

REIN

M a g a z i n e

Samenwerken in teams

Bij Topaz

Gelijkwaardig samenwerken in de zorg

Bij Groot Hoogwaak

Samen met vrijwilligers en mantelzorgers

Bij Bartholomeus Gasthuis

Unieke samenwerking in de regio

Bij Amaris

Samen

Over samenwerken,
samen leren en
samen bekwaam

Welkom

Voor jullie ligt het derde REIN Magazine met het thema SAMEN.

Zonder samenwerking zou REIN immers REIN niet zijn. Dit was en is het motto van onze stichting. REIN viert inmiddels zijn eerste lustrum en bestaat vijf jaar. Toen REIN nog een idee was, zijn we met 16 zorgorganisaties in de ouderenzorg om tafel gegaan om te kijken wat de gezamenlijke behoefte was. Conclusie? Leren beter en leuker maken. En het stimuleren, innoveren en professionaliseren van leren en ontwikkelen in de ouderenzorg. Want waarom zou iedere zorgorganisatie het wiel opnieuw moeten uitvinden?

Nu, vijf jaar later, zitten dezelfde organisaties nog steeds in het netwerk van REIN en zijn er inmiddels 25 zorgorganisaties aangesloten. Voor deze uitgave hebben we een aantal van hen gevraagd wat SAMEN voor hen betekent. Zo vind je in dit magazine een artikel over Amaris, dat een unieke samenwerking in de regio heeft, waardoor er officieel geen concurrentie meer is. Je leest over Roomburgh dat als kleine organisatie wel moet samenwerken. Over hoe ze bij Careyn teambekwaamheid en teamleren een plek geven in de organisatie. En hoe Bartholomeus Gasthuis en Groot Hoogwaak invulling geven aan een goede samenwerking met de informele zorg. Topaz laat zien hoe zij gebruikmaken van de tools van REIN om samenwerking in teams te verbeteren.

Stuk voor stuk mooie initiatieven die inspireren om nog beter samen te werken, binnen en buiten de organisatiegrenzen. Om samen te bouwen aan een toekomstbestendige ouderenzorg. Wist je dat REIN onlangs impuls gelden heeft gekregen waarmee we hier de komende tijd ook een bijdrage aan gaan leveren? Denk aan een programma voor leidinggevend en uitbreiding van het aanbod voor vrijwilligers en mantelzorgers. Hierover lees je meer in dit magazine.

Als manager van REIN ben ik trots op de afgelopen vijf jaar: op het team, het aanbod, de leveranciers en het netwerk waarin we samenwerken. Wil je als bestuurder meedenken over de toekomst van leren en ontwikkelen binnen de ouderenzorg? Twijfel dan niet om contact met me op te nemen. Ik kijk uit naar de komende vijf jaar en ga ervan uit dat we SAMEN leren en ontwikkelen nog beter en leuker gaan maken!

Yvonne Vredendaal, manager REIN
yvonne@ikbenrein.nl



Inhoud



- 4** Dit is REIN
- 8** Gelijkwaardig samenwerken in de zorg
Bij Groot Hoogwaak
- 12** Impuls gelden voor REIN
- 14** Samen met vrijwilligers en mantelzorgers
Bij Bartholomeus Gasthuis
- 18** Samenwerken als kleine organisatie
Bij Roomburgh
- 22** Samenwerken in teams
Bij Topaz
- 26** Samenwerken op afstand
Bij REIN
- 28** Unieke samenwerking in de regio
Bij Amaris
- 32** Samenwerken binnen het REIN-netwerk
- 34** Teambekwaamheid
Bij Careyn
- 38** Samenwerken
Dit biedt REIN
- 40** Toekomst van de ouderenzorg
Hoogleraar Sjaak Bloem
- 43** Wist je dat...?

Colofon

REIN Magazine is een uitgave van:
Stichting REIN
info@ikbenrein.nl

Met dank aan:

Groot Hoogwaak, Bartholomeus Gasthuis, Roomburgh, Topaz, Aangenaam byMenno, Jah-Jireh, Zorggroep Marijke, Amaris, Careyn en Prof. dr. Sjaak Bloem.

Redactie
Esme Salomons
Alice van Zurk
Yvonne Vredendaal
Chantal van der Nat

Copywriting
Tessa Vogelaar
tessavogelaar.nl

Fotografie
EAS Fotografie
easfotografie.com

Vormgeving
Julienne van den Oever
burojuul.nl

Dit is REIN

Wie is REIN?

REIN is een fictieve cliënt, die medewerkers in de ouderenzorg op inspirerende en innovatieve wijze laat leren. REIN heeft in de zorg gewerkt en heeft nu zelf zorg nodig. Met al zijn ervaring weet en ziet hij wat er nodig is. Hij stimuleert medewerkers tot nadenken, ontdekken en ontmoeten en helpt je bij je persoonlijke en inhoudelijke ontwikkeling.

Met REIN kunnen alle professionals in de ouderenzorg leren wat, hoe, waar en wanneer zij willen

REIN biedt:

- Een breed, innovatief en onderscheidend aanbod, zowel online als offline
- Focus op vakontwikkeling, teamontwikkeling en persoonlijke ontwikkeling
- Een actief, betrokken netwerk waar leren van en met elkaar centraal staat
- Onze expertise op leren en ontwikkelen en onze aandacht voor implementatie
- Aantrekkelijke tarieven door inkoop als netwerk zonder winstoogmerk



Stichting REIN

Missie REIN

Bij REIN stimuleren, innoveren en professionaliseren we leren en ontwikkelen in de ouderenzorg. We streven naar een ouderenzorg waarin leren en ontwikkelen de standaard is en we bekwaamheid, inzetbaarheid, werkplezier en een gezond leerklimaat bevorderen.

REIN stimuleert, innoveert en professionaliseert leren & ontwikkelen in de ouderenzorg

Visie REIN

Als strategisch leerpartner van ouderenorganisaties ontzorgen en inspireren we bij REIN op het vlak van organisatieontwikkeling, vakontwikkeling, teamontwikkeling en persoonlijke ontwikkeling. We stimuleren medewerkers in de sector om te leren wat, waar, wanneer en hoe zij willen. Dat doen we door een aanbod en dienstverlening zonder winstoogmerk te bieden en een netwerk te creëren waarin we leren van een met elkaar. Hiermee ondersteunt REIN de transitie in de ouderenzorg en faciliteren we de (informele) zorgverlener en daarmee de zorg van de toekomst.

REINHELPT

REINHELPT is de leeromgeving voor vrijwilligers en mantelzorgers in de ouderenzorg. Met REINHELPT krijgt deze doelgroep snel en gemakkelijk toegang tot kennis en informatie over praktische zorggerelateerde handelingen en zelfredzaamheid. Het leeraanbod bestaat uit filmpjes, korte online trainingen en handige informatie op maat voor vrijwilligers en mantelzorgers. De toegang is onbeperkt, de implementatie wordt door REIN begeleid en dit alles voor een vast bedrag per jaar.

HET ONLINE AANBOD VAN REIN



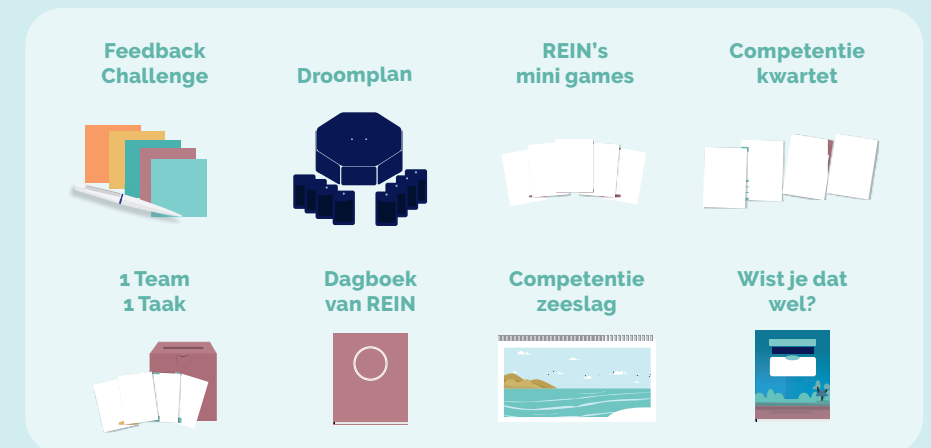
De
spellendoos
van REIN

Workshops
& trainingen

Expertise &
netwerk-
meetings

Bekijk het actuele aanbod en meer uitgebreide informatie over het aanbod van REIN op:
ikbenrein.info/aanbod-van-rein

HET OFFLINE AANBOD VAN REIN



Het goede gesprek
voor medewerkers

Het goede gesprek
voor leidinggevenden

Talent
workshops

Inzicht
in elkaars
talenten

Communicatie
in teams

Team
challenge



Gelijkwaardig samenwerken met de informele zorg

Op bezoek bij Groot Hoogwaak in de duinen van Noordwijk

Naar verwachting groeit de hoeveelheid ouderen met dementie in de gemeente Noordwijk de komende jaren aanzienlijk. Hierdoor wordt samenwerken met de informele zorg essentieel en zal de rol van de Noordwijkse zorgorganisatie Groot Hoogwaak veranderen. We praten over de consequenties die dit met zich meebrengt, zowel binnen de organisatie als lokaal. "Wij zetten in op de beleving en het welzijn. Ons doel is dat mensen voelen dat we het samen doen."



Groot Hoogwaak is een kleine zelfstandige zorgorganisatie met expertise op het gebied van dementie, gelegen op een idyllische locatie vlakbij het strand en de duinen van Noordwijk. Van een koopappartement met uitzicht op zee tot een sociale huurwoning of wijkverpleging; bij Groot Hoogwaak kan het allemaal. Omdat het deze maandagmiddag gezellig druk is in het centrale Grand Café, verplaatsen we het gesprek met Henny Roos (directeur-bestuurder) en Joke Verbaan (kwaliteit-beleid adviseur) naar een rustigere ruimte.

Gelijkwaardigheid

Informele zorg is dit jaar een van de belangrijkste thema's binnen Groot

Hoogwaak. Directeur Henny is al dertig jaar werkzaam in de ouderenzorg en blikt terug op zijn beginjaren. "Met het systeem rond de bewoners deden we destijds niets. Wij waren toch degenen die ervoor gestudeerd hadden? Inmiddels weten we beter. Nu bijna alle bewoners zowel fysieke als mentale problemen hebben, beseffen we de waarde van de kennis uit dat systeem. Bij mensen met dementie is het cruciaal om iemands achtergrond te kennen, want zo kun je angst of onrust voorkomen. Wij werken daarom vanuit een gelijkwaardige gedachte nauw samen met het systeem, met als doel de bewoner een zo fijn mogelijk leven te geven." De strategische doelen van informele

zorg in cijfers gieten? Dat doen ze bij Groot Hoogwaak bewust niet. Henny: "Wij zetten in op de beleving en het welzijn. We gaan met mensen in gesprek over de gezamenlijke aanpak, zonder per se een einddoel te definiëren. Het doel is dat mensen voelen dat we het samen doen."

'Familie wil graag, maar weet niet goed wat van hen wordt verwacht'

Noordwijk dementie-vriendelijk

Voor de groeiende hoeveelheid mensen met dementie zal in de toekomst intramuraal niet voldoende plek zijn. Zij zullen dus vaker thuis blijven wonen. Henny: "We moeten als maatschappij leren omgaan met meer verwarde of angstige ouderen. Dus ook de bakker en de slager. Wij voorspellen dan ook dat de rol van Groot Hoogwaak, als deskundigheidscentrum voor dementie, gaat veranderen. Nu trekken wij nog veel naar ons toe, maar er moet een strategie komen waardoor we Noordwijk gezamenlijk tot een dementievriendelijke omgeving maken."

Ter illustratie vertelt Henny over de samenwerking met een hotel in Noordwijk. Het hotel sprong bij toen er tijdens een verbouwing een verdieping van Groot Hoogwaak ontruimd moest worden. Henny: "We denken samen na over Noordwijk als leefgemeenschap en merken dat we in toenemende mate dezelfde mensen als klant hebben. We lopen dus tegen dezelfde problemen aan, ook al is het hotelwezen van oudsher een compleet andere branche. We bespreken in de gemeente ook steeds vaker de mogelijkheden voor samenwerking. Kunnen medewerkers van andere organisaties ook met hulp van REIN bijgeschoold worden op het gebied van dementie? Of kan een van onze verpleegkundigen eens een dienst meedraaien in het hotel? Nu de maatschappij verandert, worden deze opties steeds reëler."

Uitdagingen

De transitie naar de informele zorg brengt intern vanzelfsprekend ook uitdagingen met zich mee. De grootste ligt bij de cultuuromslag die

medewerkers moeten maken, denkt Henny. Adviseur Joke sluit zich daarbij aan. "Het gaat om het accepteren van de nieuwe rol van de familie. Als een familielid de koffiekant pakt en gaat inschenken, kan dat in eerste instantie voor vraagtekens zorgen bij een woonondersteuner. Het is een proces van acceptatie dat je met elkaar moet aangaan."

Er is een beleidsplan voor de samenwerking met de informele zorg, maar dat gebruiken ze in Groot Hoogwaak vooral om te kijken of ze nog op koers liggen. "We werken eerder vanuit een ondernemersgedachte richting een doel", legt Henny uit. Wat in ieder geval niet werkt, ontdekten Henny en Joke bij de eerste informatiebijeenkomst die zij begin dit jaar organiseerden over informele zorg, in afstemming met hun coach vanuit het project Waardigheid en trots. "Mensen zagen de urgentie niet en het werd gezien als 'weer iets extra's dat moest'. Slechts drie medewerkers meldden zich aan. Dat was misschien wel de duidelijkste boodschap die zij ons konden geven", realiseert Henny zich nu.

'De eerste edities van de familie-avonden zijn een groot succes'

Familieavonden

Groot Hoogwaak besluit daarom tot een andere aanpak: ze gaan familie-avonden organiseren. Elke etage nodigt familie, naasten en medewerkers uit, om met elkaar de verbinding aan te gaan. De eerste edities zijn een succes: de opkomst is hoog en het enthousiasme groot. Een familielid blijkt juf op de nabijgelegen school en vraagt of ze langs kan komen met

haar klas. Een ander wil een film- of spelletjesavond organiseren. Op zo'n avond is er ruimte voor tips en aanbevelingen, maar ook voor kritische noten, legt Joke uit. "Je ziet dat de familie heel graag wil, maar tegelijkertijd nog niet goed weet wat er van hen wordt verwacht. Tijdens de familie-avonden is er een opening gecreëerd en meer duidelijkheid gegeven over wat wel en niet mogelijk is."

Bij Groot Hoogwaak geloven ze in de kracht van herhaling wat betreft het begrip informele zorg. Joke: "Een 'leerzame lunch' die we organiseerden, was drukbezocht. Daar kwamen zowel intramurale medewerkers als medewerkers uit de wijk op af. Een uur was eigenlijk niet genoeg, iedereen wilde langer met elkaar in gesprek."

Continu afstemmen

Een taakverdeling op papier, over wat je als zorgmedewerker, familielid of buurvrouw wel of niet mag doen, die komt er niet. Het gaat om het bouwen van relaties met bewoners en hun omgeving en daarvoor is continu afstemming nodig.

Over de aanpak wordt nu gesproken in werkgroepen. Ook loopt de coach van Waardigheid en trots mee met de woonondersteuners en worden EVV'ers getraind in gespreksvaardigheden met familie en mantelzorgers. Joke: "Het draait allemaal om communicatie. We willen duidelijkheid scheppen en vanaf de start verwachtingen managen." Zo zorg je ervoor dat medewerkers het gewoon logisch

gaan vinden dat de familie ook de koffie inschenkt, legt Henny uit. "De interactie draait dan om ieders kwaliteiten zo goed mogelijk inzetten. Met als gezamenlijk doel er iets moois van te maken."

Open cultuur

Het doel om het 'samen te doen' gaat hand in hand met de open cultuur die er binnen Groot Hoogwaak heerst. Mensen geven elkaar makkelijk feedback, wat voor een gemiddelde zorgorganisatie best uniek is. Iets speciaals doen ze daar niet voor. Henny: "Het zit in allerlei kleine dingen, voorbeeldgedrag. Onze drie managers spelen hierin een belangrijke rol. We willen iedereen het gevoel geven dat je hier gezien wordt en erbij hoort."

'Het is een proces van acceptatie dat je met elkaar moet aangaan'

Tools

Om medewerkers klaar te stomen voor de samenwerking met de informele zorg, biedt Groot Hoogwaak verschillende tools. Er loopt een traject voor gedeeld leiderschap, waarin mensen uit allerlei lagen van de organisatie maandelijks samenkomen om te praten over verschillende thema's, waaronder informele zorg. Voor individuele bijscholing maakt Groot Hoogwaak gebruik van de online tools van REIN. Gebleken is dat vooral de combinatie van fysiek en online bijscholen werkt bij Groot Hoogwaak. "REIN heeft een fantastische online omgeving, maar mensen moeten wel in hun hart worden geraakt voordat ze ermee aan de slag

gaan", legt Henny uit. "Het werkt nu goed om het online leren te koppelen aan onze maandelijkse bijeenkomsten, en het idee is dit later verder over de organisatie uit te rollen." Binnenkort wordt bovendien gestart met REINHELPT, de online leeromgeving voor vrijwilligers en mantelzorgers. Joke merkt dat er onder deze doelgroep veel behoefte is aan kennis over dementie. "REINHELPT biedt dit op een laagdrempelige manier. Je kunt in je eigen tijd en tempo informatie opzoeken."

Monitoren en evalueren

Om te meten of de juiste stappen worden gezet in het proces rondom informele zorg, maakt Groot Hoogwaak gebruik van een externe partij. Zij meten vier keer per jaar de tevredenheid van medewerkers, bewoners, cliënten uit de wijk en familieleden. Joke: "De vragen gaan bijvoorbeeld over participatie, je welkom voelen of gehoord worden. Door al deze betrokken partijen dezelfde vragen voor te leggen, krijg je een heel duidelijk inzicht in de verschillen in ervaringen." Met de coach vanuit Waardigheid en trots is een projectplan van vier fases gemaakt en is een nulmeting gedaan. "We zitten nu aan het eind van de eerste fase van dit plan. Binnenkort maken we een tussentijdse balans op, waarin we alle input vanuit de metingen en familieavonden meenemen. Het plan is niet in beton gegoten, het is een organisch proces."

Geen einddatum

Vanaf nu wordt in het eerste gesprek met bewoner en familie al duidelijk gemaakt hoe Groot Hoogwaak de samenwerking met de informele zorg ziet. Als je dit goed implementeert en blijft herhalen, zorg je ervoor dat de samenwerking heel vanzelfsprekend

wordt, denken Henny en Joke. "Kies je de komende jaren voor onze organisatie, dan kies je er als familie ook voor om deel uit te maken van onze gemeenschap", benadrukt Henny. Wanneer het project informele zorg klaar is? Een einddatum is er volgens Joke niet. "Net als persoonsgerichte zorg zal dit altijd een relevant thema blijven. Het is nooit klaar, we blijven het steeds verder doorontwikkelen." ■



'Kies je voor onze organisatie, dan kies je er als familie ook voor om deel uit te maken van onze gemeenschap'

Impulsgelden voor **REIN**

‘We willen organisaties ontzorgen’

Met impulsgelden optimaliseert **REIN** zijn ontwikkelaanbod en dienstverlening

Dit voorjaar deed REIN een aanvraag voor impulsgelden bij de provincie Utrecht en de Utrecht Talent Alliantie. In de zomer volgde er witte rook: de gelden zijn officieel toegekend. Hiermee kan de stichting, samen met alle aangesloten organisaties en de gebruikers van REIN, leren en ontwikkelen in de ouderenzorg verder optimaliseren.



Door onder meer vergrijzing, inflatie en personeelstekorten stijgen de kosten in de ouderenzorg. Organisaties hebben moeite met het vinden en vasthouden van personeel. En de informele zorg en digitalisering worden steeds belangrijker als gevolg van het programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO). Door dit alles neemt de druk op zorgorganisaties en medewerkers toe. “De ouderenzorg kent momenteel veel uitdagingen”, geeft manager bij REIN Yvonne Vredendaal aan. “Hoe gaan we invulling geven aan de WOZO-plannen? Hoe zorgen we dat mensen langer thuis kunnen blijven wonen? Hoe kunnen we optimaal samenwerken met vrijwilligers en mantelzorgers? “Dit vraagt om verandering in gedrag en samenwerking over organisatie heen.” Precies dat is de kracht van REIN. Maar om dit realiseren zijn middelen nodig.

Leven Lang Ontwikkelen

Als organisatie zonder winst oogmerk heeft REIN een beperkt budget om te innoveren en nieuwe producten die

de ouderenzorg nodig heeft te ontwikkelen. Gelukkig werd de organisatie gewezen op de middelen van de provincie Utrecht. “Er bleek een volledige overlap te zitten in onze doelstellingen en die van de Utrecht Talent Alliantie: we hebben beiden de ambitie om een leven lang ontwikkelen (LLO) voor iedereen vanzelfsprekend te maken”, aldus Yvonne. De impulsgelden worden gebruikt om REIN en de ouderenzorg een impuls te geven op leren en ontwikkelen.

Focus op inzet AI

Een van de doelen is het verder optimaliseren van het ontwikkelaanbod en de dienstverlening van REIN. Zo gaat de stichting zich onder meer focussen op de inzet van kunstmatige intelligentie (AI). “Dankzij AI kun je snel een passend antwoord krijgen op je vraag en kan een leeroplossing eenvoudig op maat gemaakt worden.” Daarnaast wordt er een nieuw programma ontwikkeld voor leidinggevers, genaamd Leidinggeven in Transitie. Yvonne: “Binnen de transitie in de ouderenzorg is er een cruciale

rol weggelegd voor leidinggevers. Zij moeten dit in gang gaan zetten, aansturen en coachen. De informele zorg en de cliënt gaan meer doen, de zorg en de rol van de zorgmedewerker verandert. Dat vraagt behoorlijk wat van je vaardigheden als leidinggevende.” Het wordt een *blended* programma, dat online en klassikaal leren combineert, en samen met de aangesloten organisaties ontwikkeld wordt.

Samenwerking formele en informele zorg

Om de samenwerking tussen de formele en informele zorg te stimuleren, is er niet alleen een programma voor leidinggevers in de maak. Ook aan de andere doelgroepen, de informele zorg (vrijwilligers en mantelzorgers) en de zorgmedewerkers, is gedacht. Het aanbod en de dienstverlening voor vrijwilligers en mantelzorgers, wordt onder het label REINHELPT verder uitgebreid. En voor zorgmedewerkers komt er een nieuw programma. “Zorgmedewerkers zullen op een andere wijze moeten werken en samenwerken. Minder zorgen en meer faciliteren. REIN gaat organisaties en medewerkers in deze verandering ondersteunen.”

‘Er is een nieuw programma in de maak: Leidinggeven in Transitie’

Snel en wendbaar werken

De impulsgelden zijn toegekend voor een periode van drie jaar. Yvonne wil het komende jaar al grote stappen maken. “Wij willen zo snel mogelijk inspringen op de behoeften in de ouderenzorg. We zijn een snelle en wendbare organisatie, dus ik verwacht dat we op korte termijn al mooie nieuwe programma's kunnen bieden.” Voor dit project wordt gewerkt met vier projectleiders met elk hun eigen deelproject. Bij ieder project worden meerdere aangesloten organisaties betrokken. Aan Yvonne de taak als programmamanager dit alles met elkaar af te stemmen. “In principe pakken we dit op met ons huidige team. We zijn al goed op elkaar ingespeeld. Wel betrekken we enkele externe specialisten, zoals experts in AI en ICT.”

Meer aandacht voor leren en ontwikkelen

Om uitval en uitstroom te voorkomen is er echt meer aandacht nodig voor de talenten en persoonlijke ont-

wikkeling van de medewerker, benadrukt Yvonne. Dat zorgorganisaties de prioriteit daar nog niet altijd leggen, is volgens haar begrijpelijk. “In tijden van personeelstekorten en nieuwe overheidsmaatregelen is de druk hoog. Er is een spanningsveld: je moet enerzijds zorgen voor een goede dienstverlening aan je cliënten en anderzijds stappen nemen om te veranderen. De uitdaging ligt erin om de twee te integreren. Bijvoorbeeld door leren op de werkplek of een performance support app die zorgmedewerkers ondersteunt aan te bieden. En in alle gevallen door aandacht te hebben voor de medewerker.”

Ontzorgen

Organisaties zien vaak door de bomen het bos niet meer. “Er zijn veel subsidies en je daarin verdiepen kost veel tijd en mankracht”, weet Yvonne. REIN hoopt met de ontvangen impulsgelden organisaties te kunnen ontzorgen. En de middelen zo te besteden dat organisaties er voor langere tijd écht iets aan hebben. “We willen niet alleen iets betekenen voor onze aangesloten organisaties, maar voor de gehele ouderenzorg.” ■

Doelen

Het project met de impulsgelden kent drie hoofddoelen:

1. Het optimaliseren van het ontwikkelaanbod en de dienstverlening van REIN.
2. Het optimaliseren van de samenwerking tussen formele en informele zorg.
3. Het verder vormgeven van het Leer- & Ontwikkelnetwerk van REIN en REINHELPT.





‘REINHELPT
past perfect bij
onze vrijwilligers,
het is allemaal
heel intuïtief’

Samen met vrijwilligers en mantelzorgers Bij Bartholomeus Gasthuis

In november start het Bartholomeus Gasthuis in Utrecht met REINHELPT, de leeromgeving voor vrijwilligers en mantelzorgers. Inge Altorffer (coördinator informele zorg) en Adri Hammink (P&O manager) vertellen meer over de aanleiding om met het platform te starten, hun verwachtingen en ervaringen tot nu toe.

Wat was de aanleiding om te willen starten met REINHELPT?

Adri: Sinds een jaar zijn we heel actief bezig met onze vrijwilligers en mantelzorgers. We zochten manieren om mensen aan ons te binden en verbonden te houden. We willen onze vrijwilligers de aandacht, erkenning en waardering geven die ze verdienen. Een kennisplatform speciaal voor hen kan daarbij helpen. We werkten al naar tevredenheid met REIN en waren daarom ook al snel enthousiast over REINHELPT.

Inge: Op onze jaarlijkse bijeenkomsten voor vrijwilligers en mantelzorgers werd duidelijk dat er behoefte is aan informatie. Je kunt alle vragen individueel gaan beantwoorden, maar het werkt zo veel beter als mensen op hun eigen moment informatie kunnen zoeken die voor hen relevant is. We besloten REINHELPT eerst te laten testen door een aantal van onze vrijwilligers. Die reacties waren heel positief, daarom verwachten we dat het platform van grote meerwaarde gaat zijn.

Welke concrete vragen stellen jullie vrijwilligers en mantelzorgers?

Inge: We krijgen veel vragen over de omgang met mensen met Parkinson. Dat is een veelvoorkomend, en ook behoorlijk ingewikkeld ziektebeeld. Soms komt daar nog dementie bij. Vrijwilligers en mantelzorgers zijn ook geïnteresseerd in voeding en beweging. Hoe help ik iemand met opstaan of wat doe ik bij verslikken?

Hoe geeft REINHELPT de waardering waar jullie naar zochten?

Inge: Het laat zien dat we mensen serieus nemen en in hen willen investeren. Ik krijg nu veel mails met vragen. Dat is deels informerend, maar het gaat ook om het stuk aandacht waarnaar ze zoeken. Die moet je natuurlijk blijven geven, maar je ondervangt al een deel wanneer je mensen naar REINHELPT kunt verwijzen.

Adri: Ik verwacht ook dat het vrijwilligers meer zelfvertrouwen gaat geven en ze het werk daardoor nog leuker zullen gaan vinden.

Inge: Dat denk ik ook. We verwijzen vrijwilligers met specifieke vragen nu ook ►



‘Met REINHELPT
geven we hen de
aandacht, erkenning
en waardering die
ze verdienen’



‘Er zijn veel vragen over diverse ziektebeelden, voeding en beweging’

naar zorgverleners. Maar het wordt steeds drukker op de werkvloer, dus daar is niet altijd tijd voor. Het zou veel schelen als ze bepaalde dingen uit REINHELPT kunnen halen.

Gaat REINHELPT bijdragen aan een betere samenwerking tussen de formele en informele zorg?

Adri: Dat denk ik absoluut. Onze medewerkers zijn tevreden over de samenwerking, maar soms zijn ze nog zoekende. Het beseft dat ze elkaar nodig hebben, is er van beide kanten. Ze kunnen ook samen dingen opzoeken in REINHELPT. Ik denk dat dit zeker gaat helpen in een gelijkwaardige samenwerking.

Waarover zijn jullie zelf enthousiast?

Inge: Alles wordt heel duidelijk uitgelegd, in makkelijke taal. Het systeem werkt heel prettig. Alle informatie is goed geordend en je kunt makkelijk zoeken. Onze vrijwilligers en mantelzorgers zijn over het algemeen wat ouder en minder digivaardig, dus voor hen is dit perfect. We hebben ook een aantal vrijwilligers die digitale ondersteuning bieden, dus ook die hulp kan geboden worden mocht een vrijwilliger er toch niet uitkomen.

Adri: Het is heel overzichtelijk en het werkt heel intuïtief.

Hoe pakken jullie de implementatie aan?

Adri: Een eerste test met een afvaardiging van vrijwilligers werkte bij ons heel goed. Je krijgt veel nuttige feedback en het laat zien dat je het belangrijk vindt om je vrijwilligers vanaf het eerste moment te betrekken.

Inge: Voor de zomer hebben we de managers geïnformeerd over REINHELPT. Vanaf oktober zetten we vol in op de publiciteit, om iedereen binnen en buiten het gasthuis te vertellen wat REINHELPT is en dat we in november starten. Van REIN hebben we een heel mooi promotiepakket ontvangen, dat we bijvoorbeeld gaan inzetten in het buurtcafé, een terugkerende bijeenkomst voor vrijwilligers en mantelzorgers in de wijk. ■

Meer info? Ga naar www.reinhelpt.nl of scan de QR-code



Snel toegang tot basale zorgkennis

Om vrijwilligers en mantelzorgers op weg te helpen in hun ondersteunende rol, is er REINHELPT. Deze online leeromgeving met filmpjes, korte online trainingen en tips geeft snel en makkelijk toegang tot kennis en praktische informatie over zorggerelateerde handelingen en vaardigheden.

Waarom REINHELPT?

- Stelt vrijwilligers en mantelzorgers in staat goede en veilige zorg te geven
- Aantrekkelijk voor zorgorganisaties om vrijwilligers aan te trekken
- Meer bekwame informele zorgverleners verlichten de professionele zorg
- Bevordert de samenwerking tussen zorgmedewerkers, informele zorg en de organisatie
- Fijn om iets terug te kunnen doen als dank voor de informele zorgverlening

Voor wie?

REINHELPT is toegankelijk voor alle zorgorganisaties in de ouderenzorg. Voor een vast bedrag per jaar - gebaseerd op de grootte van de organisatie - krijgt de doelgroep onbeperkt toegang tot REINHELPT. Dit kunnen naast vrijwilligers en mantelzorgers ook stagiaires, flexwerkers en cliënten zijn.

Onderwerpen:

Ziektebeelden
Persoonlijke verzorging
Vallen en opstaan
Lopen en bewegen
Toiletgang

Eten en drinken
Hygiëne
Steunkousen
Laatste levensfase
Vaardigheden

Meer informatie?

Neem contact op met Esme Salomons via esme@ikbenrein.nl

www.reinhelpt.info

Samenwerken als kleine organisatie

Op bezoek bij Roomburgh in Leiden

Elk nadeel heeft z'n voordeel. Bestuurder Bert Buirma van zorgcentrum Roomburgh haalt de bekende uitspraak van Johan Cruijff aan als we hem vragen naar het thema samenwerken. Want als relatief kleine organisatie kan Roomburgh simpelweg niet zonder samenwerking. Met andere kleine zorgaanbieders, met professionals of mensen in de wijk. "In zekere zin móet je wel samenwerken met anderen als kleine organisatie. Maar gelukkig is dat ook erg leuk."

In totaal werken er ongeveer 240 mensen bij Roomburgh. Een relatief kleine zorginstelling dus. "Ik ken eigenlijk iedereen die hier werkt en dat is fijn", vertelt opleidingscoördinator Krista Vliegthart. En handig voor haar functie. "Ik weet wat er speelt onder de medewerkers, daar kan ik makkelijk op inspelen met leren. Ik loop regelmatig door het huis en mensen kennen me, dus komen zelf ook geregeld langs met een vraag. De lijntjes zijn kort. Ik kan de teamleiders makkelijk bereiken, dat is in een grote organisatie wel anders."

Ook Bert ziet veel voordelen van een kleine organisatie. "Door de korte lijntjes kun je agile opereren en creatieve oplossingen verzinnen. Je zit minder vast in structuren. Wij kunnen bijvoorbeeld creatief zijn in het aanbieden van zorg aan echtparen. Als een van de partners een indicatie heeft en op de afdeling Psychogeriatrische Zorg komt wonen, kan de partner terecht in een aanleunwoning. Gedurende de dag kan zo'n echtpaar dan gewoon samen zijn." Een kwestie van samenwerken over de verschillende disciplines heen, en dat gaat gemakkelijk in het kleine Roomburgh.

Inhuren en uitbesteden

Maar uitdagingen zijn er natuurlijk ook. De organisatie heeft niet elk specialisme in huis. Bert: "Dat lossen we op door samen te werken met andere organisaties in de regio. Of door zorgprofessionals in te huren. Per uur beta-

len we misschien wat meer, maar het voordeel is dat we deze artsen en paramedici scherp kunnen inzetten." Ook onderhoud en beheer van het gebouw besteedt Roomburgh uit. Er is bijvoorbeeld geëxperimenteerd met het opzetten van een gezamenlijke hr-afdeling, samen met een kleine zorgaanbieder in de buurt. Na een jaar bleek dat toch niet zo goed te werken, maar er is wel een intensieve band gebleven. En voor een incompanytraining vraagt Krista opleidingscoördinatoren van instellingen in de regio of er meer geïnteresseerden zijn, zodat ze een grotere groep kunnen vormen. Bert: "In zekere zin móet je wel samenwerken met anderen als kleine organisatie, maar ik vind het gelukkig ook heel leuk om samen te werken. Elk nadeel heeft zijn voordeel."

'Door de korte lijntjes kun je agile opereren en creatieve oplossingen verzinnen'

Samenwerken in de wijk

"Als we kijken naar de toekomst van de zorg, is de betrokkenheid van de wijk als zorgaanbieder heel belangrijk", vervolgt Bert. Roomburgh besteedt daarom relatief veel tijd aan de samenwerking met de welzijnsorganisatie in de buurt en het wijkcomité. Het zorgcentrum organiseert



'Als kleine organisatie moet je wel samenwerken'

‘We zetten graag vaart achter goede ideeën van de werkvloer’



een gratis spreekuur met hun wijkverpleegkundige voor de buurt. Ook is er vanuit Roomburgh regelmatig contact met de vve's van naastgelegen complexen. Bert: "Zij zoeken een plek om te vergaderen en die bieden wij graag. Tegelijkertijd grijpen we dat moment aan om te vragen wat zij voor ons kunnen betekenen. We zijn nu al heel dankbaar voor onze vrijwilligers, maar in de toekomst gaan we de informele zorg nog veel harder nodig hebben. En dat werkt twee kanten op. Als ik denk aan de toenemende eenzaamheid in de maatschappij, sla je twee vliegen in één klap als een vrijwilliger uit de buurt af en toe komt wandelen met een bewoner hier."

Intern samenwerken

Aan samenwerken met externe partijen geen gebrek dus hier in Leiden. Maar hoe wordt een goede samenwerking tussen collega's binnen Roomburgh bevorderd? Een veilig leerklimaat speelt daar een grote rol in, vindt opleidingscoördinator Krista. "Wij willen een plek zijn waar je je veilig voelt om vragen te stellen en om zelf initiatief te nemen. Een leerling loopt bij ons niet alleen mee, maar hij of zij geeft ook zelf aan wat de leerdoelen zijn waar hij of zij aan wil werken. Feedback, reflecteren en openheid zijn daarbij belangrijke aspecten." Bert moedigt interne samenwerking

vanuit zijn positie als bestuurder vooral aan door veel vragen te stellen. Bijvoorbeeld tijdens zijn overleggen met de hbo-verpleegkundigen. "Omdat we een kleine organisatie zijn, komen er veel ideeën van de werkvloer. Ik vraag dan altijd hoe collega's op andere afdelingen zoiets aanpakken. Omdat wij geen staf hebben, is het goed om dit te expliciet te bevragen. Zo zorgen we dat verpleegkundigen met elkaar in gesprek gaan. Laatst had een medewerker bijvoorbeeld een goed idee voor het uitdelen van medicatie. Medicijndispensers worden in de wijk al langer gebruikt, maar op haar verzoek gaan we die intramuraal ook gebruiken op onze afdeling Somatiek." In Roomburgh heerst een open cultuur waardoor medewerkers niet bang zijn om ideeën in te brengen, denken Bert en Krista. Bert: "We zetten graag een beetje vaart achter goede ideeën. Als je pas een jaar later aan de slag kan, is vaak alle energie weg. Gelukkig kunnen wij als kleine organisatie de snelheid er goed in houden."

Kernwaarden

Zorgcentrum Roomburgh heeft van oorsprong een Rooms Katholieke signatuur. Die wordt ook vandaag de dag nog uitgedragen. Dat is niet alleen te zien in de ruimte waar we vandaag worden ontvangen – boven de deur

hangt een kruisje – maar ook elders in de zorgorganisatie. Op meerdere plekken staan Mariabeelden en aan de buitenzijde van het gebouw is zelfs een kapel gebouwd, ook van buitenaf toegankelijk voor buurtbewoners of andere geïnteresseerden. "Medewerkers hoeven niet perse katholiek te zijn, het gaat erom dat ze onze kernwaarden onderschrijven en ernaar handelen", legt Krista uit. Die kernwaarden zijn: zorgzaam, betrokken, betekenisvol en gastvrij. Krista: "Met een leerling bespreken we bijvoorbeeld wat gastvrijheid voor hem of haar inhoudt. Hoe zorg je dat je gastvrij bent, naar een bewoner of familie toe?"

Talentmanagement

Tot slot spreken we met Krista en Bert over de samenwerking met REIN. Roomburgh is sinds 2023 met de tools van REIN aan de slag. Tijdens de kick-off stond de talent-analyse van REIN centraal. "Juist omdat we in plaats van beoordelingsgesprekken ontwikkelgesprekken houden, past de focus op talent heel goed bij ons", legt Krista uit. De afspraak is inmiddels dat iedere medewerker voorafgaand aan dit gesprek een talentanalyse doet. "De reacties zijn heel positief. Mensen herkennen zichzelf vaak goed in de uitslag."

niet zo goed Nederlands, maar gelukkig biedt REIN daarvoor met filmpjes een perfecte oplossing."

Zelf aan de slag of klassikaal

Bert zette afgelopen jaar de 360-graden-feedback van REIN in voor het managementteam. Een geslaagde ervaring, vond hij. De bestuurder laat zijn medewerkers graag vrij in het online leren. "Sommige medewerkers gaan zelf aan de slag met alle mogelijkheden van REIN. Anderen willen graag een opdracht of klassikaal les. Gelukkig biedt REIN al die mogelijkheden, dus wij zoeken per doelgroep wat het beste past. En die zoektocht is misschien nooit klaar, omdat er steeds nieuwe onderwerpen gaan spelen."

Ontwikkeling is zelfzorg

Een cultuur van leren en ontwikkelen ontwikkel je volgens Krista door goed naar je medewerkers te luisteren en vervolgens aan te sluiten bij de vorm die het beste past. Als bestuurder is het vooral een kwestie van randvoorwaarden creëren, vult Bert aan. "Er moet voldoende tijd en budget voor zijn, daar wil ik niet op beknibben. En we blijven uitdragen dat we leren belangrijk vinden." Maar bij

‘Binnenkort gaan we de feedbackchallenge van REIN inzetten’

Feedback

Wat betreft ontwikkelingsmogelijkheden en opleiding wordt gepoogd zo veel mogelijk aan te sluiten bij de uitkomst van de talentanalyse en de behoefte van medewerkers. Maar de organisatie heeft zelf ook ideeën over ontwikkelpunten. "We willen graag meer doen aan reflecteren en feedback." En daarmee haalt Krista een bekende uitdaging aan voor medewerkers in de ouderenzorg: feedback geven en krijgen is hier nog geen gemeengoed. De opleidingscoördinator ziet overigens duidelijk verschillen per generatie. "De jongere zorgmedewerkers moeten presentaties houden en elkaar feedback geven, zij oefenen al met tips en tops in de klas. Daarom gaan zij daar heel anders mee om. Maar wij willen dat het hele team dit goed kan. Hiervoor gaan we binnenkort de feedbackchallenge en de e-learning reflecteren van REIN inzetten." Verder wil Krista de komende tijd meer aandacht besteden aan een andere doelgroep: medewerkers in het restaurant of de huishouding. "Een deel van hen spreekt

Roomburgh weten ze ook dat medewerkers een vol leven hebben. En dat niet iedereen altijd prioriteit geeft aan leren. Krista: "Ook wanneer medewerkers tijd krijgen om te leren, besteden ze die soms liever anders. Of eigenlijk: aan de zorg voor een ander." Bert: "Het is een bekend fenomeen: mensen in de zorg zorgen slecht voor zichzelf. En ontwikkeling hoort bij zelfzorg. Maar er krijgt altijd iemand anders voorrang: een bewoner, het team of hun gezin. Dat blijft een uitdaging."

Continuïteit

Om de thema's samenwerking en talentontwikkeling op de lange termijn te versterken, wil Bert inzetten op continuïteit. "We werken nu een jaar met REIN en dat zetten we voort. Daarnaast focussen we graag op de groep voorlopers binnen Roomburgh, en daarbuiten. Door onze aandacht te richten op de groep enthousiastelingen en doeners, krijgen we de rest vanzelf mee." ■



Samenwerken in teams

Van systeemdenken naar persoonsgericht werken bij Topaz

Telkens weer een nieuwe flexmedewerker op je afdeling. Natuurlijk ben je blij met een nieuwe collega, maar voor een goede samenwerking in je team kan dit een behoorlijke uitdaging betekenen. Trainers Helma van Fulpen en Edith Labordus helpen teams met kwesties zoals deze binnen Topaz. Geregeld gebruiken ze daarbij video interactie. En altijd werken ze vanuit de Topaz-visie, waarin de bewoner centraal staat. 'Een heel nieuw gedachtegoed ontwikkelen bij een groep mensen, en daar vorm aan geven op de afdeling, kan uitdagend zijn.'

Beiden hebben ze een achtergrond als verpleegkundige. Maar al sinds vele jaren richten Helma en Edith zich binnen zorgorganisatie Topaz, voor kwetsbare ouderen met geheugenproblemen en cliënten met niet-aangeboren lichamelijke beperkingen, op leren en ontwikkelen. Dat maakt dat de twee goed op elkaar zijn ingespeeld. In het interview vullen ze elkaar vlekkeloos aan. Opvallend ook: eigenlijk alles wat ze vertellen linken ze aan de visie van Topaz, samengevat in de slogan 'Het hele leven telt'. Helma en Edith vertaalden deze visie naar persoonsgericht werken, een werkwijze waarin de bewoner centraal staat aan de hand van de vier pijlers persoon, brein, medisch en beleving.

Vertaalslag naar de werkvloer

"Wij krijgen onze opdrachten vanuit de opleidingsadviseur, die werkt als een soort makelaar", licht Edith de workflow binnen Topaz toe. "Die gaat binnen de organisatie in gesprek en analyseert de problematiek en de behoefte. Maar de trainingen komen ook voort uit behoeftes en veranderingen in de maatschappij. Denk aan een training agressiepreventie. Of spraakgestuurd rapporteren. Soms is er bestaand trainingsmateriaal, soms moet dit nog worden gemaakt. Helma: "Wij kijken altijd of de training nog actueel

is en passen deze eventueel aan. We maken de vertaalslag naar de werkvloer en letten daarbij op taal en toepasbaarheid. Veel mensen zijn visueel ingesteld, daarom gebruiken we graag filmpjes. Daarnaast hebben we samen met het Van Kleeft Instituut werkboeken ontwikkeld, waarmee teams op de afdeling zelf verder kunnen na de training." Sommige trainingen van Helma en Edith duren enkele dagdelen of dagen, een complete training persoonsgericht werken neemt elf ochtenden in beslag. Daarna volgt dan nog een traject waarbij de trainers meekijken op de werkvloer, vaak met behulp van een camera.

Filmen in de huiskamer

Edith en Helma zijn namelijk beiden opgeleid tot Video Interventie Ouderenzorg (VIO) begeleider. Zo leren zij zorgmedewerkers via videofeedback en opdrachten beter omgaan met onbegrepen gedrag. Edith: "De complexiteit van zorg op onze afdelingen neemt toe, omdat mensen steeds later bij ons komen wonen. Bovendien komen meer mensen vanuit de ouderenpsychiatrie. Dat brengt complexer gedrag mee. Hier zijn onze mensen in de basis niet voor opgeleid. De opleiding verpleeghuiszorg was altijd vooral medisch."



‘Door een andere bril leren kijken is een proces’

werken vanuit kaders en regels, en het tegenovergestelde van persoonsgerichte zorg. De twee werkwijzen komen in het interview steeds weer terug. Edith: “Ik ben zelf als verpleegkundige ook opgeleid in de oude stijl: iedereen moest fris gewassen en goed verzorgd zijn, in de ochtend gingen we standaard samen koffiedrinken en in de middag volgde een activiteit. Maar dat is veranderd. Iedereen is anders. Er zijn mensen die na 1 uur ’s nachts gaan slapen, pas om 11 uur uit bed komen of niet ontbijten. Dat vraagt flexibiliteit en andere kwaliteiten van zorgmedewerkers dan vroeger.” Het persoonsgericht werken en het denken vanuit de bewoners vraagt om een andere mindset. “Wij gaan hierover in dialoog en proberen mensen bewust te maken van hun denkwijze”, legt Helma uit. “We bespreken visies en normen. Een heel nieuw gedachtegoed ontwikkelen bij een groep mensen, en daar vorm aan geven op de afdeling, kan lastig zijn.” Edith: “Het gaat om het leren kijken door een andere bril. Dat is een proces.”

Flexmedewerkers

Vanuit het systeemdenken komen we op het onderwerp flexmedewerkers en zzp’ers. Want in deze tijd van personeelstekorten ontkomt niemand eraan. Helma maakt de vergelijking met stewardessen op een vlucht. “Die werken ook telkens met een ander team. In een briefing ’s ochtends spreek je alles door. Dat vraagt om goede communicatie.” In hun trainingen adviseren de dames hiervoor de Lean-methode. “Die geeft hulpmiddelen voor goede communicatie. Bijvoorbeeld een dienststart waarin je bespreekt hoe de dag eruit gaat zien. En de zorg staat niet vast, dus gedurende de dag is het van belang continu met elkaar in gesprek te blijven.”

Mentorschap

Edith en Helma ondersteunen teams nog op een andere manier. Ze helpen medewerkers met het vertalen van de Topaz-visie naar nieuwe collega’s. Edith: “Dat vraagt veel in de communicatie. Wij proberen deze mensen meer in hun

kracht te zetten. Dat doen we door een training, maar ook *on the job*, door middel van mentorschap. Vaste medewerkers – of dat nu gastvrouwen zijn of verpleegkundigen – worden getraind in het uitdragen van onze visie en het omgaan met weerstand. Helma: “Wij leren hoe je het gesprek kunt aangaan. Dat doe je door vragen te stellen. Maar ook door bepaald taalgebruik, dat helpt je verhaal helder over te brengen.” Volgens Helma brengt dit best uitdagingen mee. “Gastvrouwen voelen soms een hoge drempel om met verzorgenden of verpleegkundigen in gesprek te gaan. Maar wij stimuleren dat juist en zeggen: laat je stem horen.”

Ken je collega

Een van de pijlers van de persoonsgerichte zorg is: ken je bewoner. Maar voor een goede samenwerking geldt net zo goed dat je je collega’s moet kennen. Edith: “Daar gebruiken we een heel fijne tool van REIN voor: het vriendenboekje, zoals je dat kent van de lagere school. Dat vullen teamleden in en samen gaan zij erover in gesprek. Dat levert vaak hele mooie verbindingen op.” Helma vult aan: “Het is ook belangrijk jezelf goed te kennen. Mensen zijn altijd gefocust op de ander, maar als mentor begin je bij jezelf. Je kijkt waar jouw kracht ligt en welke invloed je hebt op het gedrag van de ander. Daar gebruiken we de Roos van Leary voor en de talentanalyse van REIN. Uit die scan komt een persoonlijk profiel, waar mensen zichzelf altijd goed in herkennen.”

Rugzak

De balans vinden tussen jezelf, je collega’s en de organisatie kan uitdagend zijn. Edith: “Iedereen neemt zijn eigen rugzak mee naar zijn werk. Daarin zit jij, met je eigen normen, waarden, gewoontes en karakter. Maar bij Topaz hebben we ook een rugzak, daarin zit de visie van de organisatie. De kunst is om de Topaz-rugzak op te doen en daar een deel van jezelf in te stoppen.” Helma maakt nog liever de vergelijking met een rolkoffer: “Want op je werk ben je professioneel. Daar komt ook professioneel handelen en eigenaarschap bij kijken.” ■

‘Hoe eerder je gedrag van de bewoner signaleert, hoe sneller je daarop kunt acteren’



Hoe dat werken met videofeedback in de praktijk gaat? “We vragen eerst toestemming aan de bewoners en familie en filmen vervolgens een paar spontane momenten op de afdeling”, vertelt Edith. “Daarna analyseren we de beelden met het team en kijken welke communicatie het beste werkt. Ons doel is altijd een ontspannen bewoner. Hoe eerder je als professional gedrag van de bewoner signaleert, hoe sneller je daarop kunt acteren.”

Helma legt uit hoe de videotrainingen bijdragen aan het welzijn van bewoner en medewerker: “Soms zie je dat een bewoner compleet overprikkeld raakt in de huiskamer. Dan bouwen we meer rustmomenten in op een dag. Dat komt ten eerste ten goede aan de bewoner en uiteindelijk ook aan de medewerker voor wie het prettiger werken is.”

Systeemdenken

Middels video zijn valkuilen in communicatie goed te herkennen. Bewoners worden bijvoorbeeld vaak overschat, weet Edith. “Medewerkers denken dat bewoners veel meer begrijpen dan ze daadwerkelijk doen. Ze stellen te veel vragen of gebruiken lange zinnen, waardoor de bewoner overprikkeld raakt.” Die overprikkeling wordt volgens Edith ook veroorzaakt door ‘systeemdenken’: de oude manier van

Samenwerken op afstand



Stichting REIN werkt volledig op afstand. Een kantoor heeft de stichting bewust niet. Manager Yvonne Vredendaal en bestuursvoorzitter Irene Vriens zijn het erover eens: online samenwerken gaat uitstekend bij REIN. Maar voor enkele werkzaamheden spreken ze tóch het liefst live af. In deze interviews delen ze hun persoonlijke ervaringen.

YVONNE

Werken vanuit huis beviel goed

REIN-manager Yvonne Vredendaal: "REIN is ontstaan door initiatiefnemers QuaRijn en Careyn. In de begintijd was het praktisch om op een van hun locaties te vergaderen. Maar toen kwam de coronapandemie en moest alles vanuit huis. Toen het weer mocht, huurden we een ruimte in hotel Van der Valk. Op anderhalve meter afstand weer met elkaar vergaderen was een feest! Het werken vanuit huis beviel echter goed. Zo goed, dat we besloten om zonder kantoor verder te gaan toen we in 2022 een stichting werden.

‘De uitdaging is tijd maken voor het informele contact’

Tools

Onze eerste online vergaderingen deden we met de gratis versie van Zoom. Vervolgens namen we de betaalde versie. En recent zijn we overgestapt naar Teams, want niet alle organisaties vinden Zoom handig. Sinds kort zijn we bovendien gestart met een CRM, genaamd Cirql. Dat is echt een uitkomst. Hiermee kan iedereen in het REIN-team makkelijk alle contacten, contracten, notities en e-mails van de aangesloten organisaties inzien. Met de juiste tools werk je een stuk makkelijker met elkaar op afstand.

Uitdagingen

Online vergaderen werkt voor ons het best als het over de inhoud gaat, gericht op acties, projecten en resultaten. De uitdaging ligt in het informele stuk: het bijpraten, verbinden en je een team voelen. Hiervoor zijn de momenten dat je elkaar live ziet onmisbaar. We zoeken continu naar de ideale balans tussen on- en offline werken. Met het team van REIN spreken we nu ongeveer eens per zes of acht weken ergens af. Voorheen probeerden we dan alles in die ene dag te proppen: brainstormen, actiepunten, bijpraten. Maar dat bleek veel te ambitieus. We kiezen er nu bewust voor om eerst bij te praten en we nemen de tijd voor een lunch.

Aangesloten organisaties

Een-op-een kennismaken met nieuwe organisaties doen we de eerste keer vaak online. Maar voordat we gaan samenwerken, gaan we altijd een keer bij de organisatie op bezoek. Daarnaast organiseren we netwerkbijeenkomsten: drie keer per jaar live en drie keer per jaar online. Het heeft voor mij veel toegevoegde waarde om door een organisatie te lopen en ook andere mensen te zien en spreken dan enkel degene met wie ik een afspraak heb.

File

Op afstand werken kent voor mij persoonlijk veel voordelen. Weer vier dagen per week in de file staan? Ik denk niet dat ik dat ooit nog ga doen."



IRENE

Gelijkwaardigheid en passie

Irene Vriens, bestuursvoorzitter REIN: "Wat de samenwerking binnen REIN kenmerkt? Gelijkwaardigheid en passie voor wat we doen. Iedereen vindt dat medewerkers binnen een zorgorganisatie zich op een laagdrempelige manier moeten kunnen ontwikkelen. En heel praktisch: soms scheelt iets samendoen in de kosten. Denk bijvoorbeeld aan de bhv-cursus die REIN aanbiedt. Het theoriedeel kan iedere medewerker voor zich, en op een eigen moment doen. Zo bespaar je geld.

Zinnvolle discussies

Binnen REIN is er dus een sterke gedeelde visie wat betreft leren. Maar dat betekent niet dat onze neuzen altijd dezelfde kant opstaan. We hebben in het bestuur ook discussies; iedereen heeft een eigen achterban en eigen contacten. Die discussies voeren we met respect voor elkaar en ze zijn zinvol, want ze brengen ons vooruit.

Informatie uit allerlei hoeken

Bij REIN werken we samen met meerdere organisaties. Doordat wij informatie krijgen uit allerlei verschillende hoeken en situaties, kunnen we gezamenlijk veel betere leeroplossingen ontwikkelen dan alleen. Een belangrijk aspect hierbij is het evalueren van onze producten en diensten. Daar horen we wat er goed gaat, wat er beter kan en wat mensen missen. Zo is REINHELPT, de online leeromgeving voor mantelzorgers en vrijwilligers, ook ontstaan. We ontwikkelen ons als REIN dus van onderaf, en niet omdat wij zelf met allerlei ideeën komen. We geven antwoord op vragen uit de markt, daar ligt onze kracht.

Olievlek

Dat zowel het bestuur als het team en de aangesloten organisaties verspreid over heel Nederland zitten, belemmert de samenwerking op geen enkele manier. Uitdagingen zie ik amper. We weten elkaar allemaal heel goed te vinden, want iedereen kan prima overweg met digitaal vergaderen. We zijn ooit begonnen binnen de grenzen van de provincie Utrecht en zijn als een olievlek verspreid.

‘We weten elkaar allemaal heel goed te vinden’

Echt ontmoeten

REIN had niet kunnen bestaan in het pre-digitale tijdperk. We zijn een online leerplatform, dus digitaal werken is een voorwaarde voor wat we doen. Maar we doen zeker nog dingen offline als bestuur. De bestuurdersdiners zijn altijd op een fysieke locatie. Dan wil je elkaar in het echt ontmoeten. Als bestuur zijn er soms ook onderwerpen waarvoor online vergaderen niet voldoet. Vorig jaar waren er bijvoorbeeld twee fysieke vergaderingen over de toekomst van REIN. Daarvoor vond iedereen het belangrijk om elkaar echt even in de ogen aan te kijken. Dan is het prettig om niet achter een schermje te zitten."



‘Eén gezamenlijk doel:
de zorg toegankelijk
houden voor ouderen
in onze regio’

Unieke samenwerking in de regio

In gesprek met Amaris

Om de ouderenzorg in de regio Gooi en Vechtstreek ook de komende jaren te garanderen, hebben vier zorginstellingen en Zilveren Kruis in 2023 een uniek samenwerkingsverband gesloten. Uniek omdat het gaat over zorg uit zowel de Zorgverzekeringswet (Zvw) als de Wet langdurige zorg (Wlz). Maar ook omdat dit voor het eerst gebeurt in Nederland. Amaris Zorggroep is een van de betrokken instellingen. Manager HR Ilse Nouwen-Zwinkels en regiomanager Willemijn van der Poel vertellen wat het samenwerkingsverband voor hun organisatie betekent. “Nu we allemaal dezelfde afspraak met Zilveren Kruis hebben, zijn we officieel geen concurrenten meer. We moeten laten zien dat we het met elkaar doen.”

‘We kijken wat de
ander nodig heeft;
of dat nu de
bewoner, collega
of de regio is’

Een oudere meneer die met mantelzorg thuis kan blijven wonen, maar eens per maand een weekend bij Amaris komt slapen om de mantelzorger te ontlasten. Zomaar een voorbeeld van wat de nieuwe manier van samenwerken makkelijker maakt. “Het maakt voor ons niet meer uit welke indicatie iemand heeft, Zvw of Wlz. We regelen gewoon wat iemand nodig heeft”, legt regiomanager Willemijn uit. Want waar er voorheen een financiële prikkel was om zoveel mogelijk productie te draaien, is deze er met het nieuwe samenwerkingsverband niet langer. “De hokjes in financiering belemmerden ons vaak in ons werk. Nu heeft Zilveren Kruis ons de kans geboden om voor een bepaald bedrag zorg te leveren, met maar één doel: dat we meer ouderen helpen, dus dat we groeien. Op welke manier dan ook.”

Unieke afspraak

De handtekeningen onder de contracten werden gezet in juni 2023, maar de voorbereidingen liepen

al langer. Het is voor het eerst in Nederland dat Zilveren Kruis dergelijke afspraken maakt wat betreft financiering in de zorg. Manager HR Ilse: “Alle aangesloten organisaties en Zilveren Kruis hebben nu samen één doel: de zorg in deze regio toegankelijk houden voor alle ouderen die zorg nodig hebben. Ongeacht het soort zorg. In ons jaarplan hebben we dit als hoofddoel vastgesteld. “Vanuit dat jaarplan wordt gewerkt met een aantal pijlers. Een daarvan is ‘betekenisvol ouder worden’, waarbij de focus ligt op het aansluiten bij wat ouderen zelf waardevol en belangrijk vinden. Een onderdeel hiervan is kijken hoe we ouderen langer zelfstandig kunnen laten functioneren. Een andere pijler is ‘sociale cohesie’, wat staat voor het bijdragen aan ontmoeten en verbinden in de buurt. “Alles opgeteld is het een grote omslag in cultuur en gedrag”, vertelt Ilse. “Daar is tijd en vertrouwen voor nodig. En een belangrijk aspect is verbinden, door initiatieven onderling in de teams en in de regio met elkaar te delen.”

Pionieren

Amaris en de drie andere organisaties, HilverZorg, Inovum en Vivium Zorggroep, werken in kleine settings. Er wordt met elkaar iets nieuws geprobeerd en ter plekke wordt bekeken of iets werkt of niet. "Dan zie je het snelst effect", licht Ilse toe. Zoals laatst, toen er met een aantal organisaties in een wijk een zorgpunt werd onderzocht. Maar bij nadere verkenning bleek zoets al te bestaan. "Dan stoppen we er weer mee. We zijn aan het pionieren en dat vraagt veerkracht en vertrouwen. Belangrijk daarbij is om gebruik te maken van de kennis van mensen. En je collega's en de bewoners goed te kennen. Zo zorg je er samen voor dat mensen in hun kracht komen te staan."

Dezelfde blik

Maar hoe pak je zo'n samenwerking met andere zorginstellingen in de regio aan? Het startpunt bevindt zich volgens Willemijn binnen de organisatie, door het er veel over te hebben. "Ik heb de rol van ambassadeur op me genomen, door mensen steeds te bevragen. 'Waarom doe je het zo? Ken je dit initiatief van deze partij? Zouden wij daar iets mee kunnen?' "Het liefst doet ze dit als regiomanager *on the flow*, maar er worden ook speciale sessies voor gecreëerd. Zoals de managersdag met alle zorgmanagers. "Het is belangrijk om als zorgmanagers dezelfde blik te hebben. Om met elkaar te delen waar je tegenaan loopt, maar ook om mooie voorbeelden te delen om elkaar te inspireren."

Openheid

Buiten de organisatie kijken Ilse en Willemijn graag waar de energie zit. Vanuit de vier organisaties komen er veel goede ideeën, vinden ze. Gezamenlijk stellen ze daarvoor de kaders

op, maar daarbinnen kunnen medewerkers vrij hun gang gaan. De organisaties weten elkaar steeds beter te vinden en leren elkaars sterke punten kennen. Willemijn: "Vorige week sprak ik een manager bij Inovum die bezig is met de informele zorg. Als Amaris zijn we daar lokaal wel goed mee op weg, maar we hebben dat nog niet echt op papier staan. Deze manager vertelde over haar aanpak en welke materialen ze daarvoor gebruikt. Er is dus een grote openheid om informatie en ervaringen te delen." En ook problemen en uitdagingen worden aangepakt. In het relatief grote gebied Wijdmeren bijvoorbeeld, zijn zowel Inovum als Amaris actief in alle dorpskernen. "We gaan binnenkort in gesprek om te kijken hoe we hier samen de beste zorg kunnen verlenen, vertelt Willemijn.

'We nemen echt de tijd om elkaar te leren kennen'

Van concurrent naar collega

Door de dubbele vergrijzing en arbeidskrapte wisten ze bij Amaris en de andere zorgorganisaties al heel lang dat ze het alleen niet gingen redden. Willemijn: "Nu we allemaal dezelfde afspraak met Zilveren Kruis hebben, zijn we officieel geen concurrenten meer. Het aantal cliënten moet groeien en we moeten laten zien dat we dat met elkaar doen." Ilse sluit zich daarbij aan. "Toen ik een jaar geleden startte bij Amaris, was een van mijn vragen waar de organisatie zichzelf over vijf jaar zag. Toen was het verrassende antwoord: 'het maakt ons niet uit.' Dat was totaal niet wat ik verwacht had in de zorgwereld. Maar al snel werd me duidelijk dat het draait om de zorg met elkaar toegan-

kelijk houden. Waar wij als organisatie staan, is ondergeschikt. We opereren niet vanuit ons eigen ego, maar vanuit het samendoen. We kijken wat de ander nodig heeft; of dat nu de bewoner, collega of de regio is."

Zonder logo, dezelfde polo

Op hr-gebied zijn er allerlei samenwerkingen, legt Ilse uit. De organisaties delen kennis, voeren samen cao-onderhandelingen en hebben een flexpool voor het personeel. Ook werken ze samen om mensen zonder zorgachtergrond kennis te laten maken met werken in de zorg. Ilse: "En we organiseren samen banenmarkten. Daar staan we zonder logo van Amaris, maar allemaal met dezelfde polo aan.

Hetzelfde deden we met een kraam op de markt in een dorp in onze regio. Zonder logo, alleen met de oproep dat we zorgmedewerkers zoeken. Met geïnteresseerden die zich melden, bekijken we wat een logische locatie is om aan de slag te gaan. Zo worden nieuwe mensen over de vier organisaties verdeeld." Willemijn: "Ook maken we onderling afspraken over wat we wel en niet doen als professionals. Zo voorkom je dat de thuiszorgmedewerker van de ene instelling wel de steunkousen helpt aantrekken, terwijl de medewerker van de andere instelling dat niet doet. Als we op dat vlak ook met één stem spreken, voorkom je dat mensen gaan shoppen, en gewoon kiezen voor de meest logische partij bij hen in de buurt."



Evalueren

Een nieuw contract met een nieuwe financieringswijze brengt ook een andere manier van evalueren met zich mee. De partijen zitten constant met Zilveren Kruis om tafel. "Bovendien zijn we veel bewuster bezig met het inzichtelijk maken van wat we doen", vindt Willemijn. "Bijvoorbeeld verhalend, door initiatieven uit te lichten in een magazine, maar ook kwantitatief, door te meten waar we groeien en waar verschillen ontstaan." Dat gebeurt op allerlei niveaus: met de zorgmanagers op locatie, in het regio-overleg van het MT en in de bestuurdersoverleggen. Ook organiseert het samenwerkingsverband, binnen en buiten de regio, een soort werkbezoeken. "We gaan bij elkaar op bezoek om verbinding te maken en te kijken waar we samen stappen kunnen zetten", legt Willemijn uit. "We nemen echt de tijd om elkaar te leren kennen."

Lef en ondernemerschap

Een dergelijke unieke samenwerking zoals Amaris is aangegaan, vraagt een bepaalde mindset. Volgens Willemijn heb je lef en ondernemerschap nodig. "Je moet fouten durven maken en dingen aangaan, zonder eerst allerlei uitgebreide plannen of businesscases te maken. Soms ontdek je dan ook

dat iets geen goed idee is of er geen behoefte aan is." Ilse adviseert anderen die in een gelijke constructie aan de slag zouden willen, altijd het hogere doel in het achterhoofd te houden. "Kijk welke zorg nodig is. Ga voorbij aan je eigen organisatie, maar onthoud waar je het ook alweer voor doet. Durf vanuit die transitie je werk te doen."

Toekomst

Of meer zorgorganisaties de komende vijf jaar navolging zullen geven aan Amaris en hun samenwerkingsverband? Dat durven deze managers niet te zeggen. Maar een eigen toekomstdroom hebben ze wel. Wat Willemijn betreft bestaat Amaris als zodanig over vijf jaar niet meer. "Mijn droom is dat we dan met multidisciplinaire teams, zonder logo, in een wijk zorg bieden. Nog breder dan met de VVT-instellingen, dus ook samen met het sociaal domein en de gemeente. De zorg voor ouderen vooropzetten en het samen voor hen regelen, zonder schotten." Ilse heeft dezelfde toekomstdroom. "We hebben nog een aantal hobbels te nemen, maar de wil is er." ■

'Er is een grote openheid om informatie en ervaringen te delen'

Samenwerken binnen het REIN-netwerk

Samenwerken is een belangrijke pijler in het netwerk van REIN. We vroegen drie aangesloten organisaties naar een mooi voorbeeld van hoe zij samenwerken binnen hun organisatie.



‘Het is heel kleinschalig: je stapt ons eigen woonhuis binnen’

Voorheen kwam ik, als verpleegkundige in de ouderenzorg of thuiszorg, regelmatig mensen tegen die helemaal niet positief waren over de dagbesteding. Eigen regie en maatwerk ontbrak hier doorgaans simpelweg; het belang van de cliënt werd uit het oog verloren. Niet iedereen houdt van André Rieu of spelletjes. Dat kon beter. Samen met mijn vrouw begon ik daarom zelf een plek voor dagbesteding, en kochten we ons eigen vrijstaande huis met grote tuin. Gasten bepalen hier zelf wat ze doen, met wie en waar. Het is heel kleinschalig, je stapt geen zorginstelling binnen, maar onze woning; ons thuis. In de keuken verdelen mijn collega's iedere ochtend de taken, we hebben geen vast dagactiviteitenprogramma of vaste samengestelde groepen. Onze acht groepsleiders hebben wel elk een eigen aandachtsgebied op het gebied van voeding, beweging, activiteit, Arbo en zorginnovatie. Om effectief samen te werken maken we elke dag subteams, die we over de gasten verdelen. Zo kun je gasten die het nodig hebben, meer begeleiding en aandacht bieden. De subteams bestaan uit een groepsleider, vrijwilliger en stagiair. Zij weten allemaal goed hoe dementie en overprikkeling werkt, mede dankzij de scholing van REIN. Zit iemand lekker in z'n vel? Dan kan hij met een gerust hart zelf de tuin in en houden we wat meer afstand. Heeft iemand een mindere dag? Dan kun je tijdig extra begeleiden en zoeken we meer de nabijheid. Deze kennis en kunde zijn essentieel, omdat precies dit onze gasten de eigen regie biedt die wij zo belangrijk vinden.

Menno Boersma

Verpleegkundige en eigenaar van Aangenaam ByMenno

‘Wij vragen mantelzorgers een beetje mee te verhuizen’

Als woonzorginstelling voor Jehovah's Getuigen, komen onze bewoners uit alle hoeken van het land. Dat brengt uitdagingen met zich mee voor de informele zorg: mantelzorgers wonen vaak ver weg. Daar zijn we ons van bewust en dat maakt ons creatief. Van elke nieuwe bewoner vragen wij het netwerk namelijk 'een beetje mee te verhuizen'. Dat resulteert bijvoorbeeld in een enthousiaste vriendin van een bewoonster die maandelijks vanuit Amsterdam naar Wageningen komt. Ze slaapt hier, is bij haar vriendin én helpt op de groep. Daarnaast organiseren we mantelzorgbijeenkomsten op onze drie locaties. We maken het laagdrempelig, informatief én leuk. Bijvoorbeeld door op zondag een presentatie over het belang van de mantelzorger te geven, gecombineerd met een maaltijdproeverij. De opkomst is hoog en de reacties zijn enthousiast. We grijpen alle mogelijke hulp aan: een echtgenoot die zijn vrouw naar zijn schoonmoeder chauffeur en zich graag nuttig maakt bij ons? Graag! In het begin hadden we amper geld voor een grote schoonmaak. Daarom organiseerden we een schoonmaakdag, waarop vrijwilligers zelf taken konden uitkiezen. Ik merk dat het helpt om mantelzorgers overal bij te betrekken en over te mailen. En denk in mogelijkheden, dat blijf ik ook benadrukken aan onze medewerkers, managers en vrijwilligers.

Eunice Willemstein

Bestuurder Jah-Jireh Woonzorg



‘Deze avond zorgde voor verbinding’

Voor de Dag van de Zorg wilden we dit jaar eens flink uitpakken. Het leek ons een uitgelezen kans om de medewerkers van onze drie locaties samen te brengen, een leuke avond te bezorgen én inspiratie te bieden. Na een brainstorm kwamen we uit op het thema 'beleving'. We nodigden een verhalenverteller, een muziekdocent en een beweegagoog uit om een workshop te geven. Ook waren er workshops over handmassage en sfeerbeleving. En directeur Arie regelde foodtrucks en een ijscokar. Om onze mensen echt met elkaar in verbinding te brengen, mixten we medewerkers van alle locaties tot nieuwe groepjes. Ook onze vrijwilligers en cliëntenraad waren erbij. Hoewel onze mensen kunnen neigen naar het vertrouwde, pakte dit goed uit. Iedereen had het gezellig. Bovendien vond men het leerzaam en zorgde het voor nieuwe inzichten: een ballonnenspel van de beweegagoog zagen we de week erna al terug in de huiskamers. We werkten in de voorbereiding met een klein clubje en hebben veel vertrouwen in elkaar; waardoor alles perfect verliep. Een geslaagde avond en zeker voor herhaling vatbaar!

Arie Boogaard (directeur), Antoinette van der Linden (kwaliteitsmanager), Trudie Otten-Imminkhuizen (kwaliteitsmedewerker)

Zorggroep Marijke



Teambekwaamheid van moeten naar willen

Minder verplichting en meer autonomie bij Careyn

Optimaal samenwerken gaat bij Careyn ook over samen verantwoordelijkheid nemen voor leren. Met teambekwaamheid geeft men bij Careyn meer vrijheid en flexibiliteit in het leren van voorbehouden risicovolle handelingen (VRH). Hoe is het om als organisatie voorop te lopen in deze transitie? Daarover ging Alice van Zurk (REIN) in gesprek met Angelique Slooff (opleidingsadviseur Careyn Academie) en Wilco van Dijk (manager Careyn Academie).

Binnen Careyn is men al enkele jaren bezig om af te stappen van het verplicht afvinken van VRH. “We willen dat onze medewerkers zelf gaan bepalen hoe het met hun vakmanschap en bekwaamheid staat. Minder verplichtingen en meer autonomie”, legt Angélique uit. Tegelijkertijd komen er voor medewerkers meer scholingsmogelijkheden. Bijvoorbeeld door te kunnen kiezen voor leren op de werkvloer. “De ene medewerker is ergens beter in dan de ander. Of heeft meer ervaring. Collega’s kunnen elkaar laagdrempelig en snel dingen leren, gewoon op de eigen werkplek. We willen samen werken én samen leren. Dat maakt het werk zoveel leuker.”

Individuele bekwaamheid en teambekwaamheid

De VRH bekwaamheid bestaat bij Careyn sinds 2023 uit twee delen: de individuele bekwaamheid VRH en de teambekwaamheid VRH. Angélique licht deze termen toe. “De individuele bekwaamheid VRH is de bekwaamheid voor een kleine set van voorbehouden handelingen die de organisatie verplicht voor bepaalde functiegroepen. Dat zijn handelingen die regelmatig in de meeste teams voorkomen. Daarvoor geldt voorlopig nog dat we deze op de traditionele manier blijven scholen en toetsen.” En dan zijn er de overige handelingen VRH, die minder vaak in alle teams voorkomen. Bij Careyn bepalen teams op basis van de zorgvraag welke teambekwaamheden VRH er nodig zijn en wie die op zich gaan nemen. “Natuurlijk houdt het team rekening met de continuïteit van de VRH zorg, zodat cliënten altijd de VRH krijgen die nodig is van een bekwame medewerker.” Angélique geeft een voorbeeld. “Een neusmaagsonde wordt eens per zes weken vervangen en dat is planbare zorg. Dus dan zijn twee medewerkers die dat in een team kunnen misschien wel voldoende.”

Zelfverklaring

Daarnaast bepaalt de medewerker zelf of deze scholing nodig heeft en welke scholing het best past. Hiervoor zijn diverse scholingsmogelijkheden beschikbaar, waarbij werkplekleren een belangrijke component is. Een medewerker kan zijn bekwaamheid aantonen met een zelfverklaring waarin vragen worden beantwoord en waar de medewerker op aangeeft of deze zich bekwaam verklaart. “Dit helpt de bewustwording te versterken op de eigen bekwaamheid”, legt Angélique uit.

Teamleerplan

Gefaseerd gaan alle teams binnen Careyn van start met teambekwaamheid. Elk team maakt in een gezamenlijke sessie een teamleerplan. Voorafgaand daaraan vult iedere medewerker een zelftoets in, zodat duidelijk wordt wie zichzelf waarin bekwaam acht. In de teamsessie wordt in het plan vastgelegd wie waarin bekwaam is of nog gaat worden. In sommige gevallen betekent dat dus dat er scholing op maat nodig is voor medewerkers om bekwaam te worden. “Het gezamenlijke gesprek over de bekwaamheid wordt op gang geholpen en bewustwording en inzicht in ieders bekwaamheid groeit. Ook het leren van en met elkaar neemt toe.”

‘Aan het bed snel iets opzoeken? Dan is microlearning ideaal’

Leuk, relevant en laagdrempelig

De Careyn Academie zet voor ontwikkeling in op toegankelijk en laagdrempelig leren. Het aanbod van REIN sluit daar goed bij aan, vindt manager Wilco. “De Careyn Academie heeft als missie leren leuk, relevant en laagdrempelig te maken. Aan het bed wil je snel iets kunnen opzoeken. Dan is microlearning ideaal en hierin voorziet REIN ons.” De toegankelijke middelen sluiten ook aan bij Careyns doel: van moeten naar willen. Wilco: “Leeroplossingen moeten zo min mogelijk voelen als klassieke scholing in een verplichte setting. Je moet in twee minuten even iets kunnen opzoeken. Geen rompslomp, of scholing van A tot Z moeten doorlopen. De online trainingen van REIN kun je in delen doen, dat helpt mensen om het niet te groot te maken in hun hoofd. En alles kan op je telefoon, daarover zijn medewerkers vaak ook prettig verrast.” REIN biedt daarnaast veel opties om in teams in te zetten. “Een out-of-the-box-vraag of een energizer zorgt voor verbinding, doordat ze op een andere manier naar hun team gaan kijken”, aldus Angélique.

Procesbegeleider

Is het teamleerplan gemaakt en besloten wie welke scholing gaat doen? Dan gaan teams met de nieuwe werkwijze aan de slag. Minstens twee keer per jaar wordt de voort-

gang besproken en tot slot volgt er een evaluatie. Dit alles doet Careyn met de hulp van REIN. Alice van Zurk is sparringpartner en traint medewerkers binnen teams tot intern begeleider. “Dat is een soort procesbegeleider, bij voorkeur in een onafhankelijke rol”, legt Angélique uit. “We willen niet dat diegene stuurt, maar alleen het proces begeleidt, zodat het team het met elkaar gaat doen. In de workshop van REIN wordt uitgelegd wat teambekwaamheid inhoudt, wat de rol van intern begeleider is en welke dilemma’s en weerstand je tegen kunt komen en hoe je hiermee kunt omgaan.”

Uitdagingen

Want dilemma’s zijn er vanzelfsprekend. Iedereen binnen Careyn is namelijk nog gewend om vanuit de ‘verplichting’ te werken. Angélique: “Als je ruimte krijgt, wil dat niet zeggen dat je die ook automatisch pakt.” Er zijn bovendien twee doelgroepen die een transitie moeten doormaken, weet Wilco. “Dat zijn de medewerkers zelf, die gewend waren om op een lijstje te kijken wat ze moeten doen en kunnen. Maar het zijn ook de managers. Die waren gewend daarop te sturen. Zij moeten dat nu leren loslaten. En dat vraagt een nieuwe manier van leidinggeven.”

Managers faciliteren

Hoe ze dat aanpakken? Angélique probeert allereerst te zorgen dat managers weten wat teambekwaamheid is. “Dat doen we onder andere door de managers goed te faciliteren. We proberen hen ambassadeur te maken van het gedachtegoed. Niet alle managers zijn direct enthousiast, maar dat verandert vaak snel zodra ze in hun eigen team aan de slag gaan”, vertelt Angélique.

Doorontwikkelen

De implementatie van teambekwaamheid in Careyn zal in juni 2025 gereed zijn. “Maar dat is pas fase 1”, benadrukt Angélique. De transitie naar teambekwaamheid is voor haar pas echt een succes wanneer deze geheel onderdeel is geworden van de cultuur bij Careyn. De ervaren opleidingsadviseur schat dat dit nog wel drie jaar kan duren. In de zorg is *reablement* (manier van werken die ervoor zorgt dat ouderen weer meer zelfredzaam worden, *red.*) belangrijk en dat past hier goed bij. Het herwinnen van wat je als professional verloren bent, omdat dit altijd voor je bepaald werd. Als je dat beide tegelijk aanpakt, gaat het echt vliegen. Dat zou het mooiste zijn.” ■



‘Collega’s kunnen elkaar laagdrempelig en snel dingen leren, gewoon op de eigen werkplek’

Samenwerken Dit biedt REIN!

Zorg verlenen doe je samen. Een goed samenwerkend team verbetert de kwaliteit van zorg, verhoogt het werkplezier en tevredenheid en zorgt voor een lager verloop. Hoe werk je fijn samen in de zorgwereld, met alle uitdagingen? Hoe krijg je alle neuzen dezelfde kant op in een team? Hoe zorg je voor een fijne werksfeer, een positieve werkomgeving en een team dat verbonden en gemotiveerd is? REIN heeft meerdere leeroplossingen die je kunnen helpen bij deze thema's. We zetten ze graag voor je op een rij!

Werkgeluk

Werkgeluk is een term die steeds vaker wordt genoemd. Om je werkgeluk te vergroten, is het belangrijk om eerst te begrijpen wat het is en wat het voor jou doet. Doe het assessment 'Werkgeluk, pluk de (werk)dag!' en krijg in 15 minuten antwoord op de vraag hoe het met jouw werkgeluk staat.

B Bilbiotheek/Boekenkast

Talentedanalyse: Ken jezelf

Als je doet waar je goed in bent en gebruik maakt van je talenten, dan functioneer je het best, leer je het snelst, ben je pro-actiever, meer betrokken en ervaar je meer werkgeluk. Doe de 'Talentedanalyse van REIN' om in 25 minuten een goed overzicht te krijgen van wat jouw talenten zijn, welke communicatiestijl en welke manier van werken het beste bij jou past.

P Prikbord REIN 'Ik en mijn talent'

REIN Talentworkshop

Wil je nog dieper ingaan op jouw talenten en meer inzicht krijgen in je talentanalyse? REIN organiseert meerdere keren per jaar de 'REIN Talentworkshop'. In deze online workshop ga je in een kleine groep in gesprek over talent, jouw talentanalyse, energiegevers en energievreters en ga je aan de slag met je persoonlijk ontwikkelplan.

I Informatie via www.ikbenrein.info/talent-workshops

Teamchallenge: Aan de slag met je team

Om optimaal binnen je team te kunnen samenwerken hebben we binnen REIN de teamchallenge ontwikkeld. De eerste stap is dat jullie allemaal individueel een teamscan invullen. Ga daarna met je team in gesprek over jullie samenwerking en krijg inzicht in waar jullie sterk in zijn en waar nog ruimte is voor verbetering. In jullie teamplan leggen jullie de afspraken over samenwerking vast.

P Prikbord REIN 'Ik en mijn team'

Vriendenboekje: Ken je collega

Je collega's kennen is een voorwaarde om goed samen te werken. Hoe goed ken jij je collega's? Daar kom je achter met het 'REIN Vriendenboekje' uit de spellendoos van REIN. Leuk om op de afdeling in te vullen, met elkaar te bespreken en te gebruiken bij iedere nieuwe collega in het inwerktraject. Er is ook een versie die de cliënt kan invullen. **P** Prikbord REIN 'Ik en mijn team'



Challenge feedback geven en ontvangen

Iedereen vindt het fijn om gewaardeerd te worden. Feedback geven en ontvangen is heel belangrijk voor een goede samenwerking en een fijne werksfeer. Wil je hiermee aan de slag? Doe de 'REIN Challenge feedback geven en ontvangen' en je krijgt 6 weken lang iedere week een mail met korte, praktische opdrachten.

P Prikbord REIN 'Ik en mijn talent'

De feedbacktools van REIN

Wil je weten hoe jouw leidinggevende, collega's en anderen jouw talenten en ontwikkelpunten zien? Gebruik dan de feedbacktools van REIN. Hier kun je kiezen of je op je competenties of op je talenten feedback wilt hebben. Deze feedbacktools kunnen een boost geven aan de samenwerking binnen een team.

P Prikbord REIN 'Ik en mijn talent'

Communicatiestijl, welke kleur ben jij?

Waarom kun je met de ene persoon makkelijk samenwerken en zit je met de andere persoon op een andere golflengte? Doe het assessment 'Communicatiestijl, welke kleur ben jij?' en ontdek welke communicatiestijl jij hebt. Met meer inzicht in jouw stijl en die van anderen, kun je jouw communicatie aanpassen.

B Bilbiotheek/Boekenkast

Online trainingen van REIN

REIN biedt diverse online trainingen die bijdragen aan meer werkgeluk of een betere samenwerking binnen jouw team, zoals:

- Samenwerken en teams
- Online samenwerken
- Microsoft 365 samenwerken
- Thuiswerken
- Teamspirit
- Teamwork
- Assessment Teamrollen
- Werkplezier

B Bilbiotheek/Boekenkast

REIN workshops

REIN biedt de volgende workshops aan die samenwerking in het team bevorderen:

REIN Workshop | Aan de slag met je team

Deze online workshop is speciaal voor leidinggevenden, teamleiders, teamcoaches, teammanagers, kwaliteitsverpleegkundigen en HR(D) adviseurs die met de inhoud van REIN aan de slag willen binnen hun teams. In 2 uur tijd leer je hoe je de tools en leermiddelen van REIN optimaal inzet om je team te faciliteren.

I Informatie via www.ikbenrein.info/rein-teamtraining

REIN Teamworkshop | Inzicht in het team en mogelijke ontwikkeldoelen

In deze workshop ga je met je team aan de slag om zo optimaal mogelijk samen te werken. Een goede samenwerking en communicatie is cruciaal voor een fijne werksfeer, plezier in het werk en het verlenen van goede zorg.

I Informatie via www.ikbenrein.info/workshops

Teamcoaching op maat

Mocht in je team behoefte zijn aan coaching voor betere samenwerking, dan kan een teamcoach van REIN jullie hierbij helpen. Mail naar info@ikbenrein.nl voor meer informatie.



Veel succes en plezier met deze leeroplossingen van REIN!
Alice van Zurk, trainer en teamcoach bij REIN

Hoogleraar Sjaak Bloem over de toekomst van de ouderenzorg

Geregeld voelt hij zich een roepende in de woestijn. Sjaak Bloem, hoogleraar aan Nyenrode Business Universiteit en spreker op het REIN Bestuurdersdiner op 21 november, houdt er namelijk een bijzondere mening op na als het gaat om de toekomst van de ouderenzorg. Al, robots of thuismonitoren? Allemaal geweldige ideeën, vindt Bloem. Maar wat de ouderenzorg in de toekomst écht gaat redden? Luisteren en aandacht. “We moeten af van het uitsluitend economisch denken. En terug naar de *homo ludens*, de spelende mens.”

Hoe beoordeelt u de huidige staat van de ouderenzorg in Nederland?

Vanuit mijn professionele rol, mijn onderzoek en privéleven signaleer ik een aantal zaken. In de zorg is een tekort aan personeel, tijd en geld. Dit brengt spanningsvelden voor de zorgbestuurders met zich mee, tussen kwaliteit van zorg enerzijds en kwaliteit van leven anderzijds. Anders gezegd: tussen *tech* en *touch*. Zorgbestuurders zoeken de oplossing nu vooral in de *tech*-kant, de instrumentele aspecten. Ze proberen administratieve processen te vergemakkelijken, gaan digitaliseren, thuismonitoren en zetten in op robotica en kunstmatige intelligentie. Daarnaast nemen mantelzorgers meer zorgtaken over en ontstaan er meer samenwerkingsverbanden. Allemaal geweldige ideeën voor de toekomst, maar we vergeten hierin één essentieel ding: het menselijke, oftewel de *touch*.

Waarom is die touch zo belangrijk?

Ik heb onderzoek gedaan naar het gericht toepassen van ondersteuning in de zorg en hiervoor een model

ontwikkeld gebaseerd op gezondheidsbelevingen en behoeften van individuen. Dit model is onderzocht in verschillende ziekenhuizen, zoals bijvoorbeeld het Medisch Centrum Leeuwarden. Waar bleken patiënten vooral behoefte aan te hebben? Luisteren en aandacht. Meer ruimte voor luisteren en aandacht van acceptatie en controle bij mensen. De ondersteuning kun je nog persoonlijker maken door ook het type mens en zijn of haar behoeften mee te nemen. Door meer te investeren in het menselijke aspect, focus je op de gezondheidsbeleving van mensen. En daar valt veel winst te behalen. Uit de praktijk blijkt al dat het werkt. Denk aan Buurtzorg van Jos de Blok of aan de oncologische zorg thuis en aan kwetsbare ouderen, die het Bravis Ziekenhuis biedt. Nieuwe, innovatieve manieren van zorg bieden, met als basis aandacht voor de patiënt.

Hoe zouden we dit idee in de ouderenzorg moeten implementeren?

We moeten af van het uitsluitend economisch denken. En terug naar

de *homo ludens*, de spelende mens. Er is creativiteit nodig voor innovatie. Daarnaast moeten we anders naar ouderen gaan kijken. Niet meer als ‘afvoerputje’, als mensen die niet langer nuttig zijn voor de maatschappij. We moeten onszelf trainen in het verplaatsen in de ander. Dit noemt filosoof Hannah Arendt ook wel ‘uitgestelde mentaliteit’. Dit zien veel mensen als softe skills, maar in mijn optiek gaan we hiermee wél de oorlog winnen.

Hoe vertaal je dit als zorgbestuurder concreet naar de praktijk?

Innoveren kan wat mij betreft niet zonder leren. Een oud-promovendus van mij heeft hiervoor de term *innoveren* bedacht. Mijn advies aan zorgbestuurders is om hier voldoende tijd voor vrij te maken. Geef mensen de ruimte om met elkaar om tafel te gaan en oplossingen te verzinnen. Benut de creatieve en innovatieve mensen binnen je organisatie, of organisaties en klanten waarmee je samenwerkt. Zorgbestuurders moeten hierin het voortouw nemen, de geïnvesteerde tijd verdient zich terug.

Is hierin ook een rol weggelegd voor HR?

Zonder meer. HR speelt een essentiële rol bij ontwikkelen en leren binnen je organisatie. De rol van de zorgverlener verandert: enerzijds moet zorgpersoneel mee in de digitalisering en mogelijke robotica, anderzijds moeten zij oog houden voor de menselijke maat. Voor dit alles is opleiding nodig. Ik denk dat deze ontwikkelingen het werk ook leuker gaan maken. Het werkplezier neemt toe als er meer aandacht mag zijn voor de patiënt. En als er ruimte is om mee te denken over oplossingen.

U zet luisteren en aandacht centraal voor de toekomst. Maar hoe valt dit te rijmen met de huidige tijd van digitalisering, hoge zorgkosten en een personeelstekort?

Luisteren en aandacht geven kan óók digitaal. Goede voorlichting over een aanpak op een website is ook aandacht voor een patiënt. Dat moet je heel breed zien. Begrijp me niet verkeerd: ik ben een voorstander van technologische innovatie, robots en

AI. Het is *tech* én *touch*, je hebt beide nodig. Als het gaat om kosten moet je kijken naar de lange termijn. Meer luisteren en meer aandacht, zorgt voor meer acceptatie en controle. Maar niet iedereen heeft dezelfde aandacht nodig. Daar waar je tijd wint bij een individu, omdat ze meer zelf kunnen, krijg je weer ruimte voor anderen. Dat heeft weer tot gevolg dat er minder vaak een beroep wordt gedaan op de zorg en mensen minder vaak naar het ziekenhuis hoeven te komen. Uiteindelijk zijn er dus ook veel economische voordelen.

Hoe ziet u de rol van de informele zorg zich ontwikkelen? Hoe zorg je voor een optimale samenwerking tussen formele en informele zorg in de toekomst?

Ik heb hiervan een mooi voorbeeld uit mijn privéleven. Toen mijn schoonmoeder ging dementeren, kwam ze terecht in een kleinschalige opvang in Tilburg. De mantelzorger wordt hier vanaf het begin overal bij betrokken. Meehelpen met koken, met iemand wandelen of in de tuin werken, alles kan. Bovendien

betreft deze organisatie de wijk heel actief. Omdat zij zo kleinschalig zijn, kunnen ze makkelijk uitproberen wat wel en niet werkt bij het betrekken van de informele zorg. Zo krijg je veel ontwikkeling en een steile leercurve.

Tot slot: wat kunnen we van andere landen leren als het gaat om de ouderenzorg?

Met een groep zorgprofessionals ben ik op werkbezoek geweest in China en India. Daar zagen we een mooie voorbeelden van hoe zij daar omgaan met chronische zorg. In deze landen werken ze bijvoorbeeld met een zorgcontract. De dokter en de patiënt spreken uit dat ze vertrouwen in elkaar hebben, en dat ze rechten en plichten zullen nakomen. Deze wederzijdse band draagt er onder andere toe bij dat patiënten veel vaker naleven wat is afgesproken, van medicatiegebruik tot leefstijl. Door deze landen te bezoeken leer je met andere ogen te kijken. Dat is ook een van mijn adviezen voor zorgbestuurders: kijk eens op een andere manier naar de toekomst van de ouderenzorg. En deel nieuwe ideeën met elkaar. ■

Sjaak Bloem is werkzaam aan Nyenrode Business Universiteit als hoogleraar *Subjective health experiences in a persons life cycle*. Hij is een expert in gezondheidsgedrag, het personaliseren van ondersteunende zorg, methodologie en innovaties. Bloem studeerde economische psychologie aan de Universiteit van Tilburg en orgel, klavecimbel en carillon aan het conservatorium van Tilburg. In 2008 promoveerde hij aan Nyenrode Business Universiteit. Het thema van zijn proefschrift is ‘Medicijn als beleving’, over subjectieve ervaringen van individuen in de gezondheidszorg.



Masterclass van Sjaak Bloem tijdens het REIN Bestuurdersdiner op Nyenrode

Exclusief voor bestuurders en directeuren in de ouderenzorg

Op 21 november 2024 geeft Sjaak Bloem tijdens het REIN Bestuurdersdiner een Masterclass over de toekomst van de ouderenzorg.

Dit netwerkdiner vindt plaats in het Koetshuis van Nyenrode Business Universiteit in Breukelen. Het begint om 17.30 uur en zal tot 21.30 uur duren.

Meer informatie en inschrijven:

www.ikbenrein.info/rein-bestuurders-diner

REIN BESTUURDERSDINER



Benieuwd naar wat REIN nog meer organiseert voor zorgprofessionals, HR-professionals, bestuurders en directeuren in de ouderenzorg? Kijk op www.ikbenrein.info/bijeenkomsten

Wist je dat...?

...REIN 25 en REINHELPT 16 aangesloten organisaties heeft ...De dienstverlening van REIN gewaardeerd wordt met ruim een 8 ...REIN meer dan 4000 leeroplossingen biedt op het gebied van vakontwikkeling, teamontwikkeling en persoonlijke ontwikkeling **...Meer dan 17.000 medewerkers in de ouderenzorg gebruikmaken van REIN** ...Maar liefst 70% van deze gebruikers graag online leert **...Het aanbod van REIN door 90% van de gebruikers relevant gevonden wordt en bijna 80% vindt dat REIN helpt het werk beter te kunnen doen** ...Er jaarlijks meer dan 60.000 toetsen en zelfverklaringen worden afgerond **...De populairste vaardigheidstraining 'Basiskennis BHV' is** ...Op zorginhoudelijk gebied de online training 'Blaaskatheterisatie bij de vrouw' de top drie aanvoert, gevolgd door 'Blaasspoelen' en Intramusculair injecteren' **...Er 4700 talentenscans zijn afgerond** ...Er diverse trainingen en REIN Challenges zijn om de samenwerking tussen jou, je team, je organisatie en je cliënten te verbeteren **...De digitale assistent van REIN meerdere 3D animaties bevat, waarvan 'Hart en Luchtwegen' het vaakst bekeken is** ...REIN diverse netwerkbijeenkomsten organiseert voor zorgprofessionals, HR, L&D en bestuurders **...En 87% van de gebruikers vindt dat REIN bijdraagt aan zijn of haar persoonlijke ontwikkeling!**

Stap in de wereld van **REIN**



REIN biedt haar dienstverlening aan zonder winstoogmerk, voor zowel zorgorganisaties in de ouderenzorg als (zelfstandige) zorgprofessionals in Nederland. Momenteel maken meer dan 17.000 professionals in de ouderenzorg gebruik van REIN.

www.ikbenrein.info

STIMULEERT, INNOVEERT EN PROFESSIONALISEERT LEREN & ONTWIKKELEN IN DE OUDERENZORG



Stichting REIN | info@ikbenrein.nl | www.ikbenrein.info | www.reinhelpt.info

