

WeCare



Excellente dienstverlening in de zorg:
de klant aan het roer

WeCare

Huidige situatie in de zorg:

- Traditionele werkwijze sluit niet aan bij klantwens
- Medewerker: beknot in professionaliteit
- Versnippering verantwoordelijkheden en bevoegdheden
- Complexiteit en veelheid processen

WeCare

Huidige situatie:

- Huidige certificeringsmethodiek HKZ sluit niet (altijd) aan bij wensen organisatie
- Organisatie wil behalve procesgericht ook outputgericht werken
- Gedwongen 'winkelnering' bij HKZ-instituut is met ingang van 1 januari 2010 opgeheven
- Zorgkantoor heeft verplichting tot HKZ-certificaat losgelaten

WeCare

WeCare - ISO 9001:

- beide door zorgkantoor erkend
- WeCare biedt bredere interpretatie zorg



WeCare

- ISO 9001 → procesgericht
- WeCare → procesgericht en óók outputgericht:
- Geen *inside - out* maar *outside - in* denken
- Verschuiving oriëntatie:
 - product/dienst → klant
 - transactie → klantrelatie

WeCare

In de praktijk:

- Cliënt centraal
- Verantwoordelijkheid terug bij medewerker
- Vereenvoudiging bedrijfsvoering
- Financieel gezonde organisatie

WeCare

Clïent centraal:

- Heeft invloed op te leveren diensten
- Houdt regie in dienstverlening (persoonlijke autonomie)
- Medewerkers beschikken over cliëntgerichte instelling
- Organisatie houdt rekening met culturele en financiële achtergrond

WeCare

Verantwoordelijkheid terug bij medewerker:

- Van eenzijdige communicatie naar interactie
- Verantwoordelijkheden delegeren naar werkvloer
- Sturen op gedrag

WeCare

Vereenvoudiging bedrijfsvoering:

- Processen vereenvoudigen
- Management en staf: voorwaarden scheppende en faciliterende rol
- Monitoren kwaliteit m.b.v. kwaliteitsdashboard
- Financieel gezonde organisatie

WeCare

WeCare is een dienstencertificatieregeling, omvattende:

- Beoordeling medewerkers
- Klantfocus-groep interviews
- Medewerkerfocus-groep interviews
- Organisatieaudit

WeCare

Beoordeling medewerkers (360⁰ assessment):

- Samenwerken
- Klantgerichtheid
- Organiseren eigen werk
- Sensitiviteit
- Integriteit
- Aanpassingsvermogen
- Mondelinge communicatie
- Oplossingsgerichtheid
- Vakkundigheid en (zelf)ontwikkeling
- Ondernemerschap

WeCare

WeCare-principes voor organisatie:

- Klant aan het roer
- Dienstverlening op maat
- Omgeving optimaal
- Professioneel
- Gezond bedrijf (ISO-normering)
- Zelfregulerend en transparant
- Inspirerend
- Steeds beter

WeCare

Meerwaarde WeCare certificatie traject:

- Zicht op mate van cliënttevredenheid
- Zicht op daadwerkelijke interactie cliënt - medewerker
- Zicht op vakinhoudelijke en sociale competenties van medewerker
- Zicht op mate van medewerkertevredenheid
- Zicht op bedrijfsvoering organisatie (lage overhead; hoge productiviteit)

Contactgegevens

- TÜV Rheinland Quality
 - Postbus 541, 7300 AM Apeldoorn
 - La Tour, Boogschutterstraat 11A
 - Telefoon: 088-888 7 888
 - E-mail: info@nl.tuv.com
 - Website: www.tuv.com/nl
-
- C.M. (Carla) Boer-de Koning
 - Projectmanager WeCare
 - Telefoon: 06 - 1310 7522
 - E-mail: carla.boer@nl.tuv.com

