

## COMMUNICATIETOOLS

### Concrete afspraken

Een goede afspraak geeft zowel leidinggevenden als medewerkers helderheid. Een goede afspraak moet voldoen aan een paar eisen. **SMART** is daarbij een handig ezelsbruggetje.

- **Specifiek:** Wat wil je bereiken?
- **Meetbaar:** Hoe kunnen we meten of het doel bereikt is?
- **Acceptabel:** Is er voldoende draagvlak?
- **Realistisch:** Is het haalbaar?
- **Tijdgebonden:** Wanneer wil je het resultaat bereikt hebben?

#### Stap 1 Specifiek

Zorg dat het doel of resultaat duidelijk en concreet is. Wat wil je precies bereiken? In plaats van 'de klantenservice moet beter', zou je moeten zeggen: 'De klantenservice moet 12 punten hoger scoren op het klantenserviceonderzoek.'

Beschrijf het resultaat duidelijk, zodat je gemakkelijk een aantal stappen kunt uitstippelen om het te bereiken.

*Maak de afspraak specifiek door deze drie vragen te beantwoorden:*

1. Wat wil ik bereiken?
2. Waarom is dit resultaat zo belangrijk?
3. Welke mensen zijn erbij betrokken?

#### Stap 2 Meetbaar

Beschrijf hoe de situatie zal zijn op het moment dat het doel bereikt is. Aan welke voorwaarden is dan voldaan? Het is van belang dat de voorwaarden meetbaar of waarneembaar zijn.

*Maak de afspraak meetbaar:*

- Neem een norm op in de doelstelling, zoals een aantal, een percentage of een bedrag.

#### Stap 3 Acceptabel

In deze stap gaat het om het creëren van gezamenlijk belang en draagvlak. Er moet draagvlak zijn voor het na te streven doel. Waarom is het belangrijk (voor jou of voor het bedrijf) om het te realiseren?

*Maak de afspraak acceptabel:*

- Informeer betrokkenen over de bedoelingen en het belang van de afspraak.
- Controleer of de afspraak is geaccepteerd door beide partijen en of zij zich daaraan verbinden.
- Zorg dat de doelstelling aansluit bij wensen van de betrokkenen. In dat geval zullen zij uit zichzelf willen bijdragen aan het behalen van de resultaten.
- Zorg dat de doelstelling energie losmaakt en uitnodigt tot actie.



Communicatie toolbox • Concrete afspraken

#### **Stap 4 Realistisch**

In stap 4 gaat het erom dat de afspraak haalbaar is. Dat is erg belangrijk, omdat een haalbare afspraak mensen motiveert en activeert. Maar voorkom ook dat je je doelen te laag inzet. Een te simpel doel biedt geen uitdaging en daardoor ook geen bevrediging als het bereikt wordt.

*Maak de afspraak realistisch:*

- Wees eerlijk over de kans van slagen. Is de afspraak uitvoerbaar binnen de gestelde termijn?
- Schat eventuele onverwachte omstandigheden in die de afspraak kunnen beïnvloeden.
- Richt de afspraak op zaken waar iemand invloed op kan uitoefenen.

#### **Stap 5 Tijdgebonden**

Wanneer wil je het resultaat bereikt hebben? En wanneer begin je aan het traject om naar het resultaat toe te werken? In deze laatste stap vul je de tijdslijn in.

*Maak de afspraak tijdgebonden:*

- Geef een startdatum.
- Geef een einddatum.



Communicatie toolbox • Concrete afspraken