

# Luisteren is goud



**Hein Dekker**  
*Certificatie in de Zorg*  
**Eric de Haan**  
*Stichting Gouden Oor*

# Hein Dekker



**certificatie**  
in de zorg



# Eric de Haan







**1 Luisteren als kwaliteit**

2 Luisteren organiseren

3 Luisteren als leidraad

# Luisteren in 't licht van betekenisvolle zorg



## Perspectiefwissel in denken over kwaliteit

Aansluiten bij *verlangens* en betekenis van de patient/client. De ervaringsdeskundige als gelijk-waardig mens, *in relatie met* de professionele partner. Kiezen voor co-creatie; luisteren naar regiemogelijkheden. Reflecteren op dagelijks handelen, *dilemma's* boven tafel, leervermogen als kwaliteit.



## Gouden Oor Standaard

Welke verbinding ga je aan met je klanten\*?  
Welke invloed gaat er uit van die verbinding?

**Alles** is al aanwezig  
in het leven,  
als men er maar  
naar luistert.

Alessandro Baricco



# Luisteren levert veel op

LUISTEREN IS ZUURSTOF VOOR DE ZIEL

**Verheldering**

**Stephen Covey**

verheldert en versterkt; voorwaarde van groei en wijsheid

**Verbinding**

onthult een diepere connectie

**Vertrouwen**

op jezelf, de ander en elkaar

**Nabijheid**

meer compassie en gevoeligheid voor de ander

*People stop trying to express themselves when they are rarely listened to.*



# Luisteren is ook afleren ontluisterend te zijn

## 1 ik-focus

zelf gehoord/gezien willen worden,  
erkenning willen (*Violent communication.*)

## 2 voor/veronderstellingen

aannames, dingen ongehoord inkleuren, 't  
wel snappen, arrogantie

## 3 defensief opstellen;

je aangesproken/aangevallen voelen, kritiek  
horen

## 4 fixen

helper, redder, adviseur spelen; oplossingen  
aanreiken

Het is niet je taak liefde te zoeken, maar  
slechts om alle barrières te zoeken en te vinden  
die je tegen de liefde hebt opgeworpen.

Rumi



- 1 Luisteren als kwaliteit
- 2 Luisteren organiseren**
- 3 Luisteren als leidraad



‘Als je de beste zorg wilt leveren, doe je dat niet per se voor de klant.  
Als je ‘t doet voor de klant, lever je wel de beste zorg.’



GOUDEN  
OOR  
AWARD  
ZORG

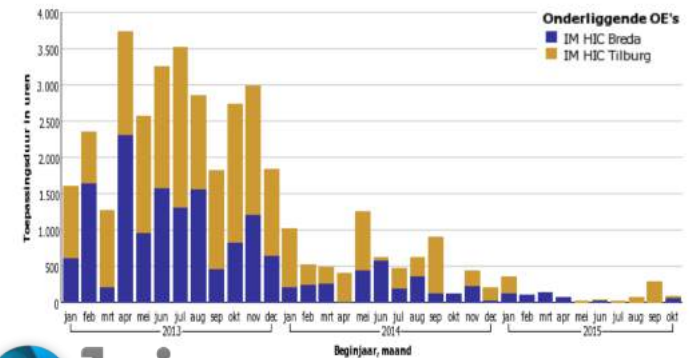


Alexander Monroe  
ZIEKENHUIS

*Vaak willen ze weg, terwijl ze moeten blijven  
willen ze drugs gebruiken, terwijl ze daar zieker van worden  
Soms willen ze dood, terwijl ze weer gelukkig kunnen worden  
en soms willen ze het dak op, omdat ze denken te kunnen vliegen*



Toepassingsduur separatie in uren





# Van gewettigd horen naar **morele luisterplicht**

## verkeersboete

beschikking

Direct door u te betalen


€ 42,00

Dit bedrag is inclusief € 9,00  
administratiekosten.

Als u niet op tijd betaalt,  
wordt de boete hoger.

Bedrag na 1e verhoging € 58,50

Bedrag na 2e verhoging € 108,00

 Omschrijving overtreding  
Overschrijding maximum snelheid  
op (auto)wegen buiten de  
bebouwde kom.  
(feitcode VF006)

Betaal voor  
5 augustus 2017

op rekeningnummer  
NL56 INGB 0705 0051 00

### Vragen?

#### Meer informatie

Op [cjb.nl](http://cjb.nl) staat meer informatie over  
deze verkeersboete. Bent u gefitst?



GOUDEN  
OOR

Incasso Bureau

Centraal Justitie

Justitie

Justitie

Justitie



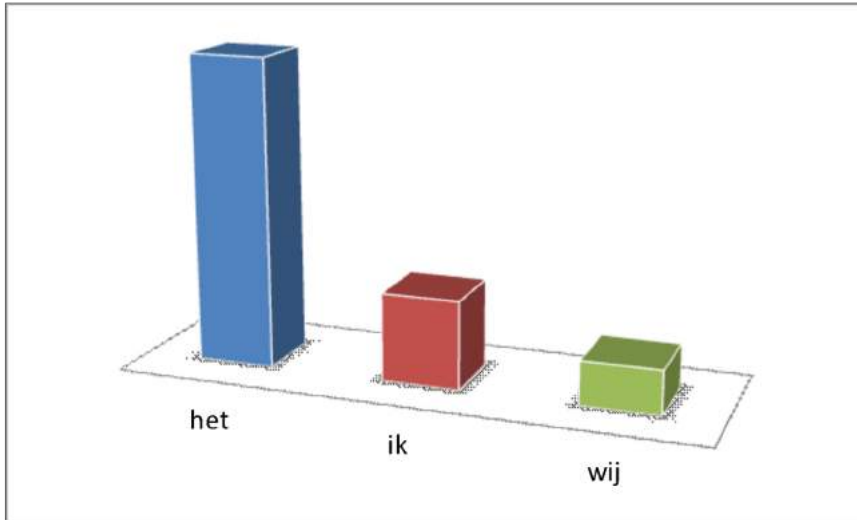


1 Luisteren als kwaliteit

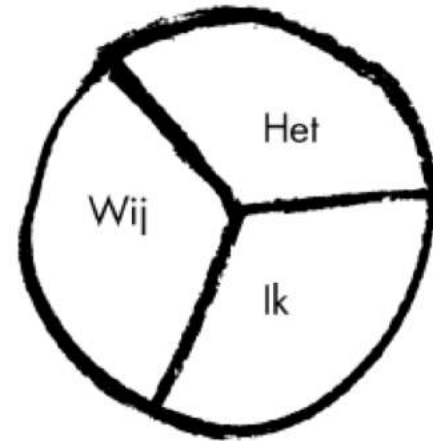
2 Luisteren organiseren

**3 Luisteren als leidraad**

# Luisterend organiseren



waarden  
cultuur



beleid  
systematiek  
processen  
procedures

attitude  
competenties  
talent  
vaardigheden

# DE

# GOUDEN OOR

# STANDAARD

## RICHTINGGEVENDE PRINCIPES

- Klantbelang centraal
- Duurzaam organiseren
- Integraal werken
- Klantgevoeligheid
- Cyclisch leren
- Samenwerking

### ORGANISATIEGEBIEDEN

LEIDERSCHAP 20

STEM VAN

DE KLANT 10

LEREN &

INNOVEREN 10

MIDDELEN 10

MEDEWERKERS 20

70 PUNTEN

### GOUDEN OOR STANDAARD

100 PUNTEN

*Modellen moeten  
ons aan het denken zetten,  
in plaats van  
ons beletten na te denken.*

### RESULTAATGEBIEDEN

KLANTBELEVING &

VERTROUWEN 10

ONDEN

WERKERS 5

RETENTIE &

MEERWAARDE 5

BETERE PRODUCTEN

& PROCESSEN 10

30 PUNTEN



## **(Gaat best) Goed**

- 1 Klant als klant
- 2 Conformereren
- 3 Procesdenken
- 4 Ontluisterend organiseren
- 5 Wat we doen
- 6 Uniform organiseren
- 7 Organisatie-klant
- 8 Klanttevredenheid
- 9 Audits

## **Goud**

Klant als (mede)mens  
Klantwaarde(creatie)  
Samenhang Het-Wij-Ik  
Gehoor geven aan klanten  
Wat 't voor de ander betekent  
Ruimte voor wat nodig is  
Sociaal organiseren  
Actieve luistercultuur  
Dialog met/tussen teams

# De toekomst van **kwaliteit**

Kwaliteit kan pas ontstaan als je wat met elkaar hebt



- ❖ Relationeel zorgverlenen  
*Toegankelijk en verantwoordelijk vanuit presentie*
- ❖ Bewust van elkaars intenties  
*Wat maakt het leven (klant), het werk (medewerker) en de organisatie de moeite waard?*
- ❖ Verbonden met de omgeving  
*Sociaal organiseren*
- ❖ Zichtbaar en navolgbaar van betekenis  
*Kwaliteit zichtbaar maken*
- ❖ Reflecterend, lerend en transformerend
- ❖ Licht, wendbaar en precies  
*Organiseren, wat niet vanzelfsprekend is*





MENZIS BELOOFT EEN ACTIEVE, OPEN HOUDING VAN DE GEHELE ORGANISATIE TEN AANZIEN VAN DE STEM VAN DE KLANT. BIJ ALLE KLANTBESLISSEN WORDT HET BELANG VAN DE KLANT GEWOGEN VANUIT EEN HOOG MATE VAN GEVOELIGHEID VOOR HUN BEHOEFTE. MENZIS BELOOFT EEN AC TIEVE, OPEN HOUDING VAN DE GEHELE ORGANISATIE TEN AANZIEN VAN DE STEM VAN DE KLANT. BIJ ALLE KLANTBESLISSEN WORDT HET BELANG VAN DE KLANT GEWOGEN VANUIT EEN HOOG MATE VAN GEVOELIGHEID VOOR HUN BEHOEFTE. MENZIS BELOOFT EEN AC TIEVE, OPEN HOUDING VAN DE GEHELE ORGANISATIE TEN AANZIEN VAN DE STEM VAN DE KLANT. BIJ ALLE KLANTBESLISSEN WORDT HET BELANG VAN DE KLANT GEWOGEN VANUIT EEN HOOG MATE VAN GEVOELIGHEID VOOR HUN BEHOEFTE.

**Gouden Oor**  
**ERKENNING**

**Menzis**

# Gouden Oor **Belofte**

## **1 Open houding**

Een actieve, open houding voor de (stem & stemming van) de klant.

## **2 Relatie leidend**

Het belang van de klant wordt - met kennis van behoeften, wensen en verwachtingen - klantgevoelig afgewogen.

## **3 Leren van/met klanten**

De stem en stemming van de klant vormt stelselmatig het startpunt om te verbeteren, waardoor luisteren ook leren van en met klanten wordt.



It's hard to listen your way  
into trouble.

