



Noord Nederlandse  
Coöperatie van  
Zorgorganisaties

*“Samen  
van waarde!”*

## **Professionaliseringsprogramma, Deel 2**

**Thema 3: Leiderschap en Zelfstandig werken**  
**Thema 4: Klant / Client in regie**

Maart 2019  
Proceseigenaar: Manager HR

## Inhoudsopgave

<b>1. INLEIDING</b>	<b>3</b>
1.1. KADERBRIEF NNCZ 2019	3
1.2. DE ZICHTBARE SCHAKEL	3
1.3. PROGRAMMA SAMEN VAN WAARDE	4
<b>2. KWALITEITSKADER EN HET KWALITEITSPLAN NNCZ</b>	<b>5</b>
2.1. KWALITEITSKADER	5
2.2. KWALITEITSPLAN NNCZ	5
2.3. INSPECTIE GEZONDHEIDSZORG EN JEUGD (IGJ)	6
<b>3. SAMEN VAN WAARDE, DEEL 1</b>	<b>7</b>
3.1. DE CENTRALE VRAAG IN SAMEN VAN WAARDE, DEEL 1	7
3.2. RESULTATEN VAN HET PROGRAMMA VAN 2015 – 2018	7
<b>4. SAMEN VAN WAARDE, DEEL 2 – PLAN VAN AANPAK</b>	<b>9</b>
4.1. DE CENTRALE VRAAG IN SAMEN VAN WAARDE, DEEL 2	9
4.2. THEMA 3: LEIDERSCHAP EN ZELFSTANDIG WERKEN	10
4.3. THEMA 4: KLANT / CLIËNT IN REGIE	10
4.4. MIDDELEN	11
4.5. PLANNING	13
4.6. RESULTATEN VAN HET PROGRAMMA 2019	16
<b>BIJLAGE: 1</b>	<b>17</b>
SAMENHANG VAN ALLE NNCZ (BELEIDS)DOCUMENTEN, IN RELATIE TOT HET PROFESSIONALISERINGSPROGRAMMA SAMEN VAN WAARDE	

# 1. Inleiding

## 1.1. Kaderbrief NNCZ 2019

Ook 2019 zal weer in het teken staan van de transformatie naar passende dienstverlenings- en organisatievormen bij nieuwe en vaak meer complexe vragen, opdrachtgevers en financiering. Integrale kleine wijk/dorps teams formuleren met burgers uit wijken en dorpen de vraag en maken gezamenlijk een passend aanbod van (nieuwe) arrangementen, waarbij het principe van sturen op zelfredzaamheid en samenredzaamheid (en pas als laatste inzet van de professional) leidend is.

Toevoegen van waarde op de ervaren kwaliteit van leven blijft ons uitgangspunt!

Naar zowel de burgers als de kleine wijk/dorps thuiszorgteams is de wijkverpleegkundige de spil in het geheel. Ook hierdoor wordt er vorm gegeven aan wijk-/ dorpsgericht werken. Ons nieuwe organisatie-model (sept. 2016, dec. 2018), waarbij verhoging van professionaliteit en zelfstandigheid rondom cliëntzorg de belangrijkste doelstellingen zijn, moeten zichtbare resultaten opleveren voor cliënt en medewerker. Deze ontwikkelingen worden ook in 2019 intensief ondersteund met een nieuw te ontwikkelen, tweede professionaliseringsprogramma.

Eind 2018 is het eerste jaar van het huidige tweede tweejarig professionaliseringsprogramma 'Samen van Waarde, deel 2' afgerond. Het programma kent onderdelen voor mantelzorgers, medewerkers en vrijwilligers.

De inhoud van dit programma is gericht op de ontwikkeling van regieversterking (cliënt en medewerker), professionalisering, ontzorgen en leiderschap. Kernpunten daarnaast zijn: netwerkontwikkeling en -verbreding, mantelzorgondersteuning, professionalisering van zorg en daarbij ook specifiek de zorg aan mensen met dementie (zowel intra- als extramuraal). Op basis van de behaalde resultaten op dit moment is duidelijk dat extra investeren in kennis, vaardigheden en gedrag van medewerkers en leidinggevendenden ook het komende jaar nog noodzakelijk is. Nadrukkelijk dient aandacht te zijn voor hardnekkige cultuuraspecten (met uiteraard verschillen per werkgebied) binnen onze organisatie (te behalen resultaten zijn o.a.; aanspreekcultuur, wil/wens tot continue verbeteren, eigenaarschap op vele thema's, resultaatgericht werken, inbedding van good governance binnen alle geleidingen van de organisatie). Hier hoort ook vanuit de ondersteunende dienst de ontwikkeling naar de juiste vorm van ondersteuning bij, ten behoeve van een groeiende zelfstandigheid in het primair proces. Het programma Samen van Waarde richt zich op alle medewerkers binnen onze organisatie!

## 1.2. De zichtbare schakel

Samen van Waarde II heeft als doel: 'de zichtbare schakel'. Hiermee wordt het volgende beoogd:

- iedere medewerker stelt zich ten opzichte van de cliënt en het cliëntsysteem dienstbaar en tegelijkertijd professioneel op;
- iedere medewerker sluit aan bij de behoeften van de cliënt en diens netwerk en faciliteert in plaats van dat de taken overnemen;
- iedere medewerker neemt verantwoordelijkheid voor datgene wat moet gebeuren vanuit een professionele blik, bezit de kennis en kunde bezit in het omgaan met verschillende

vraagstukken van individuele cliënten, de samenhang tussen verschillende cliënten in een groep en hun netwerken;

- iedere medewerker die voor de omgeving letterlijk zichtbaar is, en een aanspreekpunt, ongeacht welke rol deze persoon ook vervult.

### 1.3. Programma Samen van Waarde

In 2016 is binnen NNCZ gestart met een tweejarig professionaliseringsprogramma voor medewerkers ten doel om waarde te kunnen blijven toevoegen aan de ervaren kwaliteit van leven van de cliënt. Het eerste deel bestond uit een twee jarig programma met de volgende onderdelen 'professionele deskundigheid' en 'cliëntgerichte zorg'. In 2018 is het tweede deel van het programma gestart voor de duur van 2 jaar, waarvan de onderdelen schematisch zijn weergegeven in figuur 1 hieronder. Dit snijdt de werkzaamheden van iedereen, werkzaam binnen NNCZ: door sturing vanuit een zelfde gedeelde visie leert de professional vanuit zijn eigen rol een waardenpatroon te ontwikkelen die aansluit bij de missie en visie van de organisatie als netwerkpartner in de zorg ('de zichtbare schakel').

De samenhang van Samen van Waarde met alle NNCZ (beleids)documenten is terug te vinden in bijlage 1.

## 2. Kwaliteitskader en het kwaliteitsplan NNCZ

### 2.1. Kwaliteitskader

In februari 2015 is Waardigheid en Trots geïnitieerd, een programma voor de verbetering van de kwaliteit van de verpleeghuiszorg, waaronder het opstellen van een nieuw kwaliteitskader voor de verpleeghuiszorg. Het Zorginstituut Nederland (ZIN) heeft in januari 2017 het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg gepubliceerd. Door het op te nemen in haar Register heeft het Kwaliteitskader een wettelijke basis gekregen voor de kwaliteit van de verpleeghuiszorg. Het doel van het kwaliteitskader is niet alleen het stellen van een (minimale) norm, maar biedt ook opdrachten voor zorgorganisatie en de zorgsector om de kwaliteit te verbeteren en het lerend vermogen te versterken. Belangrijk uitgangspunt van het Kwaliteitskader is dan ook de focus op het samen leren en verbeteren.

Inhoudelijk richt het kwaliteitskader zich op professionele en persoonsgerichte zorg, met aandacht voor de individuele cliënt en diens eigen wensen en gewoonten. We zien hierin een grote overeenkomst met de thema's van het professionaliseringsprogramma Samen van Waarde. Er worden daarom geen nieuwe plannen gemaakt op deze thema's, maar is er vooral aangesloten bij dat wat we al doen.

### 2.2. Kwaliteitsplan NNCZ

Aan de hand van 8 thema's worden vereisten beschreven die bepalend zijn voor het samen leren en verbeteren. Zorgorganisaties stellen hiervoor een kwaliteitsplan op, waarin per thema wordt beschreven hoe zij werken aan deze verbetering. Vervolgens maakt dit plan onderdeel uit van de voortdurende cyclus van leren en verbeteren. NNCZ heeft dit beschreven in het Kwaliteitsplan 2019-2021. Dit plan en vormt een samenhangend geheel met de beschreven thema's van Samen van Waarde.

Het Kwaliteitskader heeft daarnaast ook de normen voor de samenstelling van teams op afdelingen/woongroepen intramuraal, als kritische succesfactoren beschreven. Het hieraan kunnen voldoen hangt samen met: 1) de hiermee gemoeid gaande financiële middelen die gefaseerd beschikbaar komen en 2) de beschikbaarheid van mensen op het juiste kwalificatieniveau. NNCZ heeft de keuze gemaakt extra beschikbare middelen die worden toegekend, in 2019, één op één te gebruiken voor het inzetten van extra medewerkers. Deze toevoeging vertaalt zich in de uitbreiding van formatie op de functies van 'assistent wonen' en 'assistent wonen en zorg'. Een waardevolle toevoeging aan de teams van kleinschalige woonvormen, waardoor meer aandacht besteed kan worden aan het welzijn van de bewoners. De financiële toelichting is opgenomen in het Kwaliteitsplan NNCZ.

### 2.3. Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

IGJ heeft in oktober 2018 een onaangekondigd bezoek gebracht bij NNCZ. De uitkomsten, zoals terug te lezen valt uit de rapportage, laat nog zien dat het gewenste effect van het professionaliseringstraject Samen van Waarde nog onvoldoende resulteert in de dagelijkse praktijk van handelen. Dit heeft er toe geleid dat een versnelling is ingezet op het veranderproces en nu nog meer de focus wordt gelegd op continu verbeteren. In de uitvoering van het Kwaliteitskader is duidelijk welke positie het primaire (zorgverlenings)proces hierop inneemt, met behulp van efficiënte en effectieve ondersteunende diensten.

### 3. Samen van Waarde, deel 1

#### 3.1. De centrale vraag in Samen van Waarde, deel 1

*Hoe zorgen we ervoor dat alle medewerkers en vrijwilligers binnen NNCZ meerwaarde creëren ten gunste van cliënten, hun omgeving en NNCZ als geheel?*

De opbouw van het programma was als volgt.



Figuur 1 Programma Samen van Waarde, deel 1

#### 3.2. Resultaten van het programma van 2015 – 2018

2015 t/m 2017: Samen van Waarde, deel 1.

Begin 2015 is gestart met het op orde brengen van een aantal basale zaken in de organisatie die vooral cliëntveiligheid betreffen. Hierbij zijn de uitgangspunten gehanteerd van groei van zeggenschap en zelfstandigheid van medewerkers in de basisteams om de borging van verbetering te garanderen. Om dit te faciliteren is het werken met proceseigenaren, aandachtsvelders en kenniskringen ingevoerd.

In 2016 is binnen NNCZ gestart met een tweejarig professionaliseringsprogramma, ten doel om waarde te kunnen blijven toevoegen aan de ervaren kwaliteit van leven van de cliënt. De stevigheid van het programma is gebaseerd op: de opgelopen achterstanden in het verleden en de snelle externe ontwikkelingen met daarbinnen de groei van complexiteit van de zorgvraag. Het eerste deel

van het programma bestond uit een twee jarig programma met de volgende onderdelen 'professionele deskundigheid' en 'cliëntgerichte zorg'. Eveneens is een tweejarig MD traject gevolgd door zowel het MP als de gebiedsleidinggevenden.

#### 2018: Samen van waarde, deel 2

In 2018 is het tweede deel van het programma gestart voor de duur van 2 jaar, waarvan de onderdelen schematisch zijn weergegeven in figuur 2. In 2018 is de ondersteunende dienst gestart met het programma, omdat in eerste instantie de prioriteit lag bij het primair proces.

Het eerste jaar 'Zichtbaar als professional' is afgesloten eind 2018. Met uitvoering van diverse acties zijn verbeteringen in gang gezet op thema's als: 'het (goede) gesprek kunnen voeren', 'professionele houding' en 'methodisch werken'. Hiermee zijn de eerste stappen gezet die de komende jaren verdere ontwikkelingen vragen tot het werkelijk bezitten en juist toepassen van deze vaardigheden. De resultaatgebieden van dit jaar waren als volgt omschreven:

- medewerkers stellen zich professioneel op;
- medewerkers werken volgens professionele standaarden;
- medewerkers hebben kennis van zaken, verantwoordelijkheidsgevoel en voelen zich eigenaar van het eigen werk en de eigen rol binnen NNCZ;
- medewerkers stellen zich passend op in hun relaties en contacten, vanuit gelijkwaardigheid, met oog en ruimte voor ieders toegevoegde waarde.



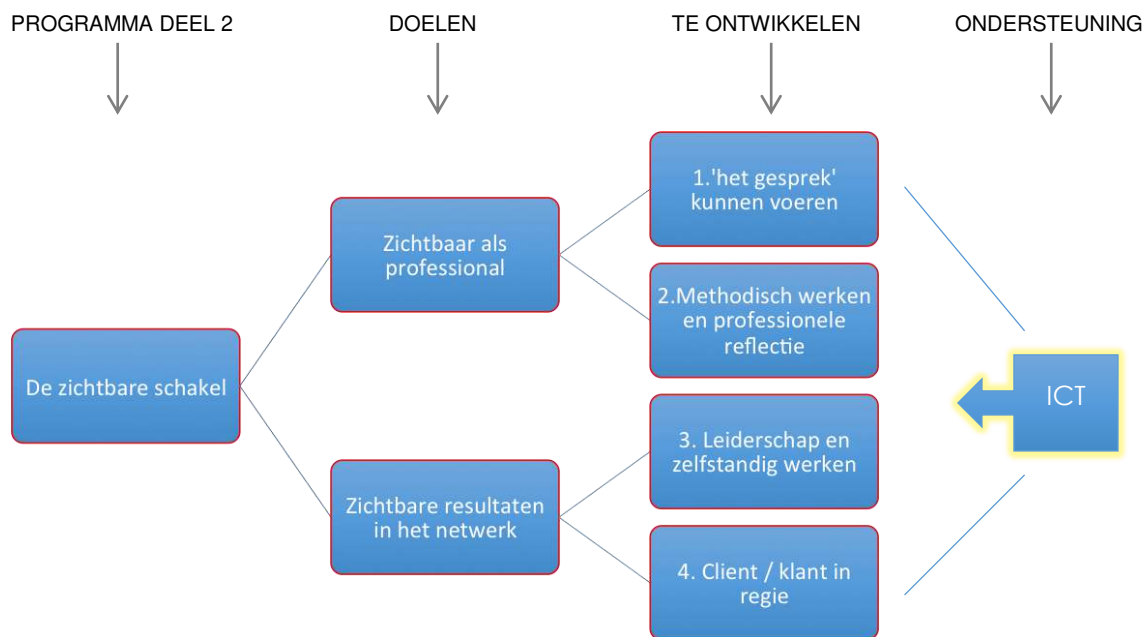
## 4. Samen van Waarde, deel 2 – Plan van Aanpak

### 4.1. De centrale vraag in Samen van Waarde, deel 2

*Hoe zorgen we ervoor dat alle medewerkers en vrijwilligers van NNCZ zich dienstverlenend, professioneel en zichtbaar opstellen in het versterken van zelfstandigheid en regie bij de cliënt/klant?*

In het vervolg op Samen van Waarde, deel 1 worden een aantal thema's in het programma Samen van Waarde, deel 2 'De Zichtbare Schakel' in de omgevingscontext aangepakt.

Samenvattend getekend is het als volgt:



Figuur 2 Programma Samen van Waarde, deel 2

Binnen dit programma wordt aan het individu, de professional en het resultaat van handelen gewerkt. In 4 thema's wordt hiermee vormgegeven aan zichtbare resultaten. Werkgroepen bepalen op basis van kaders van de stuurgroep welke resultaten worden gehaald. Een team gaat vervolgens zelf met behulp van de leidinggevende en/of coach invulling geven aan de uitvoering om deze resultaten te behalen. Dit wordt door hen in de gezamenlijk bepaald. De coaches helpen bij de veranderingen in de teams, de leidinggevendens sturen op de resultaten en houden de voortgang in actieplannen bij. De behaalde resultaten worden besproken in de stuurgroep en worden vervolgens in het MP vastgesteld.

ICT-systemen helpen de kwaliteitsverbetering van Samen van Waarde te borgen. Nieuwe systemen, zoals bijvoorbeeld een nieuw ECD- en kwaliteitsmanagementsysteem, zijn ondersteunend en stimulerend om kwaliteitsverbetering tot stand te brengen. Professionele reflectie breidt zich hiermee uit met professioneel handelen. Dit vraagt om gedragsverandering om met elkaar en met onze cliënten/klanten om te gaan in het belang van het behalen van de gewenste resultaten van NNCZ.

## Hoofdresultaat: De zichtbare schakel

Alle medewerkers dragen uit wie we als organisatie zijn en waar we voor staan: in gedrag, in het vertellen en in het laten ervaren. Ieder op zijn of haar eigen manier, vanuit (bewustzijn van) de eigen toegevoegde waarde. Zowel in de eigen professionele rol als ook als schakel in het team, in de relatie met de cliënt en diens naasten, in de relatie met vrijwilligers en andere professionals. Iedereen van waarde: als ambassadeur, als zichtbare schakel.

Voor 2019 staan de uitwerkingen van thema's 3 en 4 centraal.

### 4.2. Thema 3: Leiderschap en Zelfstandig werken

Leiderschap, wordt snel en alleen maar geassocieerd met management- en leiderschapsfuncties. Deze vorm van leiderschap is formeel leiderschap. Maar los van een formele leider, geef je jezelf ook leiding. Er bestaat dus ook een interne leider! Dagelijks wordt onze interne leider frequent geraadpleegd. Wij zijn en worden betrokken in zeer veel situaties waarin je zelf je leider bent of zou moeten zijn. Vaak word je geleefd: in je omgeving gebeurt iets en dat beïnvloedt je en je reageert erop. Het is een reactie op een gebeurtenis. Het is reactief en niet proactief. Maar het kan ook anders. Met leiderschap beoogt NNCZ dat je je niet hoeft laten te beïnvloeden door wat er in je omgeving gebeurt, maar je kunt je eigen koers varen. Een proactieve attitude ontwikkelen..

Leiderschap en zelfstandig werken wordt hiermee ingezet om je doelen te realiseren door optimaal gebruik te maken van de aanwezige kwaliteiten en talenten. Hiermee is er een verbinding met het jaarthema van 2019: "Continu leren is nodig en leuk!".

Leiderschap en zelfstandig werken bevindt zich hiermee op alle niveaus van de organisatie en gaat over het ontwikkelen van eigenaarschap. Dit proces wordt gefaciliteerd door het geven en nemen van zowel vertrouwen als ruimte. Namelijk, iedereen is eigenaar van zijn/haar eigen werkproces. Het betreft verantwoordelijkheid nemen voor jouw deel in relatie tot het geheel. Met als doel het beter maken van de werkprocessen voor je team en vooral ook over het beter maken van processen voor cliënten en hun netwerk.

### 4.3. Thema 4: Klant / Cliënt in regie

*"Niemand in deze wereld kan steeds precies doen wat hij wil. Hij kan echter wel zelf beslissen hoe zijn weg te vinden te midden van de beperkingen en kansen in de buitenwereld hem biedt"*

(Hollis in Donkers, 1998, p.82)

Bovenstaande citaat is een duidelijke weergave van de werkwijze die NNCZ voor ogen heeft bij dit thema. De dienstverlening aanbieden van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat', door aansluiting te vinden bij de mogelijkheden van de cliënt/klant. Dit vraagt om de vertaalslag dat het zorgproces niet langer leidend is in de wijze waarop gehandeld wordt. Met de cliënt/klant wordt samengewerkt aan werkbare oplossingen die passen binnen de kader van de mogelijkheden. De cliënt bepaalt hiermee de eigen beslissingen die het neemt over de manier van leven en werken en op welke wijze de ondersteuning

en hulpverlening ingezet wordt. In aansluiting op thema 3 wordt hier aangesloten op de zelfredzaamheid van de cliënt/klant.

Deze manier van werken vraagt om aanpassing in houding en bejegening van ons als professional om de aansluiting te kunnen maken bij de behoefte van de cliënt/klant, op een manier waarop volgens de opvatting van de professional het beste voldaan kan worden aan de vraag van deze cliënt/klant. Deze ondersteunende rol vraagt om rust, geduld, begrip, creativiteit en respect om zelfregie bij de ander te kunnen versterken: de focus wat kan de cliënt/klant nog wél, zal in ins handelen tot uitdrukking moeten komen.

#### 4.4. Middelen

##### Tijd

Vanaf 1 januari 2019 tot en met 31 december 2019 wordt het programma Samen van Waarde, deel 2 doorlopen. Zie H. 4.5 bijlage voor de planning..

##### Geld

In de begroting 2019 is 5% van de jaaromzet als financiële ruimte opgenomen voor bekostiging van het professionaliseringsprogramma, incl. inzet van coaches. Het totale budget dekt ruim de kosten voor verdere uitrol van het professionaliseringsprogramma in 2019.

##### Kwaliteit

De inhoud van de kaderbrief van 2019 geldt als randvoorwaarde. Alle onderwerpen die daarin genoemd staan, zijn samen met het kwaliteitsplan in het programmaplan Samen van Waarde, deel 2 samengevat.

Het jaarplan 2019 is de vertaalslag op organisatieniveau van de kaderbrief. Dit jaarplan wordt per werkgebied vertaald naar een jaarplan per werkgebied. In het jaarplan vormt Samen van Waarde een integraal onderdeel wat in de actieplannen per gebied in concrete resultaten wordt uitgevoerd.

Er wordt gewerkt met coaching-on-the-job. Daarbij worden duidelijke kaders gesteld waarbij de gebiedsleidinggevende opdrachtgever is, in het belang van de uitvoer van de doelen van dit professionaliseringsprogramma. Coaching wordt flexibel ingezet, op behoefte van de medewerkers en/of team en kan per werkgebied verschillen. Successen worden gedeeld tijdens het MP, waarmee op organisatieniveau (van elkaar) geleerd wordt en de doelstellingen van het programma nauwlettend gevolgd worden.

Coaching kan gebeuren door externe coaches, maar ook door leidinggevendenden of medewerkers met coachende kwaliteiten en/of expertise op bepaalde onderwerpen (denk aan de medewerkers die ingezet worden in de rol van aanjaagfunctie).

##### Informatie

Intranet geldt als communicatiemiddel voor de voortgang van het programma en voor het delen van resultaten. Hierop worden de positieve resultaten met elkaar gedeeld, geschreven aan de hand van

een casuïstiek. De gebiedsleidinggevenden zijn hiervoor de initiators, onder eindredactie van de proceseigenaar van het professionaliseringsprogramma Samen van Waarde.

#### Organisatie

De manager HR is proceseigenaar van het programma Samen van Waarde, deel 2. Dat houdt in dat deze persoon de sturende kracht is van het professionaliseringsprogramma, binnen alle onderdelen van de organisatie. De directeur-bestuurder is als opdrachtgever eindverantwoordelijk.

De stuurgroep bestaat minimaal uit: de proceseigenaar, de bestuurder, de bestuurssecretaris, een gebiedsleidinggevende, een manager ondersteunende dienst en een afvaardiging van de OR. In deze samenstelling wordt regelmatig de koers, voortgang en kaders besproken.

Ook wordt er gebruik gemaakt van bestaande groepen in de organisatie als van aandachtsvelders en kenniskringen. Deze groepen worden gevraagd om op bepaalde thema's of onderwerpen om inhoud en actie aan de implementatie en borging van het programma te geven.

De resultaten worden teruggekoppeld aan de stuurgroep Samen van Waarde en vervolgens in het MP worden vastgesteld.

#### Opvolging:

Door de stuurgroep wordt, uiterlijk in april 2019, per beschreven acties in H. 4.5 bepaald worden hoe we meten en opvolgen wat het resultaat is van de uitgezette acties.

#### 4.5. Planning

Wat	Hoe	Wie regelt dat	Wanneer	Gereed	
<b>Thema 3: Leiderschap en zelfstandigheid</b>	- Wat is zelfstandigheid binnen NNCZ i.r.t. missie en visie? Beschrijven einddoel t/m 2021 in jaarschijven	Stuurgroep i.s.m. kenniskringen	Q2	December 2019	
	- Naleven van de gedragscode (op basis van kernwaarden) en governance	MP: Inspiratie bijeenkomst 'top 100'	Q2		
	- Implementeren nieuwe rollen bij leren en ontwikkelen	Kenniskring leren en ontwikkelen	Q1 t/m Q4		
	- Medewerkers zijn aantoonbaar deskundig (zie kwaliteitskader en kwaliteitsplan NNCZ)	GL en managers OD	Q1 t/m Q4		
	- Er wordt gewerkt volgens normen voor kwaliteit en veiligheid (zie kwaliteitskader en kwaliteitsplan NNCZ)	GL en managers OD	Q1 t/m Q4		
	- Iedere medewerker heeft minimaal 1 leerdoel geformuleerd rond persoonlijk leiderschap en kan eind 2019 kenbaar maken wat er geleerd is, tevens heeft ieder team minimaal 1 teamdoel	Allen	Q1 t/m Q4		
	-Binnen ieder teamoverleg wordt 10 minuten besteed aan inbreng van verbetervoorstellen (zie kaderbrief)	Allen (format door KOB)	Q1 t/m Q4		
	-Assistenten Wonen en Assistenten Wonen en Zorg hebben voldoende competenties om in hun (nieuwe) functie zelfstandig (met hulp van collega-verzorgenden en verpleegkundigen) hun rol richting cliënten te vervullen, hiervoor ontwikkelen we een klein programma	Stuurgroep i.s.m. coaches en GV	Q3		

Wat	Hoe	Wie regelt dat	Wanneer	Gereed
<b>Klantgerichtheid stimuleren:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coaching op de werkvloer</li> <li>- Werken aan professioneel handelen</li> <li>-Persoonlijk begeleiders hebben vaardigheden ontwikkeld om gespreksvoering en dossiervoering in het kader van klantgerichtheid professioneel uit te voeren</li> <li>- Nieuwe arrangementen ontwikkelen vanuit de vraag van burgers uit dorpen/wijken/ gemeenten</li> </ul>	<p>Coaches en anderen onder aansturing van GL's/managers OD</p> <p>Ontwikkeling NNCZ programma door afd.HR en expert leren en ontwikkelen</p> <p>Allen</p>	<p>Q1 t/m Q4</p> <p>Start programma Q3</p> <p>Q1 t/m Q4</p>	<p>December 2019</p>
<b>Thema 4: Klant / cliënt in regie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vaststellen wensen van cliënt/klant, <b>zie *1</b></li> <li>- Sturen op zelfredzaamheid en samenredzaamheid en pas daarna inzet van een professional.</li> <li>- Toegevoegde waarde leveren op kwaliteit van leven en/of bijdragen in het oplossen van de vraag/het probleem.</li> <li>- Hoe heeft de cliënt een zinvolle dag? Weten wat de cliënt gewend is of prettig vindt.</li> <li>- De cliënt ontvangt passende en persoonsgerichte zorg die aantoonbaar in het ZLP staat (zie Kwaliteitsplan NNCZ).</li> <li>-Mantelzorgers ervaren een gelijkwaardige positie binnen het zorgproces en voelen zich ondersteund door professionals</li> </ul>	<p>Zorg en OD</p> <p>Zorg en OD</p> <p>Zorg en OD</p> <p>Zorg incl. Welzijn</p> <p>Zorg incl. Welzijn</p> <p>Zorg incl. Welzijn</p>	<p>Q2; continu</p> <p>Q1</p> <p>Q1 t/m Q4</p> <p>Q1</p> <p>Q1</p> <p>Q1 t/m Q4</p>	<p>December 2019</p>

Wat	Hoe	Wie regelt dat	Wanneer	Gereed
<b>Kennisontwikkeling over netwerkverbreding:</b>	- Binnen ieder werkgebied heeft minimaal 1 medewerker voldoende kennis en vaardigheden om tot netwerkverbreding voor een cliënt/ cliënten te komen	Zorg incl. welzijn	Q3  Q3	December 2019
	-Binnen ieder werkgebied is bij minimaal 10% van de cliënten aantoonbaar dat invulling van persoonlijke dienstverlening mogelijk is door netwerkverbreding	Zorg/welzijn	Q1 t/m Q4	

\*1: hierbij wordt de cliënt/ cliëntensysteem continue uitgenodigd dit vanuit een zodanig perspectief aan te geven dat de huidige waan van de dag of beperkt beeld van mogelijkheden niet bepalend is maar een werkelijk bij hem/haar persoonlijk levende wens of gewoonte of in het geval van de relatie OD – Klant vanuit een toekomstbestendige professionele werkwijze vanuit de kaders van de NNCZ of andere bepalende partijen.

#### 4.6. Resultaten van het programma 2019

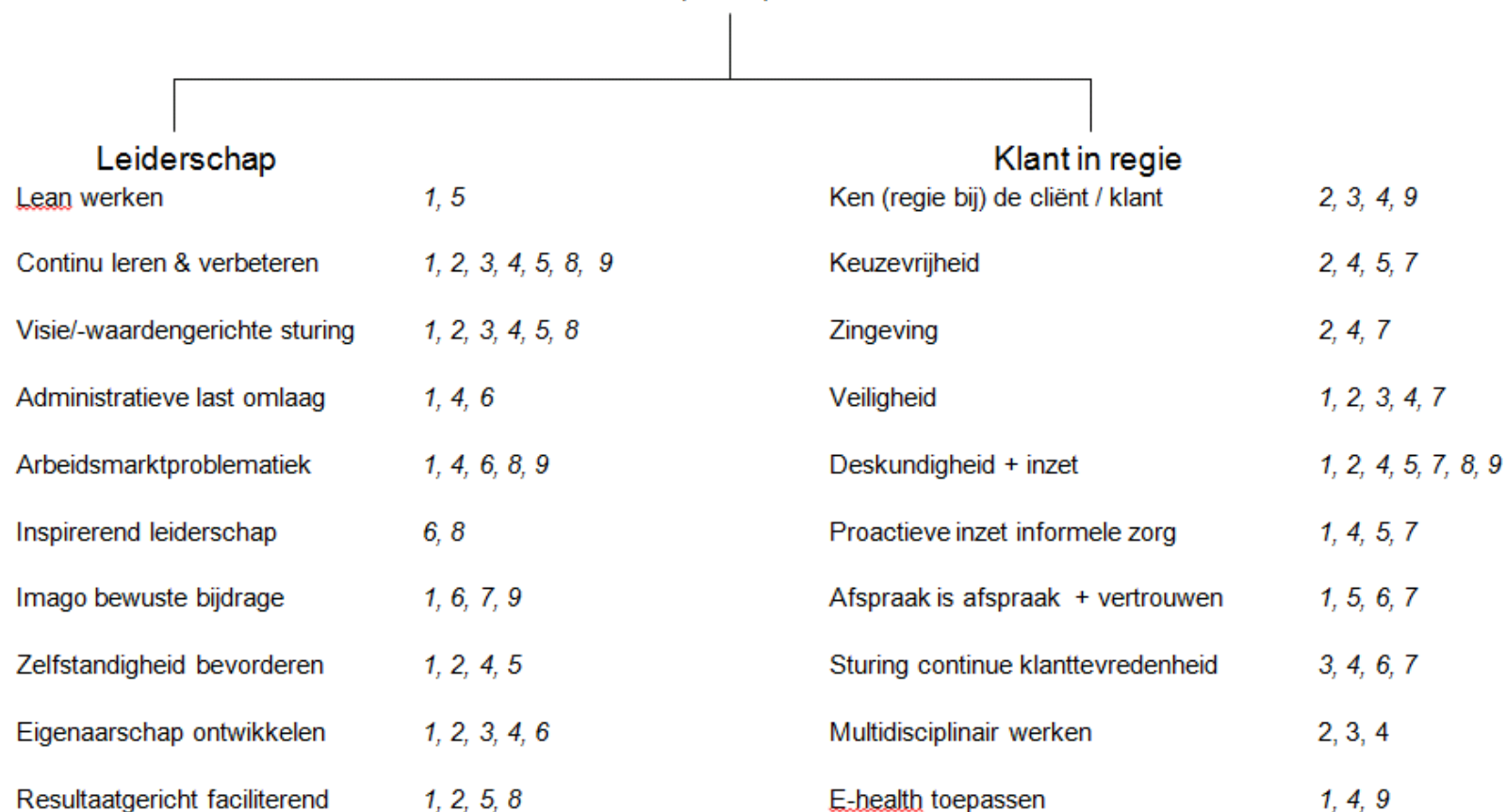
Het hoofdresultaat...	te bereiken door deze subresultaten...	te bereiken door deze deelsresultaten...	met een programma gericht op:
<p>De zichtbare schakel</p> <p>Alle medewerkers dragen uit waar we voor staan: in gedrag, in kennis en kunde, in het vertellen en in het laten ervaren. Ieder op zijn of haar eigen manier, vanuit (bewustzijn van) de eigen toegevoegde waarde. Zowel in de eigen professionele rol in de relatie met de cliënt en diens naasten, in de relatie met de vrijwilligers en andere collega's. Iedereen van waarde: als ambassadeur, als zichtbare schakel.</p>	<p>Zichtbare resultaten Medewerkers sluiten aan bij de behoeften van de cliënt en diens naasten / klant</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medewerkers werken vraag- en klant- en resultaatgericht</li> <li>• Medewerkers hebben een duidelijke taak- en rolopvatting.</li> <li>• Medewerkers zijn taakvolwassen en zelfstandig</li> <li>• Medewerkers helpen cliënten/klanten in het behouden van eigen regie en faciliteren dit.</li> <li>• Medewerkers zijn aantoonbaar bezig met continue verbeteren en leren en ontwikkelen</li> </ul>	<p>Leiderschap en zelfstandig werken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medewerkers kennen de gedragsregels en kernwaarden, handelen hiernaar en spreken elkaar hier op aan.</li> <li>• Medewerkers werken zelfstandig en voelen zich verantwoordelijk voor de resultaten van het eigen werk.</li> <li>• Medewerkers staan naast de cliënt/klant als professional en reflecteert hier continu op.</li> <li>• Medewerkers zijn in staat om de juiste afweging en balans te maken en is in staat om (professionele) grenzen aan te geven.</li> </ul> <p>Cliënt/klant in regie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medewerkers kennen de (leef)gewoonten / verwachtingen van de cliënt/klant en weten wat voor hem belangrijk is</li> <li>• Medewerkers begrijpen wat 'cliënt/klant in regie' is, kunnen dit uitleggen en handelen er naar</li> <li>• Medewerkers helpen de cliënt/klant in de eigen zelfstandigheid en/of taakinfilling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duiding van 'zelfstandigheid'</li> <li>• Naleven van gedragsregels en aangeven van (professionele) grenzen</li> <li>• Uitwerking van eigenaarschap en naleving van afspraken en gezamenlijke verantwoordelijkheid</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewustwording en uitvoering van eigen rol in het verbinden van mensen en leveren van een waardevolle bijdrage</li> <li>• Netwerken als uitgangspunt hanteren voor de invulling van eigen regie.</li> </ul>



Bijlage: 1 Samenhang van alle NNCZ (beleids)documenten, in relatie tot het professionaliseringsprogramma Samen van Waarde

## Samen van Waarde, deel 2\*

(2019)



1 = Kaderbrief/Jaarplan NNCZ, 2 = Versnellingsdocument verandertraject, 3 = Document onbegrepen gedrag, 4 = Kwaliteits(kader)plan, 5 = Plan van aanpak SyW, 6 = MTO, 7 = CTO, 8 = Visie Leren & Ontwikkelen, 9 = Plan arbeidsmarkt vraagstuk

\* = Samen van Waarde, deel 1 maakt integraal onderdeel uit van de uitvoering van Samen van Waarde, deel 2