

# Verslag workshop kernwaarden

**Aanwezig:** Khadija, Souhailla, Noufissa, Sara, Anas en Nabila  
**Datum:** 1 februari 2021  
**Tijdstip:** 14.30-16.00 uur

---

## Introductie

Iedereen is aanwezig en Diane opent de workshop. De kernwaarden van de organisatie zijn toegelicht en uitgelegd dat het belangrijk is dat medewerkers deze kernwaarden uitdragen. Dit maakt je uniek als organisatie. Medewerkers zijn hierin een essentieel onderdeel, aangezien zij de zorg bij de cliënt leveren.

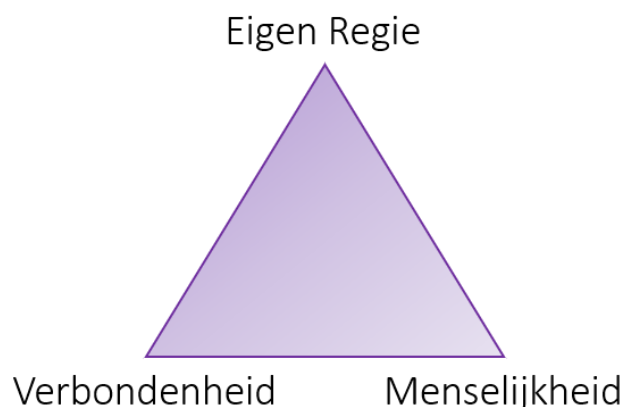
Doordat de taal soms een barrière vormt, zijn Souhailla en Khadija zo vriendelijke om de vertaling op sommige momenten te doen.

## Spelregels

Om de workshop goed te laten verlopen en ook omdat de tijd krap is, hanteren we een aantal spelregels:

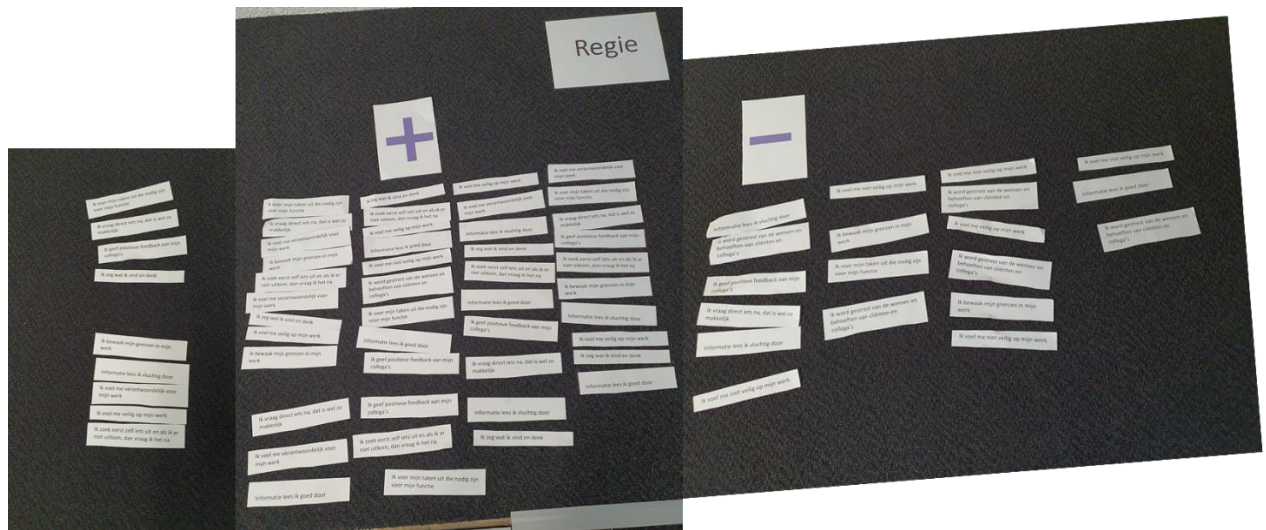
- We gaan respectvol met elkaar om
- We luisteren naar elkaar
- Het is een veilige omgeving
- We oordelen niet
- We laten elkaar uitpraten
- 1 persoon tegelijk is aan het woord

## Uitleg workshop



Per kernwaarde zijn verschillende stellingen gemaakt. Danny en Diane vragen aan ieder persoonlijk deze in te delen in een – en een +. Welke kernwaarde denk je dat de organisatie versterkt en welke denk je dat het de organisatie niet versterkt. Iedereen gaat direct aan de slag om de stellingen in tweeën te delen.

We beginnen met de kernwaarde regie. Nadat iedereen de stapels heeft gemaakt, hebben ze deze neergelegd op de verhoging waar de kernwaarde is ingedeeld in + en - (zie foto).



### Eigen Regie

Danny geeft aan dat het opvalt dat er een grotere stapel + is en maar een kleine stapel -, terwijl het tegenstellingen betreft. De eerste die eruit werd gehaald is de stelling 'informatie lees in vluchtig door' en 'informatie lees ik goed door'. Beide worden gezien als positief.

### Communicatie

Als snel kwam de communicatie ter sprake en de verdeling via de app en via de mail. Voor informatie is de mail een goede manier, maar hierdoor duurt de respons langer. Via de app is een snellere manier als er direct actie nodig is.

### Behoeft medewerkers

Verschillende medewerkers geven aan dat zij behoefte hebben aan een actie of snelle reactie van de directie als het gaat om vragen of situaties bij een cliënt. Dit kan soms een tijd duren, terwijl ze op dat moment behoefte hebben aan een antwoord, steun of richting.

### 1 contactpersoon

Wat onrust geeft bij de medewerkers is het feit dat de familie meerdere contactpersonen hanteren, terwijl dit niet werkbaar is. De afspraak is 1 contactpersoon per familie, maar in de praktijk zijn er meerdere familieleden/mantelzorgers die zich gedragen als een contactpersoon. Hierdoor ontstaat ruis en onrust. Het moet echt duidelijk zijn bij de familie/mantelzorgers dat er 1 contactpersoon is waar afspraken mee gemaakt worden. En dat medewerkers dit dan ook kunnen hanteren.

### Situaties bij cliënten

Medewerkers geven aan dat cliënten en familie/mantelzorgers de medewerkers niet altijd met respect behandelen. Dit gaat onder andere om discriminatie, dragen van kleding, gebruiken van taal, schreeuwen van familie. De medewerkers zoeken hierin steun van de directie en ervaren dit niet altijd, waardoor medewerkers zich niet gezien en gehoord voelen

en ook soms niet veilig voelen bij de cliënt. Zij hebben behoefte aan duidelijke regels van respect vanuit cliënten en familie/mantelzorgers naar de medewerkers toe.

Danny en Diane benoemen dat ze merken dat er verschillende situaties spelen en dat de emoties hoog zitten.

### **Conclusie**

Vanuit de medewerkers is behoefte aan een duidelijke communicatie en afspraken. Zowel onderling, met de directie als naar cliënten en familie/mantelzorgers toe.

De emoties liepen regelmatig hoog op en iedereen wilde graag zijn of haar verhaal doen. Hier is ook echt behoefte aan, gaven de medewerkers aan.

### **Waar is behoefte aan?**

We hebben aan alle medewerkers 1 voor 1 gevraagd waar behoefte aan is. De meeste medewerkers hebben behoefte aan een vervolg, waarin stappen voor de toekomst gezet worden en op een positieve manier verder gewerkt kan worden met elkaar en bij cliënten.

Ze vinden het fijn als er meer van dit soort bijeenkomsten gegeven worden, waarin gekeken wordt naar oplossingen en de medewerkers handvatten krijgen hoe ze in bepaalde situaties kunnen handelen.

Een aantal concrete oplossingen/behoefte zijn door de medewerkers aangedragen voor de directie:

- 1 duidelijk contactpersoon bij de cliënt en dat de omgeving hiervan op de hoogte is of dat er ingegrepen wordt als het niet werkt;
- Snelle reactie op de app bij een situatie van een cliënt;
- Snellere reactie op app en mailvragen;
- Als er een situatie is bij een cliënt dat dit snel in gesprek met de directie, cliënt en medewerker wordt uitgesproken;
- Een duidelijk beleid hoe om te gaan met discriminatie (geloof, kleding, geaardheid);
- Meer overleg over cliëntsituaties (niet online, maar face to face);
- Goede arbeidsvoorwaarden vanuit de CAO VVT, zoals ORT in avonden en weekenden, vergoeding reiskosten, kerstpakket;
- Extra ondersteuning van de Directie voor het oppakken van administratieve zaken en planning;
- Dat de tijd bij de cliënt ook echt naar de cliënt gaat en niet naar andere mensen in het huishouden.

### **Tot slot**

Danny en Diane bedanken iedereen voor de inzet en openheid. Zij hebben gezien dat er behoefte is aan communicatie en gaan dit verder oppakken met Karima en Maryan.

Wordt vervolgd!