

# Kompas voor verbetering

We hanteren bijgaand kompas met aanbevelingen die bijdragen aan verbetering van ondersteuning:

1. Inhoudelijke visie
2. Waarden in begeleiding
3. Tools in begeleiding
4. Randvoorwaarden



# 1. Inhoudelijke visie

Een heldere en aansprekende inhoudelijke visie die consequent wordt doorgevoerd werkt richtinggevend voor bestuur en uitvoering. Uit de patronen komen een aantal belangrijke inzichten die verweven kunnen worden in de visie:

- De noodzaak om stress- en traumasensitieve ondersteuning te bieden.
- Bespreekbaar maken van schaamte en stigma/vooroordelen die inwoners, en de maatschappij, ervaren.
- Het belang van de menselijke maat.

## Aanbevelingen:

1. Kom met een vernieuwde aansprekende visie waarin de patronen verweven zijn.
2. Benut de verhalen en voorbeelden uit deze verhalenbundel om de visie concreter te maken; dit is wat we wel of niet willen.
3. Betrek ervaringsdeskundigen actief bij het formuleren van de visie en het concretiseren van uitgangspunten: “Dit is wat we wél doen en dit niet meer.”
4. Creëer een gezamenlijke reflectieruimte waarin onderzocht wordt wat onder 'de menselijke maat' wordt verstaan.



*Het wordt in ons werk  
steeds belangrijker  
om goed contact met  
de inwoner te maken*

# 2. Waarden in begeleiding

Naast een heldere visie werken kernwaarden over ‘hoe we willen werken’ bij een visie verhelderend en richtinggevend voor het handelen van professionals in de dagelijkse praktijk. Goede kernwaarden kunnen als kompas werken voor het handelen in de toekomst en het verleden; welk handelen zien we graag en kunnen we nog toepassen of hebben we dit voldoende toegepast. Een aantal kernwaarden kunnen bijvoorbeeld zijn:

- We hebben oprechte aandacht voor de mens achter de schuld en maken verbinding
- We praten nooit over de inwoner maar met de inwoner
- We houden rekening met de krachten en belemmeringen van ieder mens
- We kijken breed; iemand is meer dan zijn financiële zorgen
- We laten de inwoner niet zelf zoeken maar gaan met hen op zoek

## **Aanbevelingen:**

1. Kom tot een set van kernwaarden voor het handelen die uit de patronen en verhalen blijken. Samen met ervaringsdeskundigen en een vertegenwoordiging van uitvoerend professionals.
2. Bespreek en concretiseer de kernwaarden in een aantal sessies met uitvoerend professionals. Vul aan met voorbeelden en verhalen die veelzeggend zijn voor de kernwaarden.
3. Stel een profiel op voor uitvoerend professionals; welke vaardigheden, gedrag en houding zijn essentieel in de begeleiding.
4. Benut het profiel en kernwaarden voor de (door)ontwikkeling van professionals en bij werving en selectie van nieuwe professionals.

# 3. Tools in begeleiding

Uit de patronen komen een aantal tools naar voren die nodig zijn om passende en effectieve begeleiding te kunnen bieden.

## Aanbevelingen:

1. Train én begeleid professionals in stress- en traumasensitief werken.
2. Betrek structureel ervaringsdeskundigen voor en bij de begeleiding van professionals en/of inwoners.
3. Organiseer voldoende steunende en stimulerende begeleiding, intervisie en collegiale consultatie.
4. Geef ruimte aan professionals om hun oordelen te (h)erkennen en bespreekbaar te maken.



*Toch de persoonlijke aandacht, het leren oordeelloos te luisteren en aan te sluiten bij de vraag. Dat is goede informatie om voor ons te weten om zo de gesprekken te kunnen voeren*

# 4. Randvoorwaarden

Het gaat niet alleen om de houding en het handelen van de uitvoerend professional. In het groepsgesprek, met ervaringsdeskundigen en in de workshop met de leden van de NVVK kwam het duidelijk naar voren: de randvoorwaarden voor de professional. Vooral voldoende tijd voor de begeleiding werd heel veel genoemd, maar bijvoorbeeld ook een cultuur waarin ruimte is voor het opbouwen van vertrouwen en rugdekking van leidinggevendenden om bijvoorbeeld soms af te mogen wijken. Een gesprek dat binnen (lokale) organisaties gevoerd kan worden.

## Aanbevelingen:

1. Ga in gesprek met elkaar over wat mogelijk beperkende en juist stimulerende factoren zijn om de ondersteuning conform de visie en kernwaarden te kunnen bieden. Wat zit in de weg of helpt juist goed? Waarvan willen we meer en wat moet weg?
2. Formuleer vervolgens passende acties die kunnen helpen; wat kan de professional zelf (meer of anders) doen, en waarin kan of moet de organisatie wat betekenen?

