

→ Nieuwe inrichting van ondersteunende diensten

Een grote professionaliseringslag

Hoe kunnen we de ondersteuning vanuit de concernondersteunende diensten aan onze medewerkers van het primair proces of aan al onze Koraal-medewerkers zo goed mogelijk regelen? Daar denken we bij Koraal elke dag opnieuw over na. Want hoe beter vraag en aanbod op elkaar zijn afgestemd, des tevredener de klant is over wat wij doen. Vanuit deze gedachte gaat Koraal de ondersteunende diensten op een andere manier inrichten. Honderdvijftig medewerkers van Koraal verdeeld over twaalf verschillende werkgroepen helpen in deze grote professionaliseringslag.

In het project 'Interne Dienstverlening' wordt de visie van Koraal op de ondersteunende diensten nader uitgewerkt. Een aantal doelstellingen is vastgelegd, daarover zo meteen meer. Centraal staat dat Koraal verder wil professionaliseren. Ronald Counet - lid van de stuurgroep Interne Dienstverlening, die het hele proces tot en met het uiteindelijke advies aan de Raad van Bestuur begeleidt - verwijst naar Dick de Koning, directeur van Koraal regio Noord- en Midden-Limburg, om duidelijk te maken waarom. "Dick zegt altijd:

'ontzorg ons in wat wij doen. Probeer niet te veel regels op ons af te sturen. Help ons om zoveel mogelijk van onze tijd aan de cliënt of leerling te kunnen geven.' Dat is, heel goed geformuleerd, het onderliggende doel van dit project."

Centrale aansturing

De Raad van Bestuur kiest voor deze weg. Alle ondersteunende diensten worden daartoe geconcentreerd en onder één centrale aansturing gebracht. Ronald Counet:



→ Ronald Counet: "Als je over en weer begrip krijgt voor wat je aan het doen bent, kun je elkaar ook beter helpen."



→ Marinka van der Meer (links) en Mirjam Sanders van de werkgroep Centrale cliëntbureaus en leerlingadministraties.

"Daarmee leggen we het accent op het feit dat wij één Koraal zijn en niet zes regio's binnen Koraal. Tachtig procent van wat binnen de regio's gebeurt lijkt op elkaar en twintig procent is uniek. Die tachtig procent willen we meer voor het voetlicht brengen."

Gedragsverandering

De bewustwording verhogen is een andere doelstelling. De medewerkers in het primaire proces en in de ondersteunende diensten kunnen elkaar beter begrijpen, zodat het minder wij-zij wordt. "Als je over en weer begrip krijgt voor wat je aan het doen bent, kun je elkaar ook beter helpen", zegt Counet. "Uiteindelijk leidt dat tot een gedragsverandering waarbij we oog hebben voor elkaar en rekening met elkaar houden. En dat leidt weer tot producten die van betere kwaliteit zijn."

Meer efficiency

Het delen van kennis met elkaar en samenwerken is ook een belangrijk onderdeel in de visie van Koraal op de ondersteunende diensten. Als je met elkaar meer en beter samenwerkt ontstaat er meer kennis van bepaalde onderwerpen wat leidt tot hogere professionalisering. Daarnaast streeft

Koraal naar meer efficiency. Ronald Counet: "Meer efficiency betekent eenvoudiger werken en vervolgens kijken we ook naar kostenbesparing. Eind 2020 willen we een kostenbesparing van tien procent hebben gerealiseerd."

Twaalf werkgroepen

Twaalf werkgroepen (Klantteams, HR Advies, Kwaliteit en auditing, Centrale cliëntbureaus en leerlingadministraties, Serviceorganisatie, Communicatie, ICT, HR Opleiden, HR Arbo, Centrale personeels- en salarisadministratie, Medezeggenschap, Helpdesk & bereikbaarheid) zijn geformeerd om zich te buigen over de inrichting van de interne dienstverlening met betrekking tot deze specifieke onderwerpen. Op een oproep om mee te bouwen aan de nieuwe inrichting reageerden 150 medewerkers. De werkgroepen kregen drie opdrachten om te beantwoorden: Wat is de huidige situatie? Waar willen we naartoe? En hoe moeten we dat organiseren?

Niet optimaal

Mirjam Sanders, voorzitter van de werkgroep Centrale cliëntbureaus en leerlingadministraties: "We staan voor de

uitdaging om de medewerkers op de groepen, teamleiders en behandelaars in het primaire proces beter en optimaal te ondersteunen bij alle interne en externe vragen die er komen. Ondersteunen onder andere bij het verkrijgen van de juiste indicatie, beschikking en/of maatwerkovereenkomst en het goed registreren en factureren van de geleverde zorg. De buitenwereld is zodanig veranderd, met name in de Jeugdzorg, dat de manier waarop wij georganiseerd zijn niet meer optimaal is."

Spannend traject

Ralph Withaar, voorzitter van de werkgroep Centrale personeels- en salarisadministratie: "Als wij slimmer werken en onze team- en schoolleiders beter ondersteunen, hoeven zij minder tijd te besteden aan administratieve werkzaamheden, waardoor ze meer voor de cliënten en leerlingen kunnen doen. Dit is een spannend traject, want de aansturing gaat vanuit één punt en op elkaar afgestemd plaatsvinden. Je werkt straks nog wel in een regio, maar je hoort bij de ondersteuning."

"Natuurlijk hebben we discussies gevoerd, maar uiteindelijk wordt de richting die Koraal kiest breed gedragen door de leden

van onze werkgroep", zegt Jolanda Blom, lid van de werkgroep Centrale personeels- en salarisadministratie. "De kwaliteit van het werk zal toenemen."

Marinka van der Meer, lid van de werkgroep Centrale cliëntbureaus en leerlingadministraties: "We kunnen het werk op de cliëntenbureaus beter organiseren door meer dan nu te kijken naar hoe de externe omgeving van Koraal is ingericht en de organisatie van onze interne processen (deels) hierop aan te laten sluiten. En door van elkaar te leren en goed samen te werken. De werkgroep leden zijn allemaal enthousiast en zien de verbetermogelijkheden."

Implementatie

De werkgroepen schrijven twaalf adviezen die de stuurgroep zal verwerken tot één algeheel advies, dat deze maand aan de Raad van Bestuur zal worden aangeboden. De medezeggenschap is vanaf het begin bij het proces betrokken en staat in goed contact met de projectleiding. Besluitvorming van de Raad van Bestuur vindt volgend jaar plaats in januari of februari. De implementatie van de nieuwe inrichting van de ondersteunende diensten start op 1 maart 2019. ■



→ Jolanda Blom (links) en Ralph Withaar van de werkgroep Centrale personeels- en salarisadministratie.