



RAPPORTAGE SELECTIEASSESSMENT



PERSOONLIJK EN VERTROUWELIJK

Opdrachtgever:	Opdrachtgever
Naam deelnemer:	Deelnemer
Doelfunctie:	Teamleider Servicedesk

MENSENWERK IN DE MAAK

Ontwikkeling | Outplacement | Re-integratie

Hoofdkantoor Bosmaatweg 51 | 7556 PJ Hengelo | T 085 043 19 00 | info@mepd.nl | mepd.nl
IBAN NL60 ABNA 0568 0085 88 | KvK Enschede 08 08 78 31



DOELSTELLING

Opdrachtgever heeft MEPD gevraagd om een selectieassessment uit te voeren. Dit om vast te stellen of Deelnemer beschikt over de cognitieve capaciteiten, de persoonlijkheidskenmerken, waarden en kritisch redeneervermogen om de rol van Teamleider Servicedesk succesvol te gaan vervullen.

Naast het functieprofiel heeft Opdrachtgever aangegeven dat de volgende competenties belangrijk zijn voor het succesvol functioneren in deze functie:

- Leidinggeven
- Besluitvaardigheid
- Communicatieve vaardigheid
- Plannen en organiseren

Het gewenste cognitieve niveau is HBO.

Vanuit het assessment moet blijken of Deelnemer op dit moment geschikt is voor de doelfunctie.

PROGRAMMA

Het totale programma bevat de volgende onderdelen:

- Persoonlijk interview met de assessor
- Uitvoeren metingen
 1. Capaciteitenonderzoek (abstract redeneren, cijferreeksen, verbale analogieën)
 2. Kritisch denkvermogen
 3. Persoonlijkheidskenmerken en waarden (drijfveren)
- Nabespreking met Deelnemer
- Rapportage

SAMENVATTING

Deelnemer komt naar voren als een mensgerichte en betrokken leidinggevende met relevante ervaring in het aansturen, coachen en ontwikkelen van klantcontactteams. Hij maakt een gemotiveerde indruk, neemt graag verantwoordelijkheid en voelt zich het meest op zijn plek in een rol waarin hij dicht op de operatie kan blijven en zichtbaar van betekenis kan zijn voor medewerkers en resultaten. In zijn aanpak combineert hij betrokkenheid bij mensen met aandacht voor dienstverlening, teamontwikkeling en het realiseren van afgesproken doelen.



Uit de cognitieve metingen blijkt dat Deelnemer op de onderdelen abstract redeneren, cijferreeksen en verbale analogieën op het gevraagde HBO-niveau presteert. Tegelijkertijd laat de meting op kritisch redeneren (hetgeen nodig is voor effectieve analyse en besluitvorming) een duidelijk lager resultaat zien, wat maakt dat hij in situaties met veel onvolledige informatie, complexe afwegingen en zwaarwegende besluitvorming baat heeft bij heldere kaders, afstemming en toetsing van aannames.

Zijn persoonlijkheidsprofiel en interview laten zien dat hij sterk is in het creëren van vertrouwen, het begeleiden van medewerkers en het bewaren van rust onder druk. Voor de rol van Teamleider Servicedesk biedt dit een goede basis, maar er moet aandacht zijn voor het expliciet nemen van besluiten, het structureren van de aansturing en het opereren binnen een technisch en organisatorisch complexere context.

Op basis van het totale beeld achten wij Deelnemer in potentie passend voor de rol van Teamleider Servicedesk, waarbij zijn kracht vooral ligt in het mensgericht leidinggeven, het creëren van vertrouwen en het dicht op de operatie blijven. Tegelijkertijd laat het assessment zien dat de functie, gezien de vereiste besluitvaardigheid in complexe situaties en het beroep op kritisch denkvermogen, op dit moment ook duidelijke ontwikkelvragen met zich meebrengt. Wij achten hem daarom passend voor de functie, mits er in de startfase sprake is van duidelijke kaders, begeleiding en ondersteuning bij structureren, prioritering en besluitvorming.

COMPETENTIES

Leidinggeven

Deelnemer laat in zijn loopbaan en in het gesprek zien dat hij zich prettig voelt in een leidinggevende rol waarin coaching, zichtbaarheid en teamontwikkeling centraal staan. Hij is sterk gericht op het leren kennen van zijn medewerkers, zoekt actief de verbinding en wil begrijpen wat mensen nodig hebben om goed te functioneren. Daarmee sluit zijn stijl goed aan bij het motiveren, begeleiden en in positie brengen van medewerkers. Voor deze functie is wel van belang dat hij zijn leidinggevende stijl ook in een meer technisch-inhoudelijke en complexere omgeving voldoende weet te structureren. Met name het duidelijk neerzetten van verwachtingen, het bewaken van voortgang en het tijdig opschalen of ingrijpen vragen hierin om bewuste aandacht.



Besluitvaardigheid

Ten aanzien van besluitvaardigheid ontstaat een genuanceerd beeld. Deelnemer maakt een bedachtzame indruk en wil beslissingen zorgvuldig voorbereiden, waarbij hij actief ophaalt wat er leeft in het team. Dat past bij zijn mensgerichte stijl en helpt om draagvlak te creëren. Tegelijkertijd laat zowel het interview als de meting op kritisch denkvermogen zien dat besluitvorming in situaties met beperkte informatie, tegengestelde belangen of grotere complexiteit voor hem een aandachtspunt is. In een rol als Teamleider Servicedesk, waarin snel schakelen en keuzes maken onder druk regelmatig nodig zijn, is het daarom belangrijk dat hij zich verder ontwikkelt in het sneller afbakenen van situaties, het expliciet nemen van besluiten en het vasthouden van richting, ook wanneer nog niet alle informatie beschikbaar is.

Communicatieve vaardigheid

Communicatief laat Deelnemer een toegankelijke en open stijl zien. Hij zoekt gemakkelijk het gesprek, luistert naar anderen en probeert standpunten en weerstanden eerst goed te begrijpen voordat hij handelt. In de aansturing van medewerkers is dit een duidelijke kracht, omdat het vertrouwen en samenwerking bevordert. Ook sluit dit aan bij de competentie zoals die voor de functie is geformuleerd: complexe zaken helder overbrengen, afstemmen met verschillende gesprekspartners en goed samenvatten. Een aandachtspunt is dat zijn sterke focus op relatie en begrip er soms toe kan leiden dat hij te lang in overleg blijft of minder snel een duidelijke grens stelt. Effectieve communicatie in deze rol vraagt daarom niet alleen verbinding, maar ook helderheid, richting en standvastigheid wanneer de situatie daarom vraagt.

Plannen en organiseren

Voor plannen en organiseren zijn er voldoende aanknopingspunten aanwezig. Deelnemer is doelgericht, werkt graag binnen duidelijke kaders en lijkt gemotiveerd door concrete verwachtingen en heldere doelen. In zijn eerdere rollen heeft hij gewerkt met KPI's, coachingstructuren en dag- of weekritmes, wat een bruikbare basis vormt voor deze competentie. Tegelijkertijd laat zijn profiel ook zien dat hij minder vanzelfsprekend sterk leunt op structuur, detailborging en systematiek. In de rol van Teamleider Servicedesk vraagt dit om het bewust aanbrengen van ritme, prioritering en opvolging, zeker in een omgeving waarin incidenten, escalaties en verschillende stakeholders gelijktijdig aandacht vragen. Wanneer die structuur goed is ingericht, lijkt hij deze competentie voldoende te kunnen inzetten.



STERKE PUNTEN

Een duidelijk sterk punt van Deelnemer is zijn mensgerichte manier van leidinggeven. Hij investeert zichtbaar in de relatie met medewerkers, wil weten wat er speelt en haalt motivatie uit het begeleiden van mensen in hun ontwikkeling. Daarmee brengt hij rust, toegankelijkheid en betrokkenheid in zijn aansturing. In teams waarin vertrouwen, coaching en mensgericht leiderschap belangrijk zijn, is dit een waardevolle kwaliteit.

Daarnaast beschikt hij over een stabiele en rustige basis in zijn persoonlijk profiel. Hij blijft over het algemeen kalm onder druk, is sociaal vaardig in zijn manier van werken en zoekt van nature samenwerking op. Ook cognitief laat hij op meerdere onderdelen een passend niveau zien voor de functie, met resultaten op het gevraagde HBO-niveau op abstract redeneren, numeriek redeneren en verbaal redeneren. Deze combinatie van cognitieve basis, betrokken leiderschap en rust in de omgang maakt dat hij in potentie goed kan aansluiten bij een operationeel leidinggevende rol.

ONTWIKKELPUNTEN

Een belangrijk ontwikkelpunt voor Deelnemer ligt in het nemen van besluiten in situaties waarin sprake is van complexiteit, onvolledige informatie of tegengestelde belangen. Hij heeft de neiging om zorgvuldig af te stemmen en eerst breed op te halen wat er speelt, wat helpend is voor draagvlak, maar in een operationele en technische omgeving ook tot vertraging kan leiden. Juist in de rol van Teamleider Servicedesk is het van belang dat hij leert sneller hoofd- en bijzaken te scheiden, richting te bepalen en besluiten expliciet te nemen.

Daarnaast vraagt de functie om een meer gestructureerde manier van werken dan tot nu toe in zijn loopbaan zichtbaar is geweest. Het aanbrengen van ritme, prioriteiten, opvolging en heldere rapportagelijnen is essentieel om overzicht te houden op incidenten, escalaties en teamsturing. Ook helpt het hem om bewust te schakelen tussen mensgericht leiderschap enerzijds en duidelijk, begrenzend en corrigerend optreden anderzijds. Zijn ontwikkelbaarheid lijkt aanwezig, maar dit vraagt in de startfase om begeleiding en duidelijke kaders.



TIPS VOOR DE ORGANISATIE

Voor een succesvolle start is het raadzaam om Deelnemer duidelijke kaders, verwachtingen en bevoegdheden mee te geven. Met name op het gebied van escalaties, prioritering, besluitvorming en rapportagelijnen helpt het wanneer vooraf helder is wat binnen zijn rol van Teamleider Servicedesk van hem verwacht wordt en wanneer afstemming of opschaling nodig is. Deze duidelijkheid ondersteunt hem om sneller positie te nemen en met vertrouwen besluiten te nemen.

Daarnaast is het aan te bevelen hem in de eerste periode actief te begeleiden in het structureren van de operatie. Denk hierbij aan ondersteuning bij het inrichten van overlegstructuren, KPI-sturing, prioriteitenstelling en het expliciet vastleggen en opvolgen van acties. Een leidinggevende of sparringpartner die met hem kan reflecteren op besluitmomenten, complexiteit en leiderschapsdilemma's zal zijn ontwikkelcurve waarschijnlijk versnellen. In een context waarin hij dichtbij de operatie kan blijven én tegelijk geholpen wordt om steviger te sturen, lijkt de kans het grootst dat hij goed tot zijn recht komt.

GELDIGHEIDSDUUR EN VERTROUWELIJKHEID

Deze rapportage kent een geldigheidsduur van maximaal twee jaar. Het rapport is vertrouwelijk en besproken met Deelnemer.

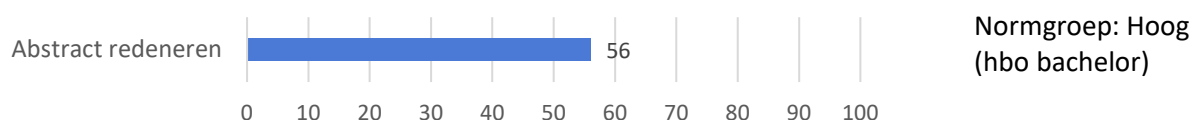
Bijlage 1. Capaciteitenonderzoek

Abstract redeneren resultaten

De submeting abstract redeneren meet fluïde intelligentie. Deze non-verbale meting omvat het identificeren van relaties en van patronen in afzonderlijke stukjes informatie. Metingen van deze aard worden beschouwd als een van de beste meetinstrumenten van algemeen cognitief vermogen.

Abstract redeneren meet in hoeverre een individu in staat is om lateraal te denken, onbekende problemen op te lossen, betekenis te geven aan verwarrende informatie en geeft inzicht in hoe groot de kans is dat iemand nieuwe concepten en taken zich eigen kan maken.

Interpretatie van de resultaten



De score van Deelnemer is gelijk aan of hoger dan 56 procent van de geselecteerde normgroep.

Wat betekent dit?

Deelnemer is waarschijnlijk in staat om op hoog niveau waar te nemen en helder te denken, wat nodig is om betekenis uit verwarring en ambiguïteit te halen. Deze score betekent dat Deelnemer waarschijnlijk:

- Meestal subtiele relaties tussen zaken onderscheidt;
- Relevante informatie vanuit verschillende perspectieven integreert;
- Meestal correcte conclusies trekt op basis van beschikbare informatie;
- Minder voor de hand liggende oorzaken van problemen identificeert; en
- Over het algemeen inzicht in non-verbale problemen ontwikkelt.

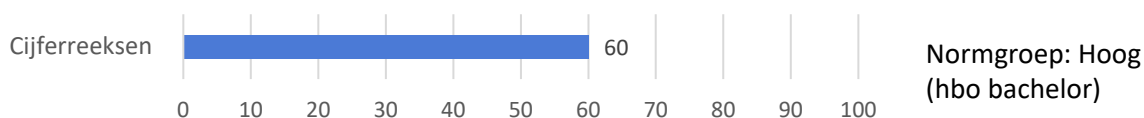
Cijferreeksen resultaten

Deze submeting meet het vermogen om inductief redeneren met getallen toe te passen. De deelnemer dient het patroon in de cijferreeks te ontdekken en het daaropvolgende logische getal te bepalen.

Numeriek inductief redeneren richt zich op de cognitieve processen die nodig zijn om met getallen om te gaan en nieuwe of complexe problemen op te lossen die meerdere stappen kunnen omvatten. Het gaat om het identificeren van patronen en het zoeken naar de relaties tussen de getallen, om vervolgens te kunnen bepalen welk getal de reeks compleet maakt.

Het kunnen afronden van de submeting vereist een basiskennis van optellen, aftrekken en vermenigvuldigen, maar vereist geen diepgaande kennis van numerieke berekeningen of computervaardigheden.

Interpretatie van de resultaten



De score van Deelnemer is gelijk aan of hoger dan 60 procent van de geselecteerde normgroep.

Wat betekent dit?

Dat Deelnemer voldoende presteert bij taken die inductief redeneren met numerieke gegevens vereisen. Deze score betekent dat Deelnemer waarschijnlijk:

- Redelijk consistent inductief redeneren toepast bij het analyseren van numerieke informatie;
- Betekenis geeft aan de meeste numerieke informatie;
- Meestal relaties tussen numerieke gegevens kan herkennen; en
- Belangrijke numerieke informatie herkent die nodig is voor effectieve besluitvorming.

Verbale analogieën resultaten

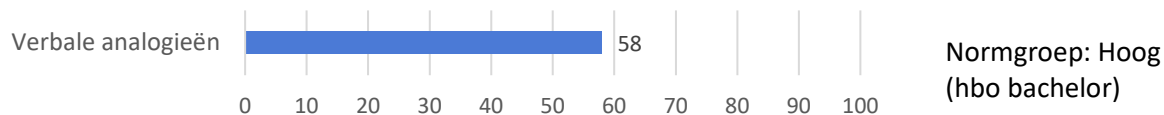
De submeting verbale analogieën meet het vermogen om complexe concepten te begrijpen en het vermogen om verbanden tussen woordparen te identificeren.

Deze submeting biedt een efficiënte en effectieve manier om redeneerprocessen in kaart te brengen en verbaal begrip, inductief redeneren en analytische intelligentie te meten.

In plaats van te focussen op eenvoudige vloeiendheid van een taal of woordenschatherkenning, richt deze meting zich op het vermogen om constructief te denken en subtiele relaties te herkennen tussen schijnbaar verschillende concepten of ideeën, om overeenkomsten te vinden tussen de concepten en om ideeën op een abstract niveau te verwerken.

Resultaten van deze submeting worden gebruikt om succes te voorspellen in posities die het begrijpen van complexe verbale relaties en vaardigheid bij het verwerken van verbale concepten vereisen.

Interpretatie van de resultaten



De score van Deelnemer is gelijk aan of hoger dan 58 procent van de geselecteerde normgroep.

Wat betekent dit?

Deelnemer is waarschijnlijk in staat om te presteren op taken die inzicht vereisen in complexe verbale relaties en waarbij vaardigheden nodig zijn om verbale concepten te interpreteren. Deze score betekent dat Deelnemer waarschijnlijk:

- Subtiele relaties tussen ogenschijnlijk verschillende concepten of ideeën herkent;
- Relevante informatie vanuit verschillende perspectieven integreert;
- De potentiële gevolgen van beslissingen en acties erkent;
- Argumenten om standpunten te ondersteunen ontwikkelt; en
- Redelijk snel nieuwe concepten leert.

Bijlage 2. Kritisch denkvermogen

Deze meting is ontworpen om vaardigheden en vermogens met betrekking tot kritisch denken te meten. Kritisch denken kan gedefinieerd worden als het vermogen om problemen te identificeren en te analyseren, evenals het vermogen om relevante informatie te verzamelen en te evalueren om zo tot een passende en logische conclusie te komen.

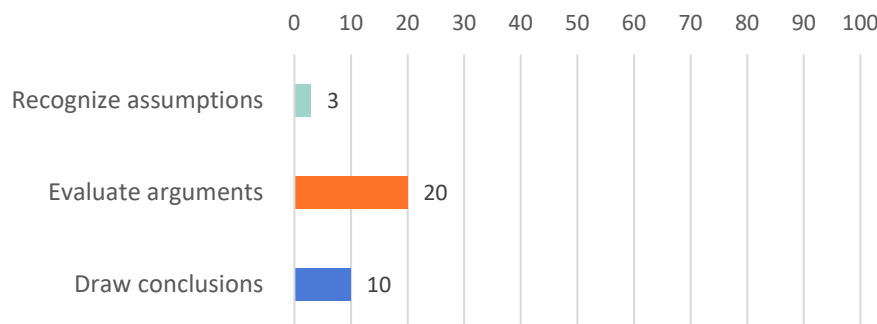
Normgroep: hbo

Percentielscore Deelnemer: 2%

De score van Deelnemer was beter of gelijk aan 2% van de mensen uit een groep die de meting eveneens heeft gemaakt. Deze normgroep is hierboven weergegeven.

In vergelijking met mensen uit de normgroep, is Deelnemer waarschijnlijk in mindere mate vaardig en consistent in het toepassen van kritisch denken, hetgeen nodig is voor een effectieve analyse en besluitvorming.

De resultaten zijn opgebouwd uit drie subschalen:



Recognize assumptions (aannames herkennen)

Aannames zijn beweringen die voor waar worden aangenomen bij afwezigheid van bewijs. Het identificeren van deze aannames brengt ontbrekende informatie aan het licht en verbreedt het perspectief op een bepaalde kwestie. Aannames kunnen direct of indirect naar voren gebracht worden. Wanneer iemand zich bewust is van deze aannames en direct kan beoordelen of deze van toepassing zijn op een situatie, wordt de kwaliteit en het begrip van het kritisch denken verbeterd.

Deelnemer behaalde een lage score in vergelijking met de personen uit de normgroep. Deze score duidt op een geringe mate van vaardigheid en consistentie wanneer Deelnemer:

- “tussen de regels door moet lezen” – aan moet geven wat in situaties voor waar moet worden aangenomen of wat verwacht wordt waar te zijn.
- kwesties moet definiëren en herdefiniëren, en verschillende standpunten moet onderzoeken.

Evaluate arguments (argumenten evalueren)

Argumenten zijn beweringen die bedoeld zijn om iemand te overtuigen van een bepaalde denk- of handelswijze. Het evalueren van argumenten is het proces van het objectief en nauwkeurig analyseren van dergelijke beweringen. Het analyseren van argumenten is een hulpmiddel bij het vaststellen of men iets wel of niet moet geloven en hoe men op de juiste manier moet reageren. Evalueren van argumenten vereist het vermijden van een neiging tot bevestiging, dat wil zeggen de neiging om informatie te zoeken die overeenkomt met de huidige overtuigingen, en deze informatie voor waar aan te nemen. Emotie speelt ook een belangrijke rol bij het evalueren van argumenten – sterke emoties kunnen de objectiviteit en het vermogen om argumenten nauwkeurig te evalueren in de weg staan.

Deelnemer behaalde een lage score in vergelijking met de personen uit de normgroep. Deze score duidt op een geringe mate van vaardigheid en consistentie wanneer Deelnemer:

- argumenten moet evalueren op basis van de relevantie en kracht van het ondersteunende bewijsmateriaal.
- informatie objectief moet analyseren, zonder dat voorkeuren of emoties de evaluaties beïnvloeden.

Draw conclusions (conclusies trekken)

Gevolgtrekkingen maken is het komen tot conclusies die logischerwijs volgen uit het aanwezige bewijsmateriaal. Hierbij hoort het evalueren van alle relevante informatie voordat een conclusie wordt getrokken, het beoordelen in welke mate verschillende conclusies juist zijn, het selecteren van de meeste geschikte conclusie en het vermijden van een te sterke generalisering buiten het bewijsmateriaal om.

Deelnemer behaalde een lage score in vergelijking met de personen uit de normgroep. Deze score duidt op een geringe mate van vaardigheid en consistentie wanneer Deelnemer:

- voldoende informatie moet inwinnen, deze informatie op de juiste manier moet afwegen en omzetten in een gegronde conclusie.
- bewijsmateriaal op de juiste wijze moet interpreteren, zonder dit te veralgemeniseren in ongegronde conclusies.



OVER MEPD

De maakindustrie verandert continu. Als het goed is, bewegen je medewerkers mee. Dat zie je terug in sterke samenwerking, veel energie op de werkvloer, laag verloop en minimale uitval. En uiteindelijk: zichtbare resultaten. MEPD helpt je daarbij.

Als essentiële partner, gericht op waardevolle samenwerking en ontwikkeling, bieden we praktische ondersteuning én strategisch inzicht. Of het nu gaat om loopbaanontwikkeling, assessments, duurzame inzetbaarheid, mentale fitheid of re-integratie: mens en organisatie groeien samen. We denken verder dan een traject. Met een blik op de lange termijn maken we jouw organisatie duurzaam sterker. **Mensenwerk in de maak.**

Kwaliteit

De kwaliteit van onze dienstverlening wordt gewaarborgd door onze kernwaarden en de deskundigheid van onze medewerkers. Daarnaast wordt deze onderschreven door de volgende kwaliteitskeurmerken: NOLOC, Oval, Blik op Werk en NEN 4400-1.

Uitgebreide informatie over onze organisatie en diensten vind je op www.mepd.nl.

MENSENWERK IN DE MAAK



**ONTWIKKELING
EN GROEI**



**TRAININGEN EN
WORKSHOPS**



**OUTPLACEMENT
RE-INTEGRATIE**