

MODEL OM DOELGERICHT & BEWUST TE HANDELEN: TRIPLE FEEDBACK LOOP

Doelgericht en bewust werken wordt steeds belangrijker: we moeten meer doen met minder geld en dus minder tijd. Maar hoe pak je dat aan? Er zijn natuurlijk een heleboel technieken die je kan toepassen.

Maar dit zit 'm ook in slimmer werken: meer doelgericht werken en daarmee meer focus (en tijd) te hebben voor de dingen die je helpen bij het realiseren van jouw doelen en de organisatiedoelen. En zit 'm in het organiseren van je lerend vermogen van professionals en van je organisatie. Bijvoorbeeld wanneer je bewuste keuzes moet maken over hoeveel tijd en aandacht je besteedt aan cliënt en in je caseload.

Triple Feedback Loop



Doelgericht werken begint met een concreet beeld van het beoogde resultaat

Om doelgericht en bewust te kunnen handelen, heb je concreet zicht nodig op het doel wat je nastreeft (op de lange termijn). Bijvoorbeeld: optimale arbeidsparticipatie van zoveel mogelijk cliënten in mijn caseload. Vaak horen daar ook tussendoelen bij, zoals: zicht hebben op de mogelijkheden van mijn cliënten, of borgen dat cliënten zoveel mogelijk zelfsturend aan de slag gaan met het realiseren van optimale arbeidsparticipatie. En daar horen randvoorwaarden bij, bijvoorbeeld 'ik wil voorkomen dat ik overwerkt raak', of 'ik wil mijn cliënten de aandacht geven die ze verdienen'.

Daarna stel je jezelf 3 vragen

Het is handig om jezelf vervolgens regelmatig drie vragen te stellen, om jezelf op die manier scherp te houden. Maar je kunt ze ook elke dag, of zelfs per activiteit stellen.

Het gaat om de volgende vragen:

1) Doe ik de dingen wel goed?

Dat is de vraag die mensen zich het meeste afvragen als ze kritisch zijn naar hun eigen handelen: doe ik het wel goed? Ben ik het gesprek met de cliënt wel zorgvuldig aan het voeren?

Dit is een belangrijke vraag om doelgericht en efficiënt te werken: borg dat de activiteit die je uitvoert ook zodanig doet dat ze bijdragen aan het doel wat je nastreeft.

Deze vraag stellen en beantwoorden levert kleine, stapsgewijze verbeteringen op. Je past kleine veranderingen in je gedrag toe, gebaseerd op wat er eerder wel of niet bleek te werken. Vaak leidt deze eerste vraag ook tot veranderingen in procedures, werkprocessen en regels.

Voorbeelden van deze vraag zijn:

- ➔ *Ga ik dit gesprek telefonisch of face-to face doen?*
- ➔ *Hoe ga ik zorgen dat de cliënt zijn ontwikkelpunten gaat verbeteren?*
- ➔ *Ga ik deze cliënt aanmelden voor een sollicitatietraining of niet?*

2) Doe ik wel de goede dingen?

Grotere efficiëntie is echter met een andere vraag te realiseren: *Doe ik wel de goede dingen?* Je kunt je taken nog zo goed uitvoeren, maar als deze taak eigenlijk niet of nauwelijks bijdraagt aan je doel, ben je nog steeds heel inefficiënt bezig. Het is daarom handig om je bij elke activiteit af te vragen: heeft het wel zin dat ik deze taak doe? Moet die taak überhaupt worden gedaan (hoort het bij de dienstverlening van mijn organisatie?), of moet deze taak wellicht door iemand anders worden gedaan (de cliënt zelf, een collega?)

Deze vraag geeft ook inzicht waarom een bepaalde manier van werken wel of niet blijkt te werken. En een veel te hoge werkdruk oplevert. Door deze vraag jezelf heel eerlijk en kritisch te stellen, krijg je ook zicht op aannames die je doet. Door deze aannames (bijvoorbeeld over of een activiteit wel bijdraagt aan een doel) onder de loep te nemen, kun je grotere veranderingen doorvoeren in je werkwijze. Je kunt je werk beter organiseren en structuur en overzicht borgen. Je gaat patronen herkennen en je hebt het overzicht om deze patronen aan te passen als dat nodig blijkt te zijn.

Voorbeelden:

- ➔ *Ben ik wel degene die dit gesprek met de cliënt moet voeren? of: Heeft een gesprek met deze cliënt wel toegevoegde waarde (op dit moment)?*
- ➔ *Kan ik, in plaats van de focus op ontwikkelpunten, misschien niet veel beter een werkplek zoeken waarbij de cliënt optimaal zijn krachten kan inzetten?*
- ➔ *Kan ik deze cliënt niet veel beter 1 op 1 feedback geven op zijn sollicitatiebrief voor een concrete vacature? of: Is het wel wijsheid om deze cliënt op dit moment te vragen te solliciteren?*

3) Waarom doe ik eigenlijk de dingen die ik doe?

Deze derde vraag richt zich meer op (achterliggende) principes en motieven. Door deze vraag te stellen, krijg je meer inzicht in hoeverre je perspectief en je belangen je werkwijze beïnvloedt. Maar je stelt je ook de vraag: voor wie doe ik dit eigenlijk? Doe ik dit omdat ik echt denk dat de cliënt hier op de lange termijn profijt van heeft? Of doe ik dit omdat ik dan zelf een gevoel van controle heb. Of doe ik dit omdat ik dan snel weer door kan met mijn 'echte' werk? Of doe ik dit omdat ik vind dat de cliënt moet beseffen dat hij zich op een bepaalde manier moet opstellen.

Je gaat kijken naar hoe je je eigen belangen en de belangen van de cliënt kan scheiden, in elkaars verlengde kan leggen en een plek kan geven.

Voorbeelden:

- ➔ *Waar ben ik eigenlijk mee bezig met deze cliënt?*
- ➔ *Waarom wil ik deze cliënt in beweging krijgen? Is deze cliënt niet al optimaal aan het participeren?*

- ➔ *Ben ik bezig om duurzame uitkeringsonafhankelijkheid van de cliënt de faciliteren, of wil ik zo snel mogelijk mijn-uitstroom-target halen?*

TRIPLE LOOP OEFENING



Neem een concrete werk-activiteit in gedachten (bijvoorbeeld een cliëntgesprek, of het maken van een plan van aanpak). En stel jezelf dan de volgende vragen:

- 1) Met welk doel doe ik deze activiteit? Wat is het beoogde resultaat?

- 2) Doe ik de dingen die bij deze activiteit horen, wel goed?

- 3) Doe ik wel de goede dingen, binnen deze activiteit, zodat ik het beoogde resultaat haal??

- 4) Waarom doe ik eigenlijk de dingen die ik doe?