



— “ —

*Je wilt dat het
goed blijft gaan*

Eigenaarschap

"Op het kortverblijfhuis waar ik werk, woonde Maarten*, een veertienjarige jongen met het syndroom van Down. Zijn ouders vonden het moeilijk om hem los te laten en met elkaar waren we op zoek naar een plek waar hij definitief kon wonen. Mijn doel was om dit emotionele proces voor iedereen zo prettig mogelijk te laten verlopen.

Toen het moment dat Maarten weg zou gaan dichterbij kwam, besloot ik filmopnamen te gaan maken. Natuurlijk is er een ondersteuningsplan, maar het is lastig om je toon, je houding of emoties in bepaalde situaties te omschrijven. Ik heb Maarten gefilmd als hij bijvoorbeeld moe was, als hij duidelijkheid nodig had, bij dingen die hij zelf kon, in het contact met zijn ouders. Humor, verdriet of woede begrijp je beter als je het ziet gebeuren dan wanneer je er alleen over leest.

Nadat medewerkers van de vervolgplek het filmpje bekeken en besproken hadden, heb ik een dag bij hen gewerkt en andersom zijn medewerkers naar ons toegekomen om te kijken hoe wij Maarten begeleidden. De overdracht is daardoor heel soepel gegaan en dat voelt goed, want je wilt toch dat het goed blijft gaan met iemand. Vanaf nu ga ik het filmen vaker inzetten."

Eigenaarschap

In hoeverre is er voor jou een verschil tussen eigenaarschap en eigen verantwoordelijkheid?

Hoe laat jij eigenaarschap zien?
Geef hier een voorbeeld van.

Ervaar jij dat iedereen binnen je team eigenaar is van de kwaliteit van de dienstverlening?

Waarom ervaar je dat wel of niet?

Uit ons integrale kwaliteitsdocument blijkt dat de kwaliteit van middelen op orde is bij de JP.
Per locatie zijn er wel verschillen.



Hoe beoordeel jij de kwaliteit van middelen op jouw locatie?

Hoe voel jij je hier eigenaar van?

We zijn benieuwd naar jullie antwoorden en nodigen je uit die met elkaar uit te wisselen op Welinked in 'Praatwaaier Eigenaarschap'.

A portrait of a woman with short, wavy, light brown hair, wearing dark-rimmed glasses and a light-colored blazer over a dark and white striped scarf. She is looking directly at the camera with a slight smile. The background is a blurred indoor setting.

— “ —
Zonder angst met
elkaar in gesprek zijn

Aanspreekbaarheid

"Sinds een paar jaar ben ik lid van de raad van toezicht. Bij de waarde 'aanspreekbaarheid' komen woorden als 'vertrouwen' en 'dialogoog' in me op en die kom ik hier ook daadwerkelijk tegen. Regelmatig bezoeken we locaties om te ervaren hoe het werk er écht aan toegaat. Tijdens die bezoeken ervaar ik hoe belangrijk het is om eerlijk en oprecht met elkaar in gesprek te zijn en te blijven, van elkaar te leren en elkaar te durven aanspreken.

Op één van de locaties van de JP is vorig jaar iets tragisch gebeurd, een hele heftige gebeurtenis voor alle betrokkenen. Er waren veel emoties, toch ondersteunden cliënten, verwanten én medewerkers elkaar. Dat was indrukwekkend om te zien, echt een schoolvoorbeeld van hoe je met elkaar omgaat. Natuurlijk was het ook wel eens moeilijk en dan moest er af en toe een stapje terug gezet worden, bijvoorbeeld omdat er te veel emotie was. Het valt niet mee om dat te zeggen ... Dat je het juist wél uit kunt spreken en dat iemand zich dan gesteund voelt en niet gekwetst, die aanspreekbaarheid, dat is hoe het moet zijn. Echt met elkaar in gesprek zijn dus, zonder angst over wat de ander daarvan vindt."

Gerda, lid van de raad van toezicht van de JP



Vind je dat jij aanspreekbaar bent?
Waarom vind je dat?



Hoe organiseer jij dat je
aanspreekbaar bent?



Wat heb jij nodig om de
ander aan te spreken?



Wat kan jij doen om ervoor te
zorgen dat een ander aanspreken
vanzelfsprekend wordt?



Wat wordt binnen je team
niet naar elkaar uitgesproken?
En waarom is dat zo?



Uit ons integrale kwaliteitsdocument blijkt dat er nog onvoldoende aandacht voor de preventie van ziekteverlof is. Daarbij spreken we nog weinig met elkaar over inzetbaarheid, risico's rondom leefstijl en de balans tussen ons werk en ons privéleven.

Hoe kunnen we dit bespreekbaar maken met elkaar?

We zijn benieuwd naar jullie antwoorden en nodigen je uit die met elkaar uit te wisselen op Welinked in 'Praatwaaier Aanspreekbaarheid'.



— “ —

*Je leert pas als je
grenzen opzoekt*

Leervermogen

"De afwisseling maakt mijn baan als gedragskundige boeiend. Soms ben ik samen met een team op detail-niveau bezig en op andere momenten kijk ik naar complete processen en proberen we met elkaar dingen die niet goed gaan te doorbreken. Van dat soort situaties leer je. Voor mij betekent leervermogen dat je af en toe dingen doet die op de grens zitten van 'durf ik dit of durf ik dit niet?'. Soms gaat het mis, soms gaat het goed, maar je neemt zo'n leerervaring áltijd mee.

Eerlijk is eerlijk, het is het makkelijkst om uit te gaan van het bekende, het vertrouwde, maar ik weet dat je pas leert als je die grenzen opzoekt. Dat moet je dus af en toe heel bewust doen en daar is moed voor nodig. Zoals toen ik een team ondersteunde en de samenwerking tussen mij en één van de teamleden niet soepel liep. We hadden een pittig overleg gehad, maar ik had een volgende afspraak. Ik ging echt met een knoop in m'n maag weg ... Het schoot wel twintig keer door m'n hoofd om om te draaien, maar ik durfde niet. Uiteindelijk heb ik het toch gedaan en hebben we het gesprek voortgezet. Dat was goed. Het was makkelijk om weg te gaan, om afstand te nemen, want een confrontatie is best spannend. Je voelt je kwetsbaar, maar nogmaals het gesprek aangaan, voelde als een overwinning op mezelf."

Mirthe, gedragskundige bij de JP

Hoe werk jij aan je leervermogen?


Wie, wat, wanneer bevordert
jouw leervermogen?

Wanneer heb jij voor het laatst
iets nieuws geleerd?

Hoe deel jij je kennis en
leerervaringen met anderen?

Wat vind jij dat jullie als team
te leren hebben?

Het integrale kwaliteitsdocument laat zien dat de verbeteracties een krachtig leermiddel en reflectie-instrument kunnen zijn.



Wat heb jij nodig om de verbeteracties ook zo te gebruiken?

We zijn benieuwd naar jullie antwoorden en nodigen je uit die met elkaar uit te wisselen op [Welinked](#) in 'Praatwaaier Leervermogen'.



— “ —

Professionaliteit is
moeilijke keuzes maken
als dat nodig is

Professionaliteit

"Als begeleider ondersteun je mensen meestal voor een langere periode. Je bouwt dan een band op. Het gebeurt weleens dat je eigen normen en waarden niet overeenkomen met die van de mensen die je ondersteunt. Voor mij betekent professionaliteit dat je je eigen normen en waarden kunt parkeren, zodat je mensen open tegemoet kunt treden.

Zo was ik een tijd betrokken bij een gezin waar de jonge kinderen duidelijk geen goede verzorging kregen en in mijn bijzijn werden uitgescholden. Er waren ook signalen dat er soms klappen vielen. Toen ik voor het eerst bij dat gezin kwam, vond ik dat niet normaal, maar in de loop van de tijd wende ik er op een bepaalde manier aan.

Professionaliteit betekent voor mij dat je je ervaringen met collega's deelt, ook je 'onderbuikgevoel'. Dat deed ik in deze situatie. Met elkaar kwamen we tot de conclusie dat we onze grenzen verlegden en dat we actie moesten ondernemen. Om te bepalen of ons gevoel dat de situatie niet oké was ook klopte, zijn we in gesprek gegaan met een consulent van de gemeente. Daarna kwam ook de Raad voor de Kinderbescherming in beeld.

Tenslotte is professionaliteit voor mij dat je, naast het inschakelen van de juiste instanties, de moed hebt om de betrokkenen te informeren over de stappen die je zet. Dat je je uitspreekt over je professionele grenzen, ook al voel je je met hen verbonden."

Jildou, begeleider bij de JP




Wat vind jij van de ondersteuning die jullie als team bieden?

Wat is jouw professionele kwaliteit?


In welke situatie vind jij het nodig om grenzen te stellen in je werk?
Hoe doe je dat?

Wat heb jij hierin te ontwikkelen?


Bij de JP gaan we uit van iemands individuele ondersteuningsbehoefte, waarbij iemand zoveel mogelijk eigen regie heeft.



Herken je momenten waarop je blijft aansluiten bij de ander terwijl je zou moeten begrenzen?



Wat had het duwtje in de rug voor jou kunnen zijn om wel te begrenzen?



We zijn benieuwd naar jullie antwoorden en nodigen je uit die met elkaar uit te wisselen op Welinked in 'Praatwaaier Professionaliteit'.



— “ —

Verbloem dingen die
je lastig vindt niet,
benoem ze

Transparantie

"Ik beweeg mee met dat wat mensen, medewerkers én cliënten, nodig hebben: soms is mijn rol coachend, soms meer coördinerend, afhankelijk van de situatie. Transparantie is daarbij een sleutelwoord. Voor mij betekent het open en eerlijk zijn, elkaar meenemen, informatie delen, maar je ook kwetsbaar op durven stellen. Je hoeft geen geheim te maken van dingen die je moeilijk vindt, betrek anderen daar juist bij! Ik heb sterke punten, maar er zijn ook verbeteringen mogelijk. Dat laten zien en met collega's bespreken is voor mij transparantie.

Een tijdje geleden speelde er iets waar ik erg mee zat, maar op de één of andere manier hield ik het bij mezelf. De problemen die ik zag, werden in mijn hoofd steeds groter. Ik kwam er niet meer uit. Toen vroeg ik een collega met me mee te denken. Door woorden te geven aan mijn gedachten en me kwetsbaar op te stellen, werd de situatie voor mezelf helderder. Verbloem dingen die je lastig vindt dus niet, maar benoem ze."

Nolan, locatiecoördinator bij de JP

Heb jij het afgelopen jaar iets benoemd wat lastig voor je was?
Zo ja, kun je dat toelichten?
Zo nee, hoe komt dat?

Hoe reflecteer jij op je handelen?

Wat deel je met anderen en wanneer besluit je dat niet te doen?

Hoe zie je anderen transparant zijn?
Benoem hen wat je ziet.

Met ons integrale kwaliteitsdocument laten we zien wat er wel en niet goed gaat bij de JP.

Hoe kunnen we de kwaliteit van dienstverlening en de kwaliteit van arbeid nog inzichtelijker maken?

We zijn benieuwd naar jullie antwoorden en nodigen je uit die met elkaar uit te wisselen op Welinked in 'Praatwaaier Transparantie'.



— “ —

Ik gaf mijn kind
uit handen en
het ging mis

Vertrouwen

"Mijn dochter Denise heeft een meervoudige beperking. Ze zit in een rolstoel en kan niet praten, maar ze heeft een heel goed verstand. Ze woonde en werkte nog maar kort bij de JP toen ze een ongeluk kreeg: ze zat even buiten te wachten, alleen. Haar rolstoel begon te rollen en ze kon 'm niet stoppen. De stoel botste tegen de stoeprand en Denise klapte voorover met haar gezicht op de stoep. Gevolg? Kapotte tanden en een ernstig beschadigde kaak.

De wereld stopte even met draaien toen ik het hoorde ... Ik reed zo snel mogelijk naar het ziekenhuis, was in shock, voelde woede en onbegrip. Hoe kon het dat ik mijn kind uit handen gaf en het zó mis ging? Natuurlijk, er kan altijd wat gebeuren, maar bepaalde basiszaken moeten op orde zijn. Daar moet je als ouder op kunnen vertrouwen.

Het herstel van Denise duurde lang en, hoe moeilijk het ook was, ik ben in gesprek gegaan met de medewerkers van de locatie. Dat heeft ons allemaal geholpen. Gelukkig zie ik nu veel dingen die goed gaan, het vertrouwen begint steeds meer te groeien. Dat moet ook, want waar ben je zonder vertrouwen?"

Patricia, moeder van Denise


Krijg je vertrouwen?
Geef je vertrouwen?

Hoe ervaar jij vertrouwen
binnen je team?

Hoe weet je of je iets of
iemand kunt vertrouwen?

Vertrouwen is kunnen omgaan
met onzekerheden.
Vertel over een situatie waarin je het
moeilijk vond erop te vertrouwen
dat alles goed zou komen.

Uit ons integrale kwaliteitsdocument
blijkt dat samenwerken met derden
meer aandacht vraagt.



Als jij samenwerkt met een ander
(dit kan zijn: je collega of een collega
van een andere locatie of een collega
van een andere organisatie)
waar vertrouw jij dan op?

*We zijn benieuwd naar jullie antwoorden en
nodigen je uit die met elkaar uit te wisselen op
Welinked in 'Praatwaaier Vertrouwen'.*

JP van den Bent
stichting