

Je eigen baas zijn

Bij de JP draait het om mensen. Mensen die ondersteuning krijgen én mensen die ondersteuning bieden, onze medewerkers dus. Medewerkers met hart voor anderen, die kunnen zien wat iemand nodig heeft, die hun handen uit de mouwen steken. Mensen met verschillende achtergronden, ervaringen en kwaliteiten, maar zonder uitzondering medewerkers met verantwoordelijkheden. We geven alle medewerkers het vertrouwen om zelf besluiten te kunnen nemen.

We noemen dat eigenaarschap, omdat we geloven dat als mensen zelf de ruimte voelen om verantwoordelijkheid te nemen de ondersteuning aan mensen er beter van wordt én het het werkplezier vergroot. Dat klinkt mooi, maar het is niet altijd zo makkelijk als dat het op papier staat. Deze manier van werken geeft vrijheid, maar het vraagt ook

wat. Je steeds bewust zijn van wat jij zelf kunt doen bijvoorbeeld en niet op een ander wachten als er iets nodig is.

Door bewust keuzes te maken – op basis van kennis, ervaring, inzicht of intuïtie – kun je er met anderen over praten en je ervaringen en dilemma's delen. Je kunt je niet 'verschuilen' achter een protocol, een lijstje of bijvoorbeeld een klusjesman die éérst iets moet doen. Het vertrouwen dat je krijgt, brengt verantwoordelijkheid met zich mee. Die manier van werken – of misschien wel die manier van 'zijn' – moet je passen. We proberen het werk zo in te richten dat het in alles ook ondersteunend is aan die visie, zodat je jezelf niet aan verantwoordelijkheid kúnt onttrekken.

We hebben bijvoorbeeld geen facilitaire dienst. Medewerkers gaan zelf naar de lokale bouwmarkt, stoffeerder, meubelzaak of wat dan ook om het probleem op te lossen. Of ze vragen een lokale handige Harry. Er is geen afdeling communicatie. Nee, als de pers

belt, staan medewerkers hen zelf te woord. Natuurlijk krijgen ze daar ondersteuning bij als dat nodig is, maar medewerkers kennen het verhaal zelf het beste.

Ook aan centrale inkoop doen we niet. Iedere locatie zorgt zelf voor de inrichting, boodschappen en zelfs inkoop van energie. Op die manier kun je het regelen zoals het het beste bij die situatie past, maatwerk dus. Denk maar aan het kopen van een pot pindakaas. Het is ongetwijfeld goedkoper als je bij een groothandel dertig dezelfde potten inkoopt, maar niet iedereen houdt van pindakaas, laat staan dat iedereen precies dát merk het lekkerst vindt. En die potten pindakaas moeten ergens centraal bewaard worden, iemand moet de voorraden bij gaan houden en zo komt er alleen al bij een simpel potje pindakaas veel meer kijken. Door zelf in te kopen, geef je keuzevrijheid en regelruimte. Het vergroot dus iemands eigenaarschap en daarmee zowel de kwaliteit van arbeid als de kwaliteit van dienstverlening. Natuurlijk gaat er ook wel eens wat mis. Achteraf gezien was jam toch een

betere keuze geweest of waren de luxe nootjes in de pindakaas minder lekker dan gedacht. Dat is jammer, maar juist daar leer je van. En doe je het een volgende keer anders.

Een laatste voorbeeld is dat van de klachtenfunctionaris. Uiteraard is er iemand nodig bij wie mensen terecht kunnen als ze niet tevreden zijn, maar de oplossing van een klacht of probleem ligt meestal dichtbij. Vaak voelen mensen zich niet gezien of gehoord. Door ervoor te zorgen dat mensen weer met elkaar in gesprek gaan en gezien en gehoord worden, blijft de verantwoordelijkheid voor de oplossing ook daar waar hij hoort. Onze 'klachtenfunctionaris' faciliteert dat proces. Het probleem wordt niet overgenomen, maar er wordt geprobeerd om in de situatie zelf gezamenlijk tot een oplossing te komen. En daarom is de rol van klachtenfunctionaris een rol naast andere werkzaamheden.

Zo zie je dat we in alles verantwoordelijkheid zoveel mogelijk bij de medewerkers zelf houden, zodat zij kunnen doen wat zij in die

situatie het beste vinden. Natuurlijk staan ze daarin niet alleen. Naast die medewerkers staan andere professionals die met hen meedenken, het gesprek aangaan en het hebben over dilemma's. Eigenaarschap in dialoog met elkaar dus. Op die manier blijven we leren en ons ontwikkelen, net als de ondersteuning die we anderen bieden.