



In het American football zie je het regelmatig: de wedstrijd wordt stilgelegd voor een kort overleg, een huddle. Dat is niet alleen een goed idee op het veld, maar ook op de werkvloer.

## Adviezen zijn er om opgevolgd te worden

# Een huddle tegen alledaagse ergernissen

Peter Passenier



Iedere dag veroorzaken ze weer ergernis, de elektrische snoeren op de grond van de ziekenhuiskamer. Maar geen van de verpleegkundigen heeft ooit het initiatief genomen om er iets aan te doen. Tot vandaag. Want vanmiddag zitten ze bij elkaar in een zogenoemde huddle. En ze inventariseren de problemen: de botte scharen, de ontbrekende beugel in de badkamers, en die snoeren dus. En dan klinkt de vraag: hoe gaan we dat oplossen?

De Huddle. Het begrip valt misschien het beste te vertalen met 'samenkomst'. Nico Knibbe van arbo-adviesbureau LOCOmotion ontleende het idee aan het American football. 'Daar zie je dat de partijen tijdens een wedstrijd een time-out aanvragen, om een probleem te bespreken. 'Die en die speler is net doorgebroken, dus die moeten we tegen de grond werken. Hoe gaan we dat aanpakken? Wie gaat dat doen?' Daarna gaat het fluitje en spelen de jongens weer verder.'

### Braindead

Datzelfde principe zag Knibbe ook toegepast bij Amerikaanse organisaties. 'Want weet je wat daar het probleem is? Veel medewerkers zijn brain dead, hersendood. Ze doen hun werk, maar ze denken er niet meer bij na omdat ze niets gevraagd wordt. En daardoor blijven ze star vasthouden aan ingesleten gewoontes. En weet je hoe je dat verandert? Door ze te vragen om zelf oplossingen te bedenken en in te voeren.'

## Preventiemedewerkers moeten niet star risico's inventariseren

Daarmee stuiten we op een onderwerp dat Knibbe mateloos interesseert: gedragsverandering. En hij geeft toe, in de zorg, waar hij als adviseur actief is, vormt dat gedrag nog een aandachtspunt. 'De Erasmus Universiteit heeft vorig jaar onderzoek gedaan naar situaties waarin verpleegkundigen gebruik moeten maken van tilliften. Wat bleek? In zo'n 30 tot 40 procent van de gevallen doen ze dat niet. Sommigen hebben hun hele carrière zware patiënten uit bed gehaald, zonder hulpmiddelen. En daar gaan ze mee door tot ze klachten krijgen.'

Een ander voorbeeld: douchestoelen. 'De meerderheid van de verpleegkundigen weet dat je die tegenwoordig in hoogte kunt verstellen', zegt Knibbe. 'Je hoeft dus niet meer te bukken als je de patiënt gaat wassen. Maar veel werknemers klagen dat het lastig is om op zo'n stoel incontinentiemateriaal aan te brengen. Terwijl dat met de nieuwste modellen juist een fluitje van een cent is. Maar niet iedereen is op de hoogte van alle technische mogelijkheden.'

### Oplossingen

Ziedaar het nut van de huddle, die Knibbe heeft ontwikkeld. 'De gespreksleider verzoekt de medewerkers vijf problemen op te noemen waar

ze tegenaan lopen', zegt hij. 'Vervolgens vraagt hij naar mogelijke oplossingen. In het geval van dat incontinentiemateriaal komt zo'n oplossing vaak vanzelf naar boven borrelen: een collega begint over dat en dat knopje, waarmee je de douchestoel in zo'n positie zet dat je zo'n luier heel makkelijk kunt aanbrengen. En meestal biedt diezelfde collega dan ook aan om dit uit te leggen tijdens het eerstkomende teamoverleg.'

Snelle kennisoverdracht dus. Maar dat is niet het enige voordeel van de huddle. Want de samenkomst biedt ook een positieve uitwerking op lange termijn. En daarvoor gaan we terug naar die hinderlijke snoeren op de vloer van de kamers. 'De oplossing voor zulke problemen is vaak heel simpel', zegt Knibbe. 'Vaak hoeft je alleen even te bellen naar de technische dienst. Die heeft die snoeren in een mum van tijd weggewerkt.'

En het grootste effect scoor je dan bij de volgende huddle. 'Want', zegt Knibbe, 'dan blijkt dat de problemen van de vorige keer in zo'n tachtig procent van de gevallen zijn opgelost. En dus zie je bij de verpleegkundigen een verandering in mentaliteit. Ze merken dat problemen er niet alleen zijn om over te klagen. Je kunt ze ook oplossen. Zelf.'

### Nieuwe bedden

Een knopje op de douchestoel, die snoeren op de grond. Voor kleine dingen werkt de huddle heel goed, maar hoe zit het met veranderingen



die groter zijn, en duurder? Ook daar ziet Knibbe mogelijkheden. 'Ik heb eens meegemaakt dat verpleegkundigen zich groen en geel ergerden aan 400 oude bedden. Vooral omdat de directie al een tijdje geleden had beloofd om die te vervangen. Het resultaat: de werknemers waren ervan overtuigd dat het management het erbij had laten zitten en sprongen vervolgens in de klaagmodus.'

Maar ook in zulke situaties kan een huddle helpen, ondervond Knibbe. 'We hebben toen afgesproken dat een van de medewerkers naging hoe het ermee stond. En wat bleek? Dat management was in werkelijkheid druk bezig met het vergelijken van offertes. In zulke gevallen haalt een huddle dus veel spanning weg.'

Maar zo loopt het natuurlijk niet altijd. Want 400 nieuwe bedden, dat is een kostenpost van miljoenen. Wat als het management daar nu niets voor voelt? 'Zulke problemen huddle je niet even weg', geeft Knibbe toe. 'Maar ga eens na wat er

gebeurt als jij in een trein zit die plotseling stilstaat in de polder. Waar gaan mensen zich aan ergeren? Aan het gebrek aan informatie. Als ze direct te horen krijgen dat er een kabel is gebroken, kunnen ze er een stuk beter mee leven. Datzelfde geldt in een ziekenhuis: als verpleegkundigen weten hoe duur bedden zijn en dat er dit jaar geen budget is, kunnen ze dat hoofdstuk makkelijker afsluiten.'

### Naaimachines

Maar nogmaals: het mooiste van zijn methode vindt Knibbe het effect op de mentaliteit. 'Ik zag dat eens bij een dame die werkte op de activiteitenbegeleiding. Die kreeg op een dag een origineel idee. Haar dementerende cliënten wilden graag kleren naaien, maar ze konden niet omgaan met elektrische apparatuur. Dus wat heeft die vrouw gedaan? Ze is gaan zoeken op rommelmarkten en daar vond ze een paar ouderwetse trapnaaimachines. Die bewoners waren helemaal blij. Dat is nou typisch een voorbeeld van initiatieven die je krijgt als je mensen zelf laat nadenken.'

'Maar let op', zegt Knibbe 'deze mevrouw moet wel de ruimte krijgen om dit soort initiatieven te bedenken. En een niet onbelangrijke rol daarbij speelt de preventiemedewerker. Die moet vooral niet heel star de risico's van die oude machines gaan inventariseren en zo'n medewerker de les gaan lezen over de gevaren van de scherpe naalden. Als je dat doet, druk je elk initiatief weer de kop in. Dan maak je mensen hersendood.'

## INFO

**Nico Knibbe verzorgt een plenaire lezing en een workshop op 27 juni tijdens de Dag van de preventiemedewerker in Doorn (zie de agenda op pag. 15). Op YouTube vertelt Nico meer over zijn methode.**