



klanten aan het woord: AMW-directeur Coby Traas

## 'Veranderen en verbeteren; verantwoordelijkheid van het management.'

Er wordt hard gewerkt aan kwaliteitsverbetering bij het AMW, de regionaal werkende instelling voor maatschappelijk werk in de West-Brabantse gemeenten Bergen op Zoom, Roosendaal, Rucphen, Woensdrecht en Steenbergen.

Directeur Coby Traas echter weet nu al, dat het na de beoogde certificering volgend jaar, hard werken blijft.

'Dan begint de werkelijke implementatie pas', zegt ze.



Coby Traas: '...hoeed je voor de waan van de dag...'

### Kip en Ei

*Op een dag komt een boer in het kippenhok en ziet een gouden ei liggen. Dofgelukkig is hij als hij de volgende dag opnieuw een gouden ei in het hok ziet. De boer rekent uit dat hij, als het zo doorgaat nog wel erg lang moet wachten voordat er voldoende gouden eieren zijn om van hem een rijk man te maken. Hij snijdt de kip open om zo alle gouden eieren in een klap binnen te hebben...*



*teveel focus op  
rwijs de basis,  
atie gekoes-  
ordt en  
moet worden.  
s zal zij op den  
geen output  
leveren. Haal  
beste uit uw  
insatie zodat  
medewerkers  
prachtige  
'eieren'  
kunnen leggen.*

Kwaliteitsverbetering is een continu proces, heeft Coby Traas de afgelopen jaren geleerd. Dan haal je er ook het meeste rendement uit, is haar stellige overtuiging. 'Als je na het behalen van de certificering denkt: 'zo, nu zijn we er', dan heb je er niets van begrepen. De vastgelegde processen en protocollen zullen voortdurend moeten worden getoetst en zonodig bijgesteld. Je moet oppassen dan niet in de valkuil van de waan van alledag te stappen.'

Volgens Coby kan het bij AMW geen aparte kwaliteitsfunctionaris zijn, die dit proces moet bewaken. 'Ik zie dat als de verantwoordelijkheid van het management', zegt ze. 'Bij ons zal per deelgebied worden vastgesteld wie eindverantwoordelijk is. Een aparte kwaliteitsfunctionaris, zoals je in veel ziekenhuizen ziet, komt vaak te los van de inhoudelijke processen te staan.'

AMW houdt zich bezig met het verlenen van psychosociale hulpverlening aan alle inwoners van het omschreven werkgebied, zonder dat die daar een verwijzing voor nodig hebben. Daarnaast heeft het AMW zich ten doel gesteld de functie van kritische sensor te vervullen door misstanden

op te sporen en daarvoor een oplossing te zoeken.

#### Veranderingen

Zeven jaar is Coby Traas directeur van AMW en op die periode terugkijkend, kan ze niet anders dan constateren dat er in die periode veel is veranderd: 'Niet alleen wat de inhoud van het werk betreft, maar ook qua organisatie. En kwaliteitsverbetering? Dat was iets bureaucratisch, iets voor productiebedrijven en niets voor een organisatie waarin het werken met mensen centraal stond, zo vond men.' Inmiddels zijn de tachtig medewerkers en zeventig vrijwilligers van het AMW niet alleen gewend aan het kwaliteitsdenken binnen hun organisatie,

lees verder op pag. 4

### IN DIT NUMMER

1. Veranderen en verbeteren: verantwoordelijkheid van het management.
2. Help! Wie implementeert?
3. Site-directeur Paul Driever wil woonplezier aanbieden
4. Zoek de verschillen!

## 'Veranderen en verbeteren; verantwoordelijkheid van het management.'

maar het wordt door hen ook mede-vormgegeven. Dit alles met begeleiding van Walvis ConsultingGroep, waar Coby zo'n anderhalf jaar geleden mee in contact kwam omdat ze er een training volgde. Mede door de aanpak van bureau Walvis wordt het kwaliteitsbeleid van AMW volgens haar nu organisatiebreed gedragen. Men is het er over eens dat structuur en standaardisering een goede basis vormen voor zowel het hulpverleningsproces als de financiële (commerciële) kant van de organisatie. Een ander niet onbelangrijk punt is dat het activiteitenpakket van het AMW de laatste jaren nogal is uitgebreid (en nog verder uitgebreid zal worden). Coby Traas: 'We richten ons nu niet alleen meer op door de overheid gefinancierd algemeen maatschappelijk werk, maar ook op andere (commerciële) activiteiten, bijvoorbeeld bedrijfsmaatschappelijk en schoolmaatschappelijk werk.'

En we zijn bezig met het aanboren van 'nieuwe' diensten en projecten, zoals bedrijven helpen bij terugdringen van het ziekteverzuim onder de medewerkers en hen leren om te gaan met stress. Dus ook commercieel gezien moet onze organisatie gezond zijn en blijven.'

## Data voor uw agenda

Opleiding en trainings-data 2002  
Vraag gratis onze opleidingsbrochure 2002 aan!

Graag ontmoeten wij u tijdens de volgende evenementen:

15 november 2001  
Landelijke INK Kwaliteitsdag, Meervaart Amsterdam

30 & 31 oktober 2001  
Nationaal Forum Gezondheidszorg, Concert en congresgebouw de Doelen te Rotterdam

1 & 2 november 2001  
Implementatiecongres Kennis beter delen, De Koningshof, te Veldhoven

## Zoek de verschillen

Walvis ConsultingGroep begeleidt organisaties in hun streven om zich verder te ontwikkelen. Dat kan met verschillende instrumenten. Die vormen vooral een handleiding en zijn geen doel op zich. In bovenstaande tabel zijn de belangrijkste verschillen weergegeven tussen het HKZ-en het INK-model. Het HKZ-model is gebaseerd op de ISO-9000 norm en wordt uitgegeven door de Stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (Stichting HKZ). Het INK-managementmodel wordt uitgegeven door het Instituut Nederlandse Kwaliteit (INK). Het model is gebaseerd op het EFQM Excellence Model, dat uitgegeven wordt door de European Foundation for Quality Management (EFQM).

INK-managementmodel	HKZ-model
* 9 aandachtsgebieden	* 9 rubrieken
* groei-model naar een excellente organisatie	* statisch model (norm mbt een minimaal kwaliteitsniveau)
* focus op leiderschap, processen, resultaten	* focus op processen
* opstellen zelfevaluatie	* opstellen kwaliteitshandboek
* aantoonbare geschiktheid via kwaliteitsprijs	* aantoonbare geschiktheid via certificaat
* internationaal model	* Nederlandse norm
* Vertaling naar verschillende sectoren: ondernemingen, publieke sector, onderwijs en zorginstellingen	* vertaling naar verschillende sectoren, onder andere: verzorgingshuizen, apotheek, thuiszorg, ambulancezorg, gezondheidscentra.

## Workshop INK-kwaliteitsdagen

Het Instituut Nederlandse Kwaliteit (INK) organiseert haar kwaliteitsdag 2001 op 15 November aanstaande in Amsterdam. Het thema is 'Excelleren in de weerbarstige praktijk'. Walvis ConsultingGroep houdt op deze dag in samenwerking met Zorgverzekeraars Nederland een workshop over doelmatigheid in de zorg. Centraal staat het belang van resultaatgerichtheid bij de omslag van aanbodgestuurde naar vraaggerichte zorg.



## COLOFON

WalvisGeluiden is de nieuwsbrief van Walvis ConsultingGroep.

Aan dit nummer werkten mee:

- Nettle van Doorn • drs. Petran Geurts
- Carolien Lottering • drs. Rob Lubbers
- drs. Jeanine Pothuizen

Foto's en illustraties:  
Walvis ConsultingGroep

Vormgeving en Productie:  
Sypro Media Groep bv, Zutphen

Eindredactie en productie:  
Adviseurs Associatie, Amsterdam

Redactieadres  
Walvis ConsultingGroep  
Kerklaan 40A 3731 EJ De Bilt  
Tel.: 030 2210707, Fax 030 2201619  
E-mail: info@walviscg.nl  
Internet: www.walviscg.nl



Walvis ConsultingGroep  
partner HKZ



Walvis ConsultingGroep  
kennispartner instituut  
voor Nederlandse kwaliteit