



UvA-DARE (Digital Academic Repository)

Overleef the crisis met ondersteunende prestatie­meting

Groen, B.

Publication date

2020

Document Version

Final published version

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Groen, B. (2020). Overleef the crisis met ondersteunende prestatie­meting. Web publication or website, Bianca Groen. <https://www.biancagroen.nl/kpis/overleef-de-crisis/>

General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please Ask the Library: <https://uba.uva.nl/en/contact>, or a letter to: Library of the University of Amsterdam, Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

Overleef de crisis met ondersteunende prestatiemeting

door Bianca | apr 6, 2020 | Belonen, KPI's, Leiderschap, Motivatie

De wereld staat op zijn kop. Organisaties komen voor enorme uitdagingen te staan. Sommige omdat de omzet in mum van tijd is opgedroogd, wat vraagt om creatieve manieren om te overleven. Andere omdat door het grote aantal zieken met minder mensen dezelfde of misschien zelfs een grotere hoeveelheid productie moet worden gedraaid. Voor iedereen vraagt dit om flexibiliteit en snelle beslissingen.

Organisaties die in het verleden hebben geïnvesteerd in het **ontwikkelen** van **ondersteunende prestatie-indicatoren** hebben nu een groot voordeel. Ze helpen om snel prioriteiten te stellen. Om snel te schakelen. Ze bieden houvast in deze onzekere tijden. Ze geven vertrouwen, en verkleinen angst, in tegenstelling tot van bovenaf opgelegde prestatimaatstaven.

In deze onzekere tijden zal het lastig zijn om tijd, aandacht en motivatie te vinden om ondersteunende prestatimaatstaven te gaan maken. Dat lukt veel beter wanneer je wind mee hebt. Wel is dit hét moment om bestaande **KPI's** op een meer ondersteunende manier gebruiken. In dit artikel geef ik 4 tips voor hoe je dat aan kunt pakken.

1. **Begin met een pas op de plaats**
2. **Toon compassie**
3. **Help medewerkers hun natuurlijke prestatiedrang terug te vinden**
4. **Reken mensen niet af op hun resultaten**

1. Begin met een pas op de plaats

Iedereen gaat anders om met de stress die de Corona-crisis met zich meebrengt. Stress uit zich vaak op drie verschillende manieren: mensen vluchten, vechten of bevroren. Welke van de drie reacties herken jij in jezelf? Steek je je kop in het zand voor de problemen waarmee je organisatie te maken heeft? Ga je in de turbostand en pak je alles aan wat je maar kunt bedenken om erbovenop te komen? Of weet je het even niet meer?

Welke stressreactie je ook hebt. Pak eens een klein moment om stil te staan en naar binnen te gaan. Bij jezelf te komen. Doe je ogen dicht en voel je je lichaam contact maakt met de ondergrond. Adem rustig in en uit. Helpt jouw reactie je? Hou je je bezig met de juiste dingen? En denk je daarbij ook aan jezelf? Het aloude adagium om eerst zelf je zuurstofmasker op te zetten voor je anderen gaat helpen geldt ook—of juist—nu.

2. Toon compassie

Als je dit voor jezelf helder hebt, kun je hetzelfde doen met je medewerkers. In een stressvolle tijd komt het vaak voor dat je je aan anderen ergert. Vooral aan die mensen die een andere stressreactie hebben dan jij. Als jij een vechter bent, is het heel vervelend om met iemand samen te moeten werken die wegvlucht of die het allemaal even niet meer weet. Dat betekent dat alles op jou neerkomt. Anderszijds is het voor iemand die vlucht of die bevroren is, juist heel vervelend om gepusht te worden om te vechten. Dit zorgt voor nog meer angst en dus nog minder productiviteit.

Bedenk dat dit allemaal onvrijwillige reacties zijn. Het is een diepgewortelde reflex die ons helpt als we in gevaar zijn. Het enige dat je kunt doen om je medewerkers hiervan af te helpen is een veilige haven bieden. Toon compassie. Vraag mensen hoe het gaat. Help mensen met de problemen die ze ervaren. Biedt vluchtters een veilige haven, zodat ze vluchten richting jou in plaats van van jou af. Geef vechters de ruimte om te doen wat zij nodig achten. En help bevrozers door te luisteren naar hun angsten en twijfels.

Nu vraag je je misschien af wat dit met ondersteunende prestatie­meting te maken heeft. Heel veel. Ondersteunende prestatie­meting kan alleen slagen als medewerkers zich veilig voelen en als ze volledig zichzelf kunnen zijn. Alleen dan kan het beste in mensen naar boven komen. Alleen dan kun je prestatie­indicatoren gebruiken zonder angst te zaaien. Alleen dan hebben medewerkers genoeg aan de intrinsieke beloning van goed presteren.

3. Help medewerkers hun natuurlijke prestatiedrang terug te vinden

Mensen hebben een **natuurlijke behoefte om goed te presteren**. Die behoefte is niet altijd meer zichtbaar. Maar juist in deze tijden komen dit soort behoeftes vaak weer naar boven. Mensen willen graag een steentje bijdragen. Het enige dat je hoeft te doen is aangeven wat daarvoor nodig is. Hoe kunnen ze de maatschappij op dit moment het beste helpen? Hoe kunnen ze de organisatie het beste helpen? Hoe kunnen ze jónu het beste helpen?

4. Reken mensen niet af op hun resultaten

Om de intrinsieke behoefte om bij te dragen en goed te presteren optimaal te kunnen ontwikkelen, moet je extrinsieke motivatiefactoren zoveel mogelijk uitschakelen. In het geval van prestatie­meting betekent dat dat er geen consequenties aan de resultaten mogen worden gehangen. Niet in negatieve, maar ook niet in positieve zin. Niet geheel toevallig is dit hét moment om afstand te doen van die consequenties. Alleen in slechte tijden is het mogelijk om een bonusbeleid aan te passen. Een verwachte bonus kun je niet zomaar afpakken zonder de motivatie te verlagen. In slechte tijden

wordt er toch al geen bonus verwacht, dus geeft het schrappen ervan weinig problemen. Om de vruchten te plukken van ondersteunende prestatiemeting, is het verstandig om dit vol te blijven houden in goede tijden, en in plaats van de verwachte bonus, af en toe een onverwachte bonus te geven die niet afhangt van de precieze resultaten op de KPI's. Zo hou je de intrinsieke motivatie van medewerkers hoog.

Tot slot

Een crisis zoals dit maken we maar zelden mee. Bovenstaande tips zijn puur gebaseerd op theorie. Ik heb ze nog niet in de praktijk uit kunnen proberen. Ik ben dan ook erg benieuwd naar jouw ervaringen. Hoe zet jij prestatiemeting momenteel in? Werkt dat? Waar twijfel je nog over? Wat vraagt om meer uitleg? Laat het me hieronder even weten en ik denk met je mee.



Bianca Groen

Expert ondersteunende prestatiemeting