



# VU Research Portal

## Naar meer zichtbaarheid en erkenning: Ambassadeurs verzorgenden in de wijk. Publiekssamenvatting

van Wieringen, M.

2018

### **document version**

Publisher's PDF, also known as Version of record

### **document license**

Unspecified

[Link to publication in VU Research Portal](#)

### **citation for published version (APA)**

van Wieringen, M. (2018). *Naar meer zichtbaarheid en erkenning: Ambassadeurs verzorgenden in de wijk. Publiekssamenvatting.*

### **General rights**

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

### **Take down policy**

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

### **E-mail address:**

[vuresearchportal.ub@vu.nl](mailto:vuresearchportal.ub@vu.nl)

# NAAR MEER ZICHTBAARHEID EN ERKENNING: **AMBASSADEURS VERZORGENDEN IN DE WIJK**

V&VN en ZonMw hebben de handen ineen geslagen om de verzorgenden in de wijk op de kaart te zetten. V&VN ontwikkelde een traject om verzorgenden tot ambassadeurs voor het vak op te leiden. Doel: zij kunnen namens de beroepsgroep het woord voeren en de beroepsgroep positioneren. Om te weten wat er goed werkt aan dit traject voerde de Vrije Universiteit, parallel aan het programma, onderzoek uit. Uit het project en onderzoek blijkt dat het stimuleren, uitdagen en ondersteunen van verzorgenden in de opleiding tot ambassadeur tot mooie resultaten leidt. Goed voor de verzorgenden, goed voor het imago van het vak. En, niet onbelangrijk, ook goed voor de arbeidsmarkt en organisaties.

## VERZORGENDEN IN DE WIJK. VAN DOORSLAGGEVEND BELANG

In de wijkverpleging/wijkzorg verandert veel. Zo is er een groeiend aantal cliënten met een grote complexiteit van hun zorgvraag. Veranderingen in de zorg vragen om de betrokkenheid, eigen regie en besluitvorming door cliënten en diens naasten.

Veel zorgorganisaties zijn overgegaan op een vorm van zelforganisatie van de teams wijkverpleging.

Al deze ontwikkelingen vragen nogal wat van de teams en daarmee van de verzorgenden in die teams. Verzorgenden voelen zich echter lang niet altijd (h)erkend door collega's, leidinggevenden, de organisatie en de overheid.

Als grootste beroepsgroep in de wijkverpleging zijn verzorgenden onmisbaar. Door de specifieke directe en warme zorg die verzorgenden aan cliënten geven, zijn zij van grote betekenis voor cliënten, zorgorganisaties en de samenleving.

De waardering en het imago van het beroep blijven hierbij echter achter. Ook is er een tekort aan verzorgenden, zijn zij te weinig in beeld, en komen zij te weinig aan het woord over thema's die hun vak raken. Dit vraagt om een impuls voor de zichtbaarheid en erkenning van de beroepsgroep verzorgenden. Het besef dat er aandacht en erkenning vereist zijn, dringt meer en meer door in het veld van de zorg en bij de overheid. Genoeg reden voor V&VN en ZonMw om het project Ambassadeurs Verzorgenden in de Wijk te starten en een inspirerend en compleet programma te ontwikkelen.

*Ik zal voor mezelf spreken: ik voel me opzij gezet en ondergewaardeerd. [...] Waarom gaat het altijd over de wijkverpleegkundige en nooit over verzorgenden?*

*Verzorgende in de wijk*

*V&VN Regionale Bijeenkomst Verzorgenden, najaar 2016*

## NET WAT MEER, NIEUWE ONTDEKKINGEN, EN NET EVEN ANDERS

Het traject laat mooie opbrengsten zien. Op individueel en persoonlijk vlak benoemen deelnemers dat zij meer zelfvertrouwen, erkenning en energie ervaren. Zij ontdekten (nieuwe) talenten en vaardigheden die zij kunnen inzetten in hun rol als ambassadeur. Hierdoor ervaren deelnemers een verdieping en verbreding van hun vak en laten zij zien dat zij zich binnen het vak van verzorgende kunnen ontwikkelen en doorgroeien – in plaats van bijvoorbeeld de opleiding voor verpleegkundige te gaan doen. Door onder woorden te brengen waarom zij voor het vak verzorgende kiezen en als verzorgende willen (blijven) werken, is bij vrijwel alle deelnemers het besef van hun liefde voor hun vak gegroeid.

*Door het traject is de wens om mij te ontwikkelen op vakinhoudelijk en persoonlijk vlak weer ontwaakt. Ik wil mij dan zeker ook aansluiten bij (vak)groepen, deelnemen aan platforms en scholingen en in de bres springen voor collega-VIGGERS om het vak aantrekkelijk te houden.*

*Deelnemer*

# HET AMBASSADEURSTRAJECT VERZORGENDEN IN DE WIJK

Doelstelling van het project van V&VN en ZonMw is de deelnemers in staat te stellen een eigen stem te laten horen en de beroepsidentiteit van de verzorgende beroepsgroep uit te dragen. Hoe kunnen we zorgen dat verzorgenden in de wijk met leiderschap opstaan, dat zij gaan staan voor hun vak en als spreekbuis gaan fungeren? Dat is de centrale vraag in het project.

Het ambassadeurstraject bestaat uit een mix van acht begeleide cursusdagen, uitdagende opdrachten, persoonlijke reflecties en individuele coaching gesprekken. Door te werken met individuele ontwikkelplannen en leerdoelen, en het geven en ontvangen van feedback door de deelnemers aan elkaar wordt eigenaarschap van het eigen leerproces bevorderd. De manier van werken is stimulerend, interactief en praktijk- en ervaringsgericht. Deelnemers hebben een trajectbegeleider binnen de eigen organisatie. Deze zorgt als kwartiermaker voor de inbedding van het ambassadeurschap in de organisatie. Ook hebben zij een coach om hun ontwikkeling mee te bespreken.

### Tijdens het traject leren de deelnemers om:

- Te reflecteren op hun communicatieve vaardigheden, en de wijze waarop een boodschap overkomt.
- Te netwerken, lobbyen en onderhandelen.
- Een presentatie te geven.
- Hun kennis van relevante ontwikkelingen op peil te houden en de relatie met de praktijk van het dagelijks werk te leggen.
- Een eigen visie op het beroep te verwoorden, in samenhang met de dagelijkse praktijk en op basis van kennis van actuele ontwikkelingen in de zorg en de gevolgen daarvan voor het beroep.
- Mee te denken over kennisontwikkeling m.b.t. het vak verzorging, vanuit het besef wat de waarde van onderzoek en wetenschap is.
- Mede verantwoordelijkheid te pakken voor het aandragen van oplossingen en verbeteringen in de eigen organisatie.

- Zowel regionaal als landelijk het woord te voeren voor de beroepsgroep.
- Met de media om te gaan en samen te werken.

### Het profiel van de deelnemende verzorgenden

Om mee te doen aan het ambassadeurstraject moesten de 14 deelnemers voldoen aan de volgende eisen:

- Onderscheidend zijn binnen de organisatie en/of lokale of landelijke netwerken met leiderschapsgedrag.
- Beschikken over lef, open en heldere communicatie en overtuigingskracht.
- Bereidheid te investeren, zowel in energie als in eigen tijd.
- Ambitie hebben om d.m.v. persoonlijke ontwikkeling voor en namens de beroepsgroep een betekenisvolle rol te spelen.
- Zich (op persoonlijk vlak) willen laten coachen.
- Het streven hebben om een rolmodel te zijn en anderen te inspireren,
- Beschikken over ondernemingszin en veranderbereidheid.
- Kunnen incasseren en omgaan met tegenslagen.
- Een MBO-niveau 3 IG, met minimaal 2 jaar ervaring in de wijk.

### Het profiel van de deelnemende organisaties

De vijf organisaties waar de deelnemers werkzaam waren voldeden voorafgaand aan het traject aan de volgende eisen:

- Binnen de organisatie was reeds een inspraakcultuur.
- In de organisatie was commitment m.b.t. dit project.
- Beschikbaarheid van een trajectbegeleider en coach die zorgen voor de verbinding tussen het programma, de deelnemers en de organisatie.
- Ondersteuning, tijd en ruimte voor de deelnemers om te werken aan de gestelde doelen.
- Minimaal twee deelnemende verzorgenden, zodat zij als maatjes konden optrekken.





De ambassadeurs met hun certificaten, afsluiting traject V&VN, 31 januari 2018

Door toegenomen kennis over processen in de organisatie, overheidsbeleid en financieringsstromen begrijpen deelnemers beslissingen beter en komen zij beter beslagen ten ijs. Dit stimuleert de deelnemers om zich uit te spreken over zaken waar zij het niet mee eens zijn. Gedurende het traject beseften deelnemers ook dat zij zelf een belangrijk aandeel hebben in hoe anderen hun beroepsgroep zien. Doordat zij op een andere manier op mensen afstappen en hun stem laten horen, worden ze op hun beurt anders benaderd en tegemoet getreden.

*Het resultaat is dat ik nu weet dat ik graag meedenk in de ontwikkelingen binnen mijn vak, verzorgende IG. Ook wil ik collega's graag meenemen in dit proces, ze enthousiast maken om zich te ontwikkelen. Hoe meer je weet hoe enthousiaster je wordt!!* **Deelnemer**

## MEER ZICHTBAARHEID EN ERKENNING IN DE EIGEN ORGANISATIE

In hun organisatie stellen de deelnemers zich ondernemender op. Individueel en als groepje hebben zij verschillende activiteiten gedaan en opgepakt. Zo waren zij mede-organisator van symposia, spraken op voorlichtings- en inspiratiebijeenkomsten, en zij zijn aangeschoven bij verschillende commissies. Naast deze activiteiten worden zij vaker uitgenodigd om mee te denken en mee te beslissen, bijvoorbeeld in sollicitatiecommissies. Deze ervaringen versterken de individuele opbrengsten. Dat wil zeggen: een grotere zichtbaarheid leidt tot meer uitnodigingen om mee te denken en beslissen. En dat vergroot het zelfvertrouwen en gevoel van erkenning, wat weer leidt tot het ondernemen van meer activiteiten om de eigen zichtbaarheid in de organisatie te vergroten.

*Door het netwerken weet ik dat de organisatie open staat voor onze mening, heb ik met meer mensen binnen de organisatie contact en weet ik wat ze voor mij kunnen betekenen.*

**Deelnemer**

*In gesprek met managers en bestuurders? Zonder het traject had ik dat nooit gedaan. Het bood me een kans, en ik ontdekte dat ik het erg motiverend en inspirerend vond.* **Deelnemer**

Ook zijn deelnemers hun beroepsgroep gaan vertegenwoordigen in de OR, de VAR en overleggen waar voorheen alleen wijkverpleegkundigen bij waren. Door het gesprek aan te gaan, vragen te stellen die voorheen niet gesteld werden en voor de beroepsgroep op te komen, zorgen deelnemers voor verandering. Collega's zien dat ook.

*De deelnemer was aanwezig bij een overleg dat we 1x per maand met wijkverpleegkundigen hebben. Na haar presentatie over het traject, vroeg ze: 'Waarom zijn er eigenlijk alleen wijkverpleegkundigen bij dit overleg?' Dat was een terechte vraag waar me mee aan de slag zijn gegaan. Vanaf volgende maand is het overleg met verpleegkundigen én verzorgenden.*

**Collega, wijkverpleegkundige**

*Laatst had ze een gesprek met de wijkverpleegkundige en zorgde ervoor dat we bepaalde taken die ons waren afgenomen weer mogen doen. Dat was niet gebeurd als ze niet voor ons was opgekomen. Ik ben er heel blij mee.*

**Collega, verzorgende**

*Ze praat nu vaak met de sectormanager en vraagt wat die aan het doen is en of ze iets voor hem kan doen. Ze heeft ook met de directie gesproken. Door haar pro-actieve gedrag lukt het haar om alle lagen in de organisatie te bereiken.*

**Collega, leidinggevende**

In deelnemende organisaties is de aandacht voor en erkenning van verzorgenden op verschillende niveaus toegenomen. Met de uitgezette lijnen en met wat de deelnemers geleerd hebben, ligt er een mooie basis om op voort te bouwen en de positionering van verzorgenden verder te verbeteren.

## VERTEGENWOORDIGING OP LOKAAL EN LANDELIJK NIVEAU

Enkele deelnemers richten zich op activiteiten buiten de organisatie. Zij geven voorlichting op basis- en middelbare scholen en banenmarkten. Deze activiteiten willen zij in de toekomst uitbreiden.



Een enthousiaste groep ambassadeurs ontmoet onverwacht minister Hugo de Jonge bij VWS, waar zij zijn voor een gesprek met ambtenaren van het ministerie.

Op die manier hopen zij mensen enthousiast te maken voor het vak van verzorgende.

*Met veel enthousiasme ben ik me gaan verdiepen in manieren waarop ik iets kan betekenen in het werven van nieuwe medewerkers en het geven van voorlichting zowel op het basis- als het voortgezet onderwijs.*

Deelnemer

Op landelijk niveau sprak een deelnemer mee over het Kwaliteitskader Wijkverpleging. Daarnaast zijn deelnemers aangesloten bij het Platform voor Verzorgenden van V&VN. Hun verhalen zijn te lezen in interviews in het magazine van V&VN en in een blog op de website van V&VN.

*De centrale vraag is hoe we kunnen zorgen dat verzorgenden in de wijk met leiderschap opstaan, dat zij gaan staan voor hun vak en als spreekbuis gaan fungeren?*

## SUCCESSFACTOREN / WERKZAME BESTANDELEN VAN HET TRAJECT

Het onderzoek laat zien dat verschillende succesfactoren een rol spelen bij het behalen van de resultaten. Het eerste en belangrijkste bestanddeel is het uitnodigen, stimuleren en uitdagen van verzorgenden om dingen te doen en proberen die zij anders niet hadden gedaan. In navolging van positieve reacties en goede ervaringen doorbraken deelnemers verschillende, soms door henzelf opgeworpen, barrières.

Een tweede belangrijk bestanddeel: verzorgenden leren van en met elkaar en pakken samen activiteiten aan. Deelnemers geven aan dat zij soms het meest van elkaar leren. Dit komt mede door de uitwisseling met elkaar vanuit vijf organisaties en verschillende regio's. Organisatorische en beleidsmatige onderwerpen uit de organisaties kwamen aan bod waarover deelnemers tot dan toe nauwelijks geïnformeerd werden. Tijdens de bijeenkomsten was veel ruimte voor het uitwisselen van ideeën en strategieën om lastige onderwerpen bespreekbaar te maken. Door elkaar te stimuleren en inspireren kregen deelnemers vaak het zetje in de rug om dingen op te pakken.

Ten derde was het belangrijk dat verzorgenden elkaar motiveerden en corrigeerden. Wie zich passief, afwachtend, pessimistisch of onderschikt opstelde werd daarop aangesproken. Dit bestempelde de groep al snel als Calimero-houding. De deelnemers beseften dat door die houding de beroepsgroep in de positie en rol kwam die zij nu juist wilden veranderen. Het is de missie van de deelnemers om die Calimero-houding ook bij collega-verzorgenden weg te nemen.

## AANDACHTSPUNTEN VOOR TOEKOMSTIGE TRAJECTEN

Uit zowel het onderzoek door de VU als de evaluatie van V&VN blijkt dat het woordvoerderschap nog meer nadruk mag krijgen. Het krachtig overbrengen van kennis en nieuwe ervaringen naar collega's, en het omgaan met weerstand en een gebrek aan response, is daarbij belangrijk. Zodat de deelnemers zowel binnen de organisatie als daarbuiten meer mensen bereiken. Een laatste aandachtspunt is de inbedding in de organisatie. Het is van belang om duidelijke afspraken te hebben over hoe deelnemers tijdens het traject, en ook daarna, gefaciliteerd worden in het uitvoeren van hun ambassadeursrol.

## HOE VERDER: MEER TRAJECTEN VOOR VERZORGENDEN

Het ambassadeurstraject blijkt waardevol te zijn. Deelnemers krijgen meer zelfbewustzijn en beroepstrots en dragen dit zichtbaar uit. Dat is goed voor de beroepsgroep van verzorgenden, voor de positionering en voor het imago. Daarom heeft het Ministerie van VWS besloten te investeren in meer ambassadeurstrajecten voor verzorgenden. In september 2018 starten twee groepen voor verzorgenden die intramuraal werken en één sector-overstijgende groep. Het geleerde uit het traject voor verzorgenden in de wijk wordt hierin meegenomen. Tegelijkertijd werkt V&VN aan nieuwe trajecten voor verzorgenden in de wijk. In navolging van het actieprogramma Werken in de zorg hanteert V&VN daarbij een regionale aanpak. Er wordt een online community voor alle ambassadeurs verzorgenden opgericht om onderling contact te faciliteren. V&VN blijft de huidige en toekomstige ambassadeurs steunen in het uitvoeren van hun rol: mee praten en denken over punten en ontwikkelingen die voor deze beroepsgroep van belang zijn.

## LIJKT ZO'N TRAJECT JOU OOK WEL WAT?

Ben jij verzorgende, werkzaam in de wijk, intramuraal of in een andere sector. Herken jij je in het geschetste profiel en heb je interesse in een ambassadeurstraject?

Ben je manager, bestuurder, opleidingscoördinator? Wil je dat verzorgenden in jouw organisatie beter in beeld komen, namens de beroepsgroep meedenken en -praten, en dat zij de organisatie in de regio vertegenwoordigen?

Zoals gezegd: er komen meer trajecten! Neem bij interesse contact op met Gerda van Brummelen: [g.brummelen@venvn.nl](mailto:g.brummelen@venvn.nl).

## UITVOERING VAN HET ONDERZOEK

Het onderzoek door de VU betrof een etnografisch participatief onderzoek, met elementen uit actie-onderzoek.

Dat wil zeggen dat de onderzoeker bevindingen gedurende het traject terugkoppelde en er op basis daarvan aanpassingen en optimalisering van het traject plaatsvond. De dataverzameling bestond uit: participerende observaties tijdens de cursusdagen, interviews met de deelnemers (halverwege en aan het einde van het traject), interviews met de coach van de deelnemers en interviews met de leidinggevende en naaste collega's uit het team. In de interviews werden de ervaren veranderingen en opbrengsten besproken. Ook werd het traject als geheel geëvalueerd.

## COLOFON

Projectleider van het Ambassadeurstraject Verzorgenden in de Wijk was Gerda van Brummelen, V&VN.

De mede-ontwikkelaar van het programma en begeleider van het traject was Nicolet van Eerd, ZIP company.

Het onderzoek werd uitgevoerd door Marieke van Wieringen, Afdeling Organisatiewetenschappen, VU Amsterdam, samen met collega's Karin Kee, Bianca Beersma, Henk Nies en Peter Groenewegen.



ZonMw

V&VN

