



Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

Tips en uitdagingen om kennisdeling te verbeteren



‘Medewerkers ervaren hun werkplek vaak niet als een ‘leer’plek. Een duidelijke visie op leren en kennisdelen ontbreekt vaak. En, organisaties weten niet goed wat ze kunnen doen om een leercultuur op een positieve wijze te beïnvloeden.’ Dat blijkt uit de enquête naar kennisdeling die Vilans, kenniscentrum voor langdurende zorg, onlangs heeft gedaan.

Tijdens de bijeenkomst ‘Kennisdeling in zorgorganisaties’ op 11 oktober 2018 bleek deze uitkomst voor meerdere organisaties herkenbaar. Ook voor Ellen Hasselerharm en Annemarie van Bommel van het Philadelphia Leerhuis, terwijl zij in 2016 toch een Academy Award wonnen voor het Leerhuis, als meest vernieuwende bedrijfsacademie voor medewerkers. Tijdens de bijeenkomst deelden Ellen en Annemarie hun ervaringen met het Philadelphia Leerhuis. Ellen: ‘Je leert vooral van dingen die niet goed zijn gegaan.’

Klassikaal én leren op werkplek

Ellen begint met de visie die Philadelphia heeft op leren en ontwikkelen. ‘We weten uit onderzoek dat mensen het best leren op de werkplek. Veel van onze medewerkers zijn vrouwen, gemiddeld 43 jaar, ze werken parttime, met hart en ziel, en houden privé en werk graag gescheiden.’ Ze nuanceert dat wel: ‘Dan bedoel ik het leren en ontwikkelen. Privé zijn ze wel bezig met de cliënt, als ze bij de drogist zijn voor zichzelf en ze zien bijvoorbeeld dat het merk shampoo van hun cliënt in de aanbieding is, dan nemen ze die mee.’

Veel medewerkers hebben een beeld van een klassikale les met een expert voor de groep, als het om leren gaat. Onze aanpak is een mix (blended leren): het ontwikkelen van kennis klassikaal en het ontwikkelen van vaardigheden op de werkplek. Wat het complex maakt is dat niet iedereen even goed digitaal is ontwikkeld. Dat maakt het lastiger om op andere manieren te leren.’

Wat werkt niet

Annemarie illustreert met een aantal voorbeelden dat zij ook niet altijd weten wat werkt en wat niet. Ze neemt als voorbeeld de *serious game* die ze hebben ontwikkeld, waarin je je in elkaars rollen moest verplaatsen met als doel elkaar beter te begrijpen. ‘Uit de test met een aantal teams bleek dat het goed werkte en men was enthousiast. Maar de game werd in de organisatie weinig gespeeld om verschillende redenen, zoals tijdgebrek en omdat men het te lastig vond’. Annemarie geeft nog een ander voorbeeld: de ‘blended’ methode waarbij zorgmedewerkers leerden hoe ze cliënten meer eigen ontdekkingsruimte konden geven. Het leertraject bevatte een online leeronderdeel, praktijkoefeningen gecombineerd met een leercoach. Een opdracht was een filmpje maken van een praktijksituatie. Veel mensen deden dat niet. Terwijl wij aannamen dat dat heel eenvoudig was: iedereen heeft een telefoon en het kan tijdens je werk.’

Tips en uitdagingen

Deze introductie van Philadelphia was een mooie opmaat naar het gesprek met de deelnemers. Zij gingen in groepen met elkaar in gesprek aan de hand van twee vragen: waar loop je tegenaan als het gaat om kennisdelen binnen je organisatie? En, welke goede ervaringen en verbetertips heb je? Het resultaat was een berg uitdagingen en tips.

7 tips om de cultuur rondom kennisdeling te verbeteren

Tips om de cultuur rondom kennisdeling te verbeteren

- Zorg voor een duidelijke visie op leren/ kennis (met commitment van de hele organisatie).
- Doe het bottom-up! Heb aandacht en luister naar de professionals en problemen die zij ervaren. Vraag aan de professional; wat mis je nog? Steek leerinterventies in op persoonsniveau (niet organisatie-breed).
- Daag en nodig medewerkers uit (vergroot daarmee de betrokkenheid bij de organisatie). Geef medewerkers eigenaarschap, vertrouwen en ruimte.
- Focus op samen leren: met verschillende afdelingen en ook samen met het onderwijs.
- Maak gebruik van kennisnetwerken (verzamelen van kennis en verbinden van mensen).
- Gluren bij de burens.
- Kijk eens bij het [Instituut van Briljante Mislukkingen](#) en [de Faalbokaal](#)

Uitdagingen

- Gebrek aan een visie
- Krapte op de arbeidsmarkt en gebrek aan tijd
- Er ontbreekt vaak intrinsieke motivatie bij medewerkers; meer aandacht hebben voor het 'waarom' van bepaalde kennis/ iets leren
- Medewerkers voelen zich vaak niet of weinig verbonden met de organisatie (wel met de cliënt)
- Te weinig aandacht voor de borging van kennisdelen (er wordt gelijk weer overgestapt naar het volgende thema)
- Er is vaak geen leercultuur (fouten maken mag niet en niet durven laten zien wat je weet)
- Leerinterventies zijn vaak ingestoken vanuit het negatieve (wat er nog niet goed gaat, in plaats van wat er wel goed gaat).
- Evenwicht tussen eigenaarschap van de medewerker en sturen door de organisatie.

Alle verslagen workshopmiddag 'Kennisdeling in zorgorganisaties'

Deze presentatie vond op 11 oktober 2018 plaats tijdens de workshopmiddag 'Kennisdeling in zorgorganisaties' in het kader van [het programma Kennisinfrastructuur Langdurige zorg](#). Lees ook de verslagen van de andere workshops van deze middag op de website van het programma Kennisinfrastructuur Langdurige zorg:

- [Inleiding: Anders kijken naar kennis delen](#)
- [Kennisdeling in samenwerking met het onderwijs: 'Altijd blijven leren' \(ROC Graafschap College en Wijkleercentrum\)](#)
- [Praktische en wetenschappelijke kennis met elkaar verbinden \(Amarant en Vilans\)](#)

Meer weten

- [Lees meer over het programma Kennisinfrastructuur Langdurige zorg](#)
- [Download ook de publicatie Deskundigheidsbevordering voor professionals](#)
- [Bekijk het dossier Deskundigheid professionals](#)

thema's:

[Deskundigheid professionals](#) (145), [Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (355)