

SMART formuleren van doelen

Doelstellingen in een verbeterproject moeten SMART worden geformuleerd. SMART staat voor: Specifiek, Meetbaar, Appellerend, Resultaatgericht en Tijdgebonden. Werken volgens het SMART-principe is een techniek om op een resultaatgerichte manier doelen en afspraken te formuleren. Door te werken met SMART-doelen voorkomt men vaagheid en uitstel en werkt men aan concrete resultaten.

Specifiek: het doel is niet vaag maar helder en concreet, de doelgroep en/of het onderwerp worden scherp omschreven. Voorbeeld: 'we gaan de kwaliteit van zorg verbeteren' is vaag. Specifiek is: 'het verbetersteam gaat er voor zorgen dat bij alle nieuwe patiënten met een ernstige stoornis een specifieke behandeling start'.

Meetbaar: het doel is in maat en getal uit te drukken. Men kan nagaan of het specifieke doel ook omgezet wordt in handelingen die meetbaar zijn. Bijvoorbeeld: je kunt het aantal nieuwe cliënten met een ernstige depressie dat een depressiespecifieke behandeling start registreren.

Appellerend: het doel is ambitieus. Het team is enthousiast en gaat voor een forse maar haalbare verbetering, niet voor een beetje beter. Doelen die te laag gesteld zijn, worden gemakkelijk gehaald, maar dat levert niet veel bevrediging op. Doelen moeten wel realistisch zijn. Soms zijn doelen zo hoog gegrepen dat het bijna niet mogelijk is om ze te halen. Het niet halen van doelen werkt demotiverend. Het meest motiverend is om doelen te stellen die net boven het niveau van de groep liggen. Je moet dan iets extra's doen om ze te halen en als het lukt, kun je met reden trots zijn op jouw prestatie of die van de groep. Dat geeft weer energie voor het volgende, haalbare doel. Om te weten wat haalbare doelen zijn moet je jezelf (of de groep/de organisatie) goed kennen. Een terugblik op het verleden of het verzamelen van gegevens over het verleden kan hierbij helpen.

Resultaatgericht: de doelstellingen geven concreet aan wat aan het eind van het project bereikt is. Bijvoorbeeld: aan het einde van dit project is bij 90% van alle nieuwe patiënten een specifieke behandeling gestart.

Tijdgebonden: er is een duidelijke begin- en eindtijd afgesproken. Wanneer begin je met het verrichten van activiteiten om je doel te bereiken en wanneer kun je zeggen dat je het doel bereikt hebt. Voorbeeld: binnen nu en één maand na aanmelding zijn de in aanmerking komende cliënten met een specifieke behandeling gestart.