



# Binden en Boeien van medewerkers

14

De meeste medische organisaties besteden veel aandacht aan het werven en behouden van hun medewerkers. Om uw medewerkers te behouden is het belangrijk een beroep te doen op hun talenten en competenties zodat zij zich kunnen ontwikkelen. Een 'win-win' situatie, ook in uw praktijk!

*tekst: Charlotte van den Wall Bake,  
heeft haar eigen coaching en consultancy bedrijf  
foto: Rogier Alleblas*

**Niet alleen uw medewerkers, maar ook u als werkgever bent gebaat bij de persoonlijke ontwikkeling van de mensen die voor u werken.** Deze aandacht resulteert gegarandeerd in verhoogde motivatie en dat zal onherroepelijk leiden tot een betere werksfeer én verhoogde arbeidsproductiviteit binnen uw praktijk.

Wat motiveert mensen om enthousiast en met plezier te werken? Een vaak gehoord antwoord op deze vraag is 'salaris'. Een salarisverhoging is echter bijna altijd een korte termijn motivator. Het ligt veel genuanceerder. De basis van motivatie is het verbinden van een persoonlijk doel met de mogelijkheden binnen uw praktijk. Er moet het vertrouwen zijn dat dit doel bereikt kan worden met uw hulp. Om te begrijpen wat uw medewerkers motiveert moet u zich dus goed in hen én in uzelf verdiepen.

#### **Wensen kenbaar maken**

Als bijvoorbeeld uw assistente de kans krijgt om zich te ontwikkelen, zal zij waarschijnlijk minder snel geneigd zijn op zoek te gaan naar een andere baan. Uiteraard staat hierbij voorop dat ze haar wensen wel kenbaar maakt. Bovendien is het minstens even belangrijk dat u duidelijk bent over haar mogelijkheden. Plan daarom een gesprek met haar om de wensen en vooruitzichten op elkaar af te stemmen.

- Wat wil uw assistente?
- Wat kan zij ontwikkelen?
- Wat brengt dit uw praktijk?
- Wat zijn uw bedrijfsdoelstellingen?
- Kan uw praktijk haar wensen faciliteren?

De antwoorden hierop vormen de leidraad voor het ontwikkeltraject. Er moeten heldere en meetbare afspraken worden gemaakt tussen u als werkgever en uw assistente. Wanneer u besluit dat zij zich gaat ontwikkelen, moet u zich realiseren dat u fors gaat investeren in tijd, aandacht en vaak ook in geld.

U zit op rozen als het u lukt om een match te maken tussen de wensen van uw werknemer en de mogelijkheden binnen uw organisatie. Dan bent u er namelijk in geslaagd haar aan u te binden en haar te boeien. Zo borgt u de continuïteit binnen uw organisatie. Bovendien kunt u aan de slag met uw bedrijfsdoelstellingen.

#### **Vorbereiding: nadenken over kansen en bedreigingen.**

Voordat u aan de slag gaat dient u de volgende vier vragen volmondig met 'ja' te kunnen beantwoorden: 1. Is uw assistente gemotiveerd? 2. Zit zij nog niet aan haar 'plafond'? 3. Is er ruimte? 4. Is er budget? Wanneer dit het geval is maakt u een afspraak met haar. Ter voorbereiding op het gesprek vraagt u haar na te denken over wat zij zelf graag wil ontwikkelen en welke ruimte ze ziet binnen haar functie. Ook vraagt

### **Plan, Do, Check, Act**

Zowel voor u als voor uw assistente is het belangrijk om na te kunnen gaan of de gestelde doelen op de afgesproken termijn zijn bereikt. Dit kunt u meten met de Plan, Do, Check, Act - methode.

- **Plan** u legt de gemaakte afspraken vast en bepaalt de gewenste resultaten.
- **Do** u gaat aan de slag met het uitvoeren van het opgestelde plan.
- **Check** u evalueert de inspanningen, de resultaten en het effect ervan.
- **Act** de behaalde resultaten legt u vast en indien nodig stuurt u bij.

#### **Vastleggen**

Het is verstandig om de gemaakte afspraken goed vast te leggen, zodat hierover in de toekomst geen misverstanden kunnen ontstaan. In feite maakt u samen een psychologisch contract waarin u afsprekt te investeren in elkaars ontwikkeling. Omdat wensen en mogelijkheden van zowel uw assi-

## Als uw assistente de kans krijgt om zich te ontwikkelen, zal zij minder snel op zoek gaan naar een andere baan

u naar haar ambitie, wat haar sterke punten zijn en haar minder ontwikkelde capaciteiten. Zelf denkt u na over het niveau van uw assistente en haar ontwikkelpotentie, maar ook over de mogelijkheden hiervoor binnen uw organisatie. Deze 'agendapunten' wisselt u een paar dagen voor het gesprek met elkaar uit, zodat u beiden niet voor verrassingen komt te staan en eventueel nog wat kunt uitzoeken. Zo kan een tandarts bijvoorbeeld taxeren of de balieassistente door middel van een goede opleiding en 'training on the job', in staat zou kunnen zijn zich zo te ontwikkelen dat zij hem aan de stoel kan assisteren.

#### **Het gesprek zelf**

Tijdens het gesprek moet uw assistente het gevoel hebben alles te kunnen zeggen, zonder dat zij hier op een later tijdstip op afgerekend kan worden. Er moet echt sprake zijn van een tweerichting communicatie. Het is belangrijk dat de besproken wensen reëel zijn en dat u op uw beurt daadwerkelijk bereid bent om samen met haar aan de slag te gaan. Probeer niet meteen in het eerste gesprek alles vast te leggen, maar breng eerst samen de mogelijkheden en onmogelijkheden in kaart. Pas op het moment dat u concreet kunt verwoorden wat er hoe en wanneer ontwikkeld gaat worden, is het tijd om afspraken op papier te zetten. Het kan best zijn dat hier meerdere gesprekken aan vooraf zijn gegaan. Zo kunt u bijvoorbeeld onderzoeken welke cursussen er worden georganiseerd waarmee uw assistente haar vaardigheden en kennis kan vergroten. Dit brengt zowel een kostenplaatje met zich mee als ook een investering in tijd. Vaak worden dergelijke trainingen ook op zaterdag gegeven. Wanneer u beiden besluit aan de slag te gaan hebt u dan ook meteen een commitment van uw assistente.

stente als van u kunnen veranderen, is het belangrijk om het document niet als statisch te zien. Het is daarom cruciaal om de gemaakte afspraken regelmatig tijdens functioneringsgesprekken te bespreken. Zo voorkomt u beiden dat het document in de bekende bureaulade terechtkomt en hier blijft.

'Persoonlijke ontwikkeling' van uw medewerkers en het team binnen uw praktijk is alleen mogelijk, wanneer u bereid bent hier energie en budget in te steken. Als er niet voldoende tijd en geld beschikbaar is, dan kunt u dit beter duidelijk maken en uw assistente niet aan het lijntje houden. Overigens zal deze investering zich op termijn dubbel en dwars terugverdienen. Het verloop onder uw medewerkers zal reduceren, de productiviteit zal aanzienlijk vergroten en uw team zal beter én met meer plezier presteren. **MO**

### **DOE afspraken**

Actie is doorslaggevend in het welslagen van de persoonlijke ontwikkeling van uw assistente. Om tot actie te kunnen komen is het belangrijk dat de gemaakte afspraken **Duidelijk** zijn. Daarnaast moet u **Open** kunnen communiceren over haar mogelijkheden. (Persoonlijke ontwikkeling betekent niet vanzelfsprekend dat er een promotie in het vooruitzicht ligt. Het kan bijvoorbeeld ook een uitbreiding van haar takenpakket zijn.) Bovendien is het belangrijk om **Eerlijk** tegenover elkaar te zijn; er moet sprake zijn van wederzijds vertrouwen.