



Implementatiewijzer 8-fasenmodel

**Een waarderende aanpak voor
het implementeren van het
8-fasenmodel in uw organisatie**



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Aan de slag met het 8-fasenmodel?

U leest deze implementatiewijzer omdat u overweegt het 8-fasenmodel in uw eigen organisatie te implementeren. Het 8-fasenmodel is een manier voor hulpverleners om holistisch, integraal en krachtgericht en vanuit een positieve grondhouding samen met maatschappelijk kwetsbare cliënten te werken aan behoud of verbetering van de kwaliteit van leven op alle levensdomeinen. De implementatiewijzer bevat adviezen om het 8-fasenmodel op maat te maken voor uw eigen organisatie. We geloven niet in blauwdrukken; de methode geeft u alle ruimte om het te laten aansluiten bij uw eigen wensen en context.

Het 8-fasenmodel als effectieve interventie

Het 8-fasenmodel werkt als methode voor planmatig werken met cliënten in de maatschappelijke zorg. Deze methode is uitgebreid beschreven in *Het 8-fasenmodel. Cliënten in de maatschappelijke zorg begeleiden*. Bekendheid met die publicatie dient als voorwaarde voor succesvolle implementatie ervan.

Veranderen vanuit een positieve benadering

Een positief mensbeeld vormt de basis voor het 8-fasenmodel. Er is aandacht voor het gezonde, uitgaande van een geloof in verandering en zelfherstellend vermogen van mensen. Het geloof in verandering is het vertrekpunt in de hulpverlening. De aanpak in het 8-fasenmodel is krachtgericht, dat wil zeggen dat hulpverleners aansluiten bij de eigen kracht van de cliënt.

Er is een betere samenwerking. Ik geniet ervan om samen met collega's cliëntenoverleg te houden. Het dwingt om m'n ideeën aan te scherpen, zelfkritisch te zijn. Ik krijg tips van anderen en hoor over hun invalshoeken. Het geeft me energie. Hulpverlener die met het 8-fasenmodel werkt

Deze grondhouding is niet alleen zichtbaar in de relatie tussen cliënten en hulpverleners, maar op alle niveaus van uw organisatie. Stuurt u uw medewerkers ook krachtgericht aan? Worden zij aangesproken op hun kwaliteiten? Krijgen zij ruimte om zelf richting te geven aan hun professioneel handelen? Er is sprake van een parallelproces: de gewenste bejegening naar cliënten loopt parallel met die naar medewerkers.

Krachtgericht werken raakt aan alles wat u doet in uw organisatie. Het begint bij de vraag waar uw kracht ligt en hoe u die kracht met collega's wilt inzetten ten behoeve van de cliënt. In organisaties waar een sterke

beheers- en controlecultuur heerst, zal een krachtgerichte benadering naar cliënten weinig kans van slagen hebben. Organisaties die echter hun medewerkers veiligheid, ruimte en vertrouwen bieden, hebben een goede voedingsbodem om het 8-fasenmodel tot zijn recht te laten komen. Als verantwoordelijke voor de implementatie, in welke functie dan ook, heeft u een sterke voorbeeldfunctie. In de dialoog met cliënten, medewerkers, mantelzorgers en externen straalt u de visie op deze vernieuwing uit. Daarbij helpt het om succesverhalen, positieve ervaringen, wensen en mogelijkheden actief te onderzoeken.

VOORBEELD

Parallelproces bij een voorziening voor dak- en thuislozen in Arnhem

Ambities richting cliënten	Betekent richting medewerkers
Hoe inventariseren we de aanwezige kracht van cliënten?	Hoe inventariseren we de aanwezige kracht van medewerkers?
Hoe versterken we de eigen kracht van cliënten?	Hoe versterken we de eigen kracht van medewerkers?
Hoe stimuleren cliënten elkaar in hun kracht?	Hoe stimuleren we als professionals elkaar in onze kracht?

Waarderend vernieuwen

Een aanpak die goed aansluit bij de visie van het 8-fasenmodel, is het waarderend vernieuwen ('Appreciative Inquiry'). We adviseren om het 8-fasenmodel met deze aanpak te implementeren. Het 8-fasenmodel en de waarderende aanpak hebben namelijk een vergelijkbare positieve grondhouding en visie op verandering. Het 8-fasenmodel is een visie op veranderen bij cliënten; het waarderend vernieuwen op organisatieverandering. Ze gaan hand in hand. Waarderend vernieuwen is door de Amerikaanse wetenschapper David Cooperrider ontwikkeld en krijgt ook in Nederland steeds meer belangstelling. Deze visie gaat uit van een positieve, waarderende manier van samenwerken en organiseren. Oftewel: wat gaat er wel goed en hoe kan dat nog beter? Die aanpak van organisatievernieuwing vinden we goed passen bij een methode die cliënten tot hetzelfde uitnodigt: zoeken naar hun eigen krachten en mogelijkheden. Daar ligt de grootste bron voor groei, is onze overtuiging.

Het waarderend vernieuwen kent de fasen: verkennen, verbeelden, vormgeven en verankeren. Deze implementatiewijzer is opgebouwd uit deze vier fasen.

Ondersteuning nodig?

Wilt u het 8-fasenmodel in uw eigen organisatie implementeren, dan nodigen we u van harte uit om eens met ons van gedachten te wisselen. Door onze jarenlange ervaring met de methode in allerlei werkvelden, worden wij graag betrokken bij de implementatie als adviseur of trainer.

Wilt u liever direct zelf aan de slag, kijk dan ook op www.8-fasenmodel.nl. Naast deze implementatiewijzer vindt u er ook andere publicaties, software, trainingen, formulieren en artikelen die de implementatie ondersteunen.

4 fasen van waarderend vernieuwen

-  **Verkennen (Discovery):** situaties, kwaliteiten en talenten in de begeleiding benoemen. Waar bent u trots op? Wat er is er aanwezig om krachtgericht te werken?
-  **Verbeelden (Dream):** Onder het motto 'alles wat aandacht krijgt, groeit' gaat deze fase om het visualiseren van de gewenste of ideale situatie. Deze toekomstdroom voor de begeleiding is het lonkend perspectief, zelfs als het maar ten dele gerealiseerd kan worden.
-  **Vormgeven (Design):** In deze fase gaat het om activiteiten die nodig zijn om de droom, de gewenste situatie dichterbij te brengen. De randvoorwaarden voor het methodisch werken worden gecreëerd.
-  **Verankeren (Destiny):** in deze fase krijgen grote doelen concreet vorm, soms in kleine acties. Het gaat er om het 8-fasenmodel, of delen daarvan, te verankeren in uw organisatie.

Verkennen

Doel

In de verkennende fase onderzoekt u wat er al goed gaat in de begeleiding aan cliënten. U verkent als het ware uw 'startsituatie' en ontdekt waar mensen enthousiast over zijn. Wat werkt en waarom? Alles wat goed gaat, kunt u behouden of versterken indien het aansluit bij de positieve benadering. Deze fase geeft een goed beeld van wat cliënten, medewerkers en externen waarderen aan de begeleiding.

KERNVRAGEN

- * Hoe ziet de begeleiding er nu uit?
- * Wat gaat er goed?
- * Waar zijn we trots op?
- * Wat willen we behouden?
- * Wat kan er beter?

Activiteiten

Breng de cultuur in kaart

Cruciaal in deze verkenning is de visie die u heeft op hulpverlening. Het 8-fasenmodel gaat sterk uit van het versterken van eigen kracht. Leeft die visie in uw organisatie? Enkele kenmerken die bij deze visie horen staan in het schema op pagina 6. Leg ze eens naast uw eigen praktijk. Wat ziet u dan? Waar liggen de sterke kanten in uw organisatie?

“De cultuuromslag is gigantisch: we kijken anders naar het werk, naar cliënten. We denken en doen anders: niet meer ad hoc, improviserend en reagerend, maar actief, gestructureerd, initiatief nemend. Logisch dat dit tijd nodig heeft. Hulpverlener die met het 8-fasenmodel werkt”

Krachtgerichte begeleiding	Niet-krachtgerichte begeleiding
De relatie tussen hulpverleners en cliënten berust op wederzijds respect, gelijkheid als mensen, compassie en begrip. In de 'wandelingen' praten hulpverleners onderling met groot respect over hun cliënten.	De relatie tussen hulpverleners en cliënten berust op hiërarchie en ongelijkheid. In de 'wandelingen' overheerst teleurstelling over cliënten.
Er is vertrouwen in cliënten en hun mogelijkheden om te herstellen. Dat vertrouwen is terug te vinden in de cliëntdoelen die gesteld worden.	De hoop op herstel is opgegeven en teleurstelling bij terugval of falen overheerst in de cultuur. Ambities voor cliënten worden laag ingezet, om teleurstellingen te voorkomen.
Hulpverleners coachen cliënten in hun persoonlijke groei en ondersteunen hen bij het herstel van hun dromen, ambities en doelen.	Hulpverleners nemen de regie van de cliënt over en zijn sturend in de begeleidingsdoelen die zij stellen.
Cliënten voeren de regie over hun begeleidingsdoelen en -aanpak, in overleg met mantelzorgers, naasten en andere belangrijke betrokkenen. Ze zijn zelf eigenaar van hun begeleidingsplan.	Cliënten hebben inspraak in hun begeleidingsdoelen, maar vooral doelen van anderen bepalen het begeleidingsplan. Hun begeleidingsplan is alleen bij professionals bekend.
In de begeleiding is veel aandacht voor zelfregie, zelfmanagement, zelfzorg en psycho-educatie.	In de begeleiding is weinig aandacht voor zelfregie, zelfmanagement, zelfzorg en psycho-educatie.
Zo gewoon mogelijk meedoen in de samenleving staat voorop in de begeleiding op alle leefgebieden: zo gewoon mogelijk wonen, werken en leren. Cliënten komen in contact met burens, vrijwilligers, familie, kennissen en werkgevers.	Cliënten zijn afgezonderd van de buurt of wijk. Cliënten hebben in hun dagelijks leven vooral met andere cliënten of hulpverleners te maken.
Cliëntenparticipatie en ervaringsdeskundigheid staan hoog in het vaandel van de organisatie. Cliënten worden actief betrokken in allerlei beslissingen, op informele en formele manier. Ervaringsdeskundigen krijgen een prominente plek in de organisatie.	Cliëntenparticipatie is vooral een formele eis waaraan voldaan wordt. De ervaring van (ex-) cliënten blijft onbenut.

▶ Verken wat er goed gaat

U inventariseert wat er allemaal al is en wat goed werkt rondom krachtgericht werken. Wilt u alles verkennen of wilt u inzoomen op een specifiek onderdeel van de begeleiding? Het 8-fasenmodel raakt direct of indirect aan alles in uw organisatie: bejegening naar cliënten, onderlinge samenwerking, samenwerking met mantelzorgers en externen, personeelsbeleid. Het is van belang te onderzoeken in hoeverre de krachtgerichte visie al in uw organisatie leeft en welke betekenis mensen er aan geven. Eigen kracht is best een 'grote term' die door iedereen onderschreven zal worden. Maar vooral de vertaling naar de praktijk is cruciaal: in hoeverre is die eigen kracht zichtbaar in het dagelijks handelen van hulpverleners en cliënten? Wat betekent eigen kracht concreet?

▶ Houd waarderende interviews

Het gaat in deze fase om verhalen. Verhalen van cliënten, medewerkers en stafleden. Deze verhalen geven inzicht in ambities, verlangens en waar de energie voor verandering ligt. Het stellen van waarderende vragen speelt hierbij een essentiële rol. Dit kunt u doen door waarderende interviews.

Hieronder staan de vragen waar u mee aan de slag kunt.

- * Wanneer werkte jij krachtgericht? Vertel kort over een succesvolle situatie waarin jij dit deed? Wat deed je? Waarom?
- * Wat heb je hiervoor nodig? Wat brengt jou in beweging?
- * Hoe zou je meer kunnen doen op het gebied van krachtgericht werken vanuit je eigen rol?

- * Welke actie, die je bij wijze van spreken morgen al kunt uitvoeren, volgt hieruit?
- * Wat zou jouw organisatie kunnen doen om je hierbij te helpen?

Niet alleen leveren deze verhalen belangrijke informatie op, over het algemeen zorgt het ook voor enthousiasme bij degene die geïnterviewd wordt. Het zet een positieve toon voor het implementatietraject. Daarbij helpt het om te benadrukken dat niet alles anders zal worden, maar dat u wilt voortbouwen op de positieve zaken die er zijn.

▶ Maak de balans op

Deze fase sluit u af met het opmaken van de balans: waar staan we nu als organisatie? Dit overzicht helpt ook bij het vaststellen van verbeterthema's: waar is verbetering nodig of wenselijk? Betrek in al deze stappen natuurlijk cliënten in een klankbordgroep, projectteam, adviesgroep of in welke geschikte rol dan ook.



TIP

De bakens voor Welzijn Nieuwe Stijl vormen een goede basis om met het 8-fasenmodel te werken. Wilt u weten hoe uw organisatie ervoor staat, vul dan gezamenlijk ook de Wmo reflectietool in. Wat valt daarin op? Zie www.wmoreflectietool.nl

Verbeelden

Doel

De fase van verbeelden gaat over een aansprekend beeld van de toekomst. Wat wilt u bereiken in de begeleiding aan cliënten? Welke elementen wilt u versterken of ontwikkelen? Waar wilt u accent op leggen? Op welke manier merkt u straks dat het gelukt is? Voordat u in fase 3 en 4 gaat kijken naar de mogelijkheden van het 8-fasenmodel voor uw eigen organisatie, verkent u in deze fase eerst het lonkend perspectief dat leeft bij uw cliënten, medewerkers, opdrachtgevers en andere betrokkenen. Een sterk gemeenschappelijk beeld van de nabije toekomst geeft energie in het implementatieproces.

Activiteiten

Bepaal het lonkend perspectief

Er kunnen verschillende redenen zijn om met het 8-fasenmodel te gaan werken. Met dit model hoopt u al een antwoord te vinden op een wens, een verlangen, een droom in uw organisatie. Natuurlijk kunnen er ook verschillende verlangens bestaan. Om u een beeld te geven staan in het kader enkele voorbeelduitspraken van professionals die met het 8-fasenmodel zijn gaan werken. Welke spreken u het meeste aan?

Het 8-fasenmodel...

- ... geeft meer kwaliteit.
- ... biedt maatwerk aan cliënten.
- ... bevordert de samenwerking.
- ... laat de regie bij de cliënt.
- ... ondersteunt de dialoog met cliënten.
- ... geeft de begeleiding een kop en een staart.
- ... brengt meer structuur in de begeleiding.
- ... brengt een cultuurverandering teweeg waarin denken in mogelijkheden centraal staat.

KERNVRAGEN

- * Hoe ziet ons ideaalbeeld eruit?
- * Waar dromen we van?
- * Wat willen we graag bereiken?
- * Wat zijn onze motivaties?

Door het uitvoeren van waarderende interviews in de eerste fase, heeft u van professionals een beeld gekregen waar zij al krachtgericht werken en wat er nodig is om dat verder te bevorderen. Nu is het tijd om dat wat naar boven gehaald is te verbeelden. De kunst van het dromen en buiten kaders denken is belangrijk in deze fase. Op verschillende manieren kunt u de verlangens inzichtelijk maken. De waarderende aanpak maakt daarbij ook gebruik van creatieve werkvormen zoals tekenen of dichten.

Werkvormen

- * U kunt uitspraken op kaartjes uitprinten en op tafel leggen in een groep meedenkers. Welke kaarten zijn voor uw team het meest belangrijk en waarom?
- * Om verlangens te leren kennen, kunt u ook een aantal foto's, kaarten of beelden op tafel leggen en met elkaar bespreken. De vraag kan dan zijn: op welke manier willen we ons werkproces inrichten? Of: op welke manier willen we graag met onze cliënten samenwerken?
- * U kunt cliënten en/of medewerkers ook vragen hun ideaalbeeld te tekenen.

VOORBEELD

Bepaal de meerwaarde van het 8-fasenmodel

Aan het einde van de verbeeldingsfase checkt u:

- * Sluit de krachtgerichte visie van het 8-fasenmodel aan bij onze visie?
- * Is er een brede motivatie om met het 8-fasenmodel te werken?
- * Voegt het 8-fasenmodel iets toe?

Kunt u deze vragen met 'ja' beantwoorden? Dan is de kans groot dat het 8-fasenmodel voor uw organisatie een meerwaarde heeft en kunt u door naar de volgende fase.

Vormgeven

Doel

In deze fase worden de dromen concreet. Op welke manier gaat u werken aan het gezamenlijke toekomstbeeld? In hoeverre past dat wat u wilt bij het primaire proces van begin tot eind, van aanmelding tot uitstroom zoals in de acht fasen beschreven? Welke acties zijn nodig om de geformuleerde toekomst te realiseren? Het team gaat meerdere ideeën uitwerken om de verandering tot stand te brengen. Gezamenlijk kiest u voor het plan met de meeste energie en impact in de gewenste richting.

KERNVRAGEN

- * Hoe geven we het 8-fasenmodel vorm in onze eigen organisatie?
- * Hoe maken we het 8-fasenmodel op maat?
- * Welke van onze kwaliteiten kunnen we benutten in dit proces?
- * Welke rol willen onze cliënten hierin hebben?
- * Wat past bij onze organisatie?

Activiteiten

Breng de acht fasen in beeld

Ga na hoe het primaire proces verloopt van begin tot eind, van aanmelding tot uitstroom. Zijn de verschillende fasen in het primaire proces te herkennen? Inventariseer alle relevante instrumenten en onderzoek of deze gebruikt worden. Werken ze ook prettig? Bekijk bijvoorbeeld de huidige begeleidingsplannen: welke informatie, welke toon hebben ze? In hoeverre zijn cliënten hierin echt aan het woord? Hoe ervaren cliënten deze begeleidingsplannen? Leg ze naast de criteria van de begeleidingsplannen van het 8-fasenmodel: wat valt op? Waar is winst te behalen?

Het 8-fasenmodel nodigt me uit om te kijken naar iemands krachten en talenten. De instrumenten van het 8-fasenmodel ondersteunen me bij een positief gesprek met cliënten. Ik ben daardoor heel anders naar cliënten gaan kijken. Hulpverlener die met het 8-fasenmodel werkt

Ga gesprekken aan

Stimuleer professionals om aan de slag te gaan met de reflectievragen die beschreven staan in *Het 8-fasenmodel* of coördineer gespreksgroepen hierover. Doe hetzelfde met cliënten: hoe kijken zij tegen bepaalde vragen aan? Wees creatief om deze verhalen naar boven te krijgen. Schrijf bijvoorbeeld een prijsvraag uit voor de mooiste verhalen, maak een creatieve muur waar iedereen op kan schrijven wat hij goed vindt aan de begeleiding of speel de vraag in theatervorm uit.



Aan dit symbool herkent u de reflectievragen in *Het 8-fasenmodel*.

Focus op sterke kanten

In uw verkenning zult u sterke kanten tegenkomen, maar ook ontevredenheid of onduidelijkheden met betrekking tot de werkwijze. De verkenning geeft een beeld van waar jullie als organisatie staan, als het ware een nulmeting. In een waarderende benadering is het belang om expliciet te focussen op de sterke kanten: welke gewoonten, werkwijzen of instrumenten willen we behouden omdat ze goed werken? Wat gaat er goed?

Maak het 8-fasenmodel op maat

Essentieel voor het gaan werken met het 8-fasenmodel is het op maat maken van de methode voor uw eigen organisatie, veelal in een handleiding en kwaliteitsbeleid. Het ontwikkelproces is ontzettend waardevol. Betrek cliënten en teamleden om het draagvlak te vergroten. Het model moet bij hen 'in het hoofd en in de handen' zitten. Het resultaat is een concreet product van het proces met alle betrokkenen waarin de praktische werkwijze per fase wordt beschreven. En dat maakt deskundigheidsbevordering, coaching en sturing beter mogelijk. Voor elke fase geldt een concretisering en uitsplitsing met:

- * Wat (per taken)
- * Wie (verantwoordelijken)
- * Wanneer (planning)
- * Waar (plaats)
- * Waarmee (instrumenten, formulieren, checklists)
- * Hoe (kwaliteitseisen)

SCHEMATISCH:

8 fasen Werkwijze	Aanmelding	Intake	Opstart	Analyse	Planning	Uitvoering	Evaluatie	Uitstroom
Wat								
Wie								
Wanneer								
Waar								
Waarmee								
Hoe								

🔍 Bepaal de leefgebieden

Het 8-fasenmodel werkt met een zevental leefgebieden: zingeving, wonen, financiën, sociale relaties, lichamelijke en psychische gezondheid en werk & activiteiten. Ze staan uiteraard in verbinding met elkaar. De leefgebieden zijn mensgericht, dus niet probleemgericht. De leefgebieden zijn voor ieder mens relevant. Een leefgebied als verslaving vindt u daarom niet terug. Het 8-fasenmodel is oorspronkelijk ontwikkeld voor de maatschappelijke opvang. Als u het 8-fasenmodel op maat wilt maken voor een andere doelgroep, kunt u ook andere leefgebieden formuleren. U kunt ze naar wens aanpassen naar uw eigen context, zolang de mensgerichte benadering maar blijft.

Leefgebieden op maat voor jongeren

Movisie heeft in overleg met jongeren in de opvang KR8! gemaakt, een magazine voor jongeren zelf om samen met hun begeleider aan belangrijke thema's te werken. Jongeren kozen voor de leefgebieden gezondheid, veiligheid, geld & administratie, wonen, familie & gezin, werken & leren, vrienden & vrije tijd, maatschappij & cultuur. Een voorbeeld van het op maat maken van het 8-fasenmodel voor uw eigen doelgroep.

VOORBEELD

 **Creëer randvoorwaarden**

Om een kansrijk implementatietraject in te kunnen gaan, zijn ten minste de volgende tien voorwaarden van belang:

1	Visie	Er is een duidelijke visie en sterke <i>motivatie</i> voor deze meer krachtgerichte en planmatige manier van werken.
2	Draagvlak	Cliënten, medewerkers en staf <i>willen</i> meegaan in verandering van werken en ondersteunen de visie en doelen.
3	Competenties	Medewerkers <i>kunnen</i> meegaan in verandering van werken; zijn voldoende toegerust door hun opleiding en/of aanvullende informatie, training en coaching.
4	Timing	Er is energie in de organisatie om iets te ondernemen. Implementatie komt op een goed moment.
5	Begeleiding	Het betreft begeleiding aan individuen of gezinnen met meervoudige hulpvragen met een doorlooptijd van ten minste 6 weken.
6	Coaching	Er is te voorzien in regelmatige coaching en/of supervisie van medewerkers.
7	Cliëntenoverleg	Er is voorzien in een vorm van cliëntenoverleg, waarbij individuele begeleidingstrajecten besproken worden.
8	Tijd	Er is (extra) tijd beschikbaar voor de implementatie, voor alle implementatiefasen en bijbehorende activiteiten.
9	Rapportagesysteem*	Er is een geschikte cliëntrapportage die werken met het 8-fasenmodel ondersteunt.
10	Financiële middelen	De financiële consequenties van bovenstaande punten kunnen gedragen worden.

* Voor kleine organisaties die ondersteunende software zoeken voor het 8-fasenmodel, verwijzen we naar www.8-fasenmodel.nl

Verankeren

Doel

Van verankering spreken we als de veranderingen in de werkwijze beklijven: als de door het project bewerkstelligde verbeteringen blijvend zijn, regulier en structureel. Werken volgens het 8-fasenmodel wordt dan een automatisme. Het is ingebed in de dagelijkse werkwijze. Hier continu aandacht voor blijven houden is essentieel voor de verankering. Welke mensen, ondersteuning en middelen zijn nodig om de verandering tot stand te brengen? Hoe bestendigt u de veranderingen in de toekomst? Hoe blijft u versterken wat er al is? Deze laatste fase van het implementeren is in principe oneindig.

Activiteiten

Maak onderdeel van dagelijkse werkzaamheden

De laatste fase gaat om structurele manieren om de nieuwe werkwijze te verankeren. Het belang van deze fase moet u niet onderschatten. Als u de trainingen achter de rug heeft, de werkwijze is bedacht en beschreven en de acht fasen zijn ingericht, bent u nog niet klaar. De nieuwe werkwijze vraagt om continue aandacht in het werkproces. Niet als aparte activiteit, maar ingebed in het dagelijks handelen. Waar u minimaal aan kunt denken:

- * een goed inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers;
- * regelmatige opfrustrainingen;
- * periodieke evaluatie en koppeling aan tevredenheidsonderzoeken onder cliënten en medewerkers;
- * inbedding in uw kwaliteitssysteem, waaronder uw personeelsbeleid;
- * coaching of intervisie voor medewerkers.

KERNVRAGEN

- * Hoe verankeren we onze nieuwe werkwijze in bestaande werkprocessen?
- * Welk kwaliteitsbeleid hebben we nodig om onze werkwijze te verankeren?
- * Hoe blijven we elkaar uitdagen?
- * Bij welke signalen moeten we zeker in actie komen?

**TIP**

In hoeverre werken uw professionals vanuit de eigen kracht van cliënten? Voor intervisie of supervisie kunt u gebruik maken van QueZ, vragen naar zelfregie. Dit is een instrument voor professionals en vrijwilligers die willen werken vanuit zelfregie. QueZ helpt om in het gesprek met de cliënt consequent uit te gaan van de eigen regie.

 **Evalueer en stel bij**

Evalueer de werkwijze regelmatig met teams en ook met cliënten (bijvoorbeeld met de cliëntenraad en in exitgesprekken). Blijf kritisch kijken naar de praktijk. Gebruik de evaluaties om verbeteringen door te voeren. Dat kunnen verbeteringen zijn van onderdelen in het gehele begeleidingstraject. U kunt zich ook specifiek op één fase richten, bijvoorbeeld de analysefase, en die fase helemaal doorlichten.

 **Bevorder goede (bij-)scholing en leercultuur**

Welke competenties hebben medewerkers nodig om krachtgericht te werken? Het gevaar bestaat dat de nieuwe werkwijze wegzakt en verwatert. Zoals gezegd kunt u dat al tegengaan door regelmatig te evalueren. Ook is het raadzaam om uw medewerkers regelmatig een training te laten volgen, gericht op en aansluitend bij het 8-fasenmodel. Samen met de trainer kunt u van tevoren een analyse maken van de

meest gewenste trainingsonderdelen. De trainer sluit daarbij aan op de specifieke situatie van het team: welke werkwijze hanteren ze en welke kennis en vaardigheden hebben zij nodig om die werkwijze nog beter te kunnen uitvoeren? Regelmatige opfris- of verdiepingscursussen en/of intervisie voor huidige medewerkers maken deel uit van het kwaliteitsbeleid.

Houd bij het werven van nieuwe medewerkers rekening met de functie-eisen. Bied hen een goed inwerkprogramma aan. Nieuwe medewerkers kunnen in hun inwerkperiode meteen de vinger op de zere plekken leggen: "Jullie zeggen wel dat jullie tweewekelijks cliënt gesprekken houden, maar in de praktijk..." Nieuwe medewerkers hebben de informele werkcultuur nog niet overgenomen. Maak gebruik van die open blik om de werkwijze ter discussie te stellen.

Colofon

Auteur: Petra van Leeuwen-den Dekker

Met bijdrage van: Christine Kuiper

Vormgeving: Suggestie & illusie

Meer informatie: www.8-fasenmodel.nl

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van de bronvermelding: © Movisie, kennis en aanpak van sociale vraagstukken.

De inhoud van deze publicaties is met grote zorg samengesteld. Desondanks is Movisie niet aansprakelijk voor de eventuele schade die ontstaat door het gebruik van deze informatie.

Derde en herziene uitgave © 2014 Movisie

Tweede uitgave 2005 © 2005 Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn / NIZW

Eerste uitgave 2004 © 2005 Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn / NIZW



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS.