



Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

# Hoe maak ik het makkelijker en beter voor mijn mensen?



*Dit verhaal komt voort uit de ervaringen van Waardigheid en trots-coaches bij de ondersteuning van verpleeghuizen met een kwaliteitsvraagstuk. Dit verhaal is onderdeel van het dossier 'Werken aan verandering' – deel 3. Leiderschap en strategie.*

Hoe maak ik het makkelijker voor mijn medewerkers en beter voor mijn cliënten? Dat is de vraag die de bestuurder en het management bijna dagelijks zouden moeten stellen. Hoeveel tijd bent u bezig met het aansturen van weer een stuurgroep? Met het inrichten van een kwaliteitsmanagementsysteem? Met het managen van die 33 projecten? En hoeveel tijd besteedt u aan het praten met uw medewerkers en cliënten? Naar luisteren wat hen daadwerkelijk bezighoudt en hoe het voor hen beter en makkelijker kan? Het staat buiten kijf dat u beiden moet doen. Maar doet u het laatste ook of schiet dat er altijd bij in?

## Zorg voor een visie op bestuurlijk leiderschap

Bestuurders zijn soms los gekomen van de organisatie; ze werken financieel gestuurd met een strakke planning- en controlcyclus. De financiën en de productie zijn het uitgangspunt. Het is een systeem-, controle- en verantwoordingswereld geworden. Doet u dat ook? Maar past dat niet meer bij het bedrijfsleven dan bij de zorg? Modern, visionair leiderschap houdt meer rekening met de menselijke maat en heeft een andere insteek: vanuit de visie de organisatie opbouwen, consequent de visie vertalen in concreet gedrag en dat gedrag ook zelf laten zien, ondernemen in plaats van overnemen. En dat vraagt om een betrokken bestuurder.

## Weet wat uw cliënten en medewerkers bezighoudt

U houdt vast elk jaar een cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoek en u hebt een cliënten- en ondernemingsraad waarmee u regelmatig spreekt. Maar zeg eens eerlijk, weet u ook wat er precies leeft onder uw cliënten, hun familieleden en onder uw medewerkers? Krijgt u die informatie rechtstreeks tot u of via via? Regelmatig rondlopen op de afdeling, zien en ruiken wat er gebeurt, praten met mensen; zo krijgt u meer informatie dan uit 10 tevredenheidsonderzoeken. Waarom plant u niet elke week een bezoek aan een team? Even een uurtje op de koffie. U proeft de koffie en de koekjes, ziet de omgang tussen zorgverleners en cliënten, proeft of de relatie tussen mantelzorgers en zorgverleners wel snor zit, hoort wat mensen bezighoudt. Zo weet u straks echt wat u kunt doen om het beter voor uw cliënten te maken.

## Weet wat de effecten zijn van uw handelen op de werkvloer

Bijna alles wat u als bestuurder en management onderneemt, heeft gevolgen voor de werkvloer. Daar vallen die 33 projecten en nieuwe afspraken als ballen uit de lucht neer. Onmogelijk dat die zorgverleners ze allemaal kunnen vangen. De kans is groter dat ze erover struikelen. Bij de vraag “Hoe maak ik het makkelijker en beter voor mijn mensen?” is dit een belangrijk aspect. Moeten we wel al die projecten doen? Welke prioriteiten stellen we? Bereiken we niet veel meer als we maar een paar onderwerpen per jaar goed doen in plaats van 33 onderwerpen half? U roept dat het er geen 33 zijn, maar tel maar eens wat er per jaar aan onderwerpen, projecten, opdrachten, afspraken, veranderingen naar de werkvloer gaat. U zult ervan schrikken. Neem u voor dat niet meer te doen en ga morgen nog aan de slag om het uw mensen makkelijker te maken.

## Meer weten

- Alle verhalen en instrumenten zijn gebundeld in het dossier [‘Werken aan verandering’](#)

---

### tags:

[Goed bestuur](#) (23), [Verandermanagement](#) (57)

**thema:**

Leiderschap, governance en management (90)