

VAN DRAAGVLAK TOT ACTIE

CONSORTIUM REVALIDATIE IN BEWEGING, 25 FEBRUARI 2008

## VAN DRAAGVLAK TOT ACTIE

Het slagen van een probleemaanpak is mede afhankelijk van de mate van draagvlak. Een breed draagvlak is echter geen garantie dat daadwerkelijk een actie wordt ondernomen. Tussen het erkennen van een probleem ('weten') en de daadwerkelijke actie ('doen'), zijn verschillende stappen te onderscheiden:

Weten – Willen – Moeten/Mogen – Kunnen – Doen.

Indien mensen niet *weten* dat een probleem speelt, wordt er niks mee gedaan. Is probleem bekend, dan is het de vraag of men *wil* dat het probleem wordt aangepakt. Motivatie speelt hierin een belangrijke rol. Is de *wil* aanwezig, dan worden de kaders van de actie aangegeven. Dus wat *mogen en moeten* ze juist wel of juist niet doen. Is het duidelijk wat er van hen verwacht wordt, en wat juist niet. Zodra dit bekend is, *kunnen* juiste personen in de juiste omstandigheden tot actie komen. Is dat allemaal geregeld, dan kan er tot daadwerkelijk actie worden overgegaan, het zogenaamde *doen*. Het *doen* is geen vanzelfsprekendheid.

Soms zijn er nog zaken die de daadwerkelijke actie stagneren, ook als de actie al in gang is gezet. De oorzaak kan vallen binnen de voorgaande stappen. Doorloop de stappen dan opnieuw. Bekijk ook kritisch naar wat welk voorbeeld de sleutelfiguren in deze stappen uitstralen.

Hieronder staan de stappen met subthema's verder uitgewerkt. Door deze stappen kritisch te doorlopen, kunt u nagaan in hoeverre u bijdraagt aan het creëren van draagvlak en het daadwerkelijk komen tot actie.

### Weten

- Informatie
  - Zijn de juiste mensen op de hoogte gebracht?
  - Zijn voldoende mensen op de hoogte gebracht?
  - Zijn de inhoud en de boodschap duidelijk?
  - Is de visie rondom het project duidelijk?
  - Is de relatie met andere ontwikkelingen binnen de organisatie duidelijk (bv HKZ, DBC)
  - Zijn ze tijdig op de hoogte gebracht?
  - Is de informatie zinvol (let op 'overdosis')?
- Manier van communicatie
  - Weke middelen van communicatie worden ingezet?
  - Wie communiceert met wie?
  - Wanneer communiceer je?
  - Wat is de toon van de communicatie?
  - In welke setting?
  - Doel helder: bijvoorbeeld informeren, kennis uitwisselen, discussiëren?

#### Willen

- Motivatie om het probleem aan te pakken
- De meerwaarde inzien om het probleem aan te pakken
- Vanuit welke perceptie wordt tegen het probleem aangekeken (bijvoorbeeld vanuit patiënt, organisatie, financieel, agendatechnisch)?

#### Moeten, mogen

- Wat mensen doen, wordt grotendeels bepaald in wat ze mogen doen en wat ze niet mogen/moeten doen. Met betrekking tot de onderstaande onderwerpen worden duidelijke en logische afspraken gemaakt:
  - Verantwoordelijkheden, bevoegdheden
  - Taken: goede omschrijving takenpakket
  - Werkafspraken: 'wat', 'door wie' en 'hoe' en 'wanneer' beschrijven
  - Procedures

#### Kunnen

- De juiste personen op zetten
- De juiste vaardigheden beschikken/ ontwikkelen
- Ondersteuning in de benodigde middelen (bijvoorbeeld voldoende en juiste personeel, duidelijke kaders waarbinnen wordt gewerkt, faciliteiten, tijd, informatievoorziening)

#### Doen

- Wordt het goede voorbeeld gegeven?
- Wat kan de daadwerkelijke actie nog belemmeren?
- Herhaling vorige stappen

Om te achterhalen in hoeverre draagvlak gecreëerd, kunt u onderstaande vragenlijst als hulpmiddel gebruiken. De vragen zijn gerangschikt op de onderwerpen:

- informatie algemeen
- ondersteuning
- motivatie

De antwoorden zijn enkel te beantwoorden met 'Ja' of 'Nee'.

#### Informatie algemeen

- Is voor u het doel van het project duidelijk?
- Heeft u het gevoel dat u voldoende geïnformeerd bent over het project RiB?
- Bent u tijdig geïnformeerd over het project RiB?
- Weet u wat er van u verwacht wordt in het project RiB?
- Weet u wat u van anderen in het project kunt verwachten?
- Weet u wanneer er actie van u verwacht wordt?
- Weet u waar u terecht kunt met u vragen?
- Weet u hoe lang het project duurt?
- Weet u wie de projectverantwoordelijke is voor RiB?

- Zijn er voor volgens u de juiste mensen op de hoogte gebracht?
- Is de relatie met andere ontwikkelingen binnen uw instelling duidelijk (bijvoorbeeld HKZ, DBC, andere logistieke projecten)?

#### Ondersteuning

- Is er voldoende tijd voor u beschikbaar gemaakt om deel te nemen aan het project?
- Heeft u voldoende middelen (bijvoorbeeld financiën, communicatiemiddelen, inzet collega's) tot u beschikking om deel te nemen aan het project?

#### Motivatie

- Bent u gemotiveerd om deel te nemen aan het project?
- Vindt u dat u de juiste persoon bent om deel te nemen aan het project?
- Deelt u het logistieke probleem, zoals opgesteld is in de verbeterdoelstelling?
- Ziet u meerwaarde van het project in voor:
  - uw persoonlijk handelen?
  - het afstemmen van werkzaamheden met andere behandelaren
  - het afstemmen van werkzaamheden met het secretariaat
  - het afstemmen van werkzaamheden met de planning
  - de kwaliteit van dienstverlening
  - voor de patiënt