



# Onze kijk op kernwerking en begeleiding

- Een “**kijk**” die we de voorbije jaren **SAMEN** hebben opgebouwd
- **Structuur** in de werkzaamheden en inzichten van de voorbije jaren

# 1. Kernwerking

## A. De opdracht van plaatselijke kernen

# 1. Kernwerking

## A. Opdracht plaatselijke kernen



Bron: - visietekst “positionering van de plaatselijke werking  
- methodiek : op koers naar de toekomst

# 1. Kernwerking

## A. Opdracht plaatselijke kernen

### Huisbezoek



1. **Organisatie: huisbezoek op maat**  
Opvolging specifieke taken huisbezoek wordt toevertrouwd aan één of meerdere vrijwilligers
2. **Werven, vormen en begeleiden van vrijwilligers** die engagementen opnemen op het vlak van huisbezoek
3. **Werk maken van de profilering en uitbouw netwerken** van Ziekenzorg CM als plaatselijk aanspreekpunt contact chronisch zieke mensen.

1. **Huisbezoek op maat**  
Contacten thuis aan chronisch zieke en zorgbehoevende mensen en hun mantelzorgers  
Prioriteit: thuisgebonden zieken
2. **Profilering buurt**  
centrale plaats m.b.t. contact doelgroep, uitgebouwd netwerk en deskundige doorverwijzing

# 1. Kernwerking

## A. Opdracht plaatselijke kernen



1. **Laagdrempelige activiteiten op maat**
2. **Gedifferentieerd activiteitenaanbod op basis van noden en wensen doelgroep**

1. **Uitbouw gedifferentieerd aanbod op maat**
2. **Werven, vormen en begeleiden van vrijwilligers die engagementen opnemen op het vlak van activiteiten**
3. **Aangaan samenwerkingsverbanden**

# 1. Kernwerking

## A. Opdracht plaatselijke kernen



1. **Groepsvorming en delen globale visie** Ziekenzorg CM
2. **Werven, vormen en begeleiden van vrijwilligers** die specifieke engagementen opnemen op alle terreinen
3. **Uitbouw plaatselijk netwerk**

1. **Belangenbehartiging**
2. **Sensibilisering** ruime samenleving
3. **Promotie werking** (actieve participatie buurtleven)
4. **Aandacht mantelzorg:** ondersteunende en doorverwijsfunctie

# 1. Kernwerking

## **B. Streefdoelen : wat elke kern zou dienen te bereiken**

Bron : Nota kwaliteitsparameter afdelingsbegeleiding  
(juni 2011)



# 1. Kernwerking

## B. Streefdoelen

### Huisbezoek

1. Elke thuisgebonden zieke wordt minstens 1 keer per maand bezocht

1. **Organisatie: huisbezoek op maat**
  - Een kennismakingsgesprek met elke **nieuwe zieke**
  - Men maakt werk van een **optimale matching tussen vrijwilligers en zieke personen**
  - **Onderscheid in frequentie Van en de aard van de contacten**

# 1. Kernwerking

## B. Streefdoelen



### 2. - Voldoende vrijwilligers (1/5 deelnemers)

- Bij uitstap: 1 vrijwilliger per mobiele deelnemer
- Deskundige hulpverlener

1. Op maat:
  - Activiteit in toegankelijke locatie met toegankelijk toilet
  - Uitstap met toegankelijk vervoersmiddel
  - Aanwezigheid hulpmiddelen
  - Vervoersaanbod van en naar de activiteit
  - Kostprijs en duur zijn geen drempel tot deelname
2. **Gedifferentieerd aanbod 4 activiteiten op jaarbasis**
  - Om de 2 jaar komt elk type activiteit 1 maal aan bod
  - Om de 4 jaar één vormingsthema uit nationaal aanbod
  - Om de 4 jaar 1 externe culturele activiteit
  - Om de 4 jaar consultatie wensen en noden doelgroep

# 1. Kernwerking

## B. Streefdoelen



Andere

1. **Vrijwilligers kennen het ruime aanbod Ziekenzorg CM en nemen deel aan bovenlokale samenkomsten Ziekenzorg CM**
3. **Kern is vertegenwoordigd in gemeentelijke overlegstructuren, heeft structurele contacten met thuiszorgdiensten en is actieve partner in samenwerkingsinitiatieven op lokaal vlak**

2. **1 maal om de 2 jaar uitbreekmoment (Dag chronisch zieke mensen)**
3. **1 maal per jaar treedt de kern met de werking naar buiten.**

# 1. Kernwerking

## B. Doelstelling



### **Gezonde vrijwilligerswerking**

#### **Vrijwilligerswerking op maat:**

- Vrijwilligers kunnen engagements bepalen voor interesse en tijd
- Overzicht taakverdeling en engagement

#### **Waardering**

- Jaarlijkse waarderingssamenkomst
- Beleid waardering mensen die engagement beëindigen

#### **Begeleiding, vorming en ondersteuning**

- Jaarlijkse deelname vormingsmoment
- Gedragen afspraak rond onkostenvergoeding en deelnameprijzen

#### **Inspraak en erkenning**

- Minstens 4 samenkomsten voor alle vrijwilligers
- Minstens 1 planningsamenkomst

## 2. Kernbegeleiding

### A. Wat ?

Bron : Nota afdelingsbegeleiding (november 2010)

# A. Wat ?



## Kernbegeleiding

1. Materiële ondersteuning
2. Informatie uitwisseling
3. Bovenlokale vorming
4. Lokale vorming
5. Procesmatige ondersteuning
6. Waardering

## 2. Kernbegeleiding

### **B. In het Ithakaplan**

Bron : Ithakaplan (juni 2010)

## B. In het Ithakaplan

- **Centraal werkpunt :**
  - Komen tot een **sterkere begeleiding** en ondersteuning op maat van plaatselijke kernen
  - **Méér educatieve tijd** om dit te realiseren
  - **Bevraging** kernen m.b.t. **kernondersteuning**, begeleiding



## B. In het Ithakaplan



### Kernbegeleiding

#### 1. Materiële ondersteuning

- Plan van aanpak materiële en administratieve ondersteuning
- Plan van aanpak passende en efficiënte ondersteuning

#### 2. Informatie uitwisseling

#### 3. Bovenlokale vorming

- Jaarlijks versterken aanbod
- Syllabus HBV
- Externe vertegenwoordiging
- Vrijwilligersbeleid
- Welkomcursus
- Onthaalbeleid

#### 4. Lokale vorming

#### 5. Procesmatige ondersteuning

#### 6. Waardering

- Plan van aanpak

## B. In het Ithakaplan



### Kernbegeleiding

1. Materiële ondersteuning
2. **Informatie uitwisseling**
  - Standpunten
  - Welkombrochure
3. Bovenlokale vorming
4. **Lokale vorming**
  - Nieuw thema
  - Onthaalbeleid
  - Werkmateriaal DCZM
  - Inspiratieboekje profilering
  - Modules huisbezoek
  - Vorming organisatie huisbezoek
5. Procesmatige ondersteuning
6. Waardering pak

## B. In het Ithakaplan



### Kernbegeleiding

1. Materiële ondersteuning
2. Informatie uitwisseling
3. Bovenlokale vorming
4. **Lokale vorming**
  - Vorming mantelzorg
  - Voorstelling externe partners
  - Vrijwilligersbeleid - deelengagements
5. Procesmatige ondersteuning
6. Waardering pak

## B. In het Ithakaplan

- **Sterker inzetten op procesbegeleiding**

**Afspraak** : elke educatieve kiest 2 kernen om concreet mee aan de slag te gaan in 2013

**Werving & werken met deelengagements** zijn prioritaire werkpunten in deze begeleiding

## 2. Kernbegeleiding

### **C. Inzichten procesbegeleiding, begeleiding tot verandering**

# 5 stadia in veranderingsprocessen

| Stadium | Naam                     | Kenmerk   |  |
|---------|--------------------------|---|--|
| 1       | <b>Probleemblindheid</b> | <p>Niet de intentie iets te ondernemen, niet bewust van mogelijke problemen</p> <p>Spelen niet in op opportuniteiten om kern verder te helpen.</p>  | <p><b>Bewustmaking</b> via confrontatie, campagnes, getuigenissen, ...</p> <p><b>Doelstelling:</b> bewust maken van feit dat verandering wenselijk is.</p> <p><b>Mechanismen :</b> minimaliseren, externe- en interne factoren</p> |
| 2       | <b>Bezinning</b>         | <p>Groeiende intentie om werking te wijzigen. Bewust van voordelen die een aanpassing op termijn kunnen betekenen.</p> <p>Stelt zich open voor informatie van buitenaf.</p> <p>Tegelijkertijd ook bedacht mogelijke nadelen van verandering</p> | <p><b>Overtuigen</b> van de voordelen van verandering en duiden van oplossingen voor nadelen.</p> <p><b>Doelstelling:</b> omslaan beslissingsbalans , vertrouwen geven in hun eigen capaciteiten</p>                               |

# 5 stadia in veranderingsprocessen

|   |                               |  |   |
|---|-------------------------------|--|---|
| 3 | <b>Vorbereiding</b>           | <p>Bewust van problemen en dat ze er zelf iets aan kunnen doen.</p> <p>Zien voordelen van verandering</p> <p>Accepteren hulp van begeleiding</p> | <p><b>Helpen in formuleren problemen</b> en vertaling in realistische intenties en concrete plannen.</p> <p><b>Praktisch advies om plan te realiseren.</b></p> <p><b>Wegwerken hindernissen en barrières.</b></p> |
| 4 | <b>Actie</b>                  | <p>Op eigen initiatief werkvormen aangepast</p> <p>Zelf actiepunten geformuleerd en ontwikkeld</p>   | <p><b>Stimuleren</b> acties te evalueren, bij te sturen en te optimaliseren</p> <p>Prototypes voor getuigenis t.a.v. andere kernen</p>  |
| 5 | <b>Behoud van verandering</b> | <p>Aangepast aan noodzakelijke verandering</p> <p>Stabiliteit</p> <p>Waken over dynamiek verandering = nooit veranderend proces</p>              | <p><b>Evalueren</b> huidige werking met veel aandacht voor de <b>positieve resultaten</b> van verandering en <b>continue karakter van verandering</b></p>   |

|  | Vernieuwd versus Traditioneel | Dynamiek                     | Potentieel       | Openheid voor verandering | Tevredenheid over huidige werking | Sterkte-Zwakte  | Prioriteit bij begeleiding  |
|--|-------------------------------|------------------------------|------------------|---------------------------|-----------------------------------|---|---|
| <b>TYPE 1</b><br>stadium 4: <i>Actie</i> -<br>stadium 5: <i>Behoud</i>                 | Vernieuwd                     | Aanwezig                     | Aanwezig         | Ja                        | Tevreden                          | <u>Sterkte:</u> reeds vertrouwd met nieuwe werkwijze, deeltaken, coördinatie. Komt zelf raad vragen indien nodig<br><u>Zwakte:</u> ?  | Vooraf 'volgen' van de afdeling. Educatieve heeft een ondersteunende functie.<br><i>Minimale tijdsinvestering, maximaal resultaat</i>   |
| <b>TYPE 2</b><br>stadium 3:<br><i>Voorbereiding</i>                                    | Traditioneel                  | Enkele dynamische mensen     | Aanwezig         | Ja                        | Ontevreden                        | <u>Sterkte:</u> aanwezigheid van enkele vrijwilligers (kartrekkers) die willen veranderen. Zodra ingestapt in proces, wordt raad gevraagd indien nodig.<br><u>Zwakte:</u> cultuur die 'verouderd' is met weinig vernieuwende elementen. Kan zelfstandig moeilijk 'starten' met verandering omwille van traditie | Aanzetten tot 'zelfdiagnose'. Helpen bij de start (sturen), geleidelijk aan overschakelen op volgen. Informatie verstrekken bij praktische problemen. Methodieken aanreiken om tot taakinventarisering en taakherverdeling te komen. <i>Aanzienlijk rendement bij beperkte investering.</i> |
| <b>TYPE 3</b><br>Stadium 2:<br><i>Bezinning</i>  | Traditioneel                  | Aanwezig                     | Aanwezig         | Ja                        | Tevreden                          | <u>Sterkte:</u> openheid om te veranderen is aanwezig. Dynamische kartrekkers aanwezig. Probleembewustzijn. Zal zelf contact opnemen bij problemen.<br><u>Zwakte:</u> nog gehecht aan 'eenheid'. Soms te weinig kansen voor 'nieuwe vrijwilligers'. Nog te weinig acties  | Bespreekbaar maken van taakverdeling en beperkt engagement. Educatieve als 'permanente startmotor'. Expliciteren van wat reeds in de afdeling leeft. Aansturen op 'actie', na planning.<br><i>Continue opvolging noodzakelijk, maar goede kosten/baten-verhouding.</i>                      |
| <b>TYPE 4</b><br>Stadium 1:<br><i>Probleemblindheid</i><br>Stadium 2: <i>Bezinning</i> | Traditioneel                  | Zonder uitgesproken dynamiek | Beperkt aanwezig | Enigszins                 | Tevreden                          | <u>Sterkte:</u> enig probleembewustzijn.<br><u>Zwakte:</u> te weinig potentieel aanwezig. Zal geen contact nemen bij problemen.   | Duiden van de bevindingen. Confronteren met realiteit. Pogen 'potentieel' aan te spreken/ te zoeken. <i>Intense opvolging is noodzakelijk, rendement beperkt.</i>   |
| <b>TYPE 5</b><br>Stadium 1:<br><i>Probleemblindheid</i>                                | Traditioneel                  | Zonder uitgesproken dynamiek | Afwezig          | Nee                       | Tevreden                          | <u>Sterkte:</u> functionerende kern, op traditionele wijze, relatief grote samenhang.<br><u>Zwakte:</u> geen probleembewustzijn. Problemen worden geexternaliseerd. Neemt zelf geen contact bij problemen.  | Bewustmaking van eigen aandeel in huidige impasse. Aanreiken alternatieven. Bespreekbaar maken van verandering en openheid. <i>Intense begeleiding is noodzakelijk om tot verandering te komen, rendement niet gegarandeerd.</i>  |



# 10 werkzame elementen voor begeleiding van verandering in kernen

1. **Goede kennis kern**
2. **Gemotiveerde** procesbegeleider die in verandering gelooft
3. **Goede voorbereiding en begeleiding**
4. **Geen te hoog gegrepen doelstellingen**
  - Werken met modules en submodules
5. **Snelle resultaten** (en consolidatie)
6. **Continuïteit van de begeleiding**
7. **Vanuit concrete situatie kernen**
8. **Bestuursvernieuwing als scharniermoment**
9. **Belang goede vergadercultuur**
10. **Oud >< verandering**

# Coaching vanuit socio - culturele methodiek



**Kernbegeleiding**

Kernbestuur

Huisbezoek

Activiteiten

Andere

# Coaching vanuit socio - culturele methodiek



**Coaching :**

**Empowerment :** kern heeft zelf de macht en de verantwoordelijkheid tot slagen

**Zelfsturing :** initiatiefrecht ligt in handen van de kern

# Coaching vanuit socio - culturele methodiek



## Coaching :

**Geheel van interacties** tussen kern en begeleider gericht op een **zelfgestuurde en doelgerichte ontwikkeling van verschillende processen die de werking verbeteren**

# Coaching vanuit socio - culturele methodiek



## Coachingstraject :

- Betrokkenheid op thema
- Identificatie huidige situatie
- Opties vooropstellen
- Leerproces versterken
- Opvolgen
- Bijsturen/Bekrachten

## 2. Kernbegeleiding

### **D. Wervingsactie “Proef Ziekenzorg CM”**

# Wervingsactie “Proef Ziekenzorg CM”

- Maart 2013 tot maart 2014
- 1.250 nieuwe vrijwilligers plaatselijke werking
- Procesbegeleiding kernen

# D. Werving



- |                            |                            |                        |                       |                               |   |
|----------------------------|----------------------------|------------------------|-----------------------|-------------------------------|---|
| 1. Materiële ondersteuning | 2. Informatie uitwisseling | 3. Bovenlokale vorming | 4. Lokale vorming     | 5. Procesmatige ondersteuning | 6. Waardering                                 |
| - <b>Snoepdoosje</b>       | - <b>Facebook</b>          | - <b>Film "Proef"</b>  | - <b>Folder</b>       | - <b>Folder, Flyer</b>        | - <b>Aandacht resultaten</b>                  |
| - <b>Film "Proef"</b>      | - <b>Publicaties</b>       | - <b>Folder, Flyer</b> | - <b>Flyer</b>        | - <b>Takenkaart</b>           | - <b>Bruikbaar materiaal en ondersteuning</b> |
|                            |                            |                        | - <b>Film "Proef"</b> |                               |   |



## D. Werving



### Kernbegeleiding

#### 5. Procesmatige ondersteuning :

- Keuze 2 kernen : in eerste instantie kwaliteitsverhoging werking kern op basis kerntypologie
- Werving is afgeleide
- Uitgewerkt materiaal niet bruikbaar voor elk type van kern !

# Vragen ter bespreking

- 1. Welke (bijkomende) initiatieven dienen ontwikkeld om wervingsactie succes te maken in jouw verbond ? Naar welk type van kernen zijn geplande acties gericht ?**
- 2. Met welke twee kernen wordt een procesbegeleiding opgestart of hoe zal deze keuze verder worden gemaakt (aanpak en timing)?**

# Vervolg traject

**17/10/2013 :** intervisie, stand van zaken

**03/04/2013 :** eindevaluatie & leerpunten  
toekomst