

Hoe maak je SMART doelen?

- S = Specifiek > waar hebben we het precies over?
- M = Meetbaar > hoe toon je aan?
- A = Acceptabel > leidt het tot resultaat?
- R = Realistisch > als A, maar ook; is er uitdaging?
- T = Tijdgebonden > noem een datum



Specifiek

- Waar hebben we het precies over?
- Wat willen we gaan doen?
- Stel de hoe- en w-vragen (wie, wat, wanneer, waar, waarover, waarvoor, waarom)
- Voorbeeld: De klantentevredenheid is gestegen.

Meetbaar maken van doelen

- Wanneer doelen naar getallen te vertalen zijn is het relatief eenvoudig ze concreet te maken
- Omzet- of winstverhoging, ziekteverzuim, klachten, etc.
- Wanneer het om kwaliteit gaat, is meetbaar maken soms lastiger
- Persoonlijk functioneren, leidinggevende kwaliteiten, etc

Hoe kwaliteit meetbaar maken?

- Klantentevredenheidsonderzoeken
- Klachten
- Foutenregistraties
- Medewerkerstevredenheidsonderzoeken
- Functionerings- en POPgesprekken
- Ziekteverzuimpercentages en ziektemeldingen
- Verlooppercentage
- Openstaande vacatures
- Werkdruk/werklast

Meetbaar

- Liefst in getallen
- Maar ook normen, kwaliteitseisen, procedures
- Voorbeeld: De klanttevredenheid is gestegen van 5 naar 7 volgens het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek

Acceptabel

- Is het haalbaar?
- Is er draagvlak?
- Leidt het tot resultaat?
- Dit is niet op te nemen in de formulering van het doel, je overdenkt het, en bespreekt het wel: De klantentevredenheid is gestegen van 5 naar 7 volgens het jaarlijkse klantentevredenheidsonderzoek

Realistisch

- Is het doel niet te moeilijk of te makkelijk?
- Zijn de acties in redelijke balans met het resultaat?
- Dit is ook niet op te nemen in de formulering van het doel, je overdenkt het, en bespreekt het wel: De klantentevredenheid is gestegen van 5 naar 7 volgens het jaarlijkse klantentevredenheidsonderzoek

Tijd

- Noem minstens één datum
- Vaak 2 data om verschil in resultaat aan te geven.
- Voorbeeld: Op 1 maart 2021 is de klantentevredenheid gestegen volgens het jaarlijkse klantentevredenheidsonderzoek naar 7 ten opzichte van 5 op 1 september 2020

SMART tips

- Schrijf **alleen** de S+M+T uit
- Bespreek, denk na over de A+R, maar schrijf ze **niet** uit
- Gebruik de W-vragen
- Zorg dat het doel **áltijd** meetbaar is



SMART valkuilen

- Doelen zijn niet specifiek genoeg
- Doelen zijn niet meetbaar
- Data ontbreken
- Doelen waar de oplossing al in staat
- Doelen die met acties verward worden.



Voorbeeld 1

- Ik wil mij als leidinggevende verbeteren
- Op 1 maart 2021 heeft minimaal 50% van de medewerkers mijn functioneren als leidinggevende met minimaal een 6 beoordeeld. Dit is een verbetering van 1 punt ten opzichte van 1 september 2020.
- Activiteiten om dit doel te behalen
 - In september is een nulmeting uitgevoerd
 - Ik voer in de periode september en oktober met elke medewerker een gesprek.
 - In dit gesprek worden verbeterpunten voor mij als lg benoemd.
 - Ik ga aan de slag met de verbeterpunten
 - De meting wordt in maart herhaald

Voorbeeld 2

- Ik wil beter leren communiceren met mijn collega's
- Op 1 juli 2021 is de tevredenheid over mijn functioneren met 2 punten gestegen t.o.v. de 6 die ik kreeg op 1 januari 2021.
- Activiteiten om dit doel te behalen
 - In januari is een nulmeting uitgevoerd
 - Ik vraag om feedback op mijn functioneren
 - En maak aan de hand van de feedback een persoonlijk plan
 - De punten erin voer ik uit tussen feb en juli
 - De meting wordt in juli herhaald

Voorbeeld 3

- Ik wil mijn voorzittersrol in vergaderingen effectiever maken
- Op 1 mei 2021 zijn er 20% meer besluiten genomen in de teamoverleggen t.o.v. 1 januari 2021.
- Activiteiten om dit doel te behalen
- In november 2020 wordt per vergadering het gemiddeld aantal genomen besluiten van het afgelopen jaar geturfd.
- Ik volg een vergadertraining en een persoonlijk coachtraject om mij te verbeteren in het vergaderen
- Ik voer de punten die ik geleerd heb uit
- Het aantal besluiten wordt in april opnieuw gemeten