

## Met plezier je werk (blijven) doen

### Traject Themagroep Medewerkers 2023

#### Wat doen we?

Vanuit de Themagroep Medewerkers denken we na over de vraag die alle organisaties bezig houdt: *Hoe kunnen we zorgen dat medewerkers met plezier hun werk (blijven) doen?*

#### Wie doet er mee?

In september 2022 is de themagroep gestart met het vraagstuk rondom het behouden van medewerkers. In 2023 denken 14 mensen uit 11 verschillende organisaties mee: begeleiders, managers, en HR-medewerkers. De deelnemers nemen eigen ervaringen en expertise mee vanuit verschillende aangesloten organisaties.

Paul Pardon en Maikel Eikenboom begeleiden het traject vanuit hun expertise en ervaring in Design Thinking.

#### Hoe doen we het?

In bijeenkomsten volgen we de beginselen van design thinking. Bij design thinking staat de gebruiker en diens behoeften centraal. De gebruiker is in dit traject de begeleider die werkt met mensen met EVB+. De 5 fasen van Design Thinking:

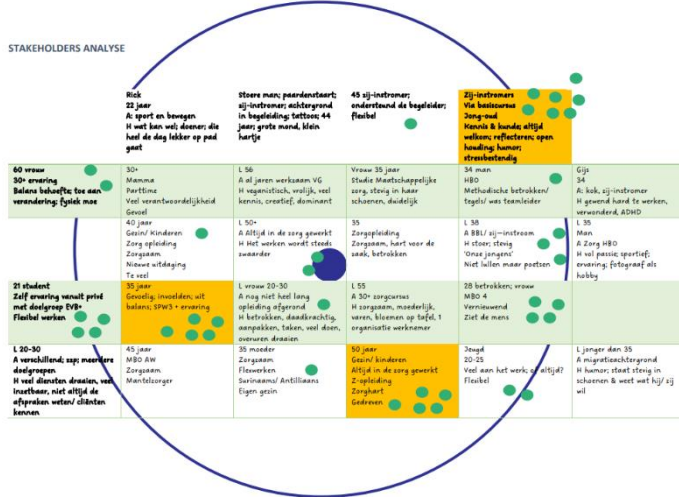
Fase 1: Creëer empathie voor de eindgebruiker	<b>INLEVEN</b>
Fase 2: Definieer het probleem	<b>DEFINIËREN</b>
Fase 3: Verzin oplossingen	<b>IDEËEN GENEREN</b>
Fase 4: Maak een prototype	<b>PROTOTYPING</b>
Fase 5: Test en optimaliseer	<b>TESTEN</b>

In de eerste bijeenkomsten ligt de nadruk op het INLEVEN. Wie is de eindgebruiker? Waar loopt hij/ zij tegenaan? Wat heeft hij/ zij nodig?

## Wat gebeurde er bij de bijeenkomsten?

### 1. Bijeenkomst 3 april: Over wie hebben we het?

Over welke medewerker hebben we het? Welke typen medewerkers kennen we? Hoe maken we deze medewerker levend? Welke medewerker(s) nemen we als uitgangspunt in dit traject? Met wie gaan we op reis?



In de bijeenkomst beschrijven de deelnemers verschillende typen medewerkers. Van ieder type beschrijven ze de leeftijd, achtergrond en de houding. De typen worden verzameld op een flap en toegelicht. Ieder mag vervolgens 2 stickers plakken bij het type medewerker dat naar zijn/ haar mening de grootste groep vertegenwoordigt.

Uiteindelijk beslissen de deelnemers dat zij in dit traject op reis willen gaan met 'Mieke'. Mieke is 35 jaar en heeft een gezin. Ze heeft de opleiding SWZ – niveau 3 gedaan. Ze heeft veel ervaring als begeleider van mensen met EVB+.

Om meer zicht te krijgen op Mieke, maken we een 'empathy map' aan de hand van de volgende vragen: Wie is Mieke? Wat moet Mieke doen? Wat ziet Mieke? Wat zegt Mieke? Wat hoort Mieke? Wat doet Mieke? Lusten en dromen? Pijn en Lasten?



Wat opvalt is dat Mieke een ervaren begeleider is. Die het werken met mensen met EVB+ ziet als een mooie uitdaging. Ze staat altijd voor iedereen klaar. Ze is op haar plek. Maar ze krijgt om zich heen regelmatig de vraag waarom ze werkt in de zorg, en met deze doelgroep. Ze ziet veel collega's die op hun tandvlees lopen en veel invallers. Ze ziet veel vacatures.

We eindigen deze bijeenkomst met de vraag of deelnemers een Mieke kennen, en of ze de komende tijd eens willen kijken of het beeld van Mieke reëel is.

## 2. Bijeenkomst 12 juni: Verder inleven en ontrafelen

Wat komt de medewerker/ begeleider op een dag tegen? Wat zijn leuke momenten, wat zijn minder leuke momenten? In de bijeenkomst beschrijven we met elkaar een dag in het leven van Mieke. Wat doet zij van opstaan tot weer naar bed gaan? Hoe ziet haar dag eruit?

We beschrijven in deze bijeenkomst een dag in het leven van Mieke. We bespreken dat Mieke een ochtenddienst heeft, en dat ze werkt op een woning waar een aantal cliënten overdag thuis blijven voor de dagbesteding. Mieke werkt vandaag met Samir, een ZZP-er die al vaker is geweest. Voor het proces is het belangrijk om een dag te beschrijven zoals het zou kunnen gaan.



Vervolgens kijken we met elkaar hoe Mieke zich voelt bij al die activiteiten. En wat de meest impactvolle momenten zijn.

Het feit dat haar collega te laat is, het regelwerk en de telefoontjes terwijl zij bezig is met cliënten en de afsluiting van de werkdag, met de rapportage en MIC-meldingen, worden beschreven als de meest impactvolle, minder leuke momenten op deze dag. Daar staat tegenover dat Mieke ervaart als ze een moment van contact ervaart met een client: een glimlach, een geluidje of een beweging. De momenten waarop de cliënten veel spanning hebben, de verzorging en de rommel die soms ontstaat door onrust bij cliënten, horen volgens de aanwezige begeleiders gewoon bij het werk. Als het lukt om iemand weer tot rust te brengen, zorgt dat ook voor een positief gevoel.

De vraag is vervolgens hoe Mieke zich voelt op die meest impactvolle momenten. Iedereen beschrijft een geeltje voor elk moment. Als we het samenvatten komen we tot het volgende:

Als haar collega te laat komt, voelt Mieke zich **alleen (gelaten), eenzaam, machteloos** en in de steek gelaten of niet serieus genomen. Het regelwerk en de vele telefoontjes zorgen ervoor dat Mieke zich druk, geïrriteerd, boos, niet gehoord en overvraagd voelt. Het gevoel **dat er aan je getrokken wordt, terwijl jij met de client bezig bent en wilt zijn**. Het gevoel

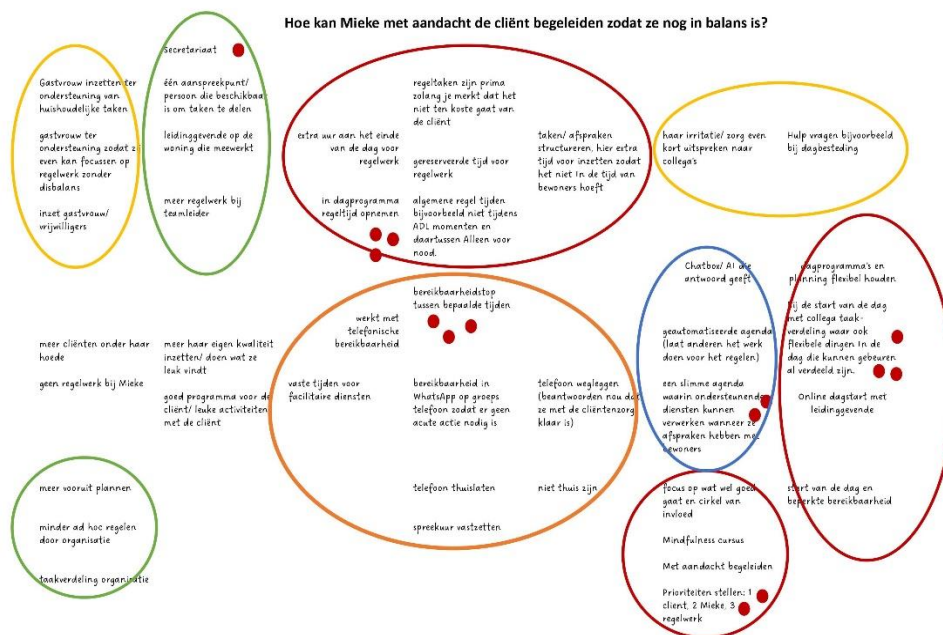
dat anderen daar geen rekening mee houden. Aan het eind van de werkdag, voelt Mieke zich **gehaast, gestrest, moe, uitgeblust en leeg**. De rapportages en de mic-meldingen moeten nog even (snel) worden ingevuld en de overdracht naar de collega's van de late dienst is onrustig. Eén persoon geeft aan dat Mieke blij is, en dat het best lekker ging.

We komen niet meer toe aan de ontwerp vragen: 'Wat kunnen wij doen om te zorgen dat Mieke zich minder ... voelt?' De volgende keer gaan we kijken met welke ontwerp vraag we verder willen.

### 3. Bijeenkomst 25 september: Welke oplossingen zien wij?

De vorige keer hebben we 3 momenten benoemd die volgens ons het meest impactvol zijn voor Mieke. We prioriteren de momenten, en we formuleren nu twee ontwerp vragen: **Hoe kan Mieke met aandacht de cliënt begeleiden zodat ze nog in balans is?** En **Hoe kan Mieke haar dienst prettig afsluiten zodat ze met voldoening naar huis gaat?**

Vervolgens bedenken we allemaal oplossingen voor de eerste vraag. De oplossingen worden verzameld en gegroepeerd. Daarna krijgt iedereen drie stickertjes om bij de belangrijkste oplossingen te plakken.



Er komen verschillende oplossingsrichtingen uit. Het is belangrijk om **het regelwerk te scheiden van de tijd met de cliënt**. We hebben het bijvoorbeeld over **beperkte telefonische bereikbaarheid**, en over **tijd reserveren** voor regelwerk. De aanwezige begeleiders geven aan dat regelwerk best leuk is, zolang je merkt dat het niet ten koste gaat van de cliënt. Een ander deel van de oplossingen richt zich op het **zorgen dat er minder regelwerk bij de begeleiders** terecht komt. Wellicht is het mogelijk om **slimme agenda** in te zetten waar anderen zelf afspraken kunnen maken, een chatbox die antwoord geeft, of **een**

'**regelpersoon**' (secretariaat, één begeleider, of een teamleider) op een woning te hebben. Daarnaast wordt aangegeven dat een **goede start van de dag** (samen met de teamleider) belangrijk is om onduidelijkheden, afspraken en regelwerk voor die dag te verdelen zodat het niet tussendoor gedaan hoeft te worden. Tot slot hebben we het over **cursus** voor begeleiders om te leren hoe je mindful kan werken, en je aandacht bij de client kan houden.

In groepjes van twee maken we een korte pitch voor een oplossing. We blijken niet meer aan de tweede vraagt toe te komen. Maar in het gesprek na de pitches gaat het vooral over het **spreekuur**. En eigenlijk over de **taakverdeling in de organisatie**. Over hoe je met elkaar zorgt dat de begeleiders gewoon bezig kunnen zijn met de cliënten. Over hoe je kan zorgen dat er minder adhoc geregeld hoeft te worden. En dat niet alle onduidelijkheden, veranderingen en afspraken op het laatste moment alsnog bij de begeleider terecht komen. Stel dat een team maar beperkt bereikbaar is en niet alles op het laatste moment toch nog oplost, dan komt de regeldruk wellicht op een andere plek in de organisatie en gaan meer mensen mee denken over oplossingen.

## 4. Bijeenkomst 6 november: Tastbaar maken

Bij deze laatste bijeenkomst maken we de oplossingen uit de vorige bijeenkomst tastbaar. Na een korte opfrissessie en met de flappen van de oplossingen van uit de vorige bijeenkomst aan de muur, maken we een 'kaart' van een willekeurige (werk)dag in het leven van Mieke. We gaan aan de slag met stickers, teksten en poppetjes en we krijgen rollen toebedeeld. Daarna lopen we verschillende keren 'door de dag', en proberen we de oplossingen uit die eerder voorbij zijn gekomen. We komen bugs, inzichten, nieuwe ideeën en vragen tegen. Onderweg passen we her en der onze oplossingen aan. We doen het bijna zoals [Mc Donalds ooit de inrichting van de keuken ontwierp](#).



De eerste groep heeft het over een online **dagstart** met de teamleider, over een **antwoordapparaat** en een **slimme agenda** met duidelijk afgebakende momenten voor afspraken met derden. Dat geeft duidelijke taken, regie over de agenda en rust. De tweede groep benadrukt dat de begeleider **direct personen kan bereiken** die haar helpt met acute vragen (een zieke collega, een verstopte toilet) en die dat van haar overneemt. De begeleider voelt zich gesteund en heeft ruimte om zich te richten op de groep.

## 5. Tot slot

De themagroep presenteerde het traject aan de bestuurders van het Kennisplatform EVB+ op de bestuurlijke jaarvergadering (7 december). Daarnaast presenteerde de themagroep het traject op het kennisknooppunt op 14 december (9-10 uur online).

Er wordt gewerkt aan een vervolg op dit traject. We proberen de inzichten uit het traject te delen en daarmee het gesprek op gang te brengen over de vraag: 'Hoe kunnen medewerkers met plezier hun werk (blijven) doen?'