

Impactmaker vertelt: Natascha Kalkman van Utrechtzorg

Donderdag 2 juni organiseert Actie Leer Netwerk een interactieve lezing over het maken van impact met arbeidsmarktvernieuwing in zorg en welzijn. Deze sessie staat onder leiding van dr. [Suzanne Verdonschot](#). Al jarenlang begeleidt zij organisaties bij hun innovatievragen. Haar nieuwste boek gaat over impactonderzoek. Voorafgaand aan haar lezing interviewde Verdonschot enkele inzenders van de Impactmakerprijs 2021. Want achter elk initiatief zit een impactmaker. Iemand die het voortouw neemt, die gaat voor verandering en beweegt. In dit artikel komt [Natascha Kalkman](#) aan het woord. Als medewerker van de regionale werkgeversorganisatie [Utrechtzorg](#) is zij nauw betrokken bij het Utrechtse brancheoverstijgende initiatief ‘Jouw verhaal, onze zorg’, verhalend onderzoek naar uitstroom en behoud.

Natascha Kalkman over Jouw verhaal, onze zorg

Bij dit initiatief staan de verhalen van (oud)medewerkers in zorg en welzijn centraal. Bij hen zijn er vaak in aanloop naar het afscheid kleine ‘haarscheurtjes’ ontstaan. Deze hebben geleid tot de uiteindelijke breuk tussen de medewerker en de zorgorganisatie. Met Jouw verhaal, onze zorg worden deze haarscheurtjes opgespoord door mensen actief uit te nodigen hun verhaal hierover te delen. “Je kunt bijvoorbeeld denken aan een zij-instromer met frisse ideeën die zich niet gehoord voelt”, zegt Natascha Kalkman. “In plaats van dat zij het verhaal delen bij het koffieapparaat, organiseren we een vertelpunt om deze verhalen op te vangen. Er zijn binnen de vier zorgorganisaties Sherpa, Reinaerde, AxionContinu en QuaRijn al meer dan 500 verhalen opgespoord. Met als doel: mensen behouden in de regio.”

Beter luisteren naar elkaar

“De beweging die met ons initiatief is ingezet is om beter te luisteren naar elkaar”, zegt Natascha Kalkman. Er zijn veel rapporten en cijfers beschikbaar met uitstroomredenen. Deze worden vaak gebruikt om direct te vertalen naar acties, zonder echt uit te zoeken wat het verhaal achter de uitstroomreden is. “Je wilt zicht krijgen op de onderliggende factoren. Bijvoorbeeld: iemand gaat weg vanwege te weinig opleidingsmogelijkheden. Als je het verhaal erachter hoort, vertellen mensen dat ze zich wilden laten scholen, maar zich geremd voelden door bijvoorbeeld te weinig ondersteuning van de leidinggevende. Dat leidt tot andere acties dan de hoeveelheid opleidingsmogelijkheden aanpakken.”

De verhalen brengen mensen in beweging

Dat werken in de zorg een fantastisch en een heel zinvol vak is, kan Natascha Kalkman alleen maar beamen. Juist daarom is het jammer dat er veel medewerkers teleurgesteld raken en uitstromen. Ze ziet veel ruimte om te verbeteren. “Ik vind het verdrietig om te zien dat zoveel mensen afhaken om redenen die niet nodig zijn. Er liggen veel verbetermogelijkheden en daar wil ik meer mee doen.”

Volgens haar is het belangrijk om mensen in beweging te krijgen. Dat kan met deze verhalen. “Het haalt emotie

boven en roept ook verhalen op bij de bestuurders, directie en leidinggevenden zelf. Die verhalen, daar gaat het om. En als ik zie dat die verhalen blijven binnenkomen, dan weet ik dat we het goede doen. Mensen komen moeilijk in beweging en de verhalen zorgen dat het makkelijker gaat.”

Een voorbeeld is de eerste werksessie van het initiatief, volgens Natascha Kalkman. “We hebben verhalen opgehaald en geanalyseerd. Daarna zijn we met verschillende afgevaardigden van de vier organisaties hierover in gesprek gegaan. Deze bijeenkomst was belangrijk, er gebeurde heel veel. Ik herinner me een moment tijdens de lunch, waarop iedereen buiten met elkaar stond te praten. Iedereen herkende zaken bij elkaar en was scherp. Een mooie dynamiek.”

De impact zit vooral in de bewustwording

Volgens Natascha Kalkman is het belangrijk om de impact van een initiatief te kennen: “Enerzijds omdat het jezelf motiveert, maar ook omdat het daarmee aantrekkelijker wordt voor andere organisaties om delen van deze werkwijze over te nemen.”

De resultaten van dit initiatief zijn lastig in cijfers uit te drukken. Het is vooral de bewustwording die er toe doet. Natascha Kalkman ziet het volgende gebeuren:

Het staat op de planning om een nieuwe ronde verhalen op te halen. “Dan willen we gaan kijken of er ook andere verhalen boven komen. We hebben ook halverwege gesprekken gevoerd met bestuurders en projectleiders. Een tussenevaluatie. Dat gaan we ook doen na afloop van het action learning programma.”

Wil je meer weten over dit initiatief? Neem contact op met [Natascha Kalkman](#).

Suzanne Verdonschot heeft nog meer impactmakers van het Actie Leer Netwerk geïnterviewd. Deze kun je hier lezen: