

**‘Het zijn juist de ‘echte’  
dingen waar mensen  
behoefte aan hebben’**



# Zorgen voor de zorgprofessional

**Hoe kom je erachter wat je medewerkers écht willen als het gaat om geluk en vitaliteit op de werkvloer?**

**Door het ze op de man (of vrouw) af te vragen. RSZK ZorgProfessionals deed het. En het leverde verrassende antwoorden op.**

RSZK ZorgProfessionals is een grote ouderenzorginstelling met acht woonzorglocaties, een zorgboerderij, hospice, thuiszorg en welzijnsdiensten in de Kempen, Veldhoven en Waalre. Ongeveer 1800 medewerkers en maar liefst 1000 vrijwilligers verlenen elke dag uiteenlopende zorg en dienstverlening aan kwetsbare ouderen in de regio. Vanwege haar omvang en brede werkveld, heeft RSZK het welzijn van haar mensen hoog in het vaandel staan. 'Wie zorgt, moet zelf ook goed verzorgd worden' is de gedachte. Begin vorig jaar startte RSZK met een onderzoek naar geluk en vitaliteit op de werkvloer. Ze vroegen medewerkers wat zij denken nodig te hebben om goed in hun vel te zitten op het werk. Wat was de aanleiding?

"Sinds 2017 voeren we ons meerjarenbeleidsplan 'Thuis kan overal,'" vertelt Marjolein van Mierlo-Kuijpers, manager Strategie & Innovatie bij RSZK. "We willen ouderen hiermee zo veel en zo lang mogelijk de regie over hun eigen leven geven. De cliënt bepaalt waar hij de gewenste zorg wil ontvangen. Hiermee is 'thuis' niet langer afhankelijk van een plaats, maar meer een vertrouwde omgeving waar aandacht, liefde en zorgzaamheid samenkomen. Deze visie vraagt wel wat van onze medewerkers. Ondernemerschap onder andere. Maar ook passie, proactief zijn en zelf verantwoordelijkheid durven nemen. Dit alles

lukt beter als je goed in je vel zit. Vanuit het management en goed werkgeverschap rees daarom de vraag hoe we onze medewerkers hierbij kunnen helpen. Werkgever en werknemer hebben natuurlijk allebei hun verantwoordelijkheid op het gebied van vitaliteit, maar we willen onze medewerkers er bewust van maken dat 'zorgen voor jezelf' een belangrijke voorwaarde is goed om voor de ander te kunnen zorgen."

## Design thinking

Hoe kom je er als organisatie achter waar mensen behoefte aan hebben op het gebied van vitaliteit? Het is een breed begrip en betekent niet voor iedereen hetzelfde. HR-adviseur Marlin Zwaans en Karlijn van Limpt (fysiotherapeut en

met de design thinking methode. Deze methode wordt oorspronkelijk gebruikt bij het ontwikkelen van nieuwe producten. Denk als voorbeeld aan een broodrooster. Vooraf stellen de ontwerpers vragen als: welke functies moet hij hebben, hoe groot mag hij zijn, welke kleur, enzovoort. Het leek ons interessant om dit nu eens niet voor een product, maar voor een programma te doen."

## Dwarsdoorsnede

Karlijn: "We maakten een dwarsdoorsnede van het personeel en hebben deze mensen in stijl uitgenodigd. Zij kregen elk een appeltje van hun leidinggevende met daaraan een kaartje met een persoonlijke boodschap. In sessies van anderhalf uur – en in groepjes van ongeveer 12 medewerkers – spraken we in totaal 84 mensen over het onderwerp vitaliteit. Dit ging in fasen. Eerst lieten we hen een moodboard maken: waar denk je aan bij het woord vitaliteit? Daarna interactief: wat gaat er goed en wat kan er beter? Uiteindelijk hebben we daarop doorgevraagd: wat vind je belangrijk in een vitaliteitsprogramma? Daar kwamen

**'In je eentje achter je bureau een plan bedenken: dat zou de makkelijke weg geweest zijn'**

voorzitter van de ondernemingsraad) zetten hun tanden in het project. Marlin: "De snelste weg zou zijn geweest om zelf een projectplan vitaliteit op te stellen. Gewoon, achter je bureau, in de hoop dat je het juiste doet. Maar dan weet je nooit zeker of mensen er écht op zitten te wachten. Via via kwam ik in aanraking

heel andere dingen uit dan we vooraf hadden gedacht." Marlin vult aan: "En dat was mooi, want toen wisten we dat we iets waardevols in handen hadden."

## Sportabonnement

Karlijn: "We hadden verwacht veel materiële zaken te horen: een sporta-

bonnement, fruit op het werk, misschien een elektrische fiets? Maar het zijn juist de echte, fundamentele dingen waar mensen behoefte aan hebben: vaker in gesprek gaan met elkaar, een kijkje in de keuken bij een collega, vaker met het team samen iets doen. De kernwaarden van RSZK – gepassioneerd, persoonlijk en samen – kwamen er heel duidelijk in terug. Dat vond ik mooi om te zien.” Marjolein: “Samenwerken wordt door veel RSZK’ers gezien als belangrijkste energiebron. We zijn trots op wat we doen en op elkaar! En dat mag vaker gedeeld en gevierd worden. Onze medewerkers weten heel goed weten waar ze behoefte aan hebben. Maar het is aan ons om die dialoog rondom vitaliteit op te zoeken en te blijven faciliteren, overal in de organisatie.”

## Vitaliteit als competentie

Dat vitaliteit iedereen raakt, blijkt wel uit het feit dat het project door de hele organisatie is omarmd. “Het is ons heel goed gelukt om dit samen te doen”, vertelt Karlijn. “Van bedrijfsarts tot teammanagement, van medewerkers tot OR: het onderwerp is echt van ons allemaal geworden. Het appeltje met een hartje erin is daarvan het herkenbare symbool. De kunst is om dit nu vast te houden en verder te gaan in de ‘geest’ van het appeltje.”

Marjolein vervolgt: “Daar zit inderdaad de uitdaging. Vitaliteit is geen product of tool. Het is meer dan alleen ‘lekker in je vel zitten’, vitaliteit is een competentie. Dit integreren lukt niet van de één op de andere dag. We zullen het onderwerp moeten blijven verankeren in ons leiderschap, onze cultuur en bedrijfsvoering, zodat het als het ware terechtkomt in het dna van elke RSZK-medewerker.”

## Bewustwording

In totaal zijn er acht vitaliteitsacties geformuleerd voor 2018, waar samen praten over vitaliteit er eentje van is. Het eerste tastbare resultaat werd al uitgedeeld op de afdelingen: gratis fruit. “Ook gaan we een online module aanbieden om de mentale fitheid van medewerkers te versterken”, vertelt Marlin. “Daarnaast hopen we onder andere door onze deelname aan onder andere de Sterk in je Werk-week van Transvorm meer bewustwording rond vitaliteit te creëren. Dat vitaliteit iets is waar we samen verantwoordelijk voor zijn, is een belangrijk onderdeel van dit bewustwordingsproces.”

## Gewoon doen!

Voor andere organisaties die aan de slag willen met dit (of een ander) onderwerp volgens de design thinking methode hebben Marlin, Karlijn en Marjolein één tip: gewoon doen! Marlin: “Het is zo waardevol om dit met je medewerkers samen te doen. Mensen kennen zichzelf het beste en weten vaak heel goed waar ze behoefte aan hebben. Het is aan ons om er naar te vragen in een open, veilige en waarderende omgeving.” “Benader mensen vanuit hun eigen veerkracht en regie”, besluit Marjolein. “Dan laat je ze groeien en ontwikkelen op een manier die bij ze past. En daar komen de mooiste dingen uit!”

## Top 5 interventies

Wat draagt bij aan meer vitaliteit op het werk volgens medewerkers van RSZK?

- Samen met collega’s praten over ontwikkelingen in het werk of de regio.
- Samen met de preventiemedewerker afspraken maken en oplossingen bedenken voor onveilige en ongezonde werksituaties.
- Backpacken binnen de eigen organisatie: talentvolle collega’s bezoeken op andere locaties voor coaching, inspiratie en ondersteuning.
- In het team praten over vitaliteit: wat gaat er al goed en wat is nog nodig?
- Iets leuks doen met het team!



V.l.n.r. Marjolein van Mierlo-Kuijpers (manager Strategie & Innovatie),  
Marlin Zwaans (HR-adviseur) en Karlijn van Limpt (fysiotherapeut en voorzitter van de OR).