



VAN VERTROUWEN NAAR RESULTAAT :

BRUGGENBOUWER IN DE WIJKVERPLEGING

Inge is manager wijkverpleging bij TSN Zorg. De best mogelijke zorg voor cliënten, dichtbij en menselijk, staat voor haar centraal. Vanuit die overtuiging brengt ze graag mensen en ideeën samen. Met nieuwsgierigheid en een luisterend oor zoekt ze de verbinding, want ze gelooft oprecht dat je samen meer kunt betekenen voor de cliënt.

Inge brengt een brede achtergrond aan werkervaring mee. Zo vervulde ze leidinggevende functies in de VVT, jeugdzorg, het sociaal domein en het onderwijs. Het helpt haar om kritisch te kijken naar kwaliteit: wat is nodig, wat werkt en wat levert het op voor cliënten en collega's? Inmiddels werkt ze ruim één jaar in haar huidige functie.

Haar manier van werken sluit mooi aan bij haar huidige functie. Inge noemt zichzelf 'Haarlemmerolie': "Niet vertellen hoe mensen hun werk moeten doen, maar zorgen dat collega's elkaar weten te vinden." Door samen te kijken naar wie wat doet, wanneer en hoe we weten of het werkt, ontstaat ruimte voor vakmanschap. Teams kunnen daardoor sneller inspelen op veranderingen en behoeften van cliënten.

Wijkverpleging: dichtbij de cliënt

De wijkverpleging is complex en onmisbaar: zorg die letterlijk bij mensen thuis komt. "Het vraagt veel vakmanschap," zegt Inge. "De zorgvraag groeit, collega's werken hard en dat vaak ook in buitengebieden waar TSN Zorg soms één van de weinige aanbieders is. Zo maken we het verschil: dat we er zijn, op tijd, deskundig en met aandacht."

Verbeteren begint voor Inge bij luisteren naar de praktijk. Niet denken vanuit systemen, maar vanuit de ervaringen van medewerkers die dagelijks bij cliënten over de vloer komen. Waar het kan loopt ze mee en bezoekt ze locaties om te zien wat werkt, waar het vastloopt en welke oplossingen de zorg beter en werkbaarder maken.

Leidinggeven vanuit vertrouwen

Inge werkt het liefst vanuit vertrouwen, niet vanuit hiërarchie. "Ik geloof niet dat je als leidinggevende in je eentje de zorg verandert. Er zijn meerdere wegen naar Rome; het hoeft niet mijn weg te zijn, als we maar samen uitkomen bij het resultaat: goede, betrouwbare zorg voor cliënten."

Dat vertrouwen is niet vrijblijvend. Inge: "Een gezonde bedrijfsvoering blijft belangrijk. We werken daarom met een helder resultaatkader en een beperkt aantal meetpunten waarop we in een vast ritme monitoren en bijsturen. Het doel is om tijdig te zien waar het knelt, zodat teams ondersteuning krijgen en het werk uitvoerbaar blijft."

Betrokkenheid die je voelt

Wat Inge bijzonder waardeert is de betrokkenheid van collega's.

“In lastige situaties zie je waar wijkverpleging om draait: er zijn voor cliënten. Tijdens het extreme weer afgelopen winter hoorde ik verhalen van collega's die alles op alles zetten om de zorg door te laten gaan. Uiteindelijk gaat het erom dat cliënten op ons kunnen blijven rekenen.”

Diezelfde mentaliteit ziet ze wanneer er iets verandert. Teams zoeken in haar ogen vooral naar wat wél kan, zodat de zorg doorloopt en collega's hun werk kunnen doen.

Een dag als manager wijkverpleging

Het werk van Inge is afwisselend: van overleg over signalen en klachten tot deelname aan externe netwerken, gesprekken met adviesraden en sparren met (wijk)teamleiders. Steeds met dezelfde vraag: wat betekent dit voor de cliënt en voor de collega's die de zorg thuis mogelijk maken?

Daarnaast volgt ze ontwikkelingen in de buitenwereld, zoals landelijk beleid, regionale afspraken en samenwerking met ketenpartners. Daarbij houdt ze scherp in beeld wat dit vraagt van de wijkverpleging en de circa 1200 collega's die dagelijks zorg leveren.

Ook werkt Inge nauw samen met (wijk)teamleiders en managementteamleden, via wie ze signalen uit de wijk ophaalt. De vertaalslag naar de dagelijkse praktijk ligt vervolgens vooral bij hen. Inge: "Als ik te veel op de stoel van teamleiders ga zitten, doe ik mijn werk niet goed. De teamleiders nemen het voortouw; ik geef richting en bied ondersteuning waar nodig, zodat we samen de beste zorg voor cliënten kunnen realiseren."

Leren in de praktijk

Een traject waar Inge zich actief voor inzet is Medewerkergericht Organiseren (MGO): een nieuwe manier van roosteren en plannen, met als doel meer rust en balans voor medewerkers. "Niet omdat het huidige werk niet goed is, maar omdat we blijven zoeken naar verbeteringen." Als collega's duurzaam inzetbaar zijn, merken cliënten dat direct: meer continuïteit en zorg met aandacht.

Waar passend kan het FlexTeam helpen om pieken op te vangen. In teams die al in het pilot traject zitten, levert dat meer voorspelbaarheid in de planning op en geeft sneller inzicht in knelpunten, zodat eerder kan worden bijgestuurd.

TSN Zorg: klaar voor de toekomst

Bouwen aan de wijkverpleging van de toekomst is een stevige opgave, maar Inge blijft nuchter en optimistisch. Ze ziet TSN Zorg als een organisatie die staat; met schaal en lokale wortels. "Juist die combinatie maakt dat we kunnen doorontwikkelen, zonder de menselijke maat te verliezen. Uiteindelijk wil je dat cliënten minder (onnodige) wisselingen ervaren en collega's meer rust en overzicht hebben in hun werk. Dáár doen we het voor!"