



ACTIEPLAN: FEEDBACKCULTUUR

Heb jij weleens feedback gehad die verpakt zat in twee complimenten?

EMPOWER THE PEOPLE

WWW.PEOPLESKILLZ.NL



THE
**PEOPLE
SKILLZ**
COMPANY

ACTIEPLAN: FEEDBACKCULTUUR

IN HET KORT:

Feedback uitspreken en aanspreekbaar zijn. We vinden allemaal dat we op tijd het gesprek aan moeten gaan. Toch zijn we heel goed om het geven van feedback voor ons uit te blijven schuiven. Terwijl feedback geven en ontvangen onderdeel is van een open en betrokken cultuur. Feedback geven is als tandenpoetsen. Als je het regelmatig en op tijd doet, wordt het makkelijker en hoef je zelden naar de tandarts met problemen.

LAAT JE ORGANISATIE EN MENSEN GROEIEN MET EEN FEEDBACKCULTUUR

Van 'praten over', zachte heelmesters en lastige dossiers. Naar 'praten met', effectieve gesprekken en continue ontwikkeling.

Signalen van een slechte of afwezige feedbackcultuur zijn:

- Verbeterideeën sijpelen niet door
- Gebrekkige communicatie
- Ongemotiveerde medewerkers
- Gebrek aan vertrouwen in het management
- Conflicten: kleine problemen escaleren snel
- Beperkte groei onder medewerkers

Investeren in een goede feedbackcultuur kan je als organisatie een hoop opleveren, waaronder:

- Betere prestaties
- Grotere betrokkenheid
- Tevreden medewerkers
- Lager ziekteverzuim
- Medewerkers blijven langer



LAAT JE ORGANISATIE EN MENSEN GROEIEN MET EEN FEEDBACKCULTUUR

Dat je dit actieplan leest vertelt al dat je geïnteresseerd bent in het creëren van een feedbackcultuur. Voor veel organisaties is dit een wens, maar weinig organisaties weten dit ook om te zetten naar concrete acties.

Groei harder dan de concurrent

De organisaties die het lukt om een feedbackcultuur neer te zetten, plukken daar de vruchten van: ze zijn wendbaar, flexibel en groeien harder dan hun concurrenten.

Leer van successen

Een gezonde feedbackcultuur is een belangrijke asset in het creëren van betrokken medewerkers. Je hoeft het wiel niet opnieuw uit te vinden. We hebben een aantal 'best practices' voor je op een rij gezet.

Voordat we beginnen

Hou het eenvoudig. Daar zit kracht in. En begin, zet ideeën om naar actie en experimenteer!

Hoe je feedback op een positieve en doeltreffende manier kan geven, leer je in de training

MODERNE FEEDBACK.

Ga naar de training >



ACTIEPLAN MET ZES STAPPEN

Het creëren van een feedbackcultuur doe je niet aan de tekentafel, maar doe je door er actief mee aan de slag te gaan en er de juiste aandacht op te vestigen. Als je dit gestructureerd doet, vergroot je de kans van slagen.

Zes stappen

Het verbeteren van de feedbackcultuur voelt misschien groot. Toch is het gemakkelijk terug te brengen naar zes overzichtelijke stappen:

1. Bewustzijn creëren
2. Feedbackvaardigheden ontwikkelen
3. Veilige omgeving creëren
4. Gestructureerd feedbackproces
5. Goed voorbeeld
6. Beloon feedbackgedrag

Drie niveaus

Houd in gedachte dat een feedbackcultuur op drie niveaus speelt:

1. Organisatie
2. Team
3. Mensen

Op alle drie de niveaus moet een feedbackcultuur aanwezig zijn. Als het geven van feedback of feedforward op een van deze niveaus ontbreekt, zal dit het succes van de organisatie in de weg staan



Feedback is het ontbijt van kampioenen.

Ken Blanchard



#1

BEWUSTZIJN CREËREN

In een feedbackcultuur is feedback iets normaal. Het is geen 'ding', maar iets wat er altijd is, iets wat gebruikelijk is en onderdeel van de dagelijkse werkzaamheden. Feedback is net als tandenpoetsen, iets dat je dagelijks doet, waardoor je een wortelkanaalbehandeling voorkomt.

Hoe dan?

Hoe creëer je bewustzijn? In ieder geval niet door mensen proberen te overtuigen dat feedback echt belangrijk is. De meeste mensen weten dat wel. Er is een reden dat dit nog geen normaal gebruik is.

Zorg dat feedback overal is

Laat feedback er zijn. Dat kan op een laagdrempelige manier. Communiceer bijvoorbeeld regelmatig de feedback van klanten. Dat kan de eindklant zijn, maar bijvoorbeeld ook hoe andere afdelingen over de samenwerking met het team denken. Zo zorg je dat feedback iets is, wat er gewoon is.

Evalueer je suf

Evaluaties op project- of (sub)teamniveau zijn ook een laagdrempelige manier om feedback in de dagelijkse werkpraktijk te krijgen. Zorg net als bij klantfeedback dat dit een regulier onderdeel van het werk is. Bijvoorbeeld door het op de agenda te zetten van teamvergaderingen of standaard in te voeren na ieder project. Let op: evalueren doe je niet alleen aan het eind van een project. Juist op een eerder moment kan evalueren heel nuttig zijn.

Hulp nodig?

Meer informatie of sparren met een expert? Plan een gratis adviesgesprek of neem een kijkje op onze [website](#).



#2

FEEDBACKVAARDIGHEDEN ONTWIKKELEN

Als je wilt dat mensen elkaar regelmatig feedback gaan geven, moeten ze wel over die vaardigheden beschikken. Niets is zo vervelend om iets wat je spannend vindt te moeten doen, terwijl je denkt dit niet te kunnen.

Train iedereen

Wil je een feedbackcultuur? Dan is feedback niet alleen iets wat zich tussen een leidinggevende en een medewerker afspeelt. Juist feedback onder collega's draagt bij aan een cultuur van feedback. Zorg daarom voor een goede training voor zowel leidinggevendenden als medewerkers. Vergeet ook vooral de directie niet.

Stop met traditionele feedbackmodellen

Helaas zijn nog veel feedbacktrainingen gebaseerd op ouderwetse modellen zoals het 4G model en de hamburgertechniek. Deze modellen blijken in de praktijk vaak te ingewikkeld en zorgen ervoor dat feedback als niet oprecht overkomt. Wie voelt er na een uit de lucht gegrepen compliment, de 'maar' niet aankomen?

Moderne feedback: eenvoudig en oprecht

Wil je de kans vergroten dat je feedback geeft op het moment dat het ertoe doet? Maak het dan zo eenvoudig mogelijk en gebruik vooral geen aangeleerd trucje. Nieuwsgierig hoe je dit doet? Neem dan contact met ons op via info@peopleskillz.nl en we vertellen je er graag meer over.

Authentieke en constructieve feedback geef je gemakkelijk aan de hand van ons

FEEDBACKSPEL.

Lees meer >



#3

CREËER EEN VEILIGE OMGEVING

Misschien wel de lastigste stap van dit actieplan: een veilige omgeving creëren waarin medewerkers zich op hun gemak voelen om feedback te geven. Ook richting bijvoorbeeld het (hogere) management.

Duidelijkheid geven

Het begint bij duidelijkheid geven over waarom je feedback geeft. Die reden is bij voorkeur een gedeelde reden. Daarmee bedoelen we dat het zowel iets oplevert voor degene die de feedback geeft, als voor die feedback ontvangt. Neem bijvoorbeeld klantfeedback: als je dit alleen maar gebruikt om de medewerker op af te rekenen, creëer je niet snel een veilige situatie.

Professionaliteit van de leidinggevenden

Bij deze stap is een belangrijke rol weggelegd voor de leidinggevenden. Het spreekt voor zich dat een leidinggevende die zelf geen (goede) feedback geeft, funest is voor de feedbackcultuur van zijn of haar team. Deze stap hangt samen met stap 2. Kijk ook eerlijk of de leidinggevenden die er zitten wel over het juiste profiel beschikken. Zorg dat ook zij feedback krijgen van hun leidinggevende, eveneens op dit vlak.



Feedback wil je zelf graag zo eerlijk en oprecht als mogelijk ontvangen. Zonder trucjes of zalvend. Geef het daarom ook op die manier aan een ander.

Annet van Duren

Directeur The People Skillz Company



#4

GESTRUCTUREERD FEEDBACKPROCES

De opdracht 'geef elkaar regelmatig feedback' is voor veel mensen in de organisatie veel te vaag. Daarom kan een gestructureerd feedbackproces helpen.

Een gestructureerde uitrol

Start je met het verbeteren van de feedbackcultuur in jouw organisatie? Kies dan voor een gestructureerde (project)aanpak. Denk bijvoorbeeld aan:

- Start met één business unit, afdeling of team en niet meteen met de hele organisatie.
- Voer acties stapsgewijs door en wees transparant en concreet in wat de gewenste situatie is en hoe je dit wil meten.
- Wil je ook een structuur aanbieden in het vragen en geven van regelmatige feedback? Dan kun je een 360 graden feedbacktool overwegen.

#5

GOED VOORBEELD

Goed voorbeeld doet goed volgen. Wanneer HR, het management of de directie niet zelf het goede voorbeeld geven, kun je ook van medewerkers niet verwachten dat zij dit gedrag wel gaan vertonen.

Directie doet mee

Natuurlijk doet de directie mee met deze verandering. Toch dagen we je uit om dat eens anders in te vullen dan de gebruikelijke toespraak over hoe belangrijk zij dit vinden. Laat de directie vertellen over hun eigen ervaringen: wanneer hebben zij slechte of goede feedback gekregen en wat deed dit met hen? Hoe nemen zij feedback mee in hun overleggen? Geven ze elkaar eigenlijk feedback? Wat hebben zij hier aan gehad? Hetzelfde geldt voor de trainingen: wanneer medewerkers zien dat ook de directie of hun leidinggevenden naar de training gaan, zijn ze sneller geneigd zelf ook actief mee te doen.

HR geeft ook het goede voorbeeld

Ook HR geeft hierin het goede voorbeeld. Denk daarbij ook aan overleggen met leidinggevenden, waarin je bespreekt welke feedback ze medewerkers geven en hoe vaak ze hier aandacht voor hebben. Of door leidinggevenden van feedback te voorzien. Vertel niet alleen over feedback, maar geef het. Ook als je geen directe collega bent van iemand.

Bekijk, luister
en ontdek

**WAT THE PEOPLE SKILLZ COMPANY
VOOR JOU KAN BETEKENEN OP:**

WWW.PEOPLESKILLZ.NL

STAP 6 - BELOON FEEDBACKGEDRAG

Het geven van feedback aan medewerkers en collega's mag wat ons betreft in ieder functieprofiel staan. Door de verwachting aan iemand uit te spreken, is het ook makkelijker voor deze persoon om het te gaan doen. Daarnaast is het belangrijk om feedbackgedrag te belonen.

Waardering

Met belonen bedoelen we vooral waarderen. Zorg dat medewerkers die feedback geven in een overleg, ook openlijk hiervoor een compliment krijgen. Of spreek je waardering uit naar een collega die regelmatig andere collega's voorziet van feedback. Zo bestendig je het gedrag en zien anderen dat het gewaardeerd wordt.

Ambassadeurs

Ons advies is om ook te werken met ambassadeurs bij de uitrol van deze veranderingen. Mensen uit het team die een informele leiderschapsrol innemen. Hij of zij kan uitleg geven aan de rest van het team over het project, maar ook regelmatig feedback vragen en geven.

Zelforganiserende teams

In zelfsturende of zelforganiserende teams zonder hiërarchisch leidinggevende is feedback een extra punt van aandacht. Vaak wordt feedback namelijk gezien als de verantwoordelijkheid van de leidinggevende. Zonder deze leidinggevende zie je dat vaak niemand die verantwoordelijkheid wil of durft te nemen. Hierdoor zie je dat in zelforganiserende teams feedback vaak te weinig aandacht krijgt. Een gezamenlijke teamtraining kan dan uitkomst bieden. Juist door dit als team te doen, kunnen er onderling ook afspraken gemaakt worden hoe op regelmatige basis feedback gevraagd en gegeven wordt.



Het vereist nederigheid om feedback te vragen.
Het vereist wijsheid om het te begrijpen, te analyseren en er passend op te handelen.

Stephen R. Covey

TOT SLOT - DOE HET OF LAAT HET DOEN

Wij gunnen iedere medewerker en leidinggevende een organisatie waarin regelmatig feedback en feedforward wordt gegeven. Wil jij meer weten over feedback vragen, geven en ontvangen of een feedback cultuur? Neem dan contact met ons op.

Annet van Duren
Directeur & Specialist
Annet@peopleskillz.nl
T: +31(0)6 – 45 466 681
(bel of Whatsapp)

Of maak een [vrijblijvende afspraak](#).

Luister ook

**DE PODCAST OVER DE
FEEDBACKCULTUUR**

Luister hier >



Over ons

THE PEOPLE SKILLZ COMPANY

Elk mens wil bevoegen en betrokken zijn. Ergens bijhoren. Echt contact maken met zichzelf en de ander. Bij The People Skillz Company zeggen we daarom: **empower the people**. Wij geloven dat door de juiste people skills te ontwikkelen, je het beste uit jezelf en de ander kunt halen.

Wij adviseren, organiseren en trainen in het ontwikkelen van echte **people skilled persons**: Mensen die enthousiast en betrokken zijn. Die écht naar zichzelf en de ander luisteren. Die flexibel, effectief en communicatief vaardig zijn en weten hoe ze een goed gesprek kunnen voeren. Niet omdat ze een model kunnen oplepelen, maar omdat ze hebben ervaren hoe ze het verschil kunnen maken. We brengen medewerkers in beweging en vergroten hiermee het succes van mensen, teams en organisaties.



Als onderwijskundige, ervaringsdeskundige en met vele jaren ervaring in de HR en Learning & development start Annet in 2020 Strategisch opleiden. Tegenwoordig **The People Skillz Company**. Met haar bevoegenheid en passie voor het creëren van betrokken medewerkers, adviseert zij samen met haar vaste trainers uiteenlopende opdrachtgevers.

Annet van Duren