verbetering is dat conflicten niet uit de weg moeten worden gegaan. Dit vind ik zelf een moeilijk punt, omdat ik graag de goede vrede wil bewaren. Daarnaast moet ik proberen de meningen meer te scheiden van de feiten. Ook het doorvragen na een uitleg is een verbeter-punt, soms blijkt dat een opdracht niet helemaal juist geïnterpreteerd is.

De ontwikkelde competenties zijn het samenwerken met collega’s, proactief meewerken, planmatig werken, mondelinge en schriftelijke communicatie en het vragen van feedback. Deze punten zijn tijdens het functioneringsgesprek positief naar voren gekomen. Toch blijf ik gedurende de looptijd van de stage proberen deze te ontwikkelen.

### 4.3.2 Tegen het einde van de stage

Na het functioneringsgesprek ben ik extra gaan letten op de te ontwikkelen competenties. Momenteel loopt mijn stage bij REAAL bijna ten einde en ik merk dat ik vaker werkzaam-heden afwijs, omdat ik er geen tijd voor heb. In het begin van de stage nam ik te veel hooi op mijn vork, durfde niet goed nee te zeggen. Nu ik dat vaker doe, merk ik dat collega’s dit mij helemaal niet kwalijk nemen en dat de werkzaamheden meer verdeeld worden. Daarnaast vraag ik meer om feedback: mijn scriptie heb ik bij verschillende collega’s neergelegd om feedback op te geven. Discussies ontloop ik nog steeds wel, maar ik merk dat ik vaker mijn mening geef, ook als ik denk dat niet iedereen er mee eens is.

## 4.4 Doelstellingen

De doelstellingen voor deze stage zijn:

* Het toepassen van de theorie in de praktijk
* Het omgaan met een nieuwe werkomgeving
* Het testen van de eigen mogelijkheden in de praktijk
* Het aftasten van de loopbaanmogelijkheden
* Het behalen van mijn persoonlijke leerdoelen

### 4.4.1 Persoonlijke leerdoelen

De persoonlijke leerdoelen heb ik opgesteld, omdat ik deze stage wil gebruiken om mijzelf te ontwikkelen. De stage zie ik als een leerproces om de opleiding te kunnen afronden. Tevens wil ik de stage gebruiken om ervaring op te doen in de financiële wereld. Daarom heb ik persoonlijke leerdoelen opgesteld:

* Het ontwikkelen van het analytisch vermogen en oordeelsvorming
* Het leren doorvragen bij uitleg en problemen
* Verstrekken van informatie t.b.v. interne en externe belanghebbenden
* Klantgericht te werk gaan
* Geven van adviezen aan de afdeling
* Leveren van een bijdrage aan REAAL

## 4.5 Analyse van de aansluiting tussen school en praktijk

Tijdens de stage heb ik gemerkt dat de basiskennis over verzekeren wel aanwezig is, maar toch ben ik tegen een aantal dingen aangelopen. Naar mijn idee zou er meer informatie ver-strekt mogen worden over verzekeringen. Als ik een vergelijking maak met de kennis welke verstrekt is over het bankwezen en de hoeveelheid kennis over het verzekeringswezen denk ik dat het mogelijk moet zijn om meer vakken te wijden aan het verzekeringswezen. Hierin zou ik een onderscheid maken tussen particuliere en zakelijke verzekeringen. Het vak verzeke-ringsrecht moet zeker gegeven blijven worden, maar ik zou een extra vak willen volgen met betrekking tot de variatie in producten.

## 4.6 Het nut van de stage voor REAAL

REAAL heeft zeker ook baat bij de stage. Tijdens de stage heb ik verschillende werk-zaamheden verricht die voor REAAL van pas zijn gekomen. Zo heb ik een bestand ontwik-keld voor overzicht in de werkvoorraad. Ook heb ik werkzaamheden overgenomen, zodat de werkdruk van de medewerkers lager werd. De scriptie is gericht op het relatiebeheer binnen de AOV desk, daarvoor is REAAL kritisch onderzocht. Uit de scriptie zijn een aantal verbe-terpunten gekomen die REAAL kan overnemen. Deze verbeterpunten kunnen de relatie met de distributiepartners optimaliseren.

## 4.7 Leerervaringen

Tijdens de stage heb ik een hoop geleerd over de werkzaamheden van een verzekerings-maatschappij. Één van de leerervaringen is het reageren op een probleemsituatie waarbij partijen het niet met elkaar eens zijn. De eerste paar keer vond ik het lastig om een gesprek aan te gaan, maar na een paar keer met gloeiende wangen aan de telefoon te hebben gezeten draai ik er nu mijn hand niet meer voor om. Ook heb ik geleerd om nee te zeggen tegen op-drachten wanneer het al druk is. Ik heb geleerd dat het uit de weg gaan van discussies niet altijd positief is, soms is het beter om ergens tegen in te gaan.

## 4.8 Uitkomst van de assessments

Zowel halverwege als aan het einde van de stage zijn er gesprekken geweest tussen mijzelf en mijn begeleidster, mevrouw Kueter- Borghols en met een directe collega, mevrouw Korevaar. Deze gesprekken zijn heel nuttig om in het vervolg competenties te ontwikkelen.

### 4.8.1 Tussentijdse functioneringsgesprek met mevrouw Kueter- Borghols

Mevrouw Kueter- Borghols is mijn stagebegeleidster, zij is het afdelingshoofd van de AOV desk. Wekelijks worden er gesprekken gehouden waarin wordt besproken of er dingen zijn waar ik tegenaan loop, maar ook om te overleggen wat goed gaat. Mevrouw Kueter- Borghols geeft mij projecten om aan te werken, zij beoordeelt mij op zowel de stagewerkzaamheden, als op de projecten en de scriptie.

Het gesprek heeft plaatsgevonden op 13 april 2011. Het geheel van het gesprek heb ik als heel positief ervaren. Er is per competentie gekeken hoe deze zicht heeft geuit tijdens het eerste gedeelte van de stage.

**Competentie:**

* *Analytisch vermogen en oordeelsvorming*: Deze competentie wordt als voldoende beoordeeld. Mevrouw Kueter- Borghols schrijft dat ik een snelle leerlinge ben, die zaken snel doorheeft. Wel geeft mevrouw Kueter- Borghols als tip dat ik minder moet kijken naar de meningen en meer naar de feiten.
* *Proactiviteit*: Deze competentie wordt als voldoende beoordeeld. In het begin had ik een wat meer afwachtende houding, naarmate de stage vordert is dit veranderd in een proactieve houding. Wel zou ik meer voor mezelf mogen opkomen en wat meer vertrouwen mogen hebben in het eigen kunnen.
* *Planmatig werken*: Deze competentie wordt als goed beoordeeld. Mevrouw Kueter- Borghols vindt dat ik heel gestructureerd werk, goed voorbereid en de juiste resultaten uit een overleg haal. Wel zou ik wat vaker feedback en hulp moeten vragen.
* *Mondelinge communicatie*: Deze competentie wordt als voldoende beoordeeld. Mevrouw Kueter- Borghols ziet graag dat ik wat meer doorvraag zodat ik voor 100% zeker weet wat er moet gebeuren. Nu worden opdrachten soms net wat anders uitgevoerd.
* *Schriftelijke communicatie*: Deze competentie wordt als goed beoordeeld. Mevrouw Kueter- Borghols vindt mij heel secuur in de schriftelijke communicatie.
* *Integriteit en sensitiviteit*: Deze competentie wordt als goed beoordeeld. Mevrouw Kueter- Borghols vindt mij een heel betrokken collega, die snel contact maakt en op mensen af durf te stappen. Ik toon interesse in mijn omgeving. Wel geeft mevrouw Kueter- Borghols mij als tip mee dat ik niet altijd alleen aardig gevonden moet worden, dan kan ik aan mezelf voorbij gaan. Ook het uit te weg gaan van conflicten moet ik verbeteren, een conflict kan soms erg opluchten. Wel vindt mevrouw Kueter- Borghols mij zeer klantgericht.
* *Samenwerken:* Deze competentie wordt als goed beoordeeld, de toelichting is hetzelfde als bij de competentie integriteit en sensitiviteit.
* *Feedback en lerend vermogen*: Deze competentie wordt als voldoende beoordeeld. Mevrouw Kueter- Borghols vindt dat de dingen snel opgepakt worden en dat moeilijke zaken, zoals het opnemen van de telefoon, niet uit de weg worden gegaan. Ook wil ik graag weten waar verbetering toegepast kan worden en sta ik open voor feedback.

### 4.8.2 Tussentijdse functioneringsgesprek met mevrouw Korevaar

Mevrouw Korevaar is mijn directe collega, vanaf het begin van de stage begeleidt zij mij bij de werkzaamheden. Tijdens het functioneringsgesprek heeft zij mij vooral beoordeeld op de werkzaamheden passend bij de AOV desk.

Het geheel van het gesprek heb ik als heel positief ervaren. Er is per competentie gekeken hoe deze zicht heeft geuit tijdens het eerste gedeelte van de stage.

**Competentie:**

* *Analytisch vermogen en oordeelsvorming*: Deze competentie wordt als voldoende beoordeeld. Mevrouw Korevaar vindt dat de hoofdlijnen goed in de gaten gehouden moeten worden. Tevens vindt mevrouw Korevaar dat er kritische vragen worden gesteld.
* *Proactiviteit:* Deze competentie wordt als voldoende beoordeeld, het voorstellen van nieuwe werkzaamheden wordt zelfs als goed beoordeeld. Het ja of nee durven zeggen is een punt voor verbetering. Als tip geeft mevrouw Korevaar mij mee dat ik goed mijn eigen terrein moet afbakenen.
* *Planmatig werken*: Deze competentie wordt als voldoende beoordeeld. Afspraken nakomen en afspraken maken worden ruim voldoende beoordeeld. Als tip geeft mevrouw Korevaar dat er meer feedback gevraagd kan worden.
* *Mondelinge communicatie*: Deze competentie wordt als voldoende beoordeeld, de actieve luisterhouding zelfs als goed. Mevrouw Korevaar vindt dat de werkzaamheden serieus worden opgepakt.
* *Schriftelijke communicatie*: Deze competentie wordt als goed beoordeeld. Als er twijfel is wordt dit nagevraagd bij collega’s.
* *Integriteit en sensitiviteit*: Deze competentie wordt ruim voldoende beoordeeld. Mevrouw Korevaar oordeelt dat het inlevingsvermogen en het begrijpen van een ander goed gaat. Er is belangstelling voor collega’s en er wordt regelmatig naar gevraagd.
* *Samenwerken*: Deze competentie wordt ruim voldoende beoordeeld. Het helpen van collega’s wordt zelfs als goed beoordeeld. Mevrouw Korevaar vindt dat de samenwerking goed gaat en dat iedere collega het goed kan vinden met mij.
* *Feedback en lerend vermogen*: Deze competentie wordt voldoende beoordeeld. Als tip geeft mevrouw Korevaar mee dat er meer naar voorbeelden gevraagd kan worden.

### 4.8.3 Eigen evaluatie

Tijdens de gesprekken heb ik mij goed kunnen vinden in de punten van zowel mevrouw Kueter- Borghols als mevrouw Korevaar. Mijn eigen assessment verschilde dan ook niet veel van de ingevulde assessments. De punten die ik in het tweede gedeelte van de stage dan ook wil gaan verbeteren zijn het doorvragen, het vragen om meer feedback en het vertrouwen hebben in mezelf. Tevens wil ik werken aan het opkomen voor mezelf, ik weet dat ik graag aardig gevonden wil worden en ik heb een hekel aan conflicten. Mevrouw Kueter- Borghols wees mij er terecht op dat dit een heel negatieve uitwerking kan hebben. Dit is dan ook een punt waar ik aan wil werken, al denk ik wel dat dit het moeilijkste punt voor mij word.

### 4.8.4 Persoonlijke leerdoelen en aandachtspunten

Na het bespreken van de assessments is gebleken dat er een aantal punten zijn waar ik mijzelf verder kan ontwikkelen. Voor de toekomst ga ik leren nee te zeggen waar dit nodig is, om mezelf niet weg te cijferen voor anderen. Ook ga ik werken aan het vertrouwen hebben in mijzelf en mijn kunnen. Tot slot wil ik me ervan bewust worden dat ik meer om feedback moet vragen, ik merk dat ik het soms bezwaarlijk vind om collega’s hierom te vragen. Deze punten hebben voornamelijk mijn aandacht, omdat ik deze zelf belangrijk vind om te ontwikkelen.

## 4.9 Gemist tijdens de stage

Tijdens de stage ben ik me er niet bewust van dat ik iets gemist heb. De begeleiding vanuit school door mevrouw van Baaren was goed geregeld. We hielden contact via de mail en zijn regelmatig bij elkaar gekomen om de stage en de scriptie door te nemen. De stagebege-leidster, mevrouw Kueter- Borghols, heeft mij vanuit REAAL geholpen met de scriptie en collega’s hebben mij begeleidt om werkzaamheden eigen te maken. Doordat ik nog wat tentamens had openstaan tijdens de stage maakte ik lange dagen bij REAAL. Zo kon ik mijn uren halen en toch de lessen volgen. Er zijn momenten geweest dat ik de tijd miste om alles op tijd af te ronden.

# 5 Eindoordeel en adviezen

**REAAL**

De stage bij REAAL heb ik heel positief ervaren. Mijn stagebegeleidster, mevrouw Kueter- Borghols heeft mij wekelijks advies gegeven en geholpen wanneer dit nodig was. Ook de scriptie heeft mevrouw Kueter- Borghols meerdere malen doorgenomen en aangevuld.

Collega’s hebben mij geholpen bij het aanleren van werkzaamheden, met name mevrouw Korevaar heeft mij vaak op weg geholpen. Mevrouw Korevaar is destijds aangewezen om mij te begeleiden, het hebben van een direct aanspreekpunt op de werkvloer was heel prettig.

**Hogeschool Utrecht**

De lessen voorafgaande aan de stage zijn, naar mijn idee, meer gericht op het bankwezen. De basiskennis van het verzekeren is bij mij wel aanwezig door deze vakken, maar ik had graag wat specifieker op de verschillende verzekeringen ingegaan. Op de afdeling AOV heb ik meer informatie gekregen over hoe het allemaal precies in zijn werk gaat.

Mevrouw van Baaren is een goede docentbegeleider geweest voor mij. Zij heeft mij support en motivatie gegeven en geholpen waar dit nodig was. De tips en adviezen zijn waar mogelijk was opgevolgd.

Een aantal aanbevelingen voor volgende stages:

* Wekelijkse bespreking tussen stagiaire en stagebegeleider
* Aanstellen van één direct aanspreekpunt op de werkvloer
* Meer vakken op school over het verzekeringswezen, en dan in het bijzonder uitgebreide informatie over verschillende verzekeringen
* Op afgesproken tijdstippen bespreking houden tussen stagiair en docentbegeleider om feedback te vragen over de scriptie

Over de gehele stageperiode heb ik de kans gehad om te ontwikkelen, zowel op het gebied van kennis over het verzekeringswezen, als persoonlijke ontwikkelingen. Ik heb gewerkt aan mijn competenties en heb mijn verbeterpunten verder ontwikkeld. Door de stage heb ik erva-ring opgedaan over het verzekeringswezen in de praktijk.

Voor de toekomstige stagiairs zou ik aanraden om een leuke stageplek te zoeken, bijvoorbeeld bij REAAL. Wanneer je het als stagiair naar je zin hebt, leer je snel, ga je met plezier en krijg je alle verslagen op tijd af.

# 6 Reflectie op de planning en uitvoering van de afstudeeropdracht

De stage bij REAAL is begonnen voor mij als een uitdaging. Het in de praktijk brengen van de theorie vond ik in het begin erg spannend, maar ik werd al snel opgenomen in de groep.

## 6.1 Probleemstelling

Voor deze stage heb ik mij verdiept in het relatiebeheer binnen de afdeling arbeidson-geschiktheidverzekering bij REAAL. Het verbeteren van het relatiebeheer was het hoofd-onderdeel van mijn onderzoek. De hoofdvraag en tevens probleemstelling van mijn onderzoek luidt als volgt: met welke middelen en handelingen op het gebied van relatiebeheer kan REAAL haar distributiepartners zo goed mogelijk van dienst zijn op het gebied van AOV en welke veranderingen zullen er op de afdeling moeten worden doorgevoerd voor optimalisatie van dit proces?

## 6.2 Methode(n)

Alvorens met het onderzoek te starten, ben ik op zoek gegaan naar de informatie die ik nodig zou hebben. Voor deze informatie heb ik verschillende bronnen geraadpleegd. Na de infor-matie geselecteerd te hebben ben ik begonnen met schrijven. Steeds heb ik de scriptie laten beoordelen door zowel mijn docent, als de stagebegeleidster en het bedrijfshoofd. Daarna ben ik met hun feedback verder aan de slag gegaan, hiervan is de scriptie het uiteindelijke resultaat.

## 6.3 Bronnen

De bronnen waarvan gebruik is gemaakt zijn literatuurbronnen, internetbronnen en monde-linge bronnen. De bronnenlijst is te vinden in de scriptie, bladzijde 32.

## 6.4 Beantwoording probleemstelling

Het beantwoorden van de probleemstelling is één van de laatste aspecten die uitgewerkt kan worden. Het onderzoek zelf vond ik leuk om te doen, het verschil van relatiebeheer tussen verschillende afdelingen van REAAL is verbazingwekkend. Het beantwoorden van de pro-bleemstelling gebeurt al in het verslag, maar in de hoofdstukken samenvatting en conclusies en aanbevelingen is het concrete antwoord te vinden.

## 6.5 Rapportage

Het opstellen van een rapport lijkt makkelijker gezegd dan gedaan. Er zijn een hoop punten waarop gelet moet worden. Zelf moest ik goed in de gaten houden dat ik woorden niet door elkaar ging gebruiken of informatie dubbel zou gebruiken in verschillende hoofdstukken. Uiteindelijk is het een mooi en volledig rapport geworden.

## 6.6 Inzet

Tijdens de stage heb ik mij volledig ingezet. Mijn doel voor de stage was zoveel mogelijk leren en te weten te komen over de praktijk. Dat is zeker gelukt. Mijn motivatie voor deze stage was ook afkomstig van het mogelijke afstuderen. Ik moest naast de stage ook nog een aantal vakken van school afsluiten. Als alles goed is, kan ik dit jaar afstuderen en gaan beginnen aan mijn verdere loopbaanontwikkeling.

**Bronnen**

##### Feedback assessment afstudeertraject

Naam student: Marjolein Goudriaan Ingevuld door: Willemijn Kueter- Borghols

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Invuldatum halverwege stage:Invuldatum einde stage:  | **Halverwege stage:** | **Einde stage:** |
| **1 = onvoldoende 2 = matig 3 = voldoende 4 = goed** | **1 2 3 4**  | **1 2 3 4**  |
| Analytisch vermogen en oordeelsvorming (totaal oordeel)…………………..* **Gaat op zoek naar oorzaken van problemen, komt niet te snel met een oplossing…**
* **Vergaart relevante informatie………………………………………………………………**
* **Houdt hoofdlijnen in de gaten, kan de kern van een probleem benoemen…………...**
* **Scheidt feiten van meningen……………………………………………………………….**
* **Onderkent dat er verschillende aspecten aan een vraag/probleem kleven; beziet situatie vanuit diverse invalshoeken, legt relaties tussen problemen………………….**
 |  |  |  **X**  |  |  |  |  |  |
|  |  | X |  |  |  |  |  |
|  |  | X |  |  |  |  |  |
|  | X |  |  |  |  |  |  |
|  | X |  |  |  |  |  |  |
|  |  | X |  |  |  |  |  |
| **Toelichting (halverwege de stage):****Marjolein is een snelle leerlinge, heeft zaken snel door en kijkt eerst naar oorzaken, in plaats van direct te komen met oplossingen. De tip die ik haar wil meegeven is om zich minder te laten leiden door meningen en meer te kijken naar de feiten.** **Toelichting (aan het einde van de stage):** |
|  | **Halverwege:** | **Einde stage:** |
| **1 = onvoldoende 2 = matig 3 = voldoende 4 = goed** | **1 2 3 4**  | **1 2 3 4**  |
| Proactiviteit (totaal oordeel)………………………………………………………* **Doet voorstellen voor nieuwe werkzaamheden i.p.v. af te wachten…………………**
* **Doet uit zichzelf pogingen een probleem op te lossen, blijft niet steken in klachten of bezwaren………………………………………………………………………………….**
* **Neemt initiatieven, doet niet alleen wat is opgedragen…………………………………**
* **Maakt keuzes, durft ja of nee te zeggen………………………………………………….**
 |  |  | **X** |  |  |  |  |  |
|  |  | **X** |  |  |  |  |  |
|  |  | **X** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **X** |  |  |  |  |
|  |  | **X** |  |  |  |  |  |
| **Toelichting (halverwege de stage):****Marjolein is heel pro-actief. In het begin had ze een wat afwachtende houding maar dit is snel veranderd in een pro-actieve houding. Een goed voorbeeld hiervan is de werkvoorraadrapportages. Ze zou af en toe wel nog wat meer voor zichzelf mogen opkomen en meer vertrouwen mogen hebben in haar eigen kunnen.****Toelichting (aan het einde van de stage):** |
|  | **Halverwege:** | **Einde stage:** |
| **1 = onvoldoende 2 = matig 3 = voldoende 4 = goed** | **1 2 3 4**  | **1 2 3 4**  |
| Planmatig werken (totaal oordeel)…………………………………………………* **Plant het eigen werk efficiënt , stelt de juiste prioriteiten……………………………**
* **Maakt duidelijke afspraken over resultaten, werkwijzen en deadlines………**
* **Komt afspraken na, komt op tijd…………………………………………………………...**
* **Controleert regelmatig of hij/zij nog op de goede weg zit en koppelt tijdig terug…….....................................................................................................................**
 |  |  |  | **X** |  |  |  |  |
|  |  |  | **X** |  |  |  |  |
|  |  |  | **X** |  |  |  |  |
|  |  |  | **X** |  |  |  |  |
|  |  | **X** |  |  |  |  |  |
| **Toelichting (halverwege de stage):****Marjolein werkt heel gestructureerd. Bereidt overleggen goed voor en zorgt dat ze de juiste resultaten uit een overleg haalt. Wel zou ze nog vaker de tijd en ruimte moeten vragen om feedback van mij of haar collega’s te vragen. Ze is niet het type wat snel om hulp vraagt.****Toelichting (aan het einde van de stage):** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Halverwege:** | **Einde stage:** |
| **1 = onvoldoende 2 = matig 3 = voldoende 4 = goed** | **1 2 3 4**  | **1 2 3 4**  |
| Mondelinge communicatie (totaal oordeel)**………………………………………………** * **Komt snel tot de kern van de zaak: kan hoofd- en bijzaken onderscheiden………….**
* **Is makkelijk verstaanbaar, hanteert een goed tempo, heeft een energieke, enthousiaste verteltoon……………………………………………………………………..**
* **Luistert: stelt relevante vragen, vat samen, maakt oogcontact, actieve luisterhouding………………………………………………………………………………..**
* **Reageert adequaat op vragen/bezwaren: begrijpt wat wordt bedoeld, vraagt door...**
* **Controleert of de boodschap is overgekomen: vat samen, stelt vragen………………**
* **Neemt initiatief in een gesprek door vragen te stellen, conclusies te trekken………**
 |  |  | **X** |  |  |  |  |  |
|  |  | **X** |  |  |  |  |  |
|  | **X** |  |  |  |  |  |  |
|  |  | **X** |  |  |  |  |  |
|  | **X** |  |  |  |  |  |  |
|  | **X** |  |  |  |  |  |  |
|  |  | **X** |  |  |  |  |  |
| **Toelichting (halverwege de stage):****Marjolein heeft soms wat moeite met doorvragen. Het lijkt of ze zich bezwaard voelt om door te vragen en dit merk je ook soms in terug in het feit dat ze de opdracht wat anders uitvoert dan oorspronkelijk was bedoeld. Ik zou Marjolein willen uitnodigen om veel meer door te vragen zodat ze zelf 100% zeker weet wat er moet gebeuren. Dit is ook helemaal niet erg gezien het feit dat ze nu eenmaal nog veel moet leren over de werkzaamheden op de afdeling.** **Toelichting (aan het einde van de stage):** |
|  | **Halverwege:** | **Einde stage:** |
| **1 = onvoldoende 2 = matig 3 = voldoende 4 = goed** | **1 2 3 4**  | **1 2 3 4**  |
| Schriftelijke communicatie (totaal oordeel)……………………………………* **Inhoud en opbouw sluiten aan bij de informatiebehoefte van de opdrachtgever: alle relevante informatie aanwezig, geen overbodige uitwijdingen…………………………**
* **Vormgeving (lay-out, spelling/formulering) is verzorgd………………………………….**
* **Formuleert correct en helder Nederlands………………………………………**
 |  |  |  | **X** |  |  |  |  |
|  |  |  | **X** |  |  |  |  |
|  |  |  | **X** |  |  |  |  |
|  |  |  | **X** |  |  |  |  |
| **Toelichting (halverwege de stage):****Marjolein is heel secuur in haar schriftelijke communicatie****Toelichting (aan het einde van de stage):** |
|  | **Halverwege:** | **Einde stage:** |
| **1 = onvoldoende 2 = matig 3 = voldoende 4 = goed** | **1 2 3 4**  | **1 2 3 4**  |
| Integriteit en sensitiviteit (totaal oordeel)………………………………………..* **Reageert op anderen met begrip voor hun positie of motieven, ook als hij/zij het er niet meer eens is……………………………………………………………………………**
* **Doet moeite een ander te begrijpen……………………………………………..**
* **Praat met respect over klanten, collega’s en de organisatie…………………………...**
* **Vormt zich een betrouwbaar beeld van wat anderen bedoelen, bezit inlevingsvermogen…………………………………………………………………………..**
* **Houdt rekening met gangbare normen en waarden in de organisatie (cultuur), met name als deze niet stroken met die van hem/haarzelf………………………………….**
* **Staat met vrijwel iedereen op goede voet………………………………………**
 |  |  |  | **X** |  |  |  |  |
|  |  |  | **X** |  |  |  |  |
|  |  |  | **X** |  |  |  |  |
|  |  |  | **X** |  |  |  |  |
|  |  |  | **X** |  |  |  |  |
|  |  |  | **X** |  |  |  |  |
|  |  |  | **X** |  |  |  |  |
| **Toelichting (halverwege de stage):****Marjolein is een hele betrokken collega. Ze maakt snel contact met haar collega’s en durft op mensen af te stappen. Ze is geïnteresseerd in haar omgeving. Ik heb wel het idee dat Marjolein graag aardig gevonden wil worden en hierdoor soms aan zichzelf voorbij gaat. Richting de klant is ze zeer klantgericht.****Toelichting (aan het einde van de stage):** |
|  | **Halverwege:** | **Einde stage:** |
| **1 = onvoldoende 2 = matig 3 = voldoende 4 = goed** | **1 2 3 4**  | **1 2 3 4**  |
| Samenwerken (totaal oordeel)………………………………………………………………..* **Is actief betrokken bij het tot stand komen van het teamresultaat……………………..**
* **Is bereid om collega’s te helpen…………………………………………………**
* **Luistert goed naar teamleden en voorkomt onduidelijkheden………………**
* **Staat open voor kritiek en geeft tijdig opbouwende kritiek……………………………...**
 |  |  |  | **X** |  |  |  |  |
|  |  |  | **X** |  |  |  |  |
|  |  |  | **X** |  |  |  |  |
|  |  |  | **X** |  |  |  |  |
|  |  |  | **X** |  |  |  |  |
| **Toelichting (halverwege de stage):****Zie punt integriteit en sensitiviteit****Toelichting (aan het einde van de stage):** |
|  | **Halverwege:** | **Einde stage:** |
| **1 = onvoldoende 2 = matig 3 = voldoende 4 = goed** | **1 2 3 4**  | **1 2 3 4**  |
| Feedback en lerend vermogen (totaal oordeel)………………………………………….* **Vraagt feedback over eigen aanpak en resultaten (wat ging goed, wat niet, wat kan beter)………………………………………………………………………………………….**
* **Luistert naar feedback en past gedrag zo nodig aan……………………………………**
* **Behandelt kritiek als informatie over het effect van zijn/haar eigen acties: vraagt door naar feiten en verwachtingen………………………………………………………...**
* **Kiest gaandeweg eigen ontwikkeldoelen, gespecificeerd in acties en resultaten……**
* **Maakt zich snel nieuwe kennis of werkwijzen eigen…………………………..**
 |  |  | **X** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **X** |  |  |  |  |
|  |  |  | **X** |  |  |  |  |
|  |  | **X** |  |  |  |  |  |
|  |  | **X** |  |  |  |  |  |
|  |  | **X** |  |  |  |  |  |
| **Toelichting (halverwege de stage):****Marjolein pakt de dingen snel op en gaat moeilijke zaken niet uit de weg (zoals telefoon opnemen).** **Ze wil graag weten hoe ze dingen beter kan doen en staat open voor feedback****Toelichting (aan het einde van de stage):** |

##### Feedback assessment afstudeertraject

Naam student:Marjolein Goudriaan Ingevuld door: Caroline Korevaar

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Invuldatum halverwege stage:Invuldatum einde stage:  | **Halverwege stage:** | **Einde stage:** |
| **1 = onvoldoende 2 = matig 3 = voldoende 4 = goed** | **1 2 3 4**  | **1 2 3 4**  |
| Analytisch vermogen en oordeelsvorming (totaal oordeel)…………………..* **Gaat op zoek naar oorzaken van problemen, komt niet te snel met een oplossing…**
* **Vergaart relevante informatie………………………………………………………………**
* **Houdt hoofdlijnen in de gaten, kan de kern van een probleem benoemen…………...**
* **Scheidt feiten van meningen……………………………………………………………….**
* **Onderkent dat er verschillende aspecten aan een vraag/probleem kleven; beziet situatie vanuit diverse invalshoeken, legt relaties tussen problemen………………….**
 |  |  |  **X**  |  |  |  |  |  |
|  |  | X |  |  |  |  |  |
|  |  | X |  |  |  |  |  |
|  |  | X |  |  |  |  |  |
|  |  | X |  |  |  |  |  |
|  |  | X |  |  |  |  |  |
| **Toelichting (halverwege de stage): Je stelt kritische vragen, blijft gericht op de hoofdlijnen.****Toelichting (aan het einde van de stage):** |
|  | **Halverwege:** | **Einde stage:** |
| **1 = onvoldoende 2 = matig 3 = voldoende 4 = goed** | **1 2 3 4**  | **1 2 3 4**  |
| Proactiviteit (totaal oordeel)………………………………………………………* **Doet voorstellen voor nieuwe werkzaamheden i.p.v. af te wachten…………………**
* **Doet uit zichzelf pogingen een probleem op te lossen, blijft niet steken in klachten of bezwaren………………………………………………………………………………….**
* **Neemt initiatieven, doet niet alleen wat is opgedragen…………………………………**
* **Maakt keuzes, durft ja of nee te zeggen………………………………………………….**
 |  |  | **X** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **X** |  |  |  |  |
|  |  | **X** |  |  |  |  |  |
|  |  | **X** |  |  |  |  |  |
|  | **X** | **x** |  |  |  |  |  |
| **Toelichting (halverwege de stage): Baken goed je eigen terrein af. Je wilt graag helpen, dat is prima. Het kan ook een valkuil zijn.****Toelichting (aan het einde van de stage):** |
|  | **Halverwege:** | **Einde stage:** |
| **1 = onvoldoende 2 = matig 3 = voldoende 4 = goed** | **1 2 3 4**  | **1 2 3 4**  |
| Planmatig werken (totaal oordeel)…………………………………………………* **Plant het eigen werk efficiënt , stelt de juiste prioriteiten……………………………**
* **Maakt duidelijke afspraken over resultaten, werkwijzen en deadlines………**
* **Komt afspraken na, komt op tijd…………………………………………………………...**
* **Controleert regelmatig of hij/zij nog op de goede weg zit en koppelt tijdig terug…….....................................................................................................................**
 |  |  | **X** |  |  |  |  |  |
|  |  | **X** | **X** |  |  |  |  |
|  |  | **x** | **X** |  |  |  |  |
|  |  | **X** |  |  |  |  |  |
|  |  | **X** |  |  |  |  |  |
| **Toelichting (halverwege de stage): Vraag meer feedback, stel meer vragen.** **Toelichting (aan het einde van de stage):** |
|  | **Halverwege:** | **Einde stage:** |
| **1 = onvoldoende 2 = matig 3 = voldoende 4 = goed** | **1 2 3 4**  | **1 2 3 4**  |
| Mondelinge communicatie (totaal oordeel)**………………………………………………** * **Komt snel tot de kern van de zaak: kan hoofd- en bijzaken onderscheiden………….**
* **Is makkelijk verstaanbaar, hanteert een goed tempo, heeft een energieke, enthousiaste verteltoon……………………………………………………………………..**
* **Luistert: stelt relevante vragen, vat samen, maakt oogcontact, actieve luisterhouding………………………………………………………………………………..**
* **Reageert adequaat op vragen/bezwaren: begrijpt wat wordt bedoeld, vraagt door...**
* **Controleert of de boodschap is overgekomen: vat samen, stelt vragen………………**
* **Neemt initiatief in een gesprek door vragen te stellen, conclusies te trekken………**
 |  |  | **X** |  |  |  |  |  |
|  |  | **X** |  |  |  |  |  |
|  |  | **X** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **X** |  |  |  |  |
|  |  | **X** |  |  |  |  |  |
|  |  | **x** | **X** |  |  |  |  |
|  |  | **X** |  |  |  |  |  |
| **Toelichting (halverwege de stage):Je pakt de werkzaamheden serieus op. Vraag wat meer door en vat wat meer samen.** **Toelichting (aan het einde van de stage):** |
|  | **Halverwege:** | **Einde stage:** |
| **1 = onvoldoende 2 = matig 3 = voldoende 4 = goed** | **1 2 3 4**  | **1 2 3 4**  |
| Schriftelijke communicatie (totaal oordeel)……………………………………* **Inhoud en opbouw sluiten aan bij de informatiebehoefte van de opdrachtgever: alle relevante informatie aanwezig, geen overbodige uitwijdingen…………………………**
* **Vormgeving (lay-out, spelling/formulering) is verzorgd………………………………….**
* **Formuleert correct en helder Nederlands………………………………………**
 |  |  |  | **X** |  |  |  |  |
|  |  |  | **X** |  |  |  |  |
|  |  |  | **X** |  |  |  |  |
|  |  |  | **X** |  |  |  |  |
| **Toelichting (halverwege de stage): Bij twijfel overleg je met collega’s. Heel goed!****Toelichting (aan het einde van de stage):** |
|  | **Halverwege:** | **Einde stage:** |
| **1 = onvoldoende 2 = matig 3 = voldoende 4 = goed** | **1 2 3 4**  | **1 2 3 4**  |
| Integriteit en sensitiviteit (totaal oordeel)………………………………………..* **Reageert op anderen met begrip voor hun positie of motieven, ook als hij/zij het er niet meer eens is……………………………………………………………………………**
* **Doet moeite een ander te begrijpen……………………………………………..**
* **Praat met respect over klanten, collega’s en de organisatie…………………………...**
* **Vormt zich een betrouwbaar beeld van wat anderen bedoelen, bezit inlevingsvermogen…………………………………………………………………………..**
* **Houdt rekening met gangbare normen en waarden in de organisatie (cultuur), met name als deze niet stroken met die van hem/haarzelf………………………………….**
* **Staat met vrijwel iedereen op goede voet………………………………………**
 |  |  | **x** | **X** |  |  |  |  |
|  |  | **X** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **X** |  |  |  |  |
|  |  | **X** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **X** |  |  |  |  |
|  |  | **X** |  |  |  |  |  |
|  |  | **X** |  |  |  |  |  |
| **Toelichting (halverwege de stage): Je vraagt regelmatig hoe het met een collega gaat / of met een familielid van een collega. Je hebt belangstelling voor het wel en wee van collega’s. Goed! Probeer wel meer voor jezelf op te komen.** **Toelichting (aan het einde van de stage):** |
|  | **Halverwege:** | **Einde stage:** |
| **1 = onvoldoende 2 = matig 3 = voldoende 4 = goed** | **1 2 3 4**  | **1 2 3 4**  |
| Samenwerken (totaal oordeel)………………………………………………………………..* **Is actief betrokken bij het tot stand komen van het teamresultaat……………………..**
* **Is bereid om collega’s te helpen…………………………………………………**
* **Luistert goed naar teamleden en voorkomt onduidelijkheden………………**
* **Staat open voor kritiek en geeft tijdig opbouwende kritiek……………………………...**
 |  |  | **x** | **X** |  |  |  |  |
|  |  | **X** | **x** |  |  |  |  |
|  |  |  | **X** |  |  |  |  |
|  |  | **X** |  |  |  |  |  |
|  |  | **X** |  |  |  |  |  |
| **Toelichting (halverwege de stage): Werkt goed samen, kan het met iedere collega vinden.** **Toelichting (aan het einde van de stage):** |
|  | **Halverwege:** | **Einde stage:** |
| **1 = onvoldoende 2 = matig 3 = voldoende 4 = goed** | **1 2 3 4**  | **1 2 3 4**  |
| Feedback en lerend vermogen (totaal oordeel)………………………………………….* **Vraagt feedback over eigen aanpak en resultaten (wat ging goed, wat niet, wat kan beter)………………………………………………………………………………………….**
* **Luistert naar feedback en past gedrag zo nodig aan……………………………………**
* **Behandelt kritiek als informatie over het effect van zijn/haar eigen acties: vraagt door naar feiten en verwachtingen………………………………………………………...**
* **Kiest gaandeweg eigen ontwikkeldoelen, gespecificeerd in acties en resultaten……**
* **Maakt zich snel nieuwe kennis of werkwijzen eigen…………………………..**
 |  |  | **X** |  |  |  |  |  |
|  |  | **X** |  |  |  |  |  |
|  |  | **X** |  |  |  |  |  |
|  |  | **X** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | **X** |  |  |  |  |  |
| **Toelichting (halverwege de stage): Vraag wat meer voorbeelden.** **Toelichting (aan het einde van de stage):** |

1. Auteur onbekend (2011). *Geschiedenis*. reaal.nl/overreaal/geschiedenis (17 mei 2011) [↑](#footnote-ref-1)