

# INFOSHEET FEEDBACK

---



## WAT IS HET?

Feedback geven en ontvangen is een belangrijk onderdeel van het proces om leren te bevorderen. Als het goed gaat, helpt het om de kloof tussen wat iemand al beheerst en nog niet beheerst te overbruggen. Om dit te bereiken is samenwerking en betrokkenheid van de feedbackgever en de feedbackontvanger essentieel.

Stel jezelf deze situaties maar eens voor;

- Een collega geeft jou spontaan tips over het gebruik van een nieuw systeem. Jij bent helemaal niet geïnteresseerd in dit nieuwe systeem en je gaat er voorlopig nog niet mee werken, dus je onthoudt de tips niet.
- Een docent maakt een opmerking in de kantlijn van een schrijfofdracht. De student begrijpt deze opmerking niet en verwerkt het dus niet in haar volgende versie van de opdracht.
- Een collega geeft je ongevraagd advies over hoe hij met een klant om zou gaan in jouw situatie. Hier doe je niks mee, want je vond zijn commentaar niet nuttig.

## FEEDBACK ≠ INFORMATIE OF COMMENTAAR GEVEN

Een ander vertellen hoe iets moet of commentaar geven is geen effectief feedbackproces. De kans is namelijk groot dat de feedbackontvanger helemaal niets doet met de gegeven informatie. Het sluit niet goed aan, het wordt niet gebruikt en het heeft niet tot leren geleid. In dit geval is de gegeven feedback een (ongevraagd) cadeau dat niet wordt uitgepakt. Het 'zenden' van de feedbackgever staat hier centraal.

## FEEDBACK GEBRUIKEN

In een effectief feedbackproces is de feedbackontvanger een betrokken en actieve deelnemer. Dit betekent dat hij of zij op dat moment op zoek is naar informatie om een (leer)doel te kunnen bereiken. De informatie die de feedbackgever en -ontvanger met elkaar uitwisselen wordt gebruikt door de feedbackontvanger en dat bevordert het leren. De focus ligt hier op het begrijpen en het toepassen van de feedback. Dit helpt de feedbackontvanger om de kloof te overbruggen tussen wat hij al beheerst en nog niet beheerst. Het leerproces van de feedbackontvanger staat centraal.

Je zou deze twee manieren van feedback<sup>1</sup> geven zo tegen elkaar af kunnen zetten.

**Manier 1:** Feedback als informatie  
Focus op overdracht  
De lerende ontvangt commentaar

**Manier 2:** Feedback voor begripsvorming  
Focus op gebruik  
De lerende genereert commentaar

Met de tweede manier als uitgangspunt, kun je feedback zo omschrijven;

*Feedback is een proces waarin informatie wordt uitgewisseld over dat wat geleerd is. Interactie over het begrip, over de opdracht of over het gedrag van de lerende staat centraal. Het doel van feedback is om het leren en de motivatie van het leren te bevorderen. Feedback geeft de lerende richting en inzicht in hoe zij leert en oefent. Verder geeft feedback de lerende perspectieven en mogelijkheden waar zij invloed op heeft.*

<sup>1</sup> Gebaseerd op de feedbackparadigma's van Winstone en Carless (2020)

## WAAROM IS HET BELANGRIJK?

Feedback geven en ontvangen is een belangrijk onderdeel van hoe collega's met (en van) elkaar leren op de werkvloer. Vanuit deze invalshoek is feedback geven een waardevolle manier om leerprocessen en gezamenlijke professionele groei te bevorderen. In organisaties waar het feedbackproces goed wordt ingezet, voelen collega's zich comfortabel om feedback te geven en te vragen. Dit draagt bij aan het verbeteren van prestaties en kwaliteit, het bereiken van (team) doelen, kennisdeling en de individuele ontwikkeling van medewerkers.

## HOE ZET JE DIT IN?

Als je ervoor wilt zorgen dat collega's op een effectieve manier feedback uitwisselen met elkaar, gebruik dan vooral een feedbackmodel<sup>2</sup>. Dit helpt om structuur te geven aan feedback-gesprekken.

In een effectief feedbackproces worden altijd 3 vragen beantwoord. Deze vragen zijn belangrijk voor zowel de feedbackgever als de ontvanger. Hierover ga je met elkaar in gesprek.

1. **Feed-up:** Waar ga ik naartoe? (doelen en succescriteria)
2. **Feed-back:** Hoe sta ik er nu voor?
3. **Feed-forward:** Wat is mijn volgende stap?

Deze drie vragen kun je stellen bij verschillende onderdelen van een taak of opdracht. Om je een voorbeeld te geven;

- **Inhoud:** Feedback over hoe goed iemand iets begrijpt en/of heeft uitgevoerd.
- **Proces:** Feedback over hoe iets nu wordt aangepakt of de strategie die wordt gebruikt.
- **Zelfregulatie:** Feedback over zelfevaluatie en hoe iemand het eigen leerproces kan sturen.

Het feedbackproces herhaalt zich steeds en richt zich op voortdurend leren. Hierbij blijven de 3 vragen altijd het uitgangspunt.

<sup>2</sup> Gebaseerd op het feedbackmodel van Hattie & Timperly (2007)

### DIT GAAT NU GOED OF FOUT: WAAROM IS DAT ZO?

In het feedbackgesprek wil je niet alleen met elkaar bespreken **wat** er goed of fout gaat (correctief) en **hoe** je dat kunt verbeteren (directief). Voor het leerproces is het vooral nuttig om samen in gesprek te gaan over **waarom** dit nu goed of fout gaat (epistemisch). Deze *tripel loop* feedback<sup>3</sup> is het meest waardevol op de lange termijn. Het helpt de feedbackontvanger om zelf te bedenken wat de informatie betekent en om (andere) vervolgstappen te zetten. Hier kan meteen iets mee gedaan worden.

<sup>3</sup> Gebaseerd op de drie feedbackloops van Kirschner en collega's (2019)

Een paar voorbeelden om enkel, dubbel en tripel loop feedback te verhelderen;

### Correctief

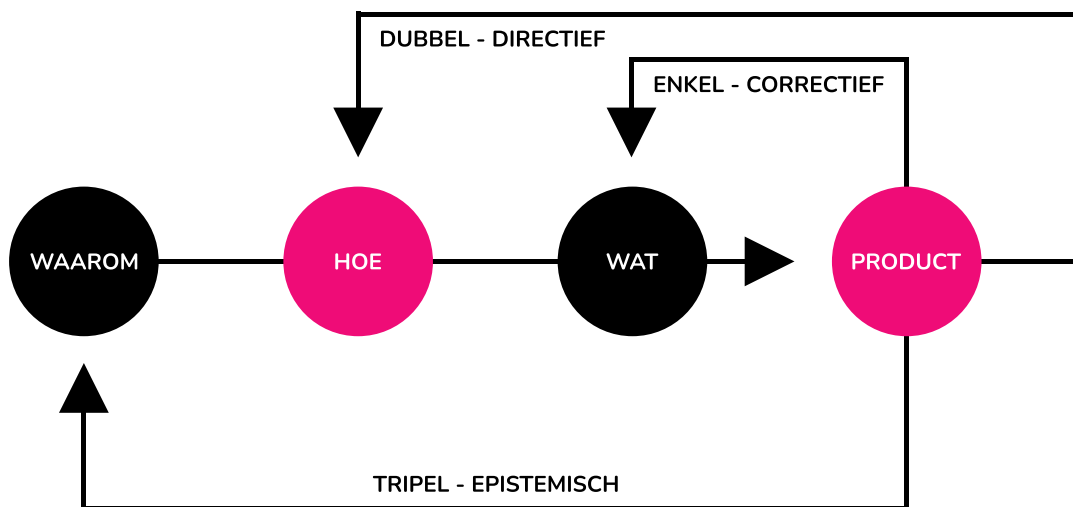
- Dit doe je fout.
- Dat antwoord klopt niet.
- Die denkstap is onjuist.

### Directief

- Dit doe je fout, maar door [...] te doen gaat het wel goed.
- Dat antwoord klopt niet, maar als je [...] niet vergeet, kom je wel op het juiste antwoord.
- Hier heb je een onjuiste denkstap gemaakt, je moet rekening houden met [...].

### Epistemisch

- Dit doe je fout. Als je nu [...] aanpast in hoe je het aanpakt, hoe zou het wel goed kunnen gaan? Waarom ging het net fout?
- Dat antwoord klopt niet. Als je nu [...] niet vergeet, hoe zou je dan op het juiste antwoord



# HOE KAN JIJ ER MORGEN ZELF MEE AAN DE SLAG?

Wil je ervoor zorgen dat collega's in jouw organisatie op een effectieve manier feedback uitwisselen? Deze drie tips helpen je om hier morgen zelf mee aan de slag te gaan.

## TIP 1: STA EVEN STIL BIJ HOE JULLIE NU FEEDBACK UITWISSELEN

Als je weet hoe collega's nu feedback uitwisselen met elkaar, dan kun je dit als startpunt gebruiken om jullie feedbackproces als team te verbeteren. Ga hierover in gesprek met elkaar. Beantwoord samen de onderstaande vragen om jullie huidige situatie in kaart te brengen:

1. Hoe geven wij nu feedback aan elkaar?
2. Hoe ervaren we dit?
3. Welke van de twee manieren om feedback te geven is in ons team nu het meest gebruikelijk?
4. Wat willen we verbeteren in ons feedbackproces?

## TIP 2: OEFEN ALS TEAM MET TRIPEL LOOP FEEDBACK GEVEN

Feedback geven kun je heel goed samen oefenen. Organiseer bijvoorbeeld een teamsessie om epistemische (kennisontwikkende) feedback te introduceren.

- Leg uit wat correctieve, directieve en epistemische feedback is
- Deel allemaal een eigen ervaring met feedback geven of ontvangen.  
Welke vorm van feedback was dit volgens jullie?
- Geef het team 4 denkbeeldige scenario's waarin feedback gegeven moet worden.
- Vorm koppels en gebruik de scenario's om te oefenen.  
Iedereen is dus 2x feedbackgever en 2x feedbackontvanger.
- De feedbackgever geeft de feedback uit het scenario op 3 manieren: correctief, directief en epistemisch.
- Bespreek de oefening samen na. Hoe werd dit ervaren?

Deze oefening maakt je bewust van de verschillende manieren waarop je feedback kunt geven. Het helpt om hier samen de verdieping in te zoeken.

## TIP 3: VORM KOPPELS EN GEBRUIK HET FEEDBACKMODEL

Je kunt op een hele laagdrempelige manier starten met het inzetten van een nieuw feedbackproces. Vraag collega's om koppels te vormen en de komende periode samen 2 keer te oefenen met het feedbackmodel. Hierbij zijn ze allebei een keer de feedbackgever en ook een keer de feedbackontvanger. Tijdens het oefenen met het feedbackmodel volgen ze deze stappen;

- Bepaal wie deze keer de feedbackgever en wie de feedbackontvanger is.
- De feedbackontvanger bepaalt waar zij graag over in gesprek wil gaan.  
*Waar wil zij zich in ontwikkelen? Wat is zij momenteel aan het leren? Waar kan zij de inzichten van haar collega goed bij gebruiken?*
- Ga met elkaar gesprek met de 3 vragen uit het feedbackmodel als onderlegger;
  1. **Feed-up:** Waar ga ik naartoe? (doelen en succescriteria)
  2. **Feed-back:** Hoe sta ik er nu voor?
  3. **Feed-forward:** Wat is mijn volgende stap?
- Evalueer samen hoe jullie dit gesprek hebben ervaren.

## HANDIGE TOOLS

Wil je gelijk aan de slag met deze tips? Wij hebben praktische hulpmiddelen ontwikkeld om je verder op weg te helpen.

Je vindt ze [hier](#).