

**HOE NEEM JE MEDEWERKERS EN CLIËNTEN MEE IN DE
BEWEGING NAAR EEN TOEKOMSTBESTENDIGE
GEHANDICAPTENZORG?**

**EEN HANDVAT VOOR HET ONTWIKKELEN EN
UITDRAGEN VAN HET VERANDERVERHAAL**



Introductie

De transitie maken naar een toekomstbestendige gehandicaptenzorg is een veranderproces. Een toekomstbestendige gehandicaptenzorg vraagt om andere, vernieuwende manieren om de zorg te organiseren. Dat betekent dat zorgprofessionals dingen anders gaan doen dan ze altijd gedaan hebben en dat cliënten en verwanten gaan ervaren dat er dingen veranderen in de zorg die ze ontvangen. Alle betrokkenen in de gehandicaptenzorg zijn als het goed is bezig met deze transitie of merken er iets van in hun dagelijkse leven of werk: cliënten, naasten, professionals en bestuurders.

Om deze beweging goed op gang te krijgen en te houden, helpt het om alle betrokkenen vanaf de start te betrekken bij de transitie. Dat begint bij mensen meenemen in de noodzaak van de transitie en wat het voor hen betekent. Om dat goed te doen, passend binnen de context van de eigen organisatie helpt het om een veranderverhaal te ontwikkelen en uit te dragen. Het helpt om richting te geven en koers te houden. En het draagt bij aan het effectief meenemen van alle betrokkenen in de gewenste koers.

We weten dat veel organisaties al bezig zijn met het verder brengen van de transitie in de eigen organisatie. We horen terug dat het soms lastig is om het landelijk akkoord goed uit te leggen aan cliënten en medewerkers. Er is ook niet één manier om dit te doen. Om het goed over te brengen is het belangrijk dat het verhaal past bij jouw organisatie, zowel qua inhoud als qua taal.

In bijgevoegd document staan eerste handvatten om het veranderverhaal voor de eigen organisatie te maken en uit te dragen. Het is geen einddocument maar het bevat een eerste richting op basis van wat we nu (denken te) weten. Het document is tot stand gekomen in samenwerking met de werkgroep *Uitwerking Kanslijnen in de regio* waarin vertegenwoordigers van zorgaanbieders en zorgkantoren deelnemen. Dit document is bedoeld als hulpmiddel, voor wie daar behoefte aan heeft.

De komende tijd zal dit document verder vorm krijgen. Hopelijk met input van iedereen die het gaat gebruiken: we horen graag ervaringen en aanvullende informatie!

Lieke van de Camp en Marion van den Hurk, transitie managers

Het ontwikkelen van een veranderverhaal



Wat houdt een veranderverhaal in?

Een veranderverhaal geeft betekenis aan wat je met elkaar doet om de transitie in de praktijk handen en voeten te geven. Door dit verhaal samen met betrokkenen te ontwikkelen, ontstaat een inspirerend beeld over hoe de organisatie de transitie naar een toekomstbestendige gehandicaptenzorg ziet. Waar werken we naar toe en wat is de noodzaak van de verandering? Op welke thema's willen we een andere, vernieuwende manier van werken? Door dit verhaal uit te dragen, ontstaat er een gedeeld beeld in de organisatie (consistentie) over de waar de organisatie naar toe beweegt.



Wie kun je betrekken bij het opstellen van het veranderverhaal?

- Personen die de noodzaak van de transitie voelen en ervaren
- Personen die veranderingen gaan merken
- Denk daarbij aan:
 - cliënten
 - naasten
 - vertegenwoordigers van cliënten/ervaringsdeskundigen
 - zorgprofessionals
 - bestuur, beleid en management



Hoe maak je een veranderverhaal?

Het maken en uitdragen van een veranderverhaal bestaat grofweg uit de volgende onderdelen:

1. Een **inhoudelijke redeneerlijn**: Hoe ziet in onze organisatie de toekomstbestendige gehandicaptenzorg eruit? Waarom is de transitie nodig? Op welke thema's (welke kanslijnen) heeft de verandering betrekking? Een veranderverhaal is niet probleemgericht maar gaat uit van een lange termijn doelstelling (impact). Vanuit daar redeneer je terug naar het heden. Je begint dus bij het formuleren van de toekomstige situatie.
2. Een **procesmatige redeneerlijn**: hoe gaan we ervoor zorgen dat deze beweging in gang wordt gezet? Wat gaan we doen? (aanpak)
3. Een **persoonlijke redeneerlijn**: hoe raakt de beweging het leven en dagelijkse werk van cliënten, verwanten en professionals?

Tips voor het ontwikkelen en uitdragen van een veranderverhaal



Concrete tips:

- Taal is ontzettend belangrijk. Pas het verhaal in taal en woorden aan op de doelgroepen aan de organisatie. Maak voor cliënten bijvoorbeeld een ander verhaal dan voor persoonlijk begeleiders en als je in je organisatie werkt langs ontwikkellijnen in plaats van kanslijnen, gebruik dat woord dan.
- Overweeg om de communicatie afdeling / communicatie experts te betrekken.
- Richt je op de kanslijnen waar je als organisatie mee aan de slag gaat.
- Laat sleutelfiguren het veranderverhaal vertellen. Een veel voorkomende valkuil is dat bestuurders het verhaal vooral vertellen, maar het werkt juist (ook) goed wanneer het verhaal vanuit andere perspectieven wordt verteld en gedeeld. Denk aan een client of verwant of zorgprofessional.
- Maak onderscheid tussen het veranderverhaal (WAT) en het uitdragen van het veranderverhaal (HOE). Er zijn verschillende vormen om het HOE handen en voeten te geven. Denk aan een zeepkistmoment, inloopmomenten om het verhaal te delen, het ontwikkelen van een inspirerend filmpje of podcast, een dialoogtafel organiseren waarin het verhaal wordt gedeeld en men met elkaar hierover in gesprek gaat.
- Heb aandacht voor weerstand tegen de verandering. Ga in gesprek wanneer je merkt dat er weerstand is. Waar komen de zorgen vandaan? Is dit bijvoorbeeld op inhoud of meer op proces? Ga proactief het gesprek aan met betrokkenen wat de transitie met hen doet? Welke kansen zien zij en waar zien zij 'beren op de weg'?
- Op deze website vind je inspiratie en hulpmiddelen om je eigen veranderverhaal te maken: [De Veranderversneller | Downloads](#)

Heb je tips of ervaringen? Laat het ons weten:
transitiegz@significant.nl

Welke vragen kun je jezelf stellen als je het veranderverhaal opstelt?

1. Waarom gaat er iets veranderen? (aanleiding)
2. Waartoe veranderen? Wat is het effect? (doel)
3. Wat gaat er veranderen? (aanpassingen in de organisatie, wat merken betrokkenen er van?)
4. Hoe gaat de verandering plaatsvinden? (veranderstrategie, interventies, planning)
5. Wie raakt de verandering en wat wordt van hen verwacht? (doelgroep, verwachte rollen)

Voorbeelden uit de praktijk

Een gezamenlijke
bijeenkomst met ook het
zorgkantoor erbij maakte in
onze organisatie de
noodzaak van de
verandering duidelijk

De krappe arbeidsmarkt is de aanleiding maar
niet de reden voor het anders organiseren:
[VGN Podcast: Kan anders organiseren van
zorg de krappe arbeidsmarkt redden?](#) |
[Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland](#)

Het hielp om te zeggen dat
de transitie geen visie is
maar een noodzaak

In zeepkistsessies
konden alle
medewerkers hun
vragen stellen en
zorgen uiten

Cliënten maakten zelf
een infographic over
de kanslijnen (zie
bijlage voor een
voorbeeld)

Heb jij ook tips? Laat het
ons weten:
transitiegz@significant.nl

De transitie naar een toekomstbestendige gehandicaptenzorg introduceren in de organisatie



Waarom is de transitie nodig en wat is de bedoeling?

De gehandicaptensector staat voor een grote uitdaging om de zorg toegankelijk, kwalitatief goed en betaalbaar te houden. Dat lukt alleen als zorgaanbieders, cliënten(vertegenwoordigers) en zorgkantoren samenwerken

Met name de krimpende arbeidsmarkt zet de mogelijkheden tot passende ondersteuning voor mensen met een beperking en het hebben van een betekenisvol leven onder druk. Daarbij verandert de zorgvraag van cliënten. Bij een deel van de cliënten wordt de zorgvraag complexer. Bij een ander deel neemt de wens om zo zelfstandig mogelijk te wonen en mee te doen in de samenleving toe.

Om ervoor te zorgen dat in de toekomst iedereen de zorg kan ontvangen die nodig is moeten er zaken veranderen.

Er zijn vijf kanslijnen. Dit zijn kansen die zorgaanbieders en zorgkantoren zien om de gehandicaptenzorg toekomstbestendig te maken:

1. Elke cliënt krijgt een **betekenisvolle daginvulling** passend bij de wensen, talenten en vermogens
2. Bewezen **arbeidsbesparende technologieën** worden door alle zorgorganisaties geïmplementeerd in de eigen zorgpraktijk
3. Alle cliënten ontvangen een **passend zorgniveau** bij hun zorgvraag
4. Elke cliënt die dat aankan, krijgt **een zo zelfstandig mogelijke, eigen veilige plek** in de samenleving
5. Bij elke cliënt wordt een (**eigen**) **netwerk gestimuleerd en gefaciliteerd** om een rol te spelen in de zorg en ondersteuning

Niet elke kanslijn is even urgent voor iedere organisatie of regio. Het is de bedoeling dat iedere organisatie, geïnspireerd door de kanslijnen, eigen keuzes maakt die passen bij de organisatie en de regio. Verschillende locaties kunnen hierin andere keuzes maken. De eerste activiteiten daarvoor zijn het bepalen van de startpositie en de eerste stappen.

Meer informatie over de kanslijnen vind je in het [landelijk akkoord](#)

Tip: Nodig het zorgkantoor uit om samen in gesprek te gaan over het belang van de transitie en de aandachtspunten in de regio

Bijlage

Infographic
over de
transitie,
gemaakt
door
cliënten van
Pluryn



Gezien en gerespecteerd worden

Meer persoonsgerichte zorg

De belofte van Pluryn aan cliënten en hun familie en naasten. Dit is wat onze medewerkers doen.



Omgaan met tekorten en beperkingen



Versterken van jouw eigen kracht



Zo thuis en zo gewoon mogelijk



jouw ervaring doet ertoe!



Pluryn