

# TEKST TIPS VOOR EEN FEEDBACKGESPREK

Het observeren van medewerkers is een van de belangrijkste manieren om te werken aan de kwaliteit van de dienstverlening en de competenties van je personeel. Het is een evaluatiemoment na de inwerkperiode van een nieuwe medewerker, bij het ontwikkelen van een nieuwe activiteit of in het kader van permanente evaluatie. Maar het volgen van de medewerker wordt pas echt een leersituatie als er na het observeren een feedbackgesprek plaatsvindt.

Hieronder geven we een aantal tips voor een goed feedbackgesprek.

## I. MAAK OP VOORHAND DUIDELIJKE AFSPRAKEN

- Geef vooraf het doel aan van het observeren en het feedbackgesprek. Is het de jaarlijkse volgronde, de evaluatie na de inwerkperiode of zijn er klachten geweest?
- Vraag vooraf aan de medewerker of er specifieke vragen of aandachtspunten zijn waarop hij/zij graag feedback wil.
- Maak (bij voorkeur) gebruik van een observatie-instrument. Dit instrument structureert het observeren en biedt een basis voor het feedbackgesprek. Ook voor de medewerker is het dan op voorhand duidelijk waarop wordt gelet.
- Probeer het feedbackgesprek direct na de observatie te plannen. De indrukken en ervaringen zijn dan nog voor beide partijen helder en fris.
- Spreek op voorhand af wat er zal gebeuren met de uitkomsten (inventarisatie van sterktes en zwaktes, eventuele leerdoelen en opleidingswensen). Kan er ondersteuning komen, een vervolgtraject, een aanpassing van de activiteit of van de werking van de organisatie, een beslissing over het al dan niet voortzetten van de samenwerking ...?

## II. DENK AAN DE FEEDBACKPRINCIPES

- Benader de medewerker/je collega met respect.
- Wees specifiek en concreet (wie-wat-waar-wanneer-hoe)  
Bijvoorbeeld:
  - NIET: Je drukt je af en toe wat te vaag uit.
  - WEL: Het verhaal bij de eerste activiteit was niet concreet genoeg. Ik hoorde vooral algemene informatie over..., veel minder specifieke feiten en verhalen over..., zoals...
- Spreek zoveel mogelijk in *ik*-boodschappen in plaats van *jij*-boodschappen en beschrijf wat je feitelijk hebt opgemerkt en waargenomen (ik zie, ik hoor, ik merk; en niet: jij bent, jij doet).  
Bijvoorbeeld:
  - Ik zag dat je niet altijd oogcontact had met de bezoeker.
  - Ik hoorde je weinig vragen stellen.
- Richt je feedback op gedrag of aanpak in plaats van op de persoon van de medewerker.  
Bijvoorbeeld:
  - NIET: Je bent niet interactief.
  - WEL: Ik merkte tijdens de activiteit dat je weinig vragen stelt.
- Geef aan welk effect het gedrag of de aanpak van de medewerker heeft op de bezoeker en op jezelf als observator.  
Bijvoorbeeld:
  - Toen je het filmpje op de iPad liet zien, kwam de groep vanzelf dichterbij staan. Ze leken zeer geïnteresseerd.
  - Bij de uiteenzetting van de praktische afspraken vond ik dat je er te lang over deed om to-the-point te komen. Ik kreeg moeite om mijn aandacht erbij te houden en dat merkte ik ook aan de bezoekers rondom mij. Mensen pakten hun gsm.
- Pas op voor stellingen en stel eerder vragen.

Bijvoorbeeld:

- NIET: Je moet meer vragen stellen.
- WEL: Wat kan je allemaal doen om de bezoeker meer te betrekken?

### III. STRUCTUREER HET GESPREK

- Vraag eerst aan de medewerker wat de eigen indruk is van het observatiemoment. Vraag bijvoorbeeld naar het beste en het slechtste aspect. Sluit hier je eigen observaties en feedback op aan.
- Of: maak gebruik van het observatie-instrument en overloop samen de diverse aspecten/competenties.
- Of: vraag de gids het reflectie-instrument in te vullen en gebruik dat als basis voor het gesprek.

### IV. OVERLOOP DE CONCLUSIES EN AFSPRAKEN

- Benoem en bespreek wat goed gaat en benoem en bespreek waaraan gewerkt kan worden. Durf ook duidelijk te zijn als iets echt niet goed ging.
- Maak aan het einde van het gesprek een samenvatting van de bevindingen. Overloop afspraken over toekomstige opvolging en mogelijke vervolgstappen.
- Maak een kort verslag van de conclusies en afspraken, en zorg ervoor dat elke partij een exemplaar krijgt.