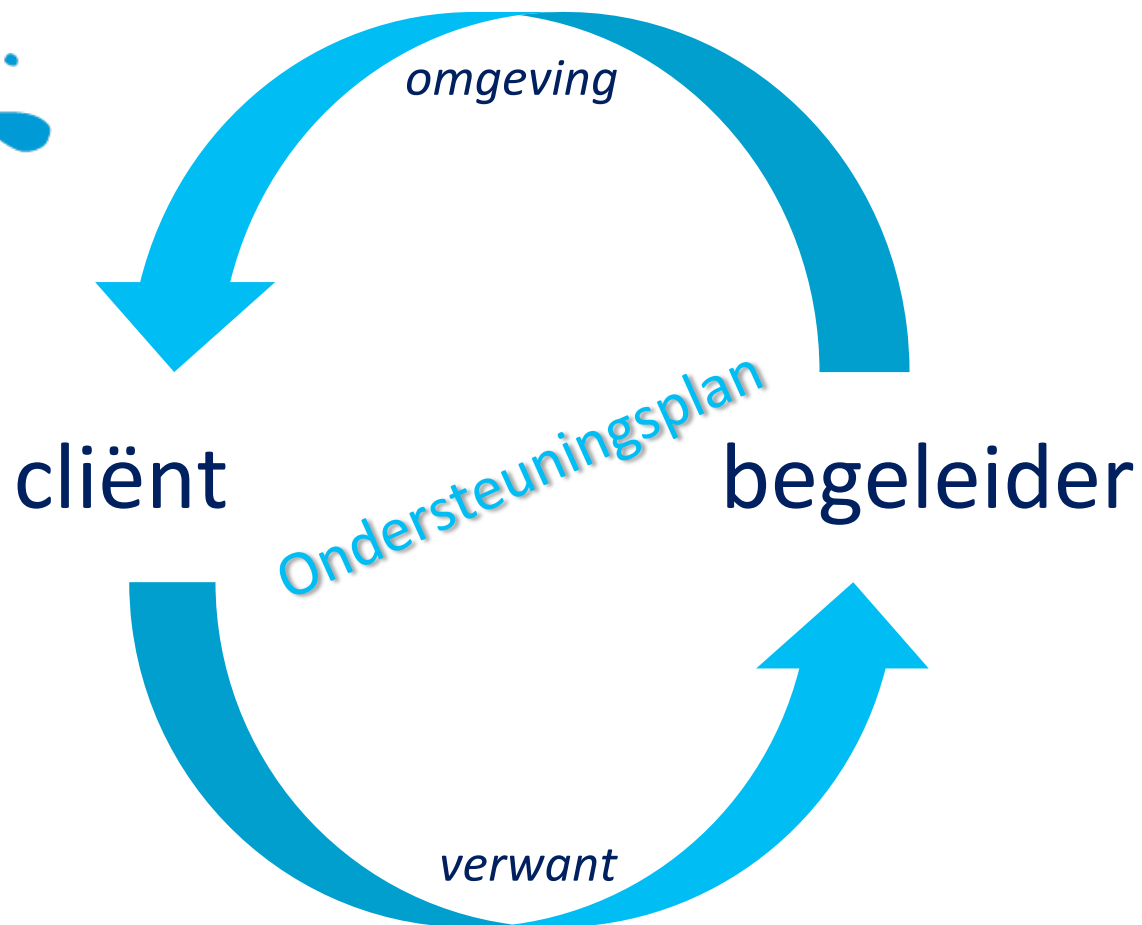


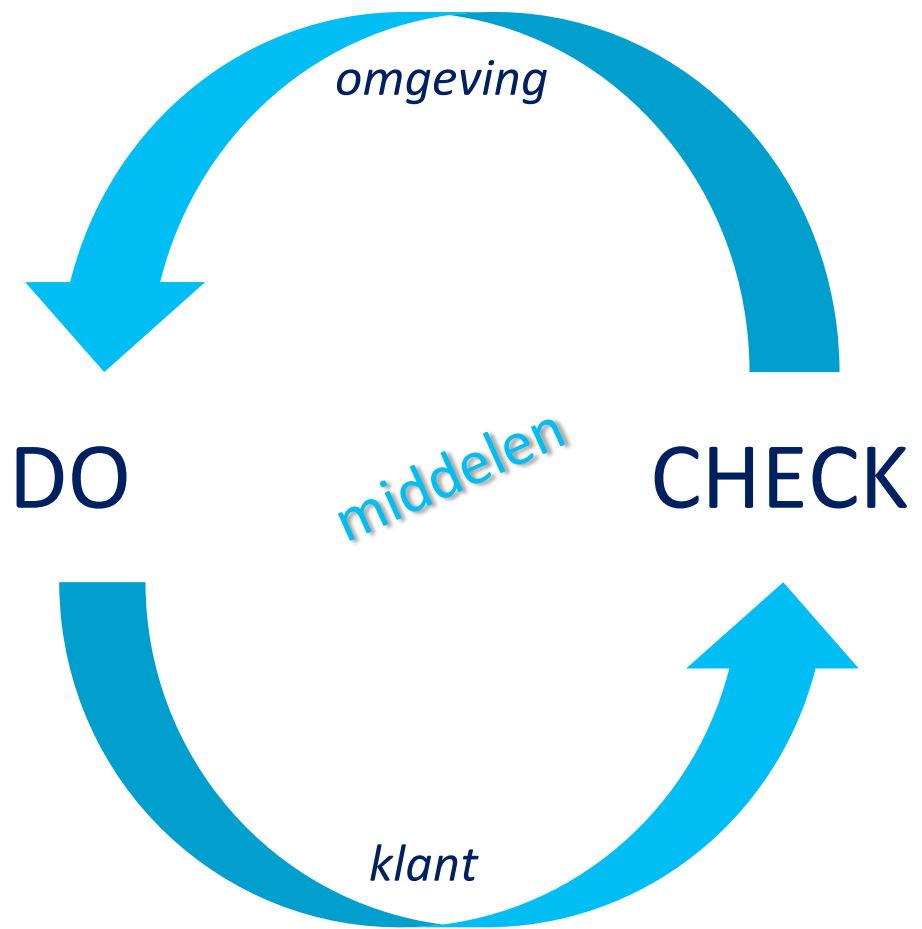
! VAN



Ik ben Claudia de Koster en ik kom
tolken voor Jovan Ninkovic.

2022
WORLD DRIFT BOSS





2500 kwaliteits- en 2500 arbopreventie medewerkers

Geen keurmerk/certificaat HKZ of ISO

2 protocollen en ongeveer 25 richtlijnen

Kwalitatieve visitaties in- en extern

Langjarig resultaat:

- ***Laagste overhead zorgsector 4,2 % - gem gez.zorg 13,8***
- ***Tevreden cliënten 7,8 2014 (7,7 - 7,7 - 7,6)***
- ***Tevreden verwanten 73% 2014 (71 – 72 – 75 %)***
- ***Tevreden medewerkers 8,4 2014 (8,1)***
- ***Ziekte verzuim 3,22% 2013, 3,56% 2014***



deskundigheid van de medewerker

+

faciliteren van de medewerker

=

kwaliteit van de dienst

en

Kwaliteit van arbeid



Uitgangspunten JP / Waarden

- Vraag cliënt is uitgangspunt (proces omgedraaid)
- Aandacht voor het individu (cliënt en medewerker)
- Zelfontwikkeling en zelfexpressie belangrijker dan meten en tellen
- Maatwerk/Doen wat nodig is
- Uitvoering van de dienstverlening zo laag mogelijk in de organisatie
- Maximale handelingsruimte voor medewerkers (vakmanschap)



**KERN ZIT MET ALLES IN:
VERTROUWEN GEVEN
EN
VERANTWOORDELIJKHEID
KUNNEN NEMEN**



NIET MEER

- Omvangrijke beleidstukken en procedures
- Blauwdrukken
- Eigen artsen, fysiotherapeuten, logopedisten, etc.
- HKZ/ISO
- Veel protocollen regels en voorschriften (bijv. brand-/medicatieveiligheid)
- Sturen op regels/afspraken
- Hiërarchie en afhankelijkheid
- Denken vanuit indicatie

WEL

- Eigen verantwoordelijkheid met kaders en ondersteuning
- Vraag is uitgangspunt
- Maatwerk rondom cliënt, vanuit de samenleving
- Eigen instrument als hulpmiddel
- Gezond verstand en kwaliteits- en veiligheidsbewustzijn
- Sturen op waarden
- Regie bij PB en cliënt
- Doen wat nodig is





Welke regels hebben zin?

- **ter controle/beheersing? = uit wantrouwen**
- **levert niets op, niemand wil het! = onkruid**
- **iedereen snapt het, wil het en we doen er iets mee!
= zoals het is bedoeld**