

KRIJG IEDEREEN MEE VIA FORMEEL OVERLEG

Kleine organisaties communiceren vaak informeel en ad hoc. Daarbij loop je het risico dat niet al je medewerkers de nodige info krijgen. Het gebrek aan hiërarchie binnen de vlakke bedrijfsstructuur is bovendien een drempel voor zaakvoerders om hun medewerkers aan te spreken op fouten of verbeterpunten voor te leggen. Een formeel overleg biedt oplossingen.



Win-win voor jou en de klant



- Al je medewerkers krijgen de info die ze nodig hebben om hun taken uit te voeren.
- Je creëert een goed moment om verbeterpunten binnen je organisatie aan te kaarten bij je team. Dat geldt ook voor dagelijkse problemen, die niet langer onder de radar blijven.
- Je evalueert geregeld de klantenservice, kwaliteitseisen en taakverdeling.
- Je voorkomt eilandvorming binnen je team.
- Als zaakvoerder deel je je visie voortdurend met je medewerkers.
- Je volgt deadlines actief op.

tips & tricks

1 Plan vaste overlegmomenten in

Intern overleg werkt enkel als je op regelmatige basis met je medewerkers samenzit. Zo kan je je organisatie voortdurend evalueren en verbeteren. Plan het overleg één keer per week of zelfs dagelijks in op vaste momenten, waarop iedereen aanwezig kan zijn.



Zoek een geschikte ruimte, waar je rustig en comfortabel zit. Gebruik je graag visuele ondersteuning? Voorzie dan ook de nodige tools, zoals bv. een whitebord met vaste structuur.

2 Werk met een vaste structuur

Om je formele overlegmomenten efficiënt te laten verlopen, werk je het best met een vaste structuur of agenda. Overloop bijvoorbeeld de afgelopen dagen, de actuele planning, de werkverdeling, aandachtspunten, klantenfeedback, ... Hou altijd ruimte voor vragen.



Evalueer ook de vaste agenda af en toe. Misschien komt, na verloop van tijd of na organisatorische wijzigingen, een nieuw topic naar boven? Integreer het dan zeker in je formeel overleg.

3 Hou het kort en bondig

Beperk je formeel overleg tot een tiental minuten. Beter frequent kort samen zitten dan af en toe een lang overleg. Zo speel je altijd kort op de bal.

4 Maak actiepunten concreet

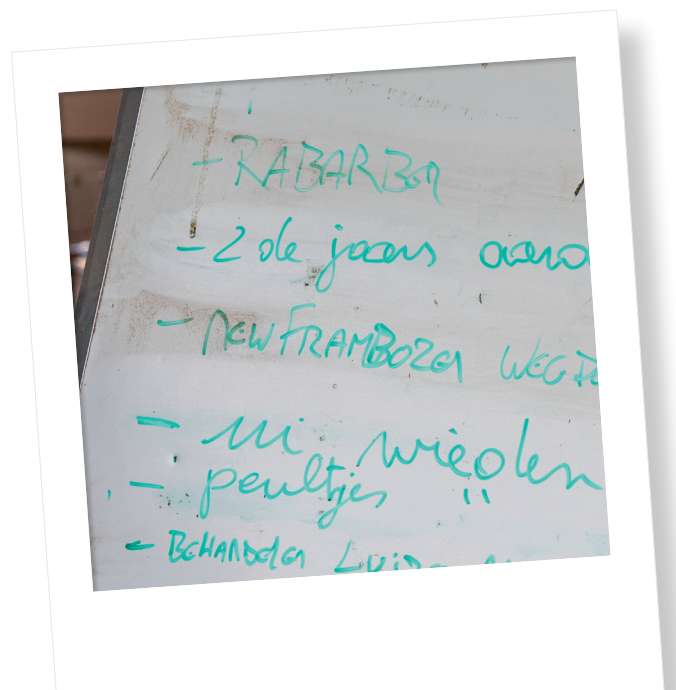
Leg je doelen en acties vast, maak hierbij direct duidelijk wie dit tegen wanneer moet opnemen. Volg deze afspraken op bij de volgende overlegmomenten. Je hebt daarmee meteen een stand van zaken en kan de betrokken medewerkers tegelijk bedanken voor hun inzet.



Noteer bij elk actiepunt wat er moet gebeuren, wie het uitvoert en tegen wanneer. Zo behoud je het overzicht zonder een verslag te maken.

5 Bespreek beknopt de pijnpunten en noden

Op het formeel overleg hoef je niet alles in detail te bespreken. Raak de gevoeligheden en vastgestelde problemen gewoon aan. Buiten de meeting bespreek je dan de details met de betrokken personen.

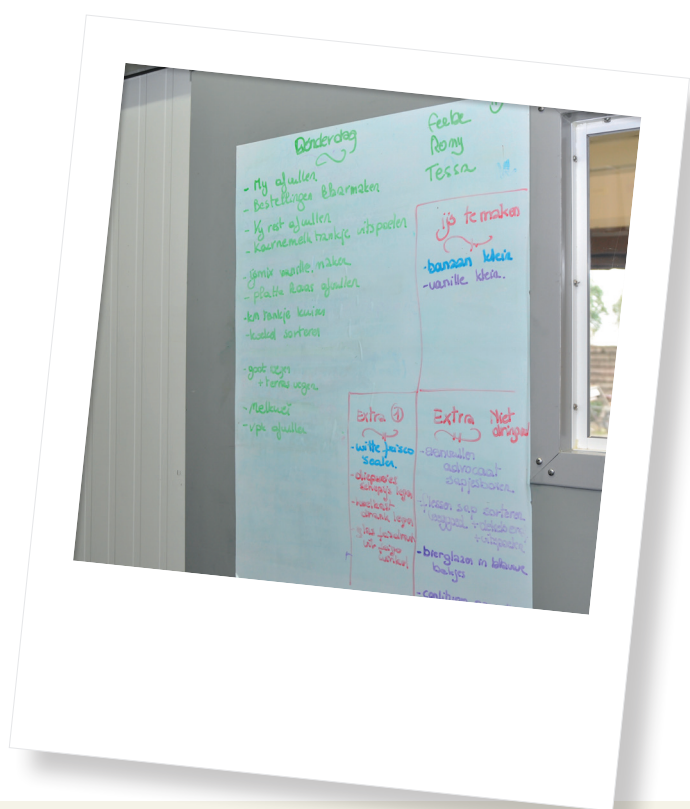


6 Maak goede afspraken

Hang een blad op met 'wenselijk gedrag' tijdens jullie formele bijeenkomsten. Bijvoorbeeld: niet oordelen over elkaar, geen updates geven los van het overlegmoment of dingen niet persoonlijk opvatten. Want goede afspraken maken goede vrienden.

7 Wees trots op concrete resultaten

Elke verbetering, klein of groot, is een succes. Zo gelooft Justine van 't Goed Ter Heule in de meerwaarde van formeel intern overleg. Uit hun intern overleg kwam dat de interne communicatie efficiënter kon en sindsdien heeft iedereen een postvakje voor zijn loonbrief en andere documenten. Dat is verandering die meteen werkte.



FOTOGRAFIE Beeldmagie

Het plattelandsontwikkelingsproject SPRONG (Stroomlijnen Processen & Rendement Optimalisatie leidt tot beter Netwerk & Groei) kwam tot stand met steun van VLM, de Provincie West-Vlaanderen en het ELFP0, Europees Landbouwfonds voor Plattelandsontwikkeling: Europa investeert in zijn platteland.