



Annelies Nouwens (De Vechtstreek): Van een staforganisatie naar een serviceorganisatie



Het was een opmerking tijdens een workshop voor de staforganisatie binnen Zorggroep de Vechtstreek die de eyeopener was voor iedereen in de staforganisatie: 'O, is die collega mijn interne klant?', vroeg iemand zich ineens hardop af. Een mooi moment, want het zorgde ervoor dat iedereen op een andere manier naar zijn werk ging kijken. Voorheen werd niet altijd op die manier naar de collega's binnen de organisatie gekeken en werden zij soms misschien zelfs wel eens een beetje als lastig gezien. Zo van: 'Hè, komt er alweer een vraag tussendoor die me van mijn werk afhoudt. Nee, antwoord op die vraag geven ís je werk.

Natuurlijk moeten we dat werk wel zo gemakkelijk mogelijk maken voor iedereen. Door de hele organisatie heen, als een vraag of ontwikkelpunt zich voordoet gaan we er met de stofkam doorheen om te kijken hoe we zaken meer regelarm kunnen maken. Een sprekend voorbeeld is de VOG, de verklaring omtrent goed gedrag. Dat is een heel digitaal proces dat een medewerker moet doorlopen en aan het einde daarvan moet hij ook nog eens een bonnetje overleggen aan de financiële administratie om te bewijzen dat hij kosten heeft gemaakt om die VOG te krijgen en dus te kunnen declareren. Daarvan zeggen we nu: als je die VOG hebt gekregen, dan heb je blijkbaar die kosten gemaakt en dan vergoeden we die dus gewoon.

We zijn nog volop aan het leren en komen soms dingen tegen die we niet hadden voorzien. Toen de

teamleiders wegvielen, bleven ineens facturen liggen. Wat bleek: die teamleiders hadden altijd de gewoonte post tussen locaties mee te nemen als ze daar kwamen. Het punt waarop je je dit realiseert, is bij uitstek het moment waarop financiën zijn rol moet pakken om zijn beoogde servicegerichtheid waar te maken.

Om het leren een impuls te geven, hebben we bij de inspiratiesessies op de locaties de servicemedewerkers via gesprekstafels laten “speeddaten” met de teammedewerkers. Het persoonlijk contact en het kunnen doorvragen helpt om wederzijds onbegrip te voorkomen over wat je van elkaar verwacht en van elkaar nodig hebt. Een serviceorganisatie medewerker stelde bijvoorbeeld voor aan de teammedewerker declaraties te scannen en direct via het kopieerapparaat door te mailen in plaats van ze persoonlijk te komen brengen. Er zit zoveel winst in kleine dingen. Het waardevolle van een transitie is dat je uit de race stapt en kijkt naar wat een organisatie echt nodig heeft om efficiënt te werken. In het lijn/stafmodel waarin we nog teamleiders hadden, kwamen de teammedewerkers en stafmensen nooit met elkaar in contact. Het nieuwe model geeft ruimte, het nodigt wel uit tot dit contact, er is geen andere mogelijkheid meer.

Het werk wordt zo alleen maar leuker, al zijn er natuurlijk wel valkuilen. We werken hier met veel parttimers en die moeten het niet zó leuk gaan vinden dat ze vanuit thuis ook nog van alles gaan doen. Je moet je grenzen bewaken en kunnen opladen voor de volgende werkdag. Ook terugvallen in oud gedrag is een valkuil: de servicemedewerker moet een kompas leren ontwikkelen voor wat hij kan overdragen aan het team. Al met al is het een spannend proces, het doet ook wat met je als persoon. Het confronteert je met de vraag of je past binnen de organisatie die we nu aan het worden zijn. Ik vertrouw erop dat het antwoord voor de meeste medewerkers zal zijn: ja graag, met plezier.

Blog door Annelies Nouwens, projectleider Zorggroep de Vechtstreek
