

# ▶ DE VLOER OP!

EEN NIEUWE AANPAK VAN ARBEIDSMARKTTEKORTEN  
IN ZORG EN WELZIJN



WGV Zorg en Welzijn



WERKGEVERSVERENIGING  
ZORG EN WELZIJN

Mede mogelijk gemaakt door

provincie  
Gelderland

# AANLEIDING

De prognose voor 2030 is dat de provincie Gelderland tussen 11.500 en 15.800 zorg- en welzijnsmedewerkers tekort heeft. Tegelijkertijd is het verzuim nog nooit zo hoog geweest als nu en zoeken veel collega's een baan buiten de sector. Vanuit de Regionale Actieprogramma's Aanpak Tekorten (RAAT) uit Gelderland ontstond het gezamenlijke project Ik weet RAAT, dat mede mogelijk gemaakt werd door de Provincie Gelderland.

Medewerkers van 26 zorg- en welzijnsorganisaties uit alle branches werden via Ik weet RAAT uitgedaagd goede ideeën in te dienen om collega's te behouden of slimmer te werken. Zij maakten daarmee kans op een bedrag van €10.000,- waarmee ze in staat werden gesteld hun idee daadwerkelijk uit te voeren. De oproep leverde maar liefst 202 goede ideeën op waar online bijna 10.000 keer op werd gestemd.

Tijdens een feestelijke finale verkoos een vijfkoppige deskundige vakjury negen ideeën tot winnaar. Naast het geldbedrag behelsde de prijs tevens ondersteuning bij het uitvoeren van het idee, onder meer in de vorm van een tweedaagse training Projectmatig creëren. In dit document komen de prijswinnaars aan het woord over hun beweegredenen hun idee in te dienen en hun ervaringen tijdens het uitvoeringsproces.

Bekijk hier de aftermovie van de finale



# VOORWOORD

‘Geef ideeën de ruimte’, het is waar werkgeversverenigingen WZW en WGV Zorg en Welzijn zich al jaren sterk voor maken. Het uitwisselen van kennis en ervaringen inspireert, geeft energie en een gevoel van verbondenheid. De wetenschap dat je niet de enige bent die worstelt met bepaalde vraagstukken en dat je niet zelf het wiel hoeft uit te vinden motiveert.

De krapte op de arbeidsmarkt is dé uitdaging waar de sector zich als geheel voor gesteld ziet. Maar als ons door de prijsvraag van Ik weet RAAT iets duidelijk is geworden is dat Zorg en Welzijn deze uitdaging het hoofd kan bieden omdat ze goud in handen heeft. Goud in de vorm van intrinsiek gemotiveerde, enthousiaste en creatieve medewerkers die heel goed weten hoe het werk prettiger, slimmer en efficiënter kan. Voor de cliënten, voor hun huidige en toekomstige collega's, voor henzelf.

De ingediende ideeën blonken soms uit in eenvoud alsook in vernuft en een hoog ‘maar natuurlijk!’-gehalte. De kennis van de praktijk, en van de hobbels en complexiteiten die daarin voorkomen, leidde tot uiterst pragmatische oplossingen waarbij de inzet van technologie niet werd geschuwd. Sterker nog: ze bewezen hoe technologische innovaties het persoonlijke aspect van het werk prachtig kunnen ondersteunen en zelfs kunnen aanvullen. Opvallend was de enorme motivatie van de prijswinnaars om hun idee te realiseren. Zelfs de pandemie, en daaruit voortvloeiend voor ieder van hen een verandering van prioriteiten en een toename van werkdruk, deed hen niet de handdoek in de ring gooien. Het tekent het grote zorghart van de inzenders.

Wat we daarnaast inspirerend vonden, was dat alle ideeën sectorbreed kunnen worden ingezet. Geen enkele prijswinnaar had een idee puur en alleen voor zijn of haar eigen organisatie bedacht. Het denken buiten de grenzen van de instelling is eveneens iets waarop wij stevig inzetten richting onze leden en stakeholders. Een gezamenlijke opgave dient tenslotte gezamenlijk te worden opgepakt.

We wensen je veel plezier bij het lezen van de interviews met de prijswinnaars. We zijn ervan overtuigd dat ze ertoe inspireren om vaker het oor te luister te leggen op de vloer. Dáár weten ze namelijk precies wat werkt, en wat niet.

Hartelijke groet,

## **Ineke Slagter**

Projectmanager Ik weet RAAT  
WZW

## **Jan Wiggers**

Projectmanager Ik weet RAAT  
WGV Zorg en Welzijn

**Colofon** Tekst en interviews: Deborah Weimer, More Than Content | Campagnebeelden: Roy Soetekouw | Opmaak en eindredactie: Werkgeversvereniging WZW





## SMART GLASSES

### JARNO VISSER & LIEKE WEIERINK

Een slimme bril waarmee verzorgenden of helpenden plus een complexe, voorbehouden handeling kunnen uitvoeren terwijl een verpleegkundige op afstand meekijkt. Dat is kort samengevat het idee van de smart glasses.

De inzet van deze bril betekent een bredere inzetbaarheid van zorgmedewerkers in de thuiszorgroutes, minder reistijd voor verpleegkundigen en meer rust voor de cliënt vanwege het feit dat er minder vreemde gezichten over de vloer komen. Een win-win-winsituatie dus! En daarom een winnend idee.

---

#### Jarno's belangrijkste les

"Bedenk goed of je een innovatie op grote of juist kleine schaal uitrolt. Vooral bij nieuwe technologie is het vaak beter om klein en daardoor gecontroleerd te beginnen."

---



<b>Namen</b>	Jarno Visser & Lieke Weierink
<b>Functies</b>	Adviseurs zorgtechnologie
<b>Organisatie</b>	Zorggroep Sint Maarten

Campagnebeeld: Roy Soetekouw



## Hoe ontstond jullie idee voor de smart glasses?

“Vanuit onze functie zoeken we altijd naar oplossingen voor de uitdagingen die de toenemende vergrijzing en afnemende beroepsbevolking met zich meebrengen. Het is gewoonweg een gegeven dat het over een paar jaar onmogelijk is om zorg te leveren op de manier zoals we dat nu doen. Technologie kan, nee: zál nodig zijn om de zorgkwaliteit te handhaven. Tijdens een gesprek met wijkverpleegkundigen ging het over hoe lastig het is om iedere keer de routes rond te krijgen. Het triggerde ons om daarover na te denken. De oplossing? Zorgen dat degenen die al op de route zijn breder kunnen worden ingezet!”



## Wat voegen smart glasses toe aan het verlichten van de zorgwerkzaamheden?

“Het is één ding dat zo'n slimme bril de logistieke kant van zorg aan huis vereenvoudigt, maar er is veel meer winst te boeken. Een smart glasses vergroot de inzet- en doorgroeimogelijkheden van verzorgenden en helpenden. Ons achterliggende idee is immers: bekwaam aanwezig, bevoegd op afstand. De complexe, risicovolle of voorbehouden handelingen kunnen dankzij de bril ook door helpenden worden uitgevoerd. Die doen dit immers nu nog niet. Denk aan het toedienen van baxtermedicatie, wondverzorging, het beoordelen van de huidconditie bij steunkousen, de verzorging van stoma's, katheters en tracheacanules. De uitbreiding van taken kan winst opleveren van een heel andere orde: meer werkplezier, minder uitval, een aantrekkelijker beroepsbeeld, minder hevige tekorten, meer continuïteit van zorg... Volgens ons precies wat de sector nodig heeft!”



## Wat is er nodig om de smart glasses daadwerkelijk te implementeren?

“Nog best wel wat, haha! Zoals het met alle innovaties in de zorg gaat: het succes ervan valt of staat met de bereidwilligheid ze daadwerkelijk te gebruiken. De technologische kant maakt maar 25% uit. De slimme bril zelf ligt al een jaar op de plank! De sociale kant ervan, dus de acceptatie door de medewerkers, de inbedding ervan in hun werkzaamheden én verderop in de keten bij het zorgkantoor en de inspectie, vormt 75% van alle inspanningen. Dus dat betekent veel praten, uitleg geven, usecases uitwerken waarin je tot in detail het gebruik van smart glasses beschrijft en aangeeft wat er gebeurt als-ie plotseling uitvalt. Hoe borg je in zo'n geval dat de zorgkwaliteit niet in gevaar komt? Het is nu zaak alle gebruiksvoorwaarden zodanig in te richten en te borgen zodat de bril succesvol en doelmatig gebruikt kan worden. En daadwerkelijk zijn bijdrage aan de zorg mag gaan bewijzen op de manier zoals we hem bij Zorggroep Sint Maarten willen gaan inzetten.”



## Heb je tips voor andere organisaties?

“Organisaties zouden hun medewerkers structureel vrij moeten plannen om met hun goede ideeën aan de slag te gaan. Al is het vier uur in de week. Belangrijk daarbij is dat dit wordt ondersteund door alle lagen en afdelingen in de organisatie. Je kunt wel zeggen: 'Daar is geen tijd voor', maar het wordt nog veel drukker zonder goede oplossingen die de dagelijkse werkzaamheden echt verlichten.”



## SMART BED

### HILLEKEN VAN DER VEN

Het afstellen van een voor de zorgmedewerker optimale ergonomische stand van een zorgbed blijft een gedoe. Hilleken, die net als veel collega's met rugproblemen kampt, kreeg een ingeving toen ze weer stond te hantieren met zo'n bed. Ze bedacht een smart bed: een bed dat via een slimme bediening een voor de zorgmedewerker ideale positie aanneemt. Dit op een comfortabele wijze voor de cliënt.

Haar idee werd goed ontvangen door de leveranciers van Dichterbij. Zij zien het smart bed als een perfecte aanvulling op hun eigen verkenningen in het toevoegen van technologische toepassingen in zorgbedden. De slimme bediening voor een smart bed wordt momenteel ontwikkeld!

#### Hillekens belangrijkste les

“Durf te doen. Ik voelde me best onzeker in het begin, maar ik hield voor ogen voor wie ik het deed: voor mijn collega-zorgmedewerkers en, daarmee, voor de cliënt.”



Hilleken vertelt je alles over haar slimme idee



<b>Naam</b>	Hilleken van der Ven
<b>Functie</b>	Woonbegeleider EMB
<b>Organisatie</b>	Dichterbij



Op de foto: Hilleken van der Ven



### Hoe ontstond jouw idee van een smart bed?

"Ik weet het nog precies: ik stond met artsen en verpleegkundigen aan het bed van een cliënt naar wiens wond moest worden gekeken. Daarvoor moest ik de cliënt niet alleen verschonen, maar ook kantelen. Met mijn handen vol materialen kreeg ik het bed maar niet op de juiste hoogte. Ondertussen hield ik de cliënt vast in een voor mij belastende houding. Ik ving een flard op van een gesprek tussen twee verpleegkundigen, over dat er iets in een app moest worden gezet. Verhip, dacht ik toen. Waarom zouden we zo'n bed niet via een app optimaal kunnen afstellen? Prettig voor mij en voor de cliënt. Niet veel later zag ik een poster van Ik weet RAAT in de kantine van Dichterbij. Een paar dagen daarna had ik het idee voor een smart bed ingediend."



### Wat voegt jouw idee van een smart bed toe?

"Als je googelt op smart bed kom je bedden tegen die analyseren hoe iemand heeft geslapen, de lichaamstemperatuur meten via het matras, zelfs het ligpatroon corrigeren van de slaper. Geen enkel smart bed is gericht op het aannemen van de juiste ergonomische stand voor de zorgmedewerker. Terwijl in de gehandicapten- en ouderenzorg dagelijks zoveel transfers in en uit bed worden gemaakt met alle nek-, rug- en schouderpijn bij de medewerkers van dien. Nieuwe collega's hoor ik zeggen dat ze dit werk niet volhouden tot hun 67ste, anderen zie ik uitvallen wegens de fysieke belasting. Een smart bed zou heel wat pijn kunnen verlichten, misschien wel voorkomen."



### Wat vond je het meest leerzaam aan dit project?

"Hoe je een project aanvliegt. Normaliter sta ik op de werkvloer, nu kreeg ik met heel andere zaken en belangen te maken. Zo heb ik samen met de financieel directeur gesprekken gevoerd met beddenleveranciers en softwarebedrijven. Spannend, maar ik wist waar ik het voor deed. Het grappige is dan om te merken dat mijn inbreng hen daadwerkelijk hielp. In die gesprekken was ik namelijk degene die precies weet hoe het er in de praktijk aan toegaat."

Wat ik me van tevoren niet realiseerde was hoelang zo'n ontwikkelproces duurt, hoe ingewikkeld de softwarematige kant van dit project is. En hoeveel mensen je erbij moet betrekken. Ik heb echt leren lobby'en, haha! Wat ik nog meer geleerd heb? Dat ik werken met cliënten toch echt het mooist vind."



### Heb je tips voor andere organisaties?

"Door dit project heb ik gezien hoe het er op andere plekken in de organisatie aan toegaat. Daardoor begrijp ik dat sommige dingen nu eenmaal lastig zijn te regelen tussen afdelingen onderling of hoe onbegrip kan ontstaan. Mijn tip zou zijn om een medewerker van de ene afdeling te laten meelopen op een andere. Bijvoorbeeld iemand van ICT die meeloopt op de werkvloer. Dan kan hij zien hoe de systemen in de praktijk werken, waar gebruikers tegenaan lopen en zelfs hun oplossingen horen. Goede ideeën zijn er namelijk genoeg, maar ze mogen misschien vaker actief worden opgehaald."



# LEVEL UP!

## BERT JAN BOSS

Een wijze van rapporteren die de begeleiders veel tijd bespaart, die objectief is en die ook nog eens volledig wordt begrepen door de (LVB-)cliënt: de app Level UP! zou het zomaar mogelijk kunnen maken. De methode van Level UP! wordt al gebruikt in de gamewereld en is zeer bekend bij de doelgroep. De stap om ook in de echte wereld gebruik te maken van het gemak en het plezier van zo'n app is maar heel klein.

### Bert Jans belangrijkste les

“Vraag jezelf bij de ogenschijnlijk alledaagse handelingen af: is dit de beste manier om deze taak uit te voeren? Zo veel dingen kunnen zo veel beter.”



Bekijk de video van Bert Jan over zijn idee



**Naam** Bert Jan Boss

**Functie** Commercieel activiteitenbegeleider  
zorghoutvesterij Welna

**Organisatie** 's Heeren Loo

Campagnebeeld: Roy Soetekouw





## Hoe ontstond jouw idee voor Level UP?

"Net als de andere ideeën die dagelijks in mijn hoofd oppoppen, haha! Vanuit onbegrip en soms regelrechte frustratie over een bepaalde werkwijze waar we met z'n allen aan zijn gewend, maar waarvan je je de doelmatigheid kunt afvragen. Nu was het tijdens het invullen van een rapportage over een cliënt, een van de minst leuke onderdelen van mijn vak. Zoals gewoonlijk ergerde ik me enorm dat ik twaalf muisklikken nodig heb om het vakje 'Geen bijzonderheden' aan te vinken. Daarbij lees ik soms rapportages van anderen die eerder op halve boekwerken lijken: niet specifiek, vaak met aannames en moeilijke woorden. Terwijl, voor wie rapporteren we nou eigenlijk? In mijn ogen voor de cliënt. Nou, die begrijpt al die verhalen echt niet. Dus dat moet anders. En het kan anders."



## Waar haalde je de inspiratie voor Level UP! vandaan?

"Uit het feit dat het door technologische en softwaretoepassingen vandaag de dag gewoonweg mogelijk is om dingen simpeler te doen en weer te geven. Kijk naar alle apps die het leven makkelijker maken. Level UP! heeft ook die potentie. De app is verdeeld in een begeleidersomgeving en een cliëntomgeving: begeleiders geven de microdoelen in waar een cliënt naartoe kan werken, de cliënt kan heel makkelijk zien op welk niveau of level hij is aangekomen. Net als in een game. Nog een voordeel van deze wijze van rapporteren: het geeft een veel objectiever beeld van de vorderingen van een cliënt. Een doel, hoe piepklein ook, is gehaald of niet. Er zit niets tussen."



## Wat was het grootste obstakel in de ontwikkeling van Level UP?

"Het feit dat het prijzengeld van €10.000 bij lange na niet genoeg was om de app te ontwikkelen. Toevallig liep er binnen 's Heeren Loo een ander project dat enige raakvlakken had met Level UP! Er wordt nu gekeken of we de software van dit project meer in de geest van Level UP! kunnen laten doorontwikkelen."



## Heb je tips voor andere organisaties?

"Laat ideeën echt bottom-up ontstaan, faciliteer dat. Organisaties zeggen vaak dat ze dat stimuleren, maar als puntje bij paaltje komt, worden de meeste ideeën top-down op medewerkers losgelaten. En, een heel andere tip: lees *De zeven eigenschappen van effectief leiderschap* van Stephen Covey. Een must-read voor eigenlijk iedereen die zich wil trainen in effectief handelen, op persoonlijk niveau en in samenwerking met anderen. Enorm inspirerend en leerzaam. Tevens een boek dat je snel uit hebt, maar waar je uit kunt blijven putten."





# VIRTUELE SNUFFELSTAGE

## ROBBIE SWEERS

Een VR-bril waarop een levensechte, realistische film draait over werken in de zorg. Dat is het prijswinnende idee van CCU-verpleegkundige Robbie Sweers. De zorg was niet bepaald zijn gedroomde werkveld. Maar het leven van deze voormalige medewerker in de bouw veranderde in één keer toen hij er persoonlijk mee in aanraking kwam. Robbie gunt iedereen een goede beeldvorming van de zorg en daarmee een weloverwogen opleiding- of beroepskeuze. En minstens zo belangrijk: hij gunt iedere zorgmedewerker collega's die op basis van realistische verwachtingen vol overtuiging voor de zorg kiezen.

---

### Robbie's belangrijkste les

“Baken goed af. Hoe concreter je jouw idee kunt formuleren en visualiseren, hoe efficiënter de uitvoering ervan.”



<b>Naam</b>	Robbie Sweers
<b>Functie</b>	CCU-verpleegkundige
<b>Organisatie</b>	Rijnstate

Campagnebeeld: Roy Soetekouw



## Hoe ontstond jouw idee van een VR-bril voor de zorg?

"Ik zag op mijn afdeling de poster van Ik weet RAAT hangen en was meteen gegrepen door de oproep mee te denken over het terugdringen van de tekorten. Binnen vijf minuten zat ik mijn idee te typen dat ik ter plekke had bedacht. En dat terwijl ik niet echt iets met VR heb. Maar des te meer met de zorg. De beeldvorming die bestaat over het werk is niet juist en onvolledig. En dat is jammer, want daardoor komen veel mensen niet eens op het idee dat de zorg wat voor hen kan zijn. Neem mijzelf: ik werkte in de bouw. Het was een spoedkeizersnede van mijn vrouw die mij de schellen van de ogen deed vallen en deed inzien hoe veelzijdig en indrukwekkend de zorg is. Mijn idee kwam dus voort uit een diepe wens om dat anderen te doen inzien. Op een eigentijdse en levensechte manier."



## Hoe helpt jouw idee de tekorten terug te brengen?

"Het beeld dat jonge mensen, volwassenen trouwens ook, hebben van de zorg is vaak gevormd door ziekenhuisseries. Maar daarin zie je niet alleen weinig realistische situaties, van de rolverdeling tussen arts en verpleegkundige klopt vaak ook niets. Zelfs leerlingen of studenten die een zorgopleiding volgen, weten vaak niet hoe het er echt aan toegaat. Daarom had ik voor mijn film een script geschreven dat zo veel mogelijk facetten laat zien: vanaf het moment dat iemand na een ongeluk wordt gereanimeerd door een ambulancebroeder tot en met het moment van revalidatie na de ziekenhuisopname. Ik ben in de film trouwens acteur én stuntman. Opdat er vloeistof kon worden toegediend om mijn fictieve, zeer lage bloeddruk omhoog te jagen heb ik bijvoorbeeld in mijn eigen been laten boren. Het moest levensecht, hè! De film laat zien op welke afdelingen de patiënt allemaal terecht komt. En hoe divers de functies, taken, uitdagingen en vaardigheden zijn van de zorgmedewerkers die hem behandelen. Het zou mooi zijn als de kijker denkt: 'wow, ik had nooit gedacht dat ook dít de zorg is. Daar wil ik meer van weten!'"



## Liep je tegen dingen aan tijdens het verwezenlijken van het idee?

"Op geen enkele manier. Van Rijnstate zelf kreeg ik meteen groen licht en mocht ik er, betaald, mee aan de slag gaan. Dat was enorm prettig. Ook de begeleiding vanuit WZW in de persoon van Gera was goed geregeld. De stof tijdens de twee scholingsdagen was weliswaar heel uitgebreid; het leerde me wel hoe ik het project goed moest afbakenen. Samen met een collega heb ik het script geschreven en in mijn kennissenkring vond ik een filmmaker en een muzikant die wilden meewerken. Het ging allemaal gesmeerd."



## Heb je tips voor andere organisaties?

"Geef medewerkers het vertrouwen om hun idee te droppen bij de beslissingsnemers binnen de organisatie voordat ze het insturen. Dan kun je er samen naar kijken en het mogelijk aanscherpen. Dat komt het proces dat erop volgt op veel fronten ten goede."



Op de foto: Robbie Sweers

# GOEDE IDEEËN LIGGEN VOOR HET OPRAPEN

## BESTUURDER EDWIN TEN HOLTE AAN HET WOORD

“De krappe arbeidsmarkt is hét thema binnen de sector. Belangrijker dan het werven van nieuwe medewerkers is het behouden van je mensen. Juist zij weten waar het werk knelt, wat er frustrereert en wat motiveert. Om medewerkers te boeien en binden, is het zaak om hun ideeën, hun creativiteit de ruimte te geven. Dat begint bij zo iets simpels als naar ze luisteren. Via de formele lijnen zoals de or, maar zeker ook op de vloer zelf. Daar hoor ik soms dingen waar ik zelf niet aan gedacht had of die ik anders bezie, maar die blijkbaar een issue zijn. Een simpele ingreep kan dan al obstakels, en daarmee chagrijn, frustratie of onrust, wegnemen.

---

“Een zak met geld zal de arbeidskrapte niet oplossen. Een andere kijk op je medewerkers en op de sector wél.”

---

Gebrek aan budget wordt vaak genoemd als reden waarom het ophalen en faciliteren van ideeën van medewerkers erbij inschiet. Tegelijkertijd worden er bedrijfsmatig forse investeringen gedaan die heel normaal worden gevonden, zoals de implementatie van een nieuw ICT-systeem. Maar een zak met geld zal de arbeidskrapte niet oplossen. Een andere kijk op je medewerkers en op de sector wél.

De zorg wordt collectief gefinancierd, waarom pakken we de uitdaging waarvoor we staan dan niet collectief op? Dat betekent dat je buiten de nauwe kaders van de eigen instelling of organisatie gaat kijken en je jouw kennis, innovaties en zelfs je eigen mensen durft te delen. Ja, dat vraagt soms om pijnlijke keuzes. Althans, dat lijken ze misschien in eerste instantie. Ook ik heb beslissingen moeten nemen waar ik aanvankelijk vanuit het belang van de RIBW sceptisch tegenover stond. Maar de ingezette verandering was goed voor de sector en de maatschappij. En daarmee was het goed voor ons.

Het mooie van denken en handelen vanuit het collectief is dat je zo ongelooflijk veel leert van elkaar. Dat bewijst een initiatief als Ik weet RAAT: de ingediende ideeën zijn inspirerend en in zo veel organisaties toepasbaar. Laten we daarom samen de uitdagingen aangaan. De goede ideeën daartoe liggen voor het oprapen.”

**Edwin ten Holte**

Bestuurder RIBW Nijmegen & Rivierenland



# HOE BRENG JE EEN GOED IDEE VERDER?

## DIRECTEUR RIANNE WENNINK AAN HET WOORD

“Het initiatief van Ik weet RAAT bevestigt wederom dat zorgmedewerkers ontzettend goed weten wat er nodig is om het werk beter en efficiënter te maken. Hun inbreng is cruciaal om de uitdagingen waarmee de sector te maken heeft het hoofd te kunnen bieden. Om een idee ten uitvoering te kunnen brengen moet je als zorgorganisatie de medewerkers hierin faciliteren. Wil je dat goed borgen, dan zul je daarvoor een proces moeten inrichten én er tijd, dus budget, voor moeten vrijmaken. In tijden waarin de zorg in een adem wordt genoemd met krapte, werkdruk en tekorten is dat misschien een ingewikkelde stelling. Toch is het gewoonweg nodig. Voor de baat gaat altijd een investering, die uiteraard in verhouding moet zijn.

---

“Juist gezamenlijk met andere zorginstellingen, marktpartijen en de overheid kom je tot vernieuwing.”

---

Bedenk daarbij dat je als organisatie niet zelf het wiel hoeft uit te vinden. Juist gezamenlijk met andere zorginstellingen, marktpartijen en de overheid kom je tot vernieuwing. Ik zie het smart bed ook niet als iets van alleen Dichterbij. Het is het resultaat van een samenwerking tussen ons en een aantal eveneens enthousiaste en onmisbare marktpartijen. De oplossing die gerealiseerd gaat worden kan straks in een groot aantal zorginstellingen gebruikt worden. Het smart bed is daarmee een toepassing voor de hele zorgsector. Bedacht door ‘onze’ Hilleken!”



**Rianne Wennink**  
Directeur Financiën en bedrijfsvoering Dichterbij

*Campagnebeeld: Roy Soetekouw*



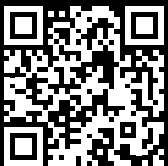
## SAMEN IN BEELD

### NICKY GIJSBERS

Via vlogs geeft Nicky een inkijkje in haar werk als maatschappelijk werker/psychiatrisch ambulant begeleider bij RIBW Nijmegen & Rivierenland. In die vlogs neemt zij de kijker letterlijk mee op pad. Je ziet en hoort de cliënten van Nicky, haar collega's en de medewerkers van samenwerkende organisaties. Dit levert eerlijke beelden op die niet alleen de diversiteit en complexiteit van het vak van Nicky belichten, maar ook laten zien hoe mooi, interessant en waardevol haar werk is. Nicky maakt de vlogs helemaal zelf: van presenteren en filmen tot editen en het toevoegen van special effects.

#### Nicky's belangrijkste les

"Bij elk idee dat je in de praktijk brengt, loop je tegen obstakels aan. Geef niet op. Wees als water. Het brengt je altijd ergens."



Bekijk het idee en volg Nicky op haar eigen YouTube-kanaal



<b>Naam</b>	Nicky Gijsbers
<b>Functie</b>	Maatschappelijk werker / psychiatrisch ambulant begeleider
<b>Organisatie</b>	RIBW Nijmegen & Rivierenland



Op de foto: Nicky Gijsbers



## Hoe ontstond jouw idee van de vlogs?

"Filmpjes maken deed ik al langer. Ik begon ermee in 2016, toen ik een persoonlijk verhaal verteld door een familielid mocht filmen. Het was een open, mooie en ontroerende ervaring. Maar ik had wel zestig minuten aan materiaal! Veel te veel, om een bondig en pakkend portret te maken. Er moest flink in geknipt en gemonteerd worden, iets waar ik totaal geen ervaring in had. Mijn vriend wees me op een videobewerkingsprogramma waar ik toen mee aan de slag ging. Ik vond het superleuk. De kiem voor mijn Ik weet RAAT-idee is toen gelegd. Ik besefte dat je via film impact kunt maken doordat je zaken terugbrengt tot de essentie."



## Wat voegen jouw vlogs toe?

"Veel filmpjes en vlogs over de psychiatrie zijn behoorlijk corporate en laten vaak een medewerker van de afdeling communicatie aan het woord. Dus niet iemand die zelf op de werkvloer staat. Ik wil met mijn filmpjes een authentiek beeld geven van mijn werk en neem de kijker mee in mijn auto, op bezoek bij een cliënt, in gesprek met collega's of met experts in een bepaalde materie. Ik laat kortom het soort zaken zien waarmee ik dagelijks te maken krijg. De vragen die ik in de vlogs stel zijn soms confronterend, maar dat hoort bij mijn werk! Omdat een respectvolle benadering aan de basis staat, zijn de antwoorden – en daardoor de vlogs – eerlijk. De hoofdpersonen die aan het woord komen, zijn trouwens altijd de eersten die het gemonteerde filmpje zien. Staan zij niet erachter dan pas ik dingen aan. Dat komt eigenlijk nooit voor."



## Wat is de impact van jouw vlogs?

"Die uit zich op meerdere manieren! Zo is mijn netwerk ontzettend vergroot. Door mijn vlogs gaan deuren sneller open, is het makkelijker om verbinding te leggen. Ik ben echt de vruchten gaan plukken van bestaande en nieuwe contacten. Ook de RIBW zelf heeft er wat aan. Zo heb ik van meerdere mensen gehoord dat zij door mijn vlogs ook bij zo'n fijne organisatie wilden werken, en hier daadwerkelijk hebben gesolliciteerd. Precies wat ik weet RAAT beoogt: mensen enthousiast maken voor de sector. Maar het allermooiste vind ik dat ik mijn cliënten heb zien groeien. Niet alleen omdat ze een drempel durfden over te stappen met het delen van hun verhaal, ook omdat ze vanuit hun omgeving complimenten kregen die hun zelfvertrouwen een boost gaven."



## Heb je tips voor andere organisaties?

"Steun je medewerker om het idee concreet te maken. Net zoals je dat doet bij het ontwikkelplan van een cliënt. Daarin werk je ook in kleinestapjestoenaareneindresultaat. Tegelijkertijd moet een organisatie waken voor een te hoog ambitieniveau en zich realiseren dat niet alles valt te plannen of meetbaar is."



Op de foto: Nicky Gijsbers



## VLIEGENDE KEEP

### ILSE VAN DER STRAATEN

Het is een idee dat uitblinkt in eenvoud. Er komt geen technologie aan te pas, noch zijn er dure aankopen voor nodig om het te realiseren: de vliegende keep. Deze medewerker staat op roulerende basis één keer per maand stand-by en kan bij een ziekmelding van een collega direct inspringen. In tegenstelling tot een externe inlener kan de vliegende keep die bekend is met de locatie, met het team, met de cliënten daadwerkelijk de werkzaamheden oppakken zonder dat iemand daarvan op enige manier hinder ondervindt. Het scheelt tijd, geld en frustratie. En het zorgt voor rust op de afdeling.

#### Ilse's belangrijkste les

"Geloof voor 100% in je eigen idee. Aanpassingen in beleid vergen, vaak om begrijpelijke redenen, een lange adem. Zelf volledig overtuigd zijn van de kracht van jouw idee helpt je om tijdens het soms ingewikkelde overtuigingsproces de stip op de horizon in het oog te houden."



Ilse vertelt je alles over haar idee



Campagnebeeld: Roy Soetekouw

<b>Naam</b>	Ilse van der Straaten
<b>Functie</b>	Ambulant begeleider
<b>Organisatie</b>	Pluryn





## Hoe ontstond jouw idee van de vliegende keep?

"Ik ben zelf invaller geweest in een flexpool en ik weet met welke druk en stress een ziekmelding gepaard gaat. Op het moment dat er een ziekmelding binnenkomt, start het circus.

Dat begint met een belronde binnen het eigen team. Daarin is ofwel niemand beschikbaar of zijn het meestal dezelfde die zich opofferen met alle risico's van extra ervaren werkdruk of zelfs uitval van dien. Dan wordt het flexbureau ingeschakeld, dat meestal geen medewerker ad hoc beschikbaar heeft die bekend is op de betreffende locatie. Dan naar het uitzendbureau, die een - dure - inlener levert aan wie de overgebleven collega's alles moeten uitleggen. Daar kan die inlener niets aan doen; zelfs ervaren begeleiders zijn vleugellam op een voor hen vreemde locatie.

Maar goed, dan heb je al die stappen gezet, al die tijd besteed aan het vinden van iemand... en dan is het resultaat dat het welbevinden van de cliënt wordt gecompromitteerd omdat die, volledig begrijpelijk, liever verzorgd wil worden door een bekend persoon. En dat heeft weer een negatieve invloed op de rust binnen de afdeling of het team. Zo ontstaat een neerwaartse spiraal."



## Wat kost een vliegende keep eigenlijk?

"Als je sec kijkt naar de personeelskosten is een uitzendkracht 65% duurder dan een vaste medewerker en kost een vliegende keep, door de onregelmatigheidstoeslag van het stand-by staan, die ene dag 35% meer dan een reguliere medewerker. Neem je echter de indirecte kosten mee voor de tijd die je kwijt bent aan het vinden van een vervanger die in veel gevallen de werkzaamheden niet optimaal kan verrichten en daardoor de druk op collega's en cliënten verhoogt, dan is een vliegende keep de investering dubbel en dwars waard."



## Hoe dringt de vliegende keep de tekorten terug?

"Ik kan niet hard maken hoeveel uitval een vliegende keep voorkomt. Maar het is geen hogere wiskunde dat hierdoor de druk op zorgmedewerkers op veel fronten wordt weggenomen. Het is zeer aannemelijk dat een vliegende keep resulteert in minder langdurig verzuim door burn-outs, meer werkplezier omdat zaken bij verzuim gewoon goed geregeld zijn, meer werkplezier óók, omdat cliënten meer rust ervaren.

Weet je, de kracht en tegelijkertijd de kwetsbaarheid binnen de gehandicaptenzorg is de enorme loyaliteit die er heerst. Naar collega's en naar cliënten toe. Er wordt met hart en ziel gewerkt, 'nee' zeggen is er vaak niet bij. Met als gevolg dat mensen op de werkvloer op hun tandvlees lopen. Zoals het nu gaat is het gewoonweg niet houdbaar, daarvoor zijn er te veel onvoorspelbare variabelen."



## Heb je tips voor andere organisaties?

"Als ik mijn idee intern presenteerde hoorde ik heel vaak: "Dat hebben we al geprobeerd." Maar als ik doorvroeg, bleek het er slechts vaag op te lijken en kwam het niet overeen met de uitvoering die ik had bedacht. Mijn tip: luister naar je medewerker. En luister goed."



## NET EVEN ANDERS?

### MATHILDE VAN MARLE EN SHARON BROEKHUIS

Dat COVID-19 de uitvoer van de prijswinnende ideeën in de war gooide is een understatement. Toch inspireerden de maatregelen genomen vanwege de virusuitbraak sommige organisaties om hun prijswinnende idee net even wat anders in te steken. Zoals dat van Joke van Lente, teamleider bij Careander. Zij had gewonnen met haar idee om voor de onboarding en coaching van nieuwe medewerkers gepensioneerde of afgekeurde collega's in te zetten. Hun enorme ervaring zou zo optimaal kunnen worden ingezet. Joke moest vanwege het virus echter ondersteuning bieden elders in de organisatie en kon helaas geen tijd meer besteden aan het uitrollen van haar idee. Samen met haar opvolger is besloten een digitale draai aan het idee te geven. Mathilde van Marle, adviseur Leren & Ontwikkelen vertelt:



**Namen** Mathilde van Marle & Sharon Broekhuis

**Functies** Adviseur Leren & Ontwikkelen en  
Adviseur Medewerker & Organisatie

**Organisatie** Careander

Campagnebeeld: Roy Soetekouw



## Digitale ondersteuning

“Dankzij de gewonnen prijs hebben we als Careander een abonnement op de tool Easygenerator kunnen nemen. Deze gebruiksvriendelijke tool is ontworpen voor het maken van e-learningmodules maar kan ook gebruikt worden voor de onboarding van nieuwe medewerkers. Behalve ons eigen leerportaal en onze leertrajecten kunnen we er bijvoorbeeld informatie over een bepaalde locatie in kwijt, inclusief de aldaar geldende belangrijke procedures en het ontruimingsplan. Maar ook voorstelfilmpjes van medewerkers en instructiefilmpjes over waar je alles kunt vinden, hoe de systemen werken, hoe je declaraties indient, verlof aanvraagt... noem maar op. Daarnaast biedt de tool ruimte voor maatwerkscholing voor nieuwe medewerkers toegespitst op een specifieke locatie of doelgroep. Denk bijvoorbeeld aan het LACCS-programma bij EMB-cliënten of ontwikkelingsgericht werken bij dagbesteding, maar ook aan het verstrekken van medicatie en het verrichten van risicovolle en voorbehouden handelingen.



## Versterkt persoonlijk contact

Het gebruik van deze tool betekent overigens geenszins dat er geen menselijk contact meer komt kijken bij het onboarden. Integendeel! Dankzij Easygenerator kunnen we veel effectiever, efficiënter en vooral veel bewuster nieuwe medewerkers welkom heten. Simpelweg omdat daar nu veel meer rust voor is. De tool ondervangt namelijk een groot deel van de informatieverstrekking die je er normaliter, wat oneerbiedig gezegd, doorheen moet jassen. In plaats van het afvinken van lijstjes uit het inwerkschema is er nu tijd om iemand echt te leren kennen. Je kunt het buddy zijn dus echt meer vorm geven. Bovendien hoeven medewerkers niet meer terug te komen op hun vrije dag om uitleg te geven. We zien het als een ideale combinatie van hoe een digitale toepassing persoonlijk contact kan ondersteunen en zelfs kan aanvullen. Daarnaast is het vooral voor de jongere medewerkers een manier van werken die past bij hun leefwereld. Wij zijn er blij mee. Mooi dat we dit door Ik weet RAAT hebben kunnen ontdekken en realiseren.”

*Helaas hebben niet alle prijswinnende ideeën het gered tot een uitvoering. Hoewel COVID-19 voor iedereen een fikse tegenvaller was bij het uitrollen ervan, trof onderstaande kandidaten persoonlijk malheur of bleek hun idee simpelweg niet realiseerbaar vanwege de heersende wet- en regelgeving. Alsnog verdienen de ideeën van Bernadette en Lotte een podium, want ze behoren niet voor niets tot de prijswinnaars!*



## MET DE KINDEREN NAAR JE WERK

### BERNADETTE DE LANGE

Het was het eerste wat bij Bernadette opkwam toen ze over de prijsvraag hoorde van Ik weet RAAT: kinderopvang op de locatie waar de zorgmedewerker werkt. Zij ziet de dagelijkse hectiek bij haar collega's die gepaard gaat met het brengen en halen van hun kinderen naar de kinderopvang. Maar, dacht Bernadette: waarom zou je als zorgmedewerker je jonge kinderen naar de opvang brengen als er ook op je werk de ruimte en de gelegenheid voor is? Het zou zo veel stress schelen. Als dit dan ook in de avonden, weekenden en vakanties wordt aangeboden, momenten waarop de spoeling van zorgmedewerkers dun is omdat zij juist dan vaak de kinderen thuis hebben, tackel je heel wat problemen.

Als klap op de vuurpijl zouden de bewoners van de locatie waar zij werkt het hartstikke leuk vinden om het jonge grut om zich heen te hebben! Een en een is twee, dacht Bernadette, die weet hoe belangrijk het is voor dementerende ouderen om vertrouwde gezichten te zien. Werken in de zorg is pertinent zwaar. Kun je de zaken eromheen vereenvoudigen en is de thuissituatie goed geregeld, dan zorg je voor veel meer continuïteit. Daar profiteert de hele sector van. Bernadette is er heilig van overtuigd.

---

#### Bernadette's belangrijkste les

"Goede kinderopvang geeft rust. Aan bestaande zorgmedewerkers, en aan de nieuwe generatie."

---

<b>Naam</b>	Bernadette de Lange
<b>Functie</b>	Gastvrouw
<b>Organisatie</b>	Zorggroep Noordwest-Veluwe



Op de foto: Bernadette de Lange



## JONG EN OUD! LOTTE JAGERSMA

Een gesprek met een dochter van een bewoonster zette Lotte aan het denken. Die bewoonster zou namelijk zo graag haar handen nog eens netjes verzorgd willen hebben, maar daar had haar dochter vanwege een fulltime baan en een gezin helaas geen tijd voor. Het triggerde Lotte, die prompt ging informeren bij een school in de buurt van de locatie of leerlingen van de opleiding uiterlijke verzorging misschien zin hadden om eens langs te komen en de bewoners te pampieren. Aldus geschiedde: het werd een groot succes.

Waarom zou dit niet vaker kunnen, vroeg Lotte zich af. Of het nu om nagels verzorgen, samen bakken of in de tuin werken gaat. Als jonge mensen op zo'n laagdrempelige manier in aanraking komen met de zorg, ontstaat bij hen wellicht interesse voor het vak. Daarnaast ontlast zo'n middag de vaste medewerkers voor een paar uurtjes en hoeven mantelzorgers zich niet schuldig te voelen omdat ze niet aan dit soort welzijnsactiviteiten toekomen. Maar het mooiste van alles is dat bewoners op een laagdrempelige manier een fijne tijd beleven. Driedubbele winst!

### Lottes belangrijkste les

“Dit idee kan op een zeer laagdrempelige manier zorgen voor meer aanwas in de zorg. En nog meer welzijn voor bewoners!”



Lotte vertelt je hoe haar idee tot stand kwam



Op de foto: Lotte Jagersma

<b>Naam</b>	Lotte Jagersma
<b>Functie</b>	Activiteitenbegeleider
<b>Organisatie</b>	Zorggroep Noordwest-Veluwe

# NAWOORD

Hopelijk ben je geïnspireerd geraakt door de verhalen van de prijswinnaars van Ik weet RAAT. En door het gegeven dat goede ideeën niets anders nodig hebben dan ruimte. Ruimte om gehoord, gesteund en uitgevoerd te worden.

Of je nu bestuurder of medewerker bent: we wensen je veel creativiteit, daadkracht en plezier toe bij het ontdekken wat er gebeurt als jij in jouw organisatie ideeën de ruimte durft te geven. Succes!

Wil je meer weten over de prijswinnende ideeën of heb je behoefte aan tips voor jouw organisatie? Kijk dan op [ikweetRAAT.nl](http://ikweetRAAT.nl) of neem contact op via [info@ikweetRAAT.nl](mailto:info@ikweetRAAT.nl).



WGV Zorg en Welzijn



WERKGEVERSVERENIGING  
ZORG EN WELZIJN

Mede mogelijk gemaakt door

provincie  
Gelderland