

Iris Nieuwboer vertelt...

## Feedback als randvoorwaarde voor samensturing bij Tiwos

**Tiwos is op weg naar een samensturende organisatie. Hierbij zijn de collega's in de teams samen verantwoordelijk voor resultaten en de kwaliteit ervan. We hopen door op deze manier te werken onze waarde voor de stad en onze dienstverlening aan onze bewoners te verbeteren. Iris Nieuwboer, beleidsadviseur communicatie, legt uit.**

### Uitdaging

"De weg naar samensturing gaat in stapjes waarbij we steeds kijken welke processen er veranderen als er straks geen hiërarchische sturing door een manager meer is. De rollen van de manager, zoals coaching, sturing en proceseigenaarschap gaan we op een andere manier organiseren. Meer door daarin mensen vanuit een specialisme/expertrol of een talent in te zetten. De afgelopen maanden dachten veel collega's mee in procesgroepjes om de processen samensturend op te pakken. Denk hierbij aan het klachtenproces, het opstellen van een jaarplan of reflectie en feedback."

### Oplossing

"Als je samen verantwoordelijk bent, is feedback aan elkaar geven een randvoorwaarde. Alleen door écht contact met elkaar als het goed gaat, of als het even niet goed gaat, krijgt



samenwerken/samensturing vorm en inhoud. Op die manier kun je van elkaar leren en samen werken aan een goed resultaat."

"Een aantal teams werkte al met feedbackgesprekken maar omdat niet de hele organisatie meedeed was er de behoefte om het minder vrijblijvend te maken. Het werkgroepje maakte daarom een kader waar iedereen mee aan de slag kan. Een aantal afspraken uit dit kader staat hieronder. Een belangrijke keuze die we maakten was om het feedback geven los te koppelen van beloning. Zo maak je het voor iedereen makkelijker om ook de moeilijke gesprekken aan te gaan. In de toekomst zal dit wel gekoppeld worden, als de feedbackcultuur nog verder doorleefd is in de organisatie."

### Resultaat

"Om het thema nieuw leven in te blazen, wilden we een frisse start maken met de week van de feedback. De oplopende besmettingen zorgden ervoor dat we deze live bijeenkomst omgezet hebben naar een aantal acties die we de komende maanden gaan uitzetten om het feedback geven weer onder de aandacht te brengen."

"Een van de middelen waar we mee begonnen, zijn de complimentenkaartjes. Deze kaartjes met 21 verschillende complimentjes en een aantal blanco kaartjes maakten we zelf. Het is een leuke set kaarten geworden waarmee je op een laagdrempelige manier een collega een complimentje kan geven en het is leuk om te ontvangen. Een van de vervolgstappen zal zijn om tips te geven om ook het lastigere goede gesprek aan te gaan."



### Feedback-afspraken Tiwos

- Vraag feedback aan maximaal vijf anderen. Dat kunnen collega's zijn of externen als je daar regelmatig mee samenwerkt. Mogelijk zijn uit je zelfreflectie een aantal punten gekomen waarop je specifiek feedback wilt krijgen.
- Kies ook hier een moment dat past. Bijvoorbeeld na de afronding van een project, een moeilijke casus, een advies, of gewoon aan het einde van het jaar.
- Het heeft niet de voorkeur om alleen per mail feedback te vragen. Een gesprek is vaak van belang om echt te begrijpen en om waar nodig door te vragen.
- Benader feedback als een kans om iets te leren. Of je het nu geeft of ontvangt. Geef feedback vanuit de intentie om samen verder te komen en doe dit op een respectvolle en constructieve manier.
- Formuleer op basis van je eigen reflectie en de gesprekken een ontwikkelvoornemen (of meerdere) en deel je voornemen met je team, zodat zij je waar nodig hierin verder kunnen helpen.

### Nieuwsgierig?

Neem gerust contact op met Iris Nieuwboer (beleidsadviseur communicatie) bij Tiwos via [irisnieuwboer@tiwos.nl](mailto:irisnieuwboer@tiwos.nl).

### Bijbehorende documentatie

- [Complimentkaartjes Tiwos](#)

