

MAGAZINE
AUGUSTUS
- 2013 -

DRAAIEN IN DE 8-BAN



stichting humanitas



HUMANITAS IN DE 8-BAAN



Humanitas kwam op 22 april 2013 in een 8-baan terecht. Er is minder geld voor de zorg beschikbaar en Humanitas heeft – om de werkgelegenheid van haar medewerkers te kunnen behouden – een en ander anders moeten organiseren. Vele veranderingen tegelijk zorgden voor hectiek en onrust. Tien weken later, het stof trekt inmiddels op, is het tijd om terug te blikken. En vooral, om vooruit te kijken. Met de film 'Draaien in de 8 baan'. Via vier drukbezochte filmsessies. Bijeenkomsten met een lach en een traan. Met muziek, beelden, soms scherpe woorden en talloze aanbevelingen. Rijd je even mee, in onze 8-baan van Humanitas?

Eelco Koolhaas (Ministerie van Verhalen)



EEN MOOIE ATTRACTIE



Het verhaal klinkt spannend en aantrekkelijk. Zelf-sturende teams. Samenwerking in de buurt. Niet meer op tijd werken, maar op resultaat. Cliënten die hulp krijgen van burens en familie. Assistenten voor extra ondersteuning. Met deze – spannende - ingrediënten begon de rit op 22 april 2013.



SNELHEID

Communicatie richting alle cliënten blijkt een grote opgave. In de film vertelt cliënt Hans verrast te zijn. Opeens staat de huishoudelijke ondersteuner voor zijn deur. Hartelijk welkom natuurlijk, maar toch verrassend.



VERRASSEDE TOCHT

Medewerkers moeten afscheid nemen van cliënten, die zij soms jaar en dag kennen. Dat doet zeer. Huishoudelijke medewerkers 'krijgen' te maken met nieuwe cliënten. Soms is er meteen die klik. Andere keren is het heel duidelijk even wennen.



TIP!
GEEF NOG EENS
HELDER AAN, VOOR
DE ONDERSTEUNERS,
WAT DE BEELDEN EN
VERWACHTINGEN ZIJN
SCHOONMAKEN OP
RESULTAAT

GORDELS AAN

Een grote verandering is het schoonmaken op resultaat. Niet de uren tellen, maar het resultaat. Het is aan de medewerkers in samenspraak met de buurtconsulent om dit in te vullen. Al of niet in overleg met de cliënt. Daar komt bij; de beschikbare tijd is minder geworden. Dit is puzzelen, voor iedereen. Moeten die ramen nu wel of niet gedaan worden? Medewerkers zoeken zelf naar slimme oplossingen: 'we doen dit de ene keer wel, de andere keer niet'. Maar de tijd blijft kort, heel kort.



TIP!
BUURTCONSULENTEN;
INVESTEER (NOG
EENS) GOED IN DE
KENNISMAKING MET
ALLE ONDERSTEUNERS


ONDERSTEBOVEN

De buurtconsulenten doen de 'intakes'. Zij bereiden de medewerkers voor op het werk bij hun cliënten. Tijdens een sessie roept een buurtconsulent de zorgen niet mee naar huis te nemen. Als je ergens mee zit, als het gaat om je cliënt, blijf er niet mee rondlopen: 'meld het aan ons'. Dit loopt nog niet altijd helemaal soepel.





RONDRIJDEN



Ik mocht twee bijeenkomsten zelf meemaken en het knetterde soms flink . Het was een stevige en leerzame rit die we maakten . Een rit die veilig genoeg bleek voor een ieder om zich te uiten. Ik ben als leidinggevende wederom bewust gemaakt wat het belang van communiceren is. Het is toch een forse verandering die we met elkaar doormaken. En dan is goed blijven uitleggen wat de nieuwe kaders zijn belangrijk. Meer zelf mogen regelen met de klant en je collega's ja dat is wennen. Maar het is net als op een rotonde of kruispunt zonder al die stoplichten , strepen, pijlen en borden. Er zijn een paar heldere verkeersregels en het verkeer stroomt ook door.

Ricardo Balkhoven, manager Humanitas



VERTREK-PUNT

De planners hebben er een hele klus aan. Regelen dat alle cliënten bediend worden en de medewerkers ingeroosterd. De telefoon rinkelt in de eerste weken voortdurend. Het vertrekpunt is dat niet alles meer loopt via de planner. Bij ziekte en vakantie is de bedoeling dat medewerkers zelf oplossingen zoeken. Ook hier zijn nog wat onduidelijkheden. Moet elke wijziging aan de planner worden doorgegeven? Dat is niet de bedoeling, zo wordt uitgelegd tijdens de sessies. Behalve als het om een blijvende/permanente wijziging gaat!

TIP! LEG NOG EENS DE SPELREGELS UIT: WAT DOET DE PLANNER WEL EN NIET (MEER)



SAMEN IN DE WAGEN

De spil in het hele verhaal, zo wordt elke sessie duidelijker, is het buurtteam. Ondersteuners in dezelfde buurt moeten elkaar opzoeken. Samen praktische zaken regelen, en elkaar steunen bij alle zaken die ze tegenkomen op het werk bij de cliënt. Zelfsturing lijkt het ei van Columbus. Aanwezige teamleiders en andere managers benadrukken tijdens elke sessie het belang van samenwerking in zo'n buurtteam. Maar is er tijd voor vrijgemaakt? Is er ook een ruimte beschikbaar, voor dit gezamenlijke overleg? Hier bleef het nog wat stil, in reactie op vragen als deze. Bij een vestiging werd trots gemeld dat die ruimtes beschikbaar komen, zeer binnenkort.

**TIP ! MAAK VAN
(HET STARTEN VAN)
BUURTTEAMS EEN
TOPPRIORITEIT
(HIER LIGT DE
OPLOSSING VOOR
VEEL PROBLEMEN)**

TWEE ZITPLAATSEN

De medewerkers krijgen steun van assistenten. Met dit idee loopt Humanitas landelijk voorop. Op diverse plekken bestaan al succesrijke koppels, van een assistent met een ondersteuner. De rolverdeling is soms wat mistig. Bestaan typische taken voor de assistent, zoals bijvoorbeeld het zemen van de ramen? Instructie ontbreekt nog wat.



TOPPEN EN DALEN

Hoe vinden de cliënten het nu? En de medewerkers? Dat meedraaien van de assistent? De beelden zijn wisselend. Veel cliënten zijn in eerste instantie wat argwanend. Na verloop van tijd blijkt dat mee te vallen: hoe meer handen; hoe meer vreugde. Sommige medewerkers hadden wat pech met assistenten die (nog) niet klaar bleken voor dit type werk. Inwerken kost in ieder geval tijd. In een vestiging werd een oproep gedaan aan medewerkers om ook een assistent te begeleiden. Vele handen gingen omhoog: dat wilde men best.



VERTRAGEN

Het aanbod van assistenten blijft nog wat achter, alhoewel de zoektocht natuurlijk pas begonnen is. Sociale diensten blijken niet zo scheutig met 'aanleveren' als wellicht verwacht. Bij sommige vestigingen zijn eigen, aparte wervingscampagnes begonnen voor assistenten.





NIEUWE PASSAGIERS

Assistenten mogen niet het werk 'verdringen' van de medewerkers. Zo is de keiharde afspraak. Invallen in de vakantie door assistenten is dus niet aan de orde. Diverse keren wordt geopperd meer studenten te werven als invalskracht, zeker in de vakantieperiode. Het verhaal rondom de student moet nog verder toegelicht worden.



GROOTS UITZICHT

Het idee is spannend. Vraag de cliënten of zij ook zelf steun kunnen organiseren. Bij familie of burens. Onduidelijk is, zo blijkt uit de sessies, of de medewerkers dit nu of wel of niet moeten oppakken. Is dit überhaupt wel een beleidsuitgangspunt voor Humanitas? En zo ja; is dit alleen een kwestie voor buurtconsulenten om op te pakken? Hier blijft het wat mistig. Desondanks: sommige medewerkers pakken het op en spreken erover met hun cliënten. Een klein mijnenveld is het wel; cliënten zijn van oudsher behoorlijk 'verwend' door Humanitas en schrikken van dit soort vragen.



TIP! START EEN PILOT MET ENKELE MEDEWERKERS ROND HET THEMA ZELFREDZAME CLIËNTEN



VRESELIJKE VAART

De vraag is hoe de cliënten zijn voorbereid op alle veranderingen. Tijdens de sessies werd regelmatig opgemerkt dat hier de gemeente aan zet was. Was deze berichtgeving goed en helder genoeg. Was de gebruikte taal niet te ambtelijk?

**TIP! INVESTEER
VOORTVAREND
IN P.R. RICHTING
CLIËNTEN (HET MERK
HUMANITAS STAAT
ONDER DRUK)**



Ministerie
van Verhalen

**Muziek: Feico de Leeuw
Film: Jasper Masthof,
Concept en presentatie: Eelco Koolhaas**