



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

ConForte zet Rotterdamse werkcoaches in voor behoud medewerkers



Tien Rotterdamse zorgorganisaties gaan het verloop van personeel te lijf met de inzet van werkcoaches. ‘Met onze pilot Stadszicht 010 krijgen we de kans om mensen te behouden, binden en boeien binnen onze organisaties voor langdurige zorg. Als organisaties zijn we razend enthousiast over de werkcoaches. En de medewerkers zijn dat ook’, vertelt bestuurder Joost Zielstra opgetogen.

Uit hun eigen onderzoek bleek dat een gevoeld gebrek aan aandacht en waardering een negatief effect heeft op het werkplezier. Weinig werkplezier zorgt voor uitstroom, en dat verloop van personeel willen de samenwerkende zorgorganisaties zoveel mogelijk tegengaan. ‘Ook in Rotterdam is het verzuim en het verloop onder zorgmedewerkers hoog. Er is te weinig capaciteit om medewerkers voldoende te begeleiden en om aandacht te geven aan de mens achter de zorgverlener’, vertelt bestuurder Zielstra namens de zorgorganisaties verenigd in ConForte. Met de inzet van de werkcoaches kunnen de organisaties hier meer ruimte voor maken.

Eigen invulling

De pilot Stadszicht 010 begon in 2018 en loopt door tot het einde van dit jaar. Waardigheid en trots in de regio

ondersteunde bij de uitwerking van de plannen en de verbinding tussen de zorgorganisaties. Het Zorgkantoor Rotterdam verstrekke een jaarlijkse subsidie die de inzet van enkele tientallen werkcoaches mogelijk maakt. Met de financiering gingen tien zorgorganisaties in de langdurige zorg aan de slag met werkcoaches.

Ben van Dorp is projectleider van Stadszicht 010: 'Op zijn Rotterdams gingen we van start: niet praten, maar doen!' Elke organisatie kreeg de vrijheid om op haar eigen manier invulling aan het project te geven, om zo zelf te kunnen bepalen waar in de organisatie voornamelijk behoefte aan was. De meeste organisaties zetten eigen mensen in voor coaching, andere kiezen voor coaches van buiten. Bij de ene organisatie ligt de nadruk op praktische hulpvragen, bij de ander meer op persoonlijke ontwikkeling.

In de poule van werkcoaches zitten onder meer medewerkers die meer uren zijn gaan werken en medewerkers die uit verzuim komen. Maar ook oudere medewerkers die hun inspannende fysieke werk afwisselen met de begeleiding van collega's. Daarmee snijdt het mes aan twee kanten. Er zijn ook zorgmedewerkers die toe zijn aan iets nieuws binnen hun organisatie, zoals de 27-jarige werkcoach Melanie Mols van zorgorganisatie Laurens: 'Ik werkte als verzorgende IG en coach nu onder meer huiskamerbegeleiders die er al werken, maar ook mensen die via zij-instroom binnenkomen. Soms gaat het om een privégesprek, soms voelt iemand zich verloren in het werk, en een andere keer gaat het om het doorsturen naar het juiste loket. Hierdoor voelen medewerkers zich gezien en gehoord. Ik denk echt dat we collega's kunnen behouden voor de zorg door de tijd die we als werkcoach kunnen maken om te luisteren naar medewerkers.'

Rust op de werkvloer

Medewerker van Lelie zorggroep, geestelijk verzorger Wim Burggraaf, deed een beroep op een van de werkcoaches. Binnen Lelie zorggroep werken ze met digicoaches. Wim: 'Ook al ben ik best digivaardig, toch kostte het me veel tijd om door het cliëntdossier te gaan. De digicoach liet me zien hoe ik de belangrijke functionaliteiten in het dossier kon gebruiken. Nu kost het doornemen van de rapportage me nog maar 10-15 minuten in plaats van drie kwartier. Ook bij het rapporteren zelf helpt hij me om dit zo smart mogelijk te doen.'

Burggraaf gelooft dat het project de aandacht en waardering voor medewerkers versterkt. 'De digicoaching is ook een ingang voor bredere coaching. En het zorgt voor meer rust op de werkvloer, omdat medewerkers minder frustratie ervaren om met de digitale applicaties te werken. Als ze er niet uitkomen, schieten ze de digicoach aan. Daardoor kunnen ze veel gemakkelijker doorgaan met hun werk en dat ook afronden.'

Volgens de gecoachte medewerker komt dat ook ten goede aan de bewoners. 'Het heeft zeker effect op bewoners. Ik zie het als een optelsom: tijd achter een computer gaat ten koste van tijd die je met de bewoner doorbrengt.' Werkcoach Melanie Mols is het daarmee eens: 'Een blije medewerker is een blije bewoner. En medewerkers die goed in hun vel zitten zijn ook bereid een stapje extra te doen, zeker in coronatijd.'

Betere kwaliteit

Een tussenevaluatie bevestigt hun positieve ervaringen. Daarin geven medewerkers terug dat ze door de coaching minder stress ervaren en dat het bijdraagt aan een meer open cultuur. Ook vinden ze dat de kwaliteit

van hun werk verbetert door betere handvatten en doordat ze minder tijd kwijt zijn aan bijzaken. In totaal geeft 21 procent van de gecoachte medewerkers aan langer te blijven werken binnen hun organisatie. In de evaluatie tekent zich ook af dat er na een jaar vier type coaches zijn ontstaan: de mentor, de aandachtsvelder, de adviseur en de counselor.

Vier type werkcoaches met eigen ingang en aandachtsgebied

In Rotterdam blijken in de praktijk na een jaar vier archetype werkcoaches te ontstaan. De hoofdaanleiding van de coaching is het voorkomen van uitstroom, maar het aanknopingspunt voor de coaching verschilt per organisatie.

- **De mentor:** dit type werkcoach is een ervaren en veelal wat oudere medewerker die tijd vrij heeft om andere medewerkers te begeleiden bij werksituaties. De mentor wordt ingezet wanneer bijvoorbeeld nieuwe medewerkers zich in het diepe gegooid voelen of bij een vraag over duurzame inzetbaarheid van oudere werknemers.
- **De aandachtsvelder:** dit type werkcoach helpt medewerkers een prettige werkomgeving te creëren. De aandachtsvelder geeft ondersteuning wanneer behoefte is aan duidelijkheid op een specifiek aandachtsgebied, bijvoorbeeld vakinhoudelijk maar ook tijdens een fusie of reorganisatie.
- **De adviseur:** dit type werkcoach wordt ingeschakeld bij praktische hulpvragen. De adviseur ondersteunt wanneer medewerkers stress of minder werkplezier ervaren omdat ze bijvoorbeeld vragen hebben over werken met de computer of behoefte hebben aan financiële ondersteuning.
- **De counselor:** dit type werkcoach werkt aan duurzame persoonlijke groei en ontwikkeling. De counselor helpt medewerkers bewuster naar zichzelf kijken en verantwoordelijkheid nemen en helpt draaglast en draagkracht in evenwicht brengen.

Maar in de evaluatie komen ook aantal verbeterpunten naar voren. Het blijkt een uitdaging om een groot aantal medewerkers te bereiken, onder andere door geringe beschikbare tijd van de werkcoach en door een onduidelijke rolomschrijving. De werkcoach herkent dit: 'Op sommige locaties liep het bij de start wat stroef, ook omdat de naam werkcoach soms voor verwarring zorgde. Dan kreeg ik de vraag: Doe ik mijn werk niet goed? Ik legde dan uit dat ik niet tegen, maar mét hun kwam werken.'

Bestuurder Zielstra en projectleider Van Dorp zouden het resultaat heel graag in lagere verloopcijfers uitdrukken, zoals het Zorgkantoor bij dit project verwacht. Maar ze vertellen hoe ingewikkeld dat is, zeker nu de coronacrisis voor meer uitstroom zorgt. 'Uitstroom hangt met zoveel factoren samen. Daarom is het resultaat van dit project voornamelijk kwalitatief uit te drukken. Maar we weten zeker dat aandacht aan medewerkers geven loont om mensen aan je organisatie te binden.'

Bestuurder Zielstra hoopt op structureel budget voor de werkcoaches na de projectfase. Projectleider Van Dorp wil vooral de 'geest van het project behouden'. Dit jaar staan vier overleggen met Waardigheid en trots in

de regio en het Zorgkantoor gepland om borging van het project te bespreken. Volgens hen laat de pilot ook zien dat instellingsoverstijgend werken aan projecten in Rotterdam heel goed uitpakt.

Aandacht loont

Aandacht en waardering lonen. Daar zijn ze in Rotterdam mede dankzij de inzet van werkcoaches van overtuigd. Volgens Ben van Dorp is het een bekend verhaal dat verpleeginstellingen die er alles aan doen om voldoende aandacht te geven, het beter doen. 'De zorg gaat over relaties en over hoe je omgaat met het individu. Door de groei van de ouderenzorg heeft controle de plek ingenomen van vertrouwen. Laten we weer vertrouwen in het ambacht, in de vakmensen en de beroepstrots terugbrengen. De bewoners in de verpleeginstellingen verdienen een goed leven en daar zorgen onze medewerkers voor.'

Door Anja Klein



Zorgen voor elkaar
themaweek: 22 - 26 maart
[Meer informatie »](#)



Meer weten

- Lees meer artikelen over [het thema Arbeidsmarkt](#)
- Bekijk de informatie over [de ondersteuning van Waardigheid en trots in de regio](#)

tags:

[Laurens](#) (6), [Opleiden](#) (85), [Regio Rotterdam](#) (6), [SPOT ON campagne](#) (49)

thema's:

[Arbeidsmarkt](#) (114), [Personeelssamenstelling](#) (63)