



# Eindverslag Goed Werk

## Van praten naar doen

Petra van Alphen, Jeroen Schumacher, Mieke den Besten, Karen Jansen & Charlotte Stevens – Vilans

December 2022



Vilans

HKU



Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# Samenvatting

Goed Werk! is een kort intensief traject als vervolg op de dialoogtafels in 2020/2021 over aantrekkelijk werk in de gehandicaptenzorg (als onderdeel van Volwaardig Leven). In Goed Werk wordt voortgebouwd op de aanbevelingen uit het rapport 'Iedereen wil goed werk leveren'. Insteek van het traject was: van praten naar doen!

In vier regionale sessies en een landelijke inspiratie-sessie is vorm gegeven aan inspiratie en handvatten voor Goed Werk, cumulerend in een handzame kaartenset Nieuwe Goede Gewoontes. Vlogs van ambassadeurs gehandicaptenzorg en een praktijk-interview met het duo ambassadeur – bestuurder accentueren de noodzaak én de mogelijkheden van het samen optrekken van werkgever en werknemer.

Joost Meijs, bestuurder van Sovak, zei er tijdens het praktijk-interview met ambassadeur Tom Schoormans het volgende over:

*'Vakmanschap begint met de bewustwording bij bestuurders dat het werk in de gehandicaptenzorg een complex vak is. Het is belangrijk dat professionals begrijpen dat ze zelf ook verantwoordelijk zijn voor het onderhoud ervan. Maar het is aan ons als organisatie om mensen optimaal te begeleiden en te faciliteren.'*

De concrete resultaten van het traject Goed Werk worden samengevat in Hoofdstuk 4. In Hoofdstuk 5 reflecteren we op de doelen en leerervaringen en in Hoofdstuk 6 blikken we vooruit met een aantal aanbevelingen voor de praktijk en landelijk beleid.

# Inhoudsopgave

Samenvatting .....	2
Klik hier om terug te gaan naar de samenvatting .....	2
1. Aanleiding .....	4
2. Doel & doelgroep .....	5
3. Aanpak: van praten naar doen .....	5
4. Resultaten .....	6
• Impressieverslagen van de vier regionale sessies (zie Bijlage 2). Om een indruk te krijgen van de sessies, zie Hoofdstuk 4A.....	6
<b>4B) Samenvatting van de landelijke inspiratiesessie .....</b>	<b>9</b>
<b>5A) Behaalde doelen .....</b>	<b>11</b>
<b>5B) Kijk op de drie thema's .....</b>	<b>12</b>
6. Blik vooruit: aanbevelingen .....	13
<b>6A) Aanbevelingen voor de praktijk.....</b>	<b>13</b>
<b>6B) Aanbevelingen voor landelijk beleid.....</b>	<b>13</b>
Tot slot	14
Bijlagen	15
<b>Bijlage 1: Resultaten in beeld .....</b>	<b>15</b>
<b>Bijlage 2: Impressieverslagen van de vier regionale sessies .....</b>	<b>16</b>
<b>2.1 Regio Oost .....</b>	<b>16</b>
<b>2.2 Regio Zuid.....</b>	<b>18</b>
<b>2.3 Regio West.....</b>	<b>20</b>
<b>2.4 Regio Noord.....</b>	<b>23</b>
<b>Bijlage 3: Impressieverslag van de landelijke inspiratiesessie .....</b>	<b>25</b>

# 1. Aanleiding

In het kader van het programma Volwaardig leven zijn er in 2020 en 2021 dialoogsessies georganiseerd over aantrekkelijk werk in de gehandicaptenzorg. Met als doel inzichten hierover vanuit de praktijk op te halen. Tijdens de online dialoogsessies gingen zo'n 70 medewerkers uit de zorg met elkaar in gesprek en brachten verhalen, ideeën en praktijkverhalen samen. De inzichten van een groot aantal professionals en een enkele bestuurders over aantrekkelijk werk in de gehandicaptenzorg zijn gebundeld in het rapport '[Iedereen wil goed werk leveren](#)'.

Thema's die naar voren kwamen in de gesprekken over goed werk:

- **Reflectie en reflectietijd:** De waarde van reflectie erkennen voor continu verbeteren en leren met vertrouwen als basis.
- **Teamwerk:** Elkaar inzetten, ruimte geven en aanvullen in expertise.
- **Werkgeverschap:** Zorg voor groeimogelijkheden, ontplooiën van talenten en aandacht voor rustmomenten.

In vervolg op de dialoogsessies heeft VWS de opdracht uitgezet om in 2022 regionale bijeenkomsten te organiseren waarin geleerde lessen over goed werkgeverschap verder worden verdiept en verspreid. Vilans heeft deze opdracht gekregen en samen met de HKU opgepakt.

## 2. Doel & doelgroep

In het voorstel voor deze opdracht hebben we de volgende doelen geformuleerd:

1. Verbeteringen op de lijn van goed werknemerschap - goed werkgeverschap.
2. Verbeteringen ingebed in dagelijkse rituelen en routines van de werknemer.
3. Elan, enthousiasme en ambassadeurschap voor goed werk bij de deelnemers aan het traject.
4. Praktische en overdraagbare handvatten voor de hele gehandicaptensector.

Het idee was om ons in kern te richten op de werknemers en via hen tragsgewijs ook op de werkgevers én tot slot ook de stakeholders. Daarnaast werd in de opdracht specifiek aandacht gevraagd voor de werknemers die werken met cliënten met complexe vragen (VG7 indicatie).

## 3. Aanpak: van praten naar doen

We hebben voor dit vervolgetraject gekozen voor een aanpak die verder gaat dan alleen praten en uitwisselen. We wilden met name samen ervaren, maken en doen. Het motto is: van praten naar doen. Voor de uitvoering hebben we gekozen om samen te werken met de [HKU Musework](#) vanuit het lectoraat 'Muzische professionalisering' (een art-based intervention) en de regionale sessies als 'muzische werkplaats' vorm te geven. In zo'n werkplaats is ruimte om gesprekken op andere manieren te voeren. We passen werk- en gesprekvormen toe die diepere waarden doen oplichten, ervaringen tot leven brengt voor anderen. De werkwijze levert inzichten op die we 'al makend' verzamelen om ze vervolgens breder te kunnen delen.

Een tweede aspect in de aanpak waarmee we het 'van praten naar doen' willen stimuleren is door samenwerking te zoeken met de ambassadeurs gehandicaptensector. Vanuit het programma Volwaardig leven zijn er ambassadeurs gehandicaptenzorg opgeleid. De eerste leergang ambassadeurs is in 2021 afgerond, de tweede leergang is in 2022 afgerond en een derde leergang is gaande. Voor ieder regio hebben we tenminste één ambassadeur bereid gevonden om te helpen de sessies inhoudelijk voor te bereiden, te helpen bij de werving en de bijeenkomst te hosten op de eigen zorglocatie.

## 4. Resultaten

De concrete resultaten van het traject Goed Werk staan hieronder puntsgewijs beschreven. Voor een visuele samenvatting van de resultaten, [zie Bijlage 1](#).

- Vijf vlogs van de ambassadeurs waarin zij een persoonlijke reflectie geven op het thema goed werk. Inspiratie voor de vlog is een zin uit het rapport 'Iedereen wil goed werk leveren'. De vlogs zijn gedeeld via sociale media. Bekijk hier de vlog van [Luka](#) en die van [Meerie en Miriam](#).
- Vier regionale sessies op locatie van een zorgaanbieder met in totaal 28 deelnemers uit de praktijk:
  - Oost op 9 september bij Sius in Groenlo, met 11 deelnemers uit de praktijk
  - Zuid 14 oktober bij Sovak in Terheijden, met 6 deelnemers uit de praktijk
  - West 19 oktober bij Middin in Rijswijk, met 6 deelnemers uit de praktijk
  - Noord op 26 oktober bij Alliade in Beetsterzwaag, met 5 deelnemers uit de praktijk
- Impressieverslagen van de vier regionale sessies ([zie Bijlage 2](#)). Om een indruk te krijgen van de sessies, [zie Hoofdstuk 4A](#).
- Kaartenset Nieuwe Goede Gewoontes. Verandering zit vaak in het kleine, in het alledaagse. Dingen die je gemakkelijk kunt doen, niet veel tijd vragen, maar toch een groot effect hebben. De nieuwe goede gewoontes hebben we verzameld tijdens de regionale sessies. De kaarten zijn bedoeld om op een idee te komen, ter inspiratie, en voor praktisch gebruik in teams met medewerkers en/of in afstemming werknemer-werkgever te gebruiken. Er is een geprinte vorm, uitgedeeld aan deelnemers van de afsluitende landelijke inspiratiesessie op 12 december. Daarnaast is de kaartenset ook digitaal beschikbaar op [het Kennisplein Gehandicaptensector](#).



- Interview met ambassadeur Tom Schoormans en zijn bestuurder Joost Meijs, van Sovak, over de relatie werkgever – werknemer, gekoppeld aan de theoretische basis van goed werk (drie E's; zie kader). Beschikbaar op [het Kennisplein Gehandicaptensector](#).
- Verschillende berichten op social media (LinkedIn en Facebook) gepost vanuit het Kennisplein Gehandicaptenzorg. De berichten over de nieuwe goede gewoontes en werving voor de landelijke inspiratiesessie hebben zo'n 5000 mensen bereikt.
- Landelijke inspiratiesessie voor zorgbegeleiders en management/bestuur op 12 december tijdens het Congres Toekomstagenda Gehandicaptenzorg en -ondersteuning. Met 30 deelnemers uit de praktijk.
- Impressieverslag van de landelijke inspiratiesessie ([zie Bijlage 3](#)). Om een indruk te krijgen van de sessies, [zie Hoofdstuk 4B](#).
- Het eindverslag van het traject Goed Werk.

#### **4A) Samenvatting van de vier regionale sessies**

In iedere regio-sessie hebben we hetzelfde programma en ritme gevolgd met drie vaste onderdelen. Ter illustratie staan in dit verslag voorbeelden uit de vier regio's.

##### **BEELDEN VAN GOED WERK**

In de eerste ronde delen we verhalen van goed werk: een specifiek moment uit de praktijk waarin je het gevoel had dat er iets goed was. Een aantal verhalen:

*'Jij bent boos en richt je fysieke agressie af op mij, omdat je niet in woorden aan kunt geven wat jou zo boos maakt. Ik stap even uit de situatie, maar ga terug. Terug naar de groep, naar jou. Je kijkt mij aan, wat doe je hier nog, maar ik blijf. Ik blijf in je nabijheid en wil onderzoeken waarom je zo boos bent. Ik blijf en ik zie je heel langzaam ontdooien. Ik blijf en je laat mij langzaam steeds meer toe in je nabijheid. Ik blijf en je laat mij zien waarom je zo boos was. Ik blijf en er komt langzaam een glimlach op je gezicht, en het is goed.'*

*'Naast de formele HR inspanningen om een nieuwe collega goed te laten landen hebben we een aantal 'reisleiders' aangesteld. Ik ben één van hen. Als ik bv merk dat iemand niet helemaal goed bij de doelgroep past waarvoor zij werkt; dan ga ik bellen. Signaal afgeven dat het zo niet gaat en daarmee direct in gang zetten dat er over een alternatieve plek wordt nagedacht. Niet de formele evaluatie van de eerste periode afwachten.'*

*'Tijdens corona hadden we één groep dagbesteding. De cliënten moesten best wennen maar vonden het ook leuk om elkaar te leren kennen. En als zorgprofessional leerde je ook om op de dagbesteding te werken, daardoor ging je elkaars werk respecteren. En we leerden van elkaar. Al die aanpassingen en tijdelijke voorzieningen zijn het afgelopen anderhalf jaar zonder ingewikkelde beleidsontwikkeling en ontwerptijd tot stand gekomen. Dat toont de veerkracht van de dagelijkse praktijk.'*

We luisteren goed naar de verhalen en geven terug welke aspecten we horen in de verhalen die bijdragen aan goed werk. We gebruiken hierbij de 3 E's:

### **Goed Werk als houvast in complex werk**

In onderzoek naar wat professionals nu 'goed' vinden (Gardner et al., 2001) ontdekten Gardner, Csikszentmihaly en Damon dat 'goed werk' draait om het juiste doen in een complexe werkcontext. Ze vatten hun concept samen in een handzaam model van drie E's, die samen Goed Werk maken:

- Excellent: het goed doen; het werk voldoet aan de standaarden, waarbij het gaat om vakmanschap en om bij zijn in de laatste inzichten en technieken van het vak;
- Ethisch: het goede doen; het werk dient een groter doel en is maatschappelijk verantwoord, ook als dat even tegen je persoonlijke belangen ingaat;
- 'Engaging' en energie: het voelt goed; het werk is persoonlijk zinvol, creëert betrokkenheid en geeft energie.

Het is niet gemakkelijk gezamenlijk te bepalen wat nu 'goed' is, al is het maar omdat 'goed' niet voor zich spreekt. En ook komt de vraag niet zomaar op tafel te liggen. Het helpt om een beeld te hebben wat goed werk inhoudt en om een aantal punten te hebben die je kunt verkennen. Deze 3 E's helpen daarbij.

### **RAPPORT: IEDEREEN WIL GOED WERK LEVEREN! WAT RAAKT JOU?**

In de tweede ronde lezen we op een bijzondere manier het rapport 'Iedereen wil goed werk leveren'. Het ligt in losse pagina's op de grond en we lezen ieder één pagina. We onderstrepen een stukje dat ons raakt. We lezen het stukje voor en vertellen elkaar waarom ons dit raakt. En hoe we dit in de praktijk ervaren, of juist niet. Een aantal van de reacties die werden gedeeld:

*'Men werkt vanuit het hart en dit innerlijke vuur is een stevige basis voor duurzame inzetbaarheid.' Daar ben ik het mee eens! Zorg dat het vuurtje blijft branden. Vraag niet pas bij een burn-out wat maakt dat het vuurtje uitging.*

*'Werkgever heeft rol in zorg voor imago. De gehandicaptenzorg is meer dan de Josti-band. Er is ook beeld nodig van de realiteit van EMB (ernstig meervoudige beperking) cliënten.'*

*'You can't start a fire without a spark', zingt Bruce Springsteen. Ga op zoek naar die vonk die goed werk maakt. Veiligheid in werk is van groot belang. Wat veiligheid vereist, creëert ook veiligheid". Kortom, als je iets wilt veranderen, begin klein (bij de spark) want dat kan grote(re) effecten hebben dan je in eerste instantie bedenkt.'*



## **NIEUWE GOEDE GEWOONTES**

In de derde ronde verzamelen we nieuwe goede gewoontes. Dingen die je kan doen die klein zijn maar mogelijk een grote impact hebben. En die bijdragen aan goed werk. We verzamelen ze op kaartjes, om daar na de vier sessies een kaartenset van te maken. Een aantal nieuwe goede gewoontes (geformuleerd zoals in de kaartenset):

- *Plan per medewerker een jaarlijks ‘blijf-gesprek’ of ‘levensloopgesprek’ in plaats van één exitgesprek als iemand vertrekt.*
- *Spreek waardering naar elkaar uit en gun jezelf waardering te ontvangen.*
- *Schrijf met het team en de cliënten een kaartje voor een nieuwe stagiaire en geef dit de eerste dag. Zo voelt de stagiaire zich welkom en weet iedereen dat de stagiaire komt.*
- *Geef ieder jaar een aantal medewerkers de kans om hun verborgen talent toe te passen, binnen werktijd.*
- *Leg bij de volgende bezuiniging aan je medewerkers uit waarom hiervoor gekozen is en deel dit verhaal in begrijpelijke taal en/of beeld.*

## **4B) Samenvatting van de landelijke inspiratiesessie**

Op het Congres Toekomstagenda Gehandicaptenzorg en -ondersteuning (12 december 2022) is de inspiratiesessie ‘Goed Werk: Nieuwe Goede Gewoontes’ gehouden. Professionals, managers/bestuurders, vertegenwoordigers cliënten en begeleiders vanuit HKU, Vilans en VWS – bij elkaar zo’n 35 deelnemers – zijn met enthousiasme aan de slag gegaan met de kaartenset Nieuwe Goede Gewoontes en de persoonlijke beelden van Goed Werk. Net als in de regionale sessies lag de nadruk op impact die je kan bereiken met relatief kleine interventies die de ervaren werkbeleving beïnvloeden.

Een greep uit de bijdragen van diverse deelnemers:

- *‘Stimulerend is dat we met name stil hebben gestaan bij wat wel goed gaat. Weg van het chagrijn.’*
- *‘Goed werk is mooi klein gemaakt – waardoor het niet over toen-en-ooit of verre toekomst ging, maar over het hier-en-nu.’*
- *‘Iets leren van je collega is inspirerend, en als je die collega dan ook nog teruggeeft wat je van hem/haar hebt geleerd en hem/haar daarvoor bedankt voelt de ander zich ook nog eens gewaardeerd. Dubbelop winst.’*
- *‘Vraag die je jezelf kan stellen: waar ga ik voor staan?’*

De inspiratiesessie is het sluitstuk van het traject ‘Iedereen wil goed werk leveren, van praten naar doen’ in 2022. Iedere deelnemer kreeg aan het eind van de sessie de kaartenset Nieuwe Goede Gewoontes uitgereikt. Een praktische suggestie van een deelnemer was ‘in teamoverleg of bij de overdracht zo’n vraag uit de

kaartenset inbrengen'. Een kwestie van doen. Ook werd de kracht van het gezelschap gevoeld, om samen met collega's van andere organisaties te verbinden op het thema Goed Werk.

# 5. Reflectie op doelen en leerervaringen

## 5A) Behaalde doelen

Terugkijkend naar de doelen die we bij aanvang van het traject hebben geformuleerd concluderen we dat we met dit traject een kleine eerste stap hebben kunnen maken om de lijn van goed werknemerschap naar goed werkgeverschap te verbeteren. Met name door te werken aan kleine tastbare veranderingen die je dagelijks in de praktijk kan toepassen.

1. Verbeteringen op de lijn van goed werknemerschap naar goed werkgeverschap  
*In de kaartenset is een zorgvuldige balans aangebracht tussen nieuwe goede gewoontes voor en van de medewerker en voor en van de bestuurder.*
2. Verbeteringen ingebed in dagelijkse rituelen en routines van de werknemer  
*Het gros van de nieuwe goede gewoontes raken het alledaagse werk en kunnen meteen worden toegepast.*
3. Elan, enthousiasme en ambassadeurschap voor Goed Werk bij de deelnemers aan het traject  
*Het werven van deelnemers bleek met name voor de regionale sessies lastig in deze tijd waar zorgbegeleiders niet gemist kunnen worden op de werkvloer. Maar de deelnemers die uiteindelijk meededen voelden zich erg betrokken en de sessies brachten enthousiasme en een gevoel van ambassadeurschap voor Goed Werk in de gehandicaptenzorg.*
4. Praktische en overdraagbare handvatten voor de hele gehandicaptensector  
*De praktische tips, het interview met zorgbeleider en bestuurder, en de kaartenset Nieuwe Goede Gewoontes zijn gedeeld op het Kennisplein gehandicaptensector onder het thema Vakmanschap. Op de pagina staan ook linkjes naar andere relevante tips en praktijkverhalen over goed werknemerschap en werkgeverschap.*

Bij aanvang van het traject was de wens om ook specifiek aandacht te hebben voor werknemers die werken met cliënten met complexe vragen (VG7 indicatie). Gezien het kleine aantal deelnemers aan de regionale sessies is er voor gekozen om hier geen apart groepje van te maken. Wel deden er zorgbegeleiders mee van cliënten met complexe vragen. Zeker in de verhalen die werden gedeeld was aandacht voor het belang van een veilig en vertrouwd team rondom de cliënt, ook/juist bij deze doelgroep.

## 5B) Kijk op de drie thema's

Hoe kijken we nu naar de drie thema's uit het rapport 'Iedereen wil goed werk leveren' na dit korte traject met de praktijk?

### 1. Reflectie en reflectietijd

- In het rapport werd al beschreven dat reflectietijd soms lastig te organiseren is. Ook bij het werven van deelnemers voor de regionale sessies liepen we hier tegen aan. Na doorvragen bleek dat zorgbegeleiders wel wilden komen, maar niet zomaar vrij gespeeld konden worden. Alle aandacht en tijd gaat naar het primair proces en er wordt geen tijd en ruimte gevoeld voor reflectie. Tegelijkertijd vonden de begeleiders die aanwezig waren bij de regionale sessies, waaronder de ambassadeurs Gehandicaptenzorg, het belangrijk om tijd te maken voor reflectie. Zij ervoeren de sessies als een meerwaarde. Opvallend was hoe snel zij op zaken kunnen reflecteren, nieuwe informatie omzetten in praktische stappen, ergens voor gaan staan en begrenzen, door aan te geven wat ze niet doen. Reflecteren hoeft dus niet veel tijd te kosten.
- Tijdens de sessies bleek dat er in de praktijk grote behoefte is aan reflectie en positieve feedback. Zorgprofessionals willen gewaardeerd worden en van en met elkaar leren. Dat hoeft niet altijd op een formele manier georganiseerd te worden, dat kan juist ook op een informele manier in het klein tijdens het dagelijks werk. Veel van de nieuwe goede gewoontes (ook bij Teamwerk) gaan hier over. Bijvoorbeeld: *Stel elkaar de vraag: wat leerde je van wie? Wat zag je die persoon doen? Of Spreek waardering naar elkaar uit en gun jezelf waardering te ontvangen.*

### 2. Teamwerk

- We zien een duidelijk verschil tussen begeleiders uit stabiele teams/organisaties met een heldere visie en uit teams waar veel onrust en personele wisseling is. In stabiele teams wordt meer veiligheid en gezamenlijkheid ervaren, wat het werk ten goede komt.
- Er gaat een enorme kracht uit van het authentieke verhaal kunnen en durven vertellen. Het helpt als er in een team een aantal mensen zitten die hierin het voortouw nemen. Dit werkt aanstekelijk. Het delen van persoonlijke verhalen over Goed Werk verbindt op meerdere lagen: op inhoud, opening voor echt contact en reflectie, en het geeft positieve energie (we doen het samen).

### 3. Goed werkgeverschap

- In alle sessie horen we de behoefte van zorgbegeleiders om gezien en gewaardeerd te worden door hun leidinggevende.
- Het vermogen van bestuurders/managers om dichtbij de werkvloer te komen en aan te sluiten bij herkenbare casuïstiek van medewerkers is cruciaal voor het versterken van teamwerk, op alle niveaus: begeleiders onderling, relatie begeleiders en bestuur/management, en bestuur/management onderling.

# 6. Blik vooruit: aanbevelingen

## 6A) Aanbevelingen voor de praktijk

- Benut de kaartenset Nieuwe Goede Gewoontes. Ook ten dienst van werkgevers met kaarten zoals:
  - *Benoem als bestuurder eens de momenten waarop je het vakmanschap van de medewerker ziet.*
  - *Plan per medewerker een jaarlijks ‘blijf-gesprek’ of ‘levensloopgesprek’ in plaats van één exitgesprek als iemand vertrekt.*
  - *Geef mensen die enthousiast zijn bij sollicitaties een kans en zoek naar mogelijkheden om intern te scholen (als ze nog niet de juiste kennis en competenties hebben).*
- Zorg voor probeerruimte in de praktijk en geef elkaar vertrouwen om te experimenteren en uit te zoeken wat wel en wat niet werkt. Gewoon gaan doen! Anders organiseren vraagt om lef en faalmoed.
- Maak, waar kan, gebruik van creatieve en/of kunstzinnige werkvormen (art-based interventions), waaronder de kracht van het verhaal. Door specifieke momenten concreet en beeldend te delen met anderen ontstaat er verbinding op meerdere lagen en opening voor gesprek.
- Benoem niet alleen wat er niet goed gaat en welke problemen er zijn (bv de huidige arbeidsmarktkrapte), maar benoem vooral wat er wel goed gaat. Vanuit de positieve energie en gevoel van verbinding ontstaat ook de ruimte en veiligheid om lastigere zaken te bespreken en oplossingen te vinden.
- Zoek naar manieren om ook van andere organisaties te leren om niet het wiel steeds zelf uit te hoeven vinden.

## 6B) Aanbevelingen voor landelijk beleid

- Tussen het rapport ‘Iedereen wil goed werk leveren’ en daadwerkelijke beweging in de praktijk zit een aantal stappen. De samenwerking met de ambassadeurs Gehandicaptenzorg hielp om die stap te maken omdat zij snel de praktische vertaalslag naar de praktijk kunnen maken en ook graag dien in plaats van nog meer praten over. Verder hielden de ambassadeurs ons scherp op wat nu echt belangrijk is voor de mensen die het werk doen. Ook in een vervolg verdient het de aanbeveling om nauw samen te werken met ambassadeurs. Het is daarbij wel belangrijk om ervoor te zorgen dat de ambassadeurs niet overvraagd worden, dat duidelijk is wat hun rol is, en ze geloven in wat ze doen. Mogelijk kunnen ambassadeurs ook andere (niet-ambassadeur) collega’s betrekken.
- In dit traject zijn de werknemers meer in beeld geweest dan de werkgevers. Desalniettemin werd zichtbaar en merkbaar dat de aangehaakte bestuurders prima mee konden doen en enthousiast waren over de werkwijze. Vanaf de start inzetten op de combi van werknemer – werkgever is ongetwijfeld een uitdaging voor de agenda’s, maar is voor een vervolg zeker aan te raden. Ook omdat het begrijpen van elkaars rol en motivatie een belangrijk aspect is voor een goede

samenwerking. In andere initiatieven binnen de gehandicaptenzorg (zoals Begeleiding à la carte van Volwaardig leven) zien we de kracht van gelijkwaardige communicatie, oprechte interesse in de ander en niet invullen voor de ander in de relatie tussen zorgprofessional en cliënt/naaste(n) als basis voor persoonsgerichte zorg. Maar in feite geldt dit voor alle menselijke relaties, dus ook voor de relatie tussen de werknemer en werkgever. Hier aandacht voor hebben door de inzet van art-based interventions is een veelbelovende insteek.

- Goed werk blijkt prima als thema op te pakken in kleine groepen, met mensen van de werkvloer. Wil je de verbinding met de landelijke agenda van veldpartijen en overheid maken, dan is het aan te raden zo'n relatief klein project in te bedden in de bestaande grotere beweging van de Toekomstagenda. We zien bijvoorbeeld een duidelijke relatie met het Waardenkompas, waarin zorgprofessionals als onderdeel van de Toekomstagenda gehandicaptenzorg getraind gaan worden. Onze aanbeveling is om te kijken hoe initiatieven uit de Toekomstagenda elkaar kunnen versterken.
- Goed werk blijkt prima als thema op te pakken in kleine groepen, met mensen van de werkvloer. Hierbij is het wel belangrijk om te weten welke andere initiatieven er lopen die ook gaan over goed werk (reflectie, teamwerk en goed werkgeverschap) en hiermee te verbinden. We zien bijvoorbeeld een duidelijke relatie met het Waardenkompas, waarin zorgprofessionals als onderdeel van de Toekomstagenda gehandicaptenzorg getraind gaan worden. Onze aanbeveling is om te kijken hoe beide initiatieven elkaar kunnen versterken.

## Tot slot

Het echt samen optrekken en uitvinden en leren vanuit verschillende rollen was op kleine schaal aan de orde in dit traject. Niet alleen in de sessies met de mensen vanuit de praktijk, maar ook in het ontwerpen en uitvoeren van het traject met VWS, Vilans, de HKU en de ambassadeurs. Het is een waardevol experiment gebleken dat vraagt om vervolgstappen. Anders werken en dus anders organiseren is een leidend principe voor de komende jaren. Naast technologische en sociale innovatie, en de samenwerking tussen professionals en niet-beroepskrachten is het samenspel op de lijn medewerker – werkgever een groot thema. In wat voor vorm ook; nieuwe goede gewoontes gaan daar zeker onderdeel van uit maken.

# Bijlagen

## Bijlage 1: Resultaten in beeld

### GOED WERK!

September-oktober 2022



Vanaf begin december 2022



12 december 2022



2023  
BEWEGING  
VERGROTEN?



## Bijlage 2: Impressieverlagen van de vier regionale sessies

Hieronder staan de impressieverlagen van Regio Oost, Regio Zuid, Regio West en Regio Noord (op volgorde van datum waarop deze plaatsvonden).

### 2.1 Regio Oost

# Verlag GOED WERK!

## Sessie regio Oost

Datum: Vrijdag 9 september 2022

Locatie: Sius, Groenlo

Deelnemers: Elf zorgprofessionals inclusief twee ambassadeurs  
Anouk (VWS), Peter (HKU) & Petra (Vilans)



We werden heel hartelijk ontvangen door Hans Poortier, de bestuurder van Sius. Met appeltaart gebakken door de dagbesteding. We voerden samen het gesprek over *Goed Werk* in drie rondes.

### 1. BEELDEN VAN GOED WERK

In de eerste ronde delen we verhalen van Goed Werk: een specifiek moment uit de praktijk waarin je het gevoel had dat er iets goed was. Eén van de verhalen:

*“Jij bent boos en richt je fysieke agressie af op mij, omdat je niet in woorden aan kunt geven wat jou zo boos maakt. Ik stap even uit de situatie, maar ga terug. Terug naar de groep, naar jou. Je kijkt mij aan, wat doe je hier nog, maar ik blijf. Ik blijf in je nabijheid en wil onderzoeken waarom je zo boos bent. Ik blijf en ik zie je heel langzaam ontdooien. Ik blijf en je laat mij langzaam steeds meer toe in je nabijheid. Ik blijf en je laat mij zien waarom je zo boos was. Ik blijf en er komt langzaam een glimlach op je gezicht, en het is goed.”*

We luisteren goed naar de verhalen en geven n terug welke aspecten we horen in de verhalen die bijdragen aan Goed Werk. We gebruiken hierbij de 3 E's:

- Excellentie (doe je het goed?)
- Ethiek (is het het goede?)
- Energie (voelt het goed?)

### Een aantal aspecten die we in de verhalen horen:

Rust, veiligheid, niet persoonlijk nemen (het gaat niet over mij), nieuwsgierig zijn, terug vallen op collega's, zelfreflectie, support vanuit de organisatie, ook oog voor het verhaal van de begeleider: wat heb jij nodig?, gelijkwaardigheid, elkaar zien als mens, opluchting; zo kan het ook!, frisse blik, vonk terugbrengen in het team, .....



## 2. RAPPORT: IEDEREEN WIL GOED WERK LEVEREN! WAT RAAKT JOU?

In de tweede ronde lezen we op een bijzondere manier het rapport *Iedereen wil goed werk leveren*. Het ligt in losse pagina's op de grond en we lezen ieder één pagina. We onderstrepen een stukje dat ons raakt. We lezen het stukje voor en vertellen elkaar waarom ons dit raakt. En hoe we dit in de praktijk ervaren, of juist niet.

Een paar zinnen en reacties die werden gedeeld:

- *“Wel geeft bijna iedereen aan dat er een bepaalde vorm van expliciet organiseren nodig is, anders raakt reflectie op de achtergrond door de waan van de dag.” Ja dit herken ik. Tijd voor reflectie is na corona alleen maar nog minder geworden.*
- *“Men werkt vanuit het hart en dit innerlijke vuur is een stevige basis voor duurzame inzetbaarheid.” Daar ben ik het mee eens! Zorg dat het vuurtje blijft branden. Vraag niet pas bij een burn-out wat maakt dat het vuurtje uitging.*
- *“Het gaat erom grenzen te overschrijden door nieuwe verbindingen te leggen om de beste zorg te realiseren. Juist op de grenzen van teams en werkpraktijken ligt veel leerpotentieel.” De kennis verdwijnt vaak. Er wordt niks mee gedaan. Iedereen vindt het wiel opnieuw uit. We hadden een cliënt met borstkanker en hebben alles zelf uitgevonden: hoe regel je de zorg goed? We gingen mee als ze haar chemokuren had. We hebben onze ervaringen gedeeld in de interne nieuwsbrief. Daar hebben we nooit wat op gehoord. Is zij dan de enige cliënt met borstkanker?*

## 3. NIEUWE GOEDE GEWOONTES

In de derde ronde verzamelen we nieuwe goede gewoontes. Dingen die je kan doen die klein zijn maar mogelijk een grote impact hebben. En die bijdragen aan Goed werk. We verzamelen ze op kaartjes. Dat doen we straks ook in de andere regio's. Daar zullen we een kaartenset van maken.

Een aantal nieuwe goede gewoontes die we hebben verzameld in regio Oost:

- Is de medewerker ook ergens anders in geschoold: benut dit talent.
- Voer regelmatig een blijf-gesprek in plaats van 1 exit-gesprek.
- Schrijf met het team en de cliënten een kaartje voor een nieuwe stagiaire en geef dit op de eerste dag (de stagiaire voelt zich welkom en iedereen weet dat de stagiaire komt).

We sluiten met een goed gevoel af en gaan lekker samen lunchen. Met heerlijke soep en broodjes. Met dank aan Sius!

## 2.2 Regio Zuid

# Verlag GOED WERK!

## Sessie regio Zuid

Datum: Vrijdag 14 oktober 2022  
Locatie: Sovak, Terheijden  
Deelnemers: Vier zorgprofessionals inclusief twee ambassadeurs  
Docent Fontys hogeschool  
Bestuurder  
Ingrid (VWS), Bart (HKU) & Jeroen (Vilans)



We voerden samen het gesprek over *Goed Werk* in drie rondes.

### 1. BEELDEN VAN GOED WERK

In de eerste ronde delen we verhalen van Goed Werk: een specifiek moment uit de praktijk waarin je het gevoel had dat er iets goed was. Twee van de verhalen:

- *“Enorme zoektocht naar ‘een goed leven’ voor mijn cliënt. Zoekende tussen de logge instanties die op zichzelf werken, en niet passend bij haar. Veel inspanning nodig om uiteindelijk vooral begrip te creëren, ruimte te maken voor bewustzijn en een specifiek aanbod. Vanuit het (volhardend) zoeken naar wat is een goed leven, is er goed leven ontstaan.”*
- *”Naast de formele HR inspanningen om een nieuwe collega goed te laten landen hebben we een aantal ‘reisleiders’ aangesteld. Ik ben één van hen. Als ik bv merk dat iemand niet helemaal goed bij de doelgroep past waarvoor zij werkt; dan ga ik bellen. Signaal afgeven dat het zo niet gaat en daarmee direct in gang zetten dat er over een alternatieve plek wordt nagedacht. Niet de formele evaluatie van de eerste periode afwachten. “*

We luisteren goed naar de verhalen en geven terug welke aspecten we horen in de verhalen die bijdragen aan Goed Werk. We gebruiken hierbij de 3 E's:

- Excellentie (het is goed)
- Ethiek (het doet goed)
- Energie (het voelt goed)

### 2. RAPPORT: IEDEREEN WIL GOED WERK LEVEREN! WAT RAAKT JOU?

In de tweede ronde lezen we op een bijzondere manier het rapport *Iedereen wil goed werk leveren*. Het ligt in losse pagina's op tafel onder een foto en we lezen ieder één pagina. We onderstrepen een stukje dat ons raakt. We lezen het stukje voor en vertellen elkaar waarom ons dit raakt. En hoe we dit in de praktijk ervaren, of juist niet.

Een paar zinnen en reacties die werden gedeeld:

- *Goede zorg is een zaak van iedereen. Niet alleen van de zorg, maar van de hele samenleving.*
- *‘You can't start a fire without a spark’, zingt Bruce Springsteen. Ga op zoek naar die vonk die goed werk maakt. Veiligheid in werk is van groot belang. Wat veiligheid vereist, creëert ook veiligheid. Kortom, als je iets wilt veranderen, begin klein (bij de spark) want dat kan grote(re) effecten hebben dan je in eerste instantie bedenkt.*

- *Waar zit de goede energie van collega's? Koppel dit aan het verhaal van de cliënt. Vertel deze verhalen aan elkaar, maak daar ruimte voor – dat raakt en verbind ons.*
- *In je loopbaan nodig om te trechteren, fijn slijpen van je talent.*
- *En vervolgens de trechter omkeren: het talent te benutten naar anderen.*
- *Via imago halen we mensen binnen, om dan te werken aan versterken van je identiteit. Identiteit van jezelf, het team, de organisatie en in zekere zin ook de samenleving.*
- *Als bestuurder: heb aandacht voor en geef ruimte aan en stimuleer vakmanschap en medewerkers.*
- *Nieuwsgierig blijven naar anderen, hoe die het doen. Elkaar blijven bevragen op 'de bedoeling'. Blijf leren en reflecteren.*

### **3. NIEUWE GOEDE GEWOONTES**

In de derde ronde verzamelen we nieuwe goede gewoontes. Dingen die je kan doen die klein zijn maar mogelijk een grote impact hebben. En die bijdragen aan Goed Werk. We verzamelen ze op kaartjes. Dat doen we straks ook in de andere regio's. Daar zullen we een kaartenset van maken.

Een aantal nieuwe goede gewoontes die we hebben verzameld:

- Ruimte maken voor meerstemmigheid. Door te signaleren en bespreken “Jij ziet dat zo, maar ik zie dat anders – kunnen we er over in gesprek? “
- Voorwaarde voor dit spiegelen is diversiteit in het team.
- En niet meteen er bovenop met je mening, eerst meebewegen als je een emotie of standpunt hoort: “Je hebt een boodschap; wat wil je laten horen?”
- Als je iets wil veranderen ga dan terug naar de kern van het onderwerp; bespreek pijn punten maar ook wat goed gaat.
- Durf oude gewoontes los te laten en over je eigen ego heen te stappen.
- Een zinnetje wat helpt om ruimte te maken voor reflectie is bv: “Kom, we gaan er even voor zitten.”
- Je dienst is niet tot 16u, je dienst is klaar als je met elkaar de dienst afrondt.
- Eigenzinnigheid, ‘rebelse wijsheid’ is kenmerk van de VG. Dus als je even niet kan reflecteren met de ander, kies dan wat jij het beste vindt.
- Wat zijn hier de tools om het team het beste te leren kennen?
- Oefening Marcus Aurelius: wat heb jij van wie geleerd? Van wie dan? Hoe heb je hem/haar zien handelen?
- Ga in gesprekken uit van het mooie en positieve van de gehandicaptenzorg, en benadruk op feestjes niet wat er fout aan is. Iedere medewerker is een ambassadeur.

We sluiten met een goed gevoel af en een mooie lunch. Met dank aan Sovak!

## 2.3 Regio West

# Verlag GOED WERK!

## Sessie regio West

Datum: Woensdag 19 oktober 2022

Locatie: Middin, Rijswijk

Deelnemers: Zes zorgprofessionals  
inclusief twee ambassadeurs  
Anouk (VWS), Bart (HKU) & Jeroen (Vilans)



We voerden samen het gesprek over *Goed Werk* in drie rondes.

### 1. BEELDEN VAN GOED WERK

In de eerste ronde delen we verhalen van goed werk: een specifiek moment uit de praktijk waarin je het gevoel had dat er iets goed was. Een aantal zinnen uit de verhalen:

- *Op eigen initiatief uitwisselen van verhalen, reflectie.*
- *Gezien en gehoord worden in 'iets' willen; met ambassadeurschap als resultaat.*
- *Tijdens corona voor ieder persoonlijk een tasje met inhoud gemaakt; gaf opkikker in de zin van : je bent belangrijk voor het team.*
- *Stagiaires geven we tijd om in werktijd opdrachten voor school te doen. Effect is dat toen er iemand bij ons team weg ging, we een wachtlijst met oud-stagiaires hadden om bij ons te mogen komen werken.*
- *Bewoner in 4 plots overleden en bij incidenten: altijd is er nazorg. Met elkaar en ook van m'n manager. Ik kan hem altijd bellen met persoonlijke support.*
- *Als begeleider met een EMB bewoner mee geweest naar verjaardag van zijn vader. 'Is m'n mooiste cadeau', riep hij toen we aankwamen. Zo intens fijne ervaring.*

We luisteren goed naar de verhalen en geven terug welke aspecten we horen in de verhalen die bijdragen aan goed werk. We gebruiken hierbij de 3 E's:

- Excellentie (het is goed)
- Ethiek (het doet goed)
- Energie (het voelt goed)

De 3 E's zijn alle drie van belang; mooie toets bij reflecteren op Goed werk.

Na het vertellen aan elkaar de opdracht aan ieder om het vertelde verhaal in de tegenwoordige tijd nog een keer op te schrijven. Effect is dat de lading, de emotie van het verhaal mee komt, en direct 'binnen' komt bij de luisteraars:

- Over de wachtlijst met oud-stagiaires: "We zeggen tegen elkaar; we moeten gaan kiezen uit personeel!"
- Over nazorg na incidenten: "Schaapachtig zitten we bij elkaar; verloren maar verbonden. "

- Over EMD bewoner op bezoek bij jarige vader: “Het was voor mij direct duidelijk dat ik dat ging doen.”

## 2. RAPPORT: IEDEREEN WIL GOED WERK LEVEREN! WAT RAAKT JOU?

In de tweede ronde lezen we op een bijzondere manier het rapport *Iedereen wil goed werk leveren*. Het ligt in losse pagina's op de grond en we lezen ieder één pagina. We onderstrepen een stukje dat ons raakt. We lezen het stukje voor en vertellen elkaar waarom ons dit raakt. En hoe we dit in de praktijk ervaren, of juist niet.

Een paar zinnen en reacties die werden gedeeld:

- *Werkgever heeft rol in zorg voor imago; VG is meer dan de Josti-band; ook beeld nodig van de realiteit van EMB cliënten.*
- *Vertrouwen is de basis voor goede reflectie; als dat er niet is werkt het niet.*
- *Als je goed bent in je vak wil je dat uitdragen, en verder dan alleen in je team.*
- *Afstemmen in hecht team heeft gezamenlijke verantwoordelijkheid als resultaat; en stimuleert kwaliteitsverbetering.*
- *Teamwerk is begrijpen dat je elkaar nodig hebt.*
- *We kunnen niet verwachten dat cliënten zich ontwikkelen als we dat als team zelf niet doen.*
- *Werken vanuit vertrouwen totaal andere wereld dan werken vanuit wantrouwen.*

Wat zouden we kunnen doen om het goede te versterken?

- *Druk van binnenuit verminderen.*
- *Heb ook voor ontwikkeling van medewerker; persoonlijke aandacht daarvoor.*
- *“Ik zie administratie als verrijking; het helpt me mijn vak uit te oefenen. Omarm die taken ipv er op af te geven.”*
- *Werkdruk organiseren we ook zelf. Als er een regel vanuit de organisatie komt; bepaal dan zelf hoe het voor jou wel werkt – en sta daarvoor.*
- *Het echte verhaal leren vertellen over EMD bewoners: “Ik ben bij een complexe groep met moeilijk verstaanbaar gedrag één op één meegenomen in het begin – dat hielp.”*

## 3. NIEUWE GOEDE GEWOONTES

In de derde ronde verzamelen we nieuwe goede gewoontes. Dingen die je kan doen die klein zijn maar mogelijk een grote impact hebben. En die bijdragen aan Goed werk. We verzamelen ze op kaartjes. Dat doen we straks ook in de andere regio's. Daar zullen we een kaartenset van maken.

Een aantal nieuwe goede gewoontes die we hebben verzameld:

- Wat ik doe als ik bij bewoner even uit balans ben, bv als ik last heb van mijn eigen rugzakje, is dat ik even de tijd neem om te overdenken in mezelf. Ik kan daardoor daarna de persoon van de bewoner weer helemaal met aandacht zien.
- Denken in mogelijkheden.
- Procedures geven houvast, bv in lastige situaties, dan helpt een regel.
- Op feiten ga ik lekker. Als het ergens niet loopt, onderzoek het dan. Is het waar? Als er sterke meningen over iets zijn. Eerst: hoe zit het eigenlijk?
- Persoonlijk contact is belangrijk; bv bij moeizaam mail-verkeer; ben je al naar die persoon toe gegaan?
- Blijf dicht bij jezelf, bv in lastige familiesituaties. Is niet eenvoudig, wel te oefenen. Zo ook: ken jezelf, ken de ander.

- Checken bij de ander als je verschil in visie merkt. Ga het gesprek dan aan met je collega's, zoals je het gesprek met cliënten aan gaat.
- Mensen zijn we allemaal; dat als uitgangspunt in plaats van te snel een label op iemand te plakken; eerste doorvragen wat die ander bedoelt. Bijvoorbeeld: een cliënt die voortdurend commentaar heeft hoe hij in de tillift ligt. Voorbij je irritatie het gesprek aan gaan en van cliënt (met ALS) horen: "Het is het enige waar ik nog regie over heb".
- (Be)ken je eigen kracht.
- *Kwalitijd* voor de cliënt: cliënt gaat voor nevendingen.
- Benoem en zoek uit wat je negatief interpreteert.
- 'Alles is materiaal'; eigen ieder voorval je toe om van te leren. Zie de dirigent die hoest-geluiden in het publiek onderdeel van z'n voorstelling maakt.
- Rommel-lummel-tijd mag er zijn; is heel productieve denk-tijd.

We sluiten met een goed gevoel af en dank Middin voor de mooie lunch!

## 2.4 Regio Noord

# Verlag GOED WERK!

## Sessie regio Noord

Datum: Woensdag 26 oktober 2022

Locatie: Alliade, Beetsterzwaag

Deelnemers: Vijf zorgprofessionals inclusief twee ambassadeurs  
Ingrid (VWS), Peter (HKU) & Petra (Vilans)



We kwamen bijeen op de prachtige locatie van Alliade in Beetsterzwaag. Helaas had één zorgprofessional de avond ervoor afgemeld in verband met tijdgebrek, en is één andere zorgprofessional niet op komen dagen. We waren dus met een heel klein groepje. We voerden samen het gesprek over Goed Werk in drie rondes.

### 1. BEELDEN VAN GOED WERK

In de eerste ronde delen we verhalen van Goed Werk: een specifiek moment uit de praktijk waarin je het gevoel had dat er iets goed was. Eén van de verhalen:

*“Ik loop de woonkamer in en A komt naar mij toe. Hij wil graag met mij praten op het kantoor. Niet in de huiskamer. Als we in het kantoor zijn zitten durft hij te praten en kwetsbaar te zijn. Hij vertelt dat hij niet zo goed kan zien. Ik luister naar hem en vraag hem of hij naar de oogarts wil. Dat wil hij. Afgesproken dat ik dat niet vandaag maar de dag daarna ga regelen.”*

We luisteren goed naar de verhalen en geven n terug welke aspecten we horen in de verhalen die bijdragen aan Goed Werk. We gebruiken hierbij de 3 E's:

- Excellentie (doe je het goed?)
- Ethiek (is het het goede?)
- Energie (voelt het goed?)

### Een aantal aspecten die we in de verschillende verhalen horen:

De ander horen, responsief reageren, veiligheid creëren, richting geven, voordoen en dan samen doen, bevestiging geven, actie ondernemen, ruimte geven aan de ander om eigen regie te nemen, goede sfeer creëren, met elkaar delen hoe je in je energie zit, humor, grenzen aangeven, goed voor jezelf zorgen: als het met jou niet goed gaat heeft dat ook effect op de client, fingerspitzengefühl, in het moment weten wat je moet doen ook als dat niet precies volgens de regels is en daar verantwoordelijkheid voor nemen, de ander dat geven waar hij van geniet.

### 2. RAPPORT: IEDEREEN WIL GOED WERK LEVEREN! WAT RAAKT JOU?

In de tweede ronde lezen we op een bijzondere manier het rapport *Iedereen wil goed werk leveren*. Het ligt in losse pagina's op de grond met daarop een afbeelding. Iedereen kiest één afbeelding en leest de pagina die eronder ligt. We onderstrepen een stukje dat ons raakt. We lezen het stukje voor en vertellen elkaar waarom ons dit raakt en welke relatie we zien met de afbeelding. En hoe we dit in de praktijk ervaren, of juist niet.

Een paar zinnen en reacties die werden gedeeld:

- *“Al die aanpassingen en tijdelijke voorzieningen zijn het afgelopen anderhalf jaar zonder ingewikkelde beleidsontwikkeling en ontwerptijd tot stand gekomen. Dat toont de veerkracht van de dagelijkse praktijk.” Tijdens corona hadden we 1 groep dagbesteding. De cliënten moesten best wennen maar vonden het ook leuk om elkaar te leren kennen. En als zorgprofessional leerde je ook om op de dagbesteding te werken, daardoor ging je elkaars werk respecteren. En we leerden van elkaar.*
- *“Er is een aantal zaken ter tafel gekomen die het werken in teams bevorderen dan wel hinderen. Zo is het nodig dat je elkaar leert kennen en daar terugkerend tijd voor neemt.” Dat klopt, en je moet ook de cliënt leren kennen. Dan is de cirkel pas rond. Er is nu te weinig tijd. Mensen zijn aan het overleven. Ieder op een eigen eilandje.*
- *“Wat moet er nog gebeuren?” Vertrouwensband opbouwen met collega’s en elkaar signalen tijdig zien en begrijpen. Met 1 oogcontact meteen weten van elkaar wat je moet doen. Als je veel werkt met invalskrachten is dit lastig. Het is ook wel een keer geëscaleerd doordat een andere collega mijn signalen niet begreep.*

### 3. NIEUWE GOEDE GEWOONTES

In de derde ronde verzamelen we nieuwe goede gewoontes. Dingen die je kan doen die klein zijn maar mogelijk een grote impact hebben. En die bijdragen aan Goed werk. We verzamelen ze op kaartjes. Deze voegen we toe aan de verzameling nieuwe goede gewoontes uit de andere regio’s.

Een aantal nieuwe goede gewoontes die we hebben verzameld in regio Noord:

- Zorg voor een ervaren begeleider die een nieuwe of jonge begeleider langer meeneemt binnen een nieuwe werkplek.
- Voer een levensloopgesprek: in gesprek met een medewerker: hoe wil je je leven inrichten en hoe kan de werkgever je hierin faciliteren?
- Op het moment dat het te veel wordt voor je wordt als begeleider op een bepaalde groep is er de mogelijkheid om een tijdje op een andere groep te werken om bij te tanken en daarna weer terug te keren.
- Iedereen hoort erbij: we doen het samen!
- Leg uit waarom er bezuinigd moet worden en waarom dit op een bepaalde manier gebeurt zodat het inzichtelijk wordt voor iedereen.
- Zorg voor meer tijd om mensen met elkaar te laten praten over ons mooie vak door middel van een beroepsvereniging.

Alle aanwezigen vonden het een waardevolle ochtend. Peter sluit af met een samenvattend spoken-word.

Tijdens de goed verzorgde lunch praten we nog na. Na afloop krijgen we een rondleiding over het prachtige terrein van Alliade en ontmoeten verschillende cliënten en begeleiders. Wat een fijne groen plek om te wonen en te werken!





## Bijlage 3: Impressieverlag van de landelijke inspiratiesessie

# Verlag GOED WERK! Nieuwe Goede Gewoontes

## Landelijke inspiratiesessie 12 december

(Tijdens het Congres Toekomstagenda Gehandicaptenzorg en -ondersteuning)

Datum: maandag 12 december 2022

Locatie: Postillion hotel, Bunnik

Deelnemers: 30 personen uit de praktijk: zorgprofessionals, verwanten, LFB, managers en bestuurders. Plus VWS, HKU & Vilans



### Opening

In de opening legt Petra van Alphen (Vilans) de nadruk op de impact van relatief kleine zaken die de ervaren werkbeleving beïnvloeden. Ambassadeurs Gehandicaptenzorg in de zaal bevestigen dat met voorbeelden uit de regionale sessies afgelopen najaar. Een aantal van die voorbeelden:

- *Stimulerend is dat we met name stil hebben gestaan bij wat wel goed gaat. Weg van het chagrijn.*
- *Goed werk is mooi klein gemaakt – waardoor het niet over toen-en-ooit of verre toekomst ging, maar over het hier-en-nu.*

Bart van Rosmalen (HKU) neemt het vanaf hier over als moderator van de inspiratiesessie en opende met zijn fascinatie voor 'hoe voeren we eigenlijk het gesprek met elkaar?'. Hoe hij telkens op zoek gaat naar andere manieren om het goede gesprek te voeren.

### 1. BEELDEN VAN GOED WERK

In de eerste ronde delen we verhalen van Goed Werk: een specifiek moment dat voor ieder persoonlijk betekenis heeft in het doen en ervaren van Goed Werk. Iedereen deelt een moment met zijn/haar buur-mens.

Reacties uit het publiek:

- 'Mooi verhaal hoe iemand gegroeid is'
- 'Fijne energie uit overleg met cliëntenraad'
- 'Er zijn bij de cliënt, niks hoeven – niks doen'
- 'Samen plezier hebben'
- 'De-escalerende wending, door over gevoel te praten'.

Dit onderdeel afsluitend vat Bart de diverse inbreng samen met een korte toelichting op wat Goed werk is. De 3 E's van goed werk:

- **Excellent:** het werk doen volgens de professionele standaard
- **Ethiek:** dat je werk 'goed doet', bijdraagt aan het goede
- **Energie:** de voldoening die je ervaart bij je werk

## 2. NIEUWE GOEDE GEWOONTES

Vanuit de regionale sessies in het najaar is een kaartenset Nieuwe Goede Gewoontes ontwikkeld. De kaarten liggen als een soort orakelkaarten op de grond en iedereen pakt één kaart en is uitgenodigd om van de nieuwe goede gewoonte die op de kaart staat pleitbezorger te zijn.

In groepjes van vier/vijf personen vertelt één deelnemer haar/zijn verhaal aan de hand van het kaartjes en de anderen vullen hier op aan. Daarna geven andere personen in het groepje als dank de nieuwe goede gewoonte op hun kaartje “cadeau” door deze hardop voor te lezen. Slot van dit tien minuten durend gesprek is de individuele reflectie – in stilte terwijl Bart op zijn cello speelt – waarbij iedereen voor zichzelf opschrijft wat het gesprek heeft gebracht.

We doen dit gesprek in drie rondes, in telkens wisselende samenstelling. Een aantal van de reflecties:

- *Positief labelen van ervaringen inspireert.*
- *Cliënt én medewerker op hetzelfde onderwerp aan het woord laten verbindt, en versterkt gelijkwaardigheid.*
- *Rust nemen voor een korte reflectie helpt; je ontleent er ook rust aan.*
- *Een ‘positiviteits-spion’ aanstellen om in je teamvergadering de positieve ervaringen van afgelopen maand te benoemen versterkt wat goed gaat, naast de zaken die voor verbetering vatbaar zijn. Geeft evenwicht tussen de twee.*
- *Iets leren van je collega is inspirerend, en als je die collega dan ook nog teruggeeft wat je van hem/haar hebt geleerd en hem/haar daarvoor bedankt voelt de ander zich ook nog eens gewaardeerd. Dubbelop winst.*
- *Als manager krijg je vaak reacties over wat niet goed gaat. Door ieder teamoverleg te eindigen met een rondje over wat wel goed gaat eindig je weer met goede energie.*

### Plenaire afsluiting

We delen wat we hebben ervaren in de drie rondes. Een aantal reacties:

- *Fijn, de kracht van is dat we meteen inhoudelijk, stimulerend om zo met elkaar te praten, en met mensen te zijn die op een zelfde manier naar het vak kijken.*
- *Ik voel ook de kracht van het gezelschap, van de samenleving.*
- *Waardering voor het werk en elkaar de onderlegger voor alles.*
- *Ik heb geleerd: dirigeren is een vak, afwijken van hoe het moet een kunst.*
- *We kunnen nog zoveel van elkaar leren zodat we niet allemaal opnieuw het wiel hoeven uit te vinden. Maar hoe zorgen we ervoor dat we niet allemaal op ons eigen eilandje blijven?*
- *Tegelijk: je vervalt snel in je oude patroon van klagen. De lering is: durf oude gewoontes los te laten.*
- *Vraag die je jezelf kan stellen: waar ga ik voor staan?*

Petra sluit af met de vraag hoe we hier en buiten deze kring de kaartenset Nieuwe Goede Gewoontes kunnen gebruiken om samen kleine dingen in de praktijk te veranderen. Reacties:

- *In teamoverleg of bij de overdracht zo’n vraag uit de kaartenset neerleggen.*
- *Kan je een eigen toepassing bedenken?*
- *Neerleggen van de kaartenset in woonkamer, zodat je met familie en cliënt het gesprek kan openen.*
- *Jezelf de mentaliteit aanleren van ‘ik kan de ander iets geven’ in plaats van ‘de ander moet iets doen van mij’.*

Tot slot vertelt initiatiefnemer voor dit traject Anouk Segond Von Banchet (VWS) iets over 'hoe verder': "De vorm is nog niet helemaal duidelijk, maar voortzetten van initiatieven zoals dit als onderdeel van de Toekomstagenda Gehandicaptenzorg is natuurlijk aan de orde."

Petra dankt alle aanwezigen en sluit de inspiratiesessie af. Alle deelnemers krijgen een kaartenset mee voor eigen gebruik in de praktijk.

[Klik hier om terug te gaan naar de resultaten.](#)