

# D Dialog

Tips & tricks



## Aan de slag

Ontdek de mogelijkheden  
van het online platform

# Introductie

Bepalen en behalen wat je wil bereiken en ontwikkelen is in elke organisatie belangrijk. Wij gaan je daar graag bij helpen!

Met dit boekje ontdek je de belangrijkste mogelijkheden van het online platform. Je doorloopt de eerste stappen om direct succesvol aan de slag te gaan.

Veel plezier en succes!

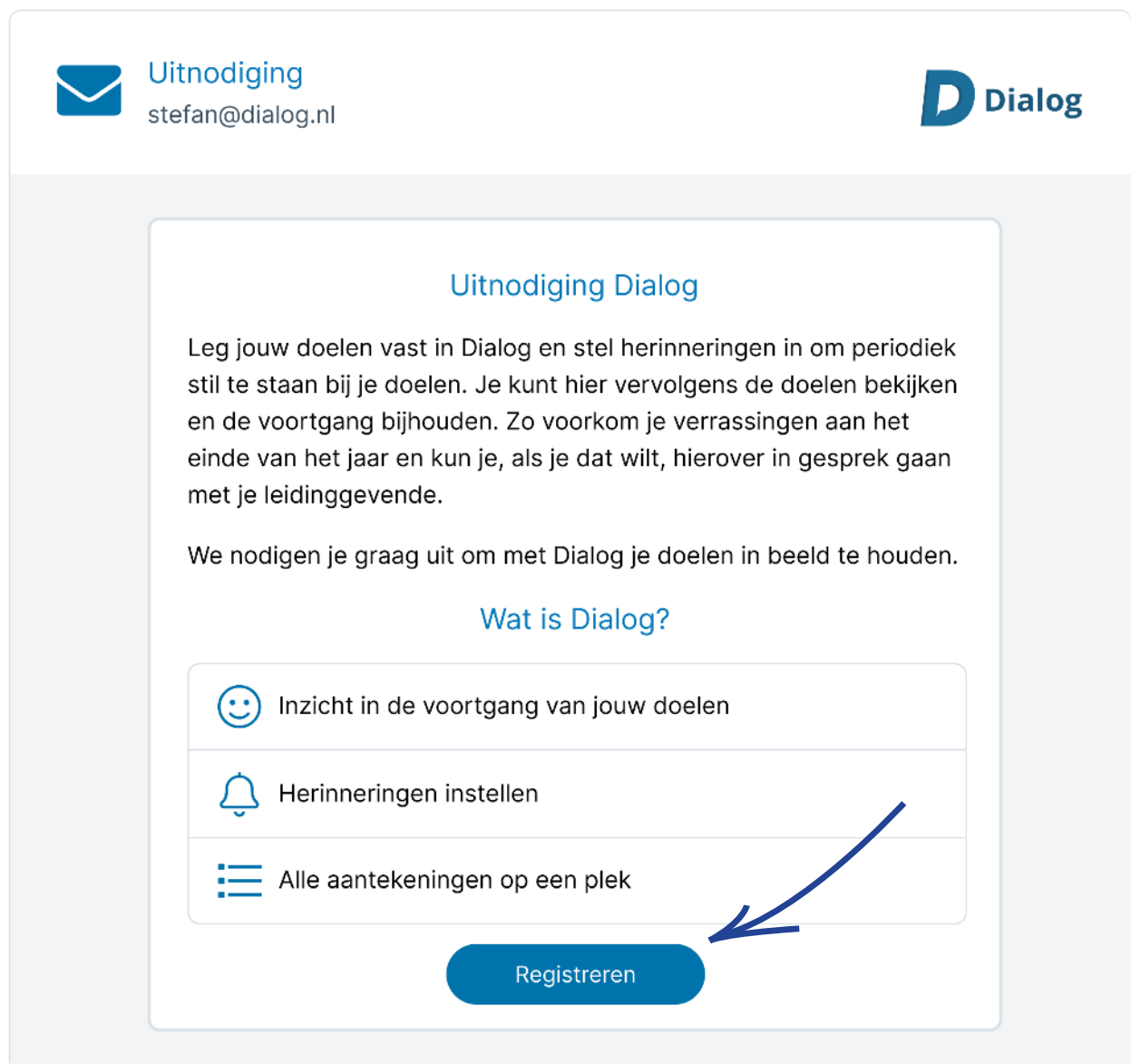
## Inhoud

|                              |    |
|------------------------------|----|
| ✓ Registreren                | 03 |
| ✓ Maak persoonlijk plan      | 05 |
| ✓ Houd je doelen top-of-mind | 09 |
| ✓ Houd de voortgang bij      | 10 |
| ✓ Vraag en geef feedback     | 11 |
| ✓ Schrijf je evaluatie       | 12 |
| ✓ Zet de app op je telefoon  | 13 |
| ✓ Meer informatie            | 15 |

# 1. Registreren

Je hebt een uitnodigingsmail of SMS ontvangen om je te registreren voor het online platform. Klik op de knop in de uitnodiging om naar het registratiescherm te gaan. Heb je niks ontvangen? Vraag dan jouw leidinggevende om jouw unieke code en ga naar [app.dialog.nl/account/register](https://app.dialog.nl/account/register).

✓ Klik op de knop om te registreren!



Een van deze twee opties is voor jouw organisatie van toepassing:

- 1** Nieuw account aanmaken (met e-mail of telefoonnummer).
- 2** Direct inloggen met je bedrijfsaccount (Single Sign-On)

**NB:** Bij SSO kom je direct in het inlogscher.

✓ **Klik op de knop om te registreren!**

The screenshot shows the Dialog registration interface. At the top is the Dialog logo. Below it, the title 'Registreren' is followed by the text 'Heb je al een account? [Log hier in](#)'. There is a circular profile picture placeholder. The form contains several input fields: 'Unieke code' (with a placeholder 'Unieke code...'), 'Naam' (split into 'Voornaam...' and 'Achternaam...'), 'E-mail' (with a placeholder 'E-mail (optioneel)...'), 'Mobiel telefoonnummer' (with a placeholder 'Mobiel telefoonnummer (optioneel)...'), and 'Wachtwoord' (with a placeholder 'Wachtwoord...' and a lock icon). Below the fields is a checkbox with the text 'Mijn gegevens mogen gebruikt worden om het platform te verbeteren.' At the bottom is a blue 'Registreer' button. At the very bottom, there is a link: 'Lees hier onze [privacyverklaring](#) en [cookiebeleid](#)'. Two callout boxes are present: one on the left says 'Upload direct een foto, zodat je voor collega's herkenbaar bent in het platform.' and one on the right says 'Maak een veilig wachtwoord aan (minimaal 8 tekens)'.

## 2. Maak persoonlijk plan

Focus is cruciaal om doelen te behalen. In het online platform leg je daarom vast wat jij de komende periode wil bereiken (prestatiedoelen) en ontwikkelen (ontwikkeldoelen).

Als eerste ga je aan de slag met de doelen in relatie tot jouw functie.

✓ Voeg nu je eerste doel toe.

In de stap 'Mijn functie' bepaal je voor jezelf wat je kunt doen om nog beter te worden in je huidige functie.

**Wat kun jij doen om nog beter te worden in je huidige functie?**

**Klantenservice medewerker**

Als klantenservice medewerker ben je voor onze klanten het eerste aanspreekpunt. Je draagt daarbij de waarden van onze organisatie uit en doet altijd je best om de verwachtingen van onze klanten te overtreffen.

- ☒ Klantvragen snel en efficiënt beantwoorden
- ☐ Klantenservice scripts onderhouden
- ☐ Klanten direct doorverbinden naar de goede afdeling
- ☐ Kennis van branche up to date houden
- ☐ de aandacht brengen

+ Voeg een eigen doel toe

Bepaal heel makkelijk met welke verantwoordelijkheid je aan de slag wilt.

Of maak een eigen doel aan.

< Vorige Volgende >

Daarnaast ga je concreet maken hoe jij kan bijdragen aan de doelen van jouw team en organisatie.

✓ Voeg een doel toe waarmee jouw bijdrage concreet wordt.

In de stap 'Teamdoelen' bepaal je voor jezelf wat je kunt bijdragen aan de doelen van jouw team of organisatie.

Waar kan jij aan bijdragen?

**Klantenservice**

- ☐ Klanttevredenheid verhogen
- ☐ Processen verbeteren

**Nieuw prestatiedoel**

Naam doel  
Geef jouw doel een naam (max 10 woorden)...

Omschrijf wat je wilt bereiken (optioneel)  
Geef jouw doel een omschrijving (optioneel)...

Welke stappen ga je zetten? (optioneel)  
Voeg meetbaar resultaat of actie toe

Je ziet hier aan welk organisatie- of teamdoel jouw doel iets bijdraagt.

Houd de doelnaam kort, zodat je het doelenoverzicht leesbaar houdt. Wil je meer informatie kwijt, schrijf dit dan bij de omschrijving.

Knip je doel op in acties of meetbare resultaten. Hiermee maak je voor jezelf concreet hoe je het doel gaat behalen.

Collega's 2020

Annuleer Opslaan

< Vorige Volgende >

Wat wil je de komende periode ontwikkelen? En hoe sluit dit aan bij de competenties die bij jouw functie horen en de kernwaarden van jouw organisatie?

✓ **Maak je eerste ontwikkeldoel aan.**

The screenshot shows the 'Competenties' (Competencies) step in the Dialog HR platform. The interface includes a top navigation bar with tabs: 'Mijn functie', 'Teamdoelen', 'Competenties' (active), 'Ontwikkeling', and 'Herinneringen'. A callout bubble explains: 'In de stap 'Competenties' bepaal je voor jezelf in welke competenties of kernwaarden jij nog kan groeien.' Below this, the question 'Waar in wil jij je verder ontwikkelen?' is displayed. The 'Competenties' section lists 'Samenwerken' and 'Resultaatgerichtheid'. A modal window titled 'Nieuw ontwikkeldoel' (New development goal) is open, showing a form to create a goal. It includes fields for 'Naam doel' (Goal name) with 'Samenwerken' entered, and 'Omschrijf wat je wilt bereiken (optioneel)' (Describe what you want to achieve). A list of steps to follow is provided: 'Benoem en vier successen', 'Kom je afspraken na', 'Spreek de ander aan', 'Vraag naar de ideeën van de ander', 'Vraag feedback aan de ander', and 'Voeg meetbaar resultaat of actie toe'. On the right, a section 'Ik ga oefenen met competenties' (I will practice with competencies) shows 'Samenwerken' selected with a green checkmark, and 'Resultaatgerichtheid' and 'Klantgerichtheid' also marked with green checkmarks. A callout bubble explains: 'Bepaal met welk gedrag je gaat oefenen. Druk op de puntjes als je een gedraging wilt aanpassen.' (Determine with which behavior you will practice. Press the dots if you want to adjust a behavior). The modal has buttons for 'Vorige' (Previous) and 'Volgende' (Next).

Wat wil je de komende periode verder nog ontwikkelen? Denk na over jouw persoonlijke ontwikkeldoelen.

✓ **Maak een persoonlijk ontwikkeldoel aan.**

**Wat wil je verder nog ontwikkelen?**

Wil je eventueel een volgende stap zetten in je loopbaan?

+ Voeg een doel toe

Welke opleiding wil je eventueel volgen?

+ Voeg een doel toe

Wat wil je eventueel persoonlijk verder ontwikkelen?

+ Voeg een doel toe

< Vorige

Volgende >



### 3. Houd je doelen top-of-mind

Om je doelen te behalen, is het belangrijk om er voldoende focus op te houden. Daarom kun je ervoor kiezen om periodiek een e-mail te ontvangen met wat jij je hebt voorgenomen om te bereiken en ontwikkelen. Stel nu in met welke frequentie je deze e-mail wilt ontvangen.

✓ Kies hoe vaak jij herinnerd wil worden aan je doelen.

The image shows a two-part interface. On the left is a settings screen titled 'Hoe vaak wil jij herinnerd worden aan je doelen?' (How often do you want to be reminded of your goals?). It features several radio button options: 'Elke week' (Every week), 'Om de week' (Once a week), 'Elke maand' (Every month) which is selected, 'Elk kwartaal' (Every quarter), and 'Nooit' (Never). Below the selected option is a dropdown menu currently showing 'Maandag' (Monday). At the bottom are buttons for '< Vorige' (Previous) and 'Afronden' (Finish). On the right is a preview of an email notification from Dialog. The email is addressed to 'Hoi Michael,' and contains a summary of performance goals ('Prestatiedoelen') and development goals ('Ontwikkeldoelen'). The performance goals include: 'Klantvragen snel en efficiënt beantwoorden' (answered with a happy face), 'Project: van klanten naar fans' (answered with a happy face), and 'Klantenservice script aanpassen' (answered with a sad face). The development goals include: 'Samenwerken' (answered with a neutral face) and 'Groeien naar senior' (answered with a happy face). A 'Status updaten' (Update status) button is at the bottom of the email preview. Two blue callout boxes provide additional context: one points to the email preview saying 'Bekijk op elk gewenst moment welke doelen je hebt toegevoegd aan jouw plan.' (View at any time which goals you have added to your plan.), and the other points to the frequency settings saying 'Bepaal voor jezelf hoe vaak jij herinnerd wil worden aan je persoonlijke plan. Hoe vaker je reflecteert, hoe sneller je groeit.' (Determine for yourself how often you want to be reminded of your personal plan. The more often you reflect, the faster you grow.).

Bekijk op elk gewenst moment welke doelen je hebt toegevoegd aan jouw plan.

**D** Dialog

Hoi Michael,

Welke stappen heb je de afgelopen periode gezet? Hierbij een overzicht van wat je graag wil bereiken en ontwikkelen.

**Prestatiedoelen**

- 😊 Klantvragen snel en efficiënt beantwoorden
- 😊 Project: van klanten naar fans
- 😞 Klantenservice script aanpassen

**Ontwikkeldoelen**

- 😊 Samenwerken
- 😊 Groeien naar senior

Status updaten

Hoe vaak wil jij herinnerd worden aan je doelen?

☐ Elke week

☐ Om de week

☒ Elke maand

Maandag

☐ Elk kwartaal

☐ Nooit

< Vorige Afronden

Bepaal voor jezelf hoe vaak jij herinnerd wil worden aan je persoonlijke plan. Hoe vaker je reflecteert, hoe sneller je groeit.

## 4. Houd de voortgang bij

Als je regelmatig stilstaat bij je doelen, leer je maximaal van wat goed gaat en nog beter kan. Bovendien voorkom je dan het 'O ja'-moment bij de evaluatie aan het einde van een periode.

✓ Geef met de smiley aan hoeveel vertrouwen jij in je nieuwe doelen hebt.

The screenshot shows the 'Doelen' (Goals) section of the Dialog HR platform for user Michael ten Kate. The interface includes a top navigation bar with 'Doelen', 'Feedback', 'Evaluaties', and 'Team'. The main content area is titled 'Mijn doelen' and 'Mijn functie'. It displays a list of goals under 'Prestatiedoelen' (Performance Goals). The first goal is 'Klantenservice medewerker: Klantvragen snel en efficiënt beantwoorden' (Customer service employee: Answer customer questions quickly and efficiently), which has a green smiley icon and a progress bar. Below it are two other goals: 'Mailtemplates ontwikkelen voor top 10 gestelde vragen' (Develop mail templates for top 10 asked questions) and 'Gemiddelde gesprekstijd naar beneden brengen (3 minuten)' (Bring average conversation time down (3 minutes)). A section for 'Voeg meetbaar resultaat of actie toe' (Add measurable result or action) is also visible. Below the goals, there is a 'Feedback van Chris Gilsing' (Feedback from Chris Gilsing) section with a star rating and a date. At the bottom, there is a 'Project: va' (Project: va) section with a green smiley icon and a 'Klantenservice script aanpassen' (Adjust customer service script) section with a yellow smiley icon. A 'Vraag om feedback' (Request feedback) button is located at the bottom right. Three blue callout boxes provide instructions: 'Geef met een smiley aan hoeveel vertrouwen je erin hebt dat je het doel gaat bereiken.' (Give a smiley to indicate how much confidence you have that you will achieve the goal.), 'Schrijf regelmatig op wat je voortgang is, wat je al hebt bereikt en waar je nog tegenaan loopt.' (Write regularly about your progress, what you have already achieved, and where you are still struggling.), and 'Stel hier in wie je update mag zien.' (Set here who you want to see your update.).

## 5. Vraag en geef feedback

Om maximaal te leren is het waardevol om van anderen te horen wat je al goed doet en nog kunt verbeteren. Vraag daarom nu je eerste feedback aan een collega.

En maak dan ook meteen van de gelegenheid gebruik om een collega een compliment te geven. Dat zal je collega zeker waarderen.

✓ Verstuur direct je eerste feedbackverzoek naar een collega.

The screenshot shows the 'Feedback' section of the Dialog platform. At the top, there's a navigation bar with 'Doelen', 'Feedback', 'Evaluaties', and 'Team'. The user 'Michael ten Kate' is logged in. Below the navigation bar, there are tabs for 'Ontvangen' and 'Gegeven'. A search bar is present with the placeholder 'Zoek op doel, competentie of medewerker...'. Two buttons are visible: 'Geef feedback' and 'Vraag feedback'. The 'Vraag feedback' button is highlighted with a callout: 'Klik hier om feedback te vragen of geven.' Below this, there's a section for 'Feedback van Nabil Can' dated '12 apr. 2020'. A callout points to the 'Vraag feedback' button: 'Wil je feedback op specifieke doelen of competenties? Geef dat hier dan aan.' The main form for requesting feedback is titled 'Vraag feedback' and includes a field for 'Vraag feedback aan:' with a placeholder 'Vul een naam of e-mailadres in...'. Below this is a section for 'Doelen en competenties' with a placeholder 'Stel hier jouw feedbackvraag...'. An optional section 'Optioneel: Vraag feedback op je doelen of competenties' suggests linking to specific goals or competencies. To the right, there are lists for 'Prestatiedoelen' (Klantvragen snel en efficiënt beantwoorden, Project: van klanten naar fans, Klantenservice script aanpassen) and 'Ontwikkeldoelen' (Samenwerken, Groeien naar Senior). At the bottom of the form are 'Annuleer' and 'Verstuur' buttons. A callout points to the 'Verstuur' button: 'Stel hier in wie de feedback mag zien.' Below the form, there's a section for 'Reacties' with a message from 'Thanks Daniëll' dated '12 apr. 2020' and a text input field for 'Schrijf hier je reactie...'.

## 6. Schrijf je evaluatie

Aan het einde van een periode kijk je terug op wat je hebt bereikt en ontwikkeld. Bij de evaluatie in Dialog heb je direct alle updates en feedback bij de hand. Zo bespaar je veel tijd en hebben jij en je leidinggevende een volledig beeld van de hele evaluatieperiode.

✓ **Tip: Houd de voortgang op je doelen bij.**  
Zo bespaar je tijd bij de evaluatie.

**Eindevaluatie 2020**  
Michael ten Kate, 1 januari 2020 – 31 december 2020

**Schrijf jouw zelfevaluatie**  
Verstuur deze voor 31 december 2020

**Doelen**  
Klanttevredenheid verhogen

Project: van klanten naar fans

Wat heb je de afgelopen periode bereikt?

Klantenservice script aanpassen

Wat heb je de afgelopen periode bereikt?

Processen verbeteren

Maiitemplates maken (veelgestelde vragen)

Wat heb je de afgelopen periode bereikt?

**Ontwikkeling**  
Samenwerken

Wat heb je de afgelopen periode bereikt?

**Updates**

Michael ten Kate  
Ik heb eindelijk met collega's gesproken, daardoor kwam ik er wel achter dat er meer nodig is om mijn doel te bereiken. Ik hoop toch dat dit voor het einde van dit jaar nog gaat lukken. Ik ga vandaag een aantal collega's digitaal om feedback vragen. Wellicht hebben zij nog tips.

12 jun

Michael ten Kate  
Ik heb een plan opgezet en voldoende vertrouwen in het halen van dit doel. Ik zou graag het plan nog bespreken met Tessa. Ik heb direct een sessie ingepland om dit met haar te bespreken. Daarna wil ik een brainstormsessie inplannen met collega's over mogelijke oplossingen.

12 jun

**Feedback**

Tessa Schrijver  
12 apr. 2020

★★★★★

Mooi om te zien hoe je dit project aanpakt. Je hebt de top 10 ook al goed in beeld, maar ik denk dat jullie nog creatiever kunnen zijn in het bedenken van oplossingen. Suggestie: ga eens praten met Robyn.

**Tip:** Hier zie je je eigen updates en de feedback die je hebt ontvangen over het doel dat je evalueert. Zo wordt evalueren een stuk makkelijker!

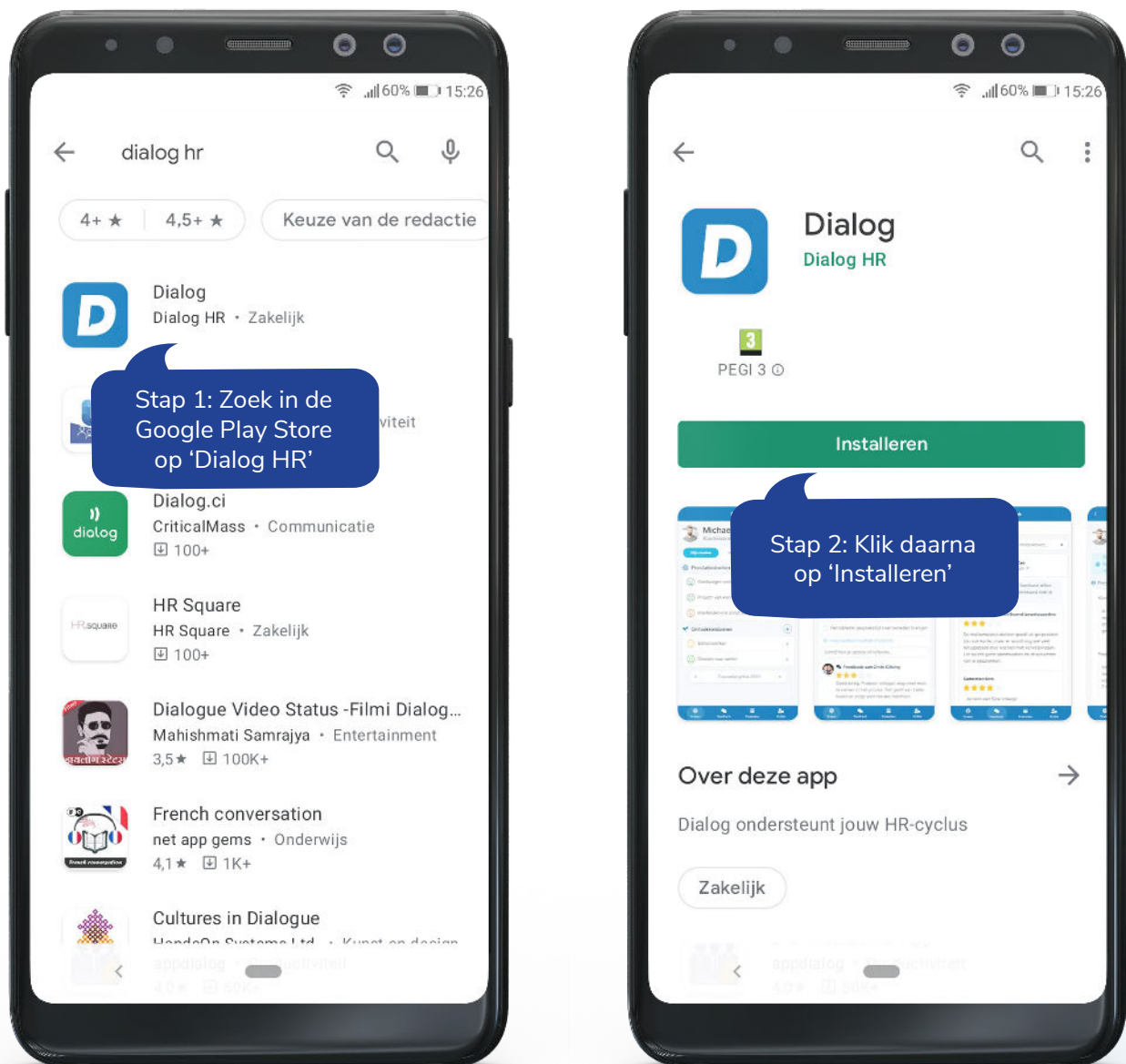
**Tip:** Sla je evaluatie tussentijds op, zonder dat iemand anders hem al kan inzien.

Opslaan als concept | Opslaan & versturen

## 7. Zet de app op je telefoon - Android

Werk je doelen bij en vraag of geef feedback wanneer jou dat uitkomt. Dat is natuurlijk het makkelijkst als je de app altijd bij de hand hebt. Zet hem daarom nu op je telefoon. Bij een Android telefoon doe je dat zo:

✓ Download meteen de app via de Google Play Store.

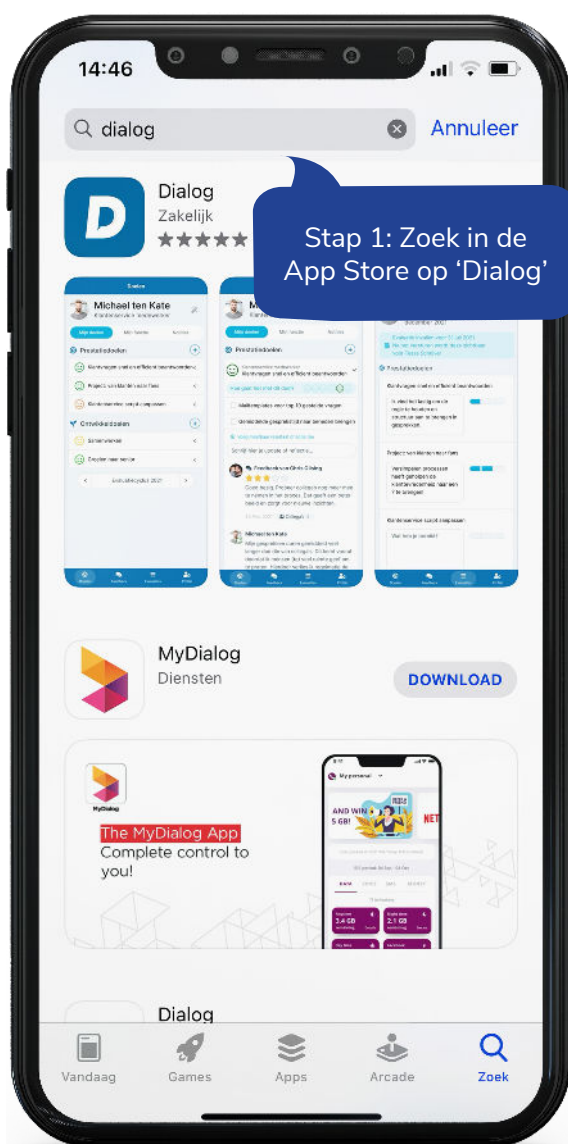




## 7. Zet de app op je telefoon - iPhone

Werk je doelen bij en vraag of geef feedback wanneer jou dat uitkomt. Dat is natuurlijk het makkelijkst als je de app altijd bij de hand hebt. Zet hem daarom nu op je telefoon. Bij een iPhone doe je dat zo:

✓ Download meteen de app via de App Store.



## Meer informatie

Heb je nog vragen over het online platform? Kijk dan op onze FAQ-pagina ([dialog.zendesk.com](https://dialog.zendesk.com)). Hier vind je uitleg en tips over alle mogelijkheden in het platform.

Liever persoonlijk contact? Mail of bel dan onze servicemedewerkers: [support@dialog.nl](mailto:support@dialog.nl) of 030 7600 290.