**Casus**

Praktijkhouder Eelco vindt het belangrijk om er te zijn voor zijn team. In het dagelijkse reilen en zeilen vindt hij het lastig om hier tijd voor te maken, maar hij doet zijn best. Om de vinger aan de pols te houden, heeft hij tenminste twee keer per jaar met alle medewerkers een tienminutengesprek. Hij heeft twintig personeelsleden en 20 x 10 minuten lijkt best veel. Toch nemen deze gesprekken, inclusief pauzes, in totaal slechts 5 uur in beslag. Omdat niet iedereen op dezelfde dag werkt, heeft Eelco de gesprekken over twee dagen verdeeld.

Twee weken van tevoren hangt Eelco een intekenlijst op voor twee dagen met tijdstippen tussen 14.00 en 16.30 uur. Op de dagen zelf zorgt hij dat zijn kantoor opgeruimd is en staat er een grote schaal met fruit op zijn bureau te wachten op zijn bezoek.

Na ieder gesprek heeft hij 5 minuten pauze gepland om even wat aantekeningen te maken. Hij gebruikt die tijd ook om zich kort voor te bereiden op het volgende gesprek. Eelco stelt zich voorafgaand aan ieder gesprek twee vragen:

* Wat wil ik weten?
* Wat wil ik zeggen?

Hij heeft een notitieboekje waarin hij tijdens het gesprek af en toe een aantekening maakt, maar hoofdzakelijk luistert hij en stelt af en toe een vraag.

Drie jaar geleden is hij begonnen met deze gesprekken en hij merkt dat hij nu beter weet wat er bij de teamleden speelt. Ook voelt hij, door de aandacht die hij geeft, meer betrokkenheid bij zijn teamleden. Hoewel het iedere keer weer een klus is om een halve dag vrij te plannen, overheerst bij Eelco het gevoel dat de gesprekken waardevol en belangrijk zijn.