TEKST *Rina Bartels* BEELD *Marike Knaapen*

Kwaliteit protocol

Iva Catsova, hoofd Beleid en Ontwikkeling Tinten Welzijnsgroep, Stadskanaal

Tinten Welzijnsgroep bestaat uit vijf zelfstandige welzijnsorganisaties. Drie ervan werken al enkele jaren met HKZ-certificering. De twee andere bereiden zich erop voor. Directe aanleiding voor certificering waren de geluiden dat gemeentes meer met aanbestedingen zouden gaan werken. Met het certificaat kunnen de organisaties in zulke trajecten hun kwaliteit aantonen. Daarnaast zocht Tinten Welzijnsgroep een instrument om de interne organisatie steviger op te bouwen. Werken volgens de kwaliteitseisen van HKZ is één van de strategische doelen binnen de welzijnsgroep.



‘Ons credo is: laat zien wat je doet, en doe wat je zegt. HKZ maakt dat mogelijk. We stellen jaarlijks een kaderbrief op met jaardoelen. Die vertalen we naar operationele doelen. We volgen de resultaten periodiek, stellen de plannen waar nodig bij, meten de effecten en benoemen de behaalde resultaten. We vragen voortdurend: sluit onze werkwijze nog aan bij de vraag van onze opdrachtgevers en cliënten? En heeft ons beleid het gewenste effect? Onze professionals werken nu allemaal volgens dezelfde methode en we volgen de resultaten nauwgezet. Daardoor is ons beleid consequent én efficiënt geworden.
HKZ dwingt ons om waardevolle discussies te voeren over kernvragen binnen ons vak. Wat zijn onze grenzen, welke rol verwachten we van cliënten en hoe pakken we dat aan? De registratie biedt bovendien duidelijkheid en transparantie. Doordat we registeren, hebben we altijd concrete cijfers bij de hand. Daarmee kunnen we aan klanten, opdrachtgevers én medewerkers uitleggen waarom we doen wat we doen – en wat dat oplevert.’

‘Voordat we met HKZ werkten, handelden we vaak intuïtief. Nu nemen we gefundeerde besluiten, onderbouwd met cijfers. Het maatschappelijk werk kan bijvoorbeeld met harde cijfers bij de gemeente aantonen dat er meer geld nodig is voor een bepaalde wijk. We reageren ook niet meer op elke tendens in de maatschappij en ons vakgebied. Als we een plan willen uitvoeren, kijken we eerst of we de gestelde doelen kunnen halen. We worden selectiever en realistischer. De waan van de dag is minder leidend.
Werken met HKZ kan in het begin veel tijd kosten. Toen we ermee begonnen, gingen we veel te veel registreren. Vooral voor welzijnswerkers is dat moeilijk. Dat zijn echte doeners, die houden niet van veel papierwerk. Daarom hebben we de medewerkers er actief bij betrokken. We hebben hen gevraagd welke gegevens ze nodig hebben om hun werk beter te doen. HKZ is zo tijdrovend als je het zelf maakt. Er is voldoende ruimte om het doelmatig in te richten. We zijn inmiddels het registratiesysteem aan het vereenvoudigen. De uitdaging is om het systeem niet leidend te laten zijn voor je werk, maar juist dienend. Natuurlijk, er zijn wel handboeken en het oogt nogal bureaucratisch. Maar blijf vooral kritisch nadenken. En volg niet blindelings de norm.’



volgens

Heb je als welzijnsorganisatie van de Stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ) een certificaat ontvangen? Dan laat je daarmee zien dat je voldoet aan alle gestelde normen binnen de branche. Het maakt je kwaliteitsniveau inzichtelijk voor jezelf én voor anderen. Dat is handig. Maar is het ook echt nodig? De plussen en minnen van de HKZ-certificering.



Peter Elferink, directeur Welstede, Ede

Welstede is actief op het gebied van kinderopvang, peuterspeelzaalwerk en sociaal-cultureel werk. Elf jaar geleden was het de twaalfde partij in Nederland met een HKZ-certificaat voor peuterspeelzaalwerk en kinderopvang. Maar in 2011 besloot Welstede niet meer mee te doen aan de HKZ-audits. De redenen: de organisatie is voldoende gestructureerd, en voor kwaliteit zijn geen protocollen nodig.

‘Tot vorig jaar hebben we het HKZ-systeem naar tevredenheid gebruikt. Het heeft onze organisatie de nodige structuur geboden. Maar de laatste controle die we hadden, richtte zich alleen nog maar op details, zoals de opbouw van ons organogram. Toen dacht ik: als dit het enige is wat nog verbetering behoeft, dan hebben we geen controle meer nodig. Ik heb bovendien niks met certificering, want het zegt helemaal niets over kwaliteit. Als je alle formulieren maar goed invult, kun je zo HKZ-gecertificeerd zijn. Ook een auto met vierkante wielen kan een certificaat krijgen, als de fabrikant het maar mooi op papier zet. Het is dan natuurlijk nog maar de vraag of de klanten er blij mee zijn.
Een veelgenoemd argument voor certificering is dat de opdrachtgevers het graag willen. Maar er is hier nog niemand geweest die naar een certificaat vroeg. Ook de gemeente niet. En cliënten hebben geen warm gevoel bij certificaten en protocollen. Die willen gewoon goed geholpen worden. In ons geval betekent dat: de kinderen goed opvangen en opvoeden. Het enige wat we daarvoor nodig hebben, zijn bevlogen en professionele medewerkers.’

‘Om kwaliteit te bieden, is het vooral van belang om te praten met je klanten. Heeft iemand een klacht? Daar heb ik geen protocol voor nodig. Dan luister ik. En dan bekijk ik hoe we het probleem kunnen oplossen. Write less and meet more, zeg ik altijd. Geen enkel protocol vervangt de diagnosestelling van de professional. Want uiteindelijk is het gewoon papier, meer niet.
Met medewerkers heb ik hier weleens discussies over. Ze vragen zich af of we onze werkwijze en regels wel goed hebben vastgelegd. Dat hebben we zeker. Ik heb daar alleen geen HKZ voor nodig. Ik heb de protocollen van HKZ naast de wetgeving gelegd. In de HKZ-normering staat niets wat niet allang volgens de wet geregeld zou moeten worden. Natuurlijk, als je een chaoot bent, kan HKZ je helpen om gestructureerd te werken. Maar wij hebben het niet nodig. Pedagogisch medewerkers willen gewoon wérken. Vandaar dat onze medewerkers stonden te juichen toen we stopten met HKZ: eindelijk verlost van de bureaucratie.’