

Bestuurder heeft de sleutel tot een veilige dialoog

Wanneer professionals in de gehandicaptenzorg zich veilig voelen en zichzelf kunnen zijn, draagt dit positief bij aan de kwaliteit van leven én de kwaliteit van werken. Door te praten over dilemma's en gevoelens van onveiligheid kunnen veel klachten - psychosociale klachten, ziekteverzuim of juist presentisme - worden voorkomen of worden weggenomen. Dat is in het belang van de hele organisatie. Maar in een tijd waarin de verantwoordelijkheid voor de manier en kwaliteit van werken steeds vaker bij teams en medewerkers zelf ligt, waar ligt dan de toegevoegde waarde van de bestuurder?

Cruciale rol

De bestuurder – binnen de VeiligPlus-aanpak *Bezieler* genaamd - heeft een cruciale rol! Zichtbare steun in woord en daad van bestuurders is voor medewerkers **voorwaarde** voor het voeren van een veilige dialoog en het creëren van een veilig organisatieklimaat. Want je praat alleen over veiligheid:

- wanneer je in de gehele organisatie ziet en ervaart dat het *mág!*
- wanneer de bestuurder zich open opstelt en benaderbaar is. Zowel in houding als gedrag.
- wanneer je voelt en merkt dat bestuurder (en management) je serieus neemt. Keer op keer.

Wat kan de bestuurder praktisch doen om de dialoog te stimuleren?

- *Erkennen van de noodzaak.* De bestuurder investeert tijd en energie in het actief uitdragen van het belang van een dialoog over veiligheid in de gehele organisatie. De bestuurder is het gezicht van de dialoog over veiligheid.
- *Onvoorwaardelijke en zichtbare steun in woord en daad* bieden aan de hele organisatie bij de implementatie en uitvoering van de VeiligPlus-aanpak.
- *Het goede voorbeeld geven.* De bestuurder stelt zich open voor een dialoog met de werkvloer en durft zich daarbij ook zelf kwetsbaar op te stellen. Te beginnen bij het nemen van een actieve rol bij de kick-offbijeenkomst.
- *Vinger aan de pols houden.* Ook wanneer in de organisatie sprake is van zelfsturende teams. De Veiligheidsronde is hét moment om te toetsen hoe het staat met de dialoog en het gevoel van veiligheid in de organisatie. Dit zijn vooraf aangekondigde, periodieke bezoeken van de bestuurder aan de afdelingen. Tijdens deze bezoeken bevraagt de bestuurder de medewerkers. Hij nodigt ze uit hun mening te geven en geeft ruimte aan eigen expertise en invulling.
- *De Veiligheidsronde goed voorbereiden!* De bestuurder neemt bijvoorbeeld met de projectleider de resultaten van de Veiligheidspeiling en de actie- en besluitenlijst van de Veiligheidsdialoog door. Ze bespreken samen welke dilemma's spelen, welke inzichten zijn

ontstaan, en waar wellicht de inbreng van de bestuurder nodig is om issues die een gevoel van veiligheid in de weg staan weg te nemen.

- *Tijdens de Veiligheidsronde:* de bestuurder luistert echt naar wat de medewerkers te zeggen hebben. Hij leest ook tussen de regels door, vraagt actief door en geeft ruimte. De bestuurder analyseert welke dilemma's spelen, of hij daar iets in kan betekenen.
- Soms is luisteren en weten wat er speelt al voldoende. Maar waar nodig, neemt de bestuurder bovendien *praktische maatregelen*. In voorkomende gevallen kan dat ook betekenen dat hij als 'breekijzer' fungeert bij dilemma's waar een uitspraak van hogerhand nodig is om een impasse te doorbreken.
- Na de Veiligheidsronde geeft de bestuurder *terugkoppeling aan het topmanagement en Projectteam* op wat hij gehoord en gezien heeft.

Voorbeeldprogramma Veiligheidsronde

Totale duur per Veiligheidsronde: 45 minuten

Deel 1: 20 minuten

De bestuurder vraagt naar de ervaringen van de medewerkers en de dilemma's op de werkvloer.

Deel 2: 5 minuten

De bestuurder vraagt naar de prioritering van de dilemma's: welke zijn het meest belangrijk?

Deel 3: 15 minuten

De bestuurder vraagt wat volgens medewerkers oplossingen zouden kunnen zijn. En welke bijdrage hij eventueel kan leveren aan die oplossingen.

Deel 4: 5 minuten

De bestuurder vat samen en koppelt terug wat hij met de input gaat doen. Inhoudelijk dan wel procesmatig.