



Het uitgangspunt is **een positief mensbeeld**

In woon-zorghuis Molenkouter in Wichelen leggen ze niet alleen de bewoners in de watten, ook de werknemers worden er au sérieux genomen. In plaats van alles volgens het boekje te moeten doen krijgen ze ruimte voor initiatief en flexibiliteit. 'Natuurlijk zijn er altijd wel enkele mensen die de kantjes eraf lopen, maar voor die kleine minderheid willen we geen reeks van procedures maken waaraan iedereen dan moet voldoen,' zegt Melissa De Jaeger.

'In 2020 zijn we zorgwerkgever van het jaar!' Deze doelstelling legde het woon-zorghuis uit Wichelen zichzelf op. Iets vroeger dan gepland waagden ze begin dit jaar hun kans. De trofee van 'Zorgwerkgever van het jaar' haalden ze net niet binnen, maar toen ze een week voor de uitreiking te horen kregen dat ze genomineerd waren, bracht dat intern veel teweeg. Els Meuleman, directrice van Molenkouter: 'Iedereen liet alles vallen om een eigen promofilmpje in elkaar te steken. We hebben een fantastische week gehad. De spanning steeg naarmate de ontknoping naderde. We hebben niet gewonnen, maar toch is iedereen echt trots om hier te werken.'

Elkaar persoonlijk kennen

Huiselijkheid en persoonlijke aanpak vormen de basis in hun werking. Iedereen is even waardevol, of je nu aan de afwas staat of op kantoor zit. 'Verpleegkundigen kunnen met meer financiële voordelen evengoed aan de slag in ziekenhuizen waar duizend mensen werken,' zegt Els Meuleman. 'Maar onze troef is net de warme spontaniteit onder de medewerkers, iedereen kent elkaar bij naam. Zo hebben we iemand die wanneer ze meter wordt van een nieuwe collega, telkens doopsuiker meebrengt voor het team. Die echte,

warme betrokkenheid kleurt onze werking.' Maar er is meer volgens Melissa De Jaeger, coördinator Woonzorg: 'We vertrekken altijd vanuit een positief mensbeeld. We geloven dat iedereen hier komt werken om elke dag het beste van zichzelf te geven. Dat betekent dat we regels en procedures om elkaar te controleren laten vallen. We vertrouwen mensen en geven hun ruimte om hun werk te doen. Natuurlijk zijn er altijd wel enkele mensen die de kantjes eraf lopen, die heb je overal. Met hen gaan we dan in gesprek. Maar voor die kleine minderheid willen we geen reeks van procedures maken waaraan iedereen dan moet voldoen.'

Verwacht het onverwachte

Medewerkers weten dikwijls niet wat er die dag zal gebeuren. 'We kiezen niet altijd de meest evidente weg,' zegt Melissa De Jaeger. 'We proberen innovatief te zijn. Bij alles proberen we anders

dan anders te werk te gaan. Momenteel start een project vanuit "innovatie arbeidsorganisatie" waar we bepalen welke richting de organisatie in de toekomst uit moet. In het veranderteam zaten bewust niet alleen beleidsmedewerkers of leidinggevendenden, maar ook medewerkers van op de werkvloer. Dit team bewaakt het proces en omdat er mensen van uiteenlopende teams meedoen, houden we voeling met hoe de medewerkers de veranderingen ervaren. In werkgroepen die maximaal een tot drie keer samenkomen, werken we concretere zaken uit om de visie vorm te geven.'

Vanuit die visie wordt bijvoorbeeld bepaald of de schoonmaakkrachten deel zijn van het zorgteam of een eigen schoonmaakteam vormen. 'Hier willen we ver in gaan,' zegt Melissa De Jaeger. 'Waarom zou een medewerker uit de keuken met een passie voor zwemmen niet met enkele bewoners kunnen gaan

Els Meuleman:

'Mensen kunnen veel; als je ze autonomie geeft, kunnen ze zelfs bijna alles. We gaan bij onze medewerkers op zoek naar hun talenten en proberen hiermee te puzzelen.'



Alleen al de nominatie voor zorgwerkgever van het jaar bracht intern veel teweeg.



LAVIA AERTS



LAVIA AERTS

Iedereen, elke werknemers in elke functie, kan een zorgtaak opnemen.

zwemmen? Zo hebben we een werkster die nu samen met een bewoner alle gordijnen wast. De taak duurt iets langer, maar zowel de bewoner als de werkster ervaart het als een zeer waardevol moment. Het betekent niet dat alle schoonmakers zoiets moeten doen.' Voor Els Meuleman moeten we anders gaan denken, willen we werk werkbaar houden. 'Het werk moet interessanter worden, zodat mensen gepassioneerd blijven. Mensen kunnen veel; als je ze autonomie geeft, kunnen ze zelfs bijna alles. We gaan bij onze medewerkers op zoek naar hun talenten en proberen hiermee te puzzelen. Het is niet evident en soms stopt het ook, maar dan bespreken we dit open en eerlijk. Bij problemen zoeken we in overleg naar oplossingen. Onze medewerkers zijn dat al zo gewend dat ze bij elke vraag die ze stellen zelf spontaan reageren met: "Nu zul je weer vragen wat we er zelf van denken, zeker?"'

Jobs anders invullen

Binnenkort neemt de thuiszorgdienst zijn intrek in het woon-zorghuis. Els Meuleman verwacht dan meer kruisbestuiving. Nu al lopen er experimenten door de dienstenchequeonderneming met de eigen schoonmaakdienst van het woon-zorghuis te combineren. 'Mensen die voltijds willen schoonmaken, stellen we voor om halftijds binnen de dienstenchequeonderneming te werken en halftijds binnen het woon-zorghuis. Werken bij mensen thuis slurpt onze medewerkers op, ze

Melissa De Jaeger:

'Door als werkgever mee te gaan in de flexibiliteit waar zij om vragen, krijg je van de medewerkers flexibiliteit terug.'

komen dikwijls in moeilijkere situaties terecht, staan er alleen voor, dikwijls met beperkte middelen. Door de combinatie met het woon-zorghuis hebben ze afwisseling, hier kunnen ze dan wel terugvallen op een collega en hebben ze aangepast schoonmaakmateriaal. Die combinatie houdt hun opdracht werkbaar.'

Anderzijds moet ook het woon-zorgcentrum flexibel blijven, er zijn meer en meer mama's in co-ouderschap die in de week dat de kinderen er zijn, meer thuis willen blijven, en in de week dat ze er niet zijn, meer uren willen werken. 'Door als werkgever mee te gaan in die flexibiliteit krijg je van de medewerkers flexibiliteit terug,' zegt Melissa De Jaeger. 'Medewerkers appreciëren dat en weten dat die flexibiliteit natuurlijk eindig is. Iedereen vrij op woensdagnamiddag lukt niet, maar we zoeken samen naar oplossingen.'

Durven investeren

Het lokale bestuur investeert zelf in extra personeel. De gemeente Wichelen legt al verschillende jaren bij. 'Hiervoor brengen we via een werkvolume-meter de stijgende zorgzwaarte en het noodzakelijke personeel in kaart,' zegt Els Meuleman.

'Met een onderbezetting kun je nooit een positieve dynamiek creëren. Ook voor leidinggevendenden maken we een inhaalbeweging,' zegt Melissa De Jaeger. 'Oorspronkelijk werkte een hoofdverpleegkundige voor 76 bedden, ondertussen breidde dit uit, zodat er bij de vier afdelingen telkens een hoofdverpleegkundige is. In een traject van vier jaar werkten we samen aan een gedeelde basis over coachend leidinggeven en nu organiseren we regelmatig intervisie.'

In de toekomst blijft het voor Melissa De Jaeger en Els Meuleman de grote uitdaging om het werk werkbaar te houden. 'Gelukkig hebben we niet veel verloop, maar bijvoorbeeld deeltijdse zorgkundigen aanwerven is niet evident. Onze loonschalen, het aantal vakantiedagen en de lange aanwervingsprocedures, er speelt eigenlijk niets in ons voordeel. Hier kunnen lokale besturen nog veel in verbeteren. Gelukkig is werken in de zorg vaak een passie voor mensen en door hun bij ons ruimte te geven, hebben we wel een belangrijke troef in handen om medewerkers aan ons te binden.' ■

JOKE VANDEWALLE IS VVSG-STAFMEDEWERKER ZORG