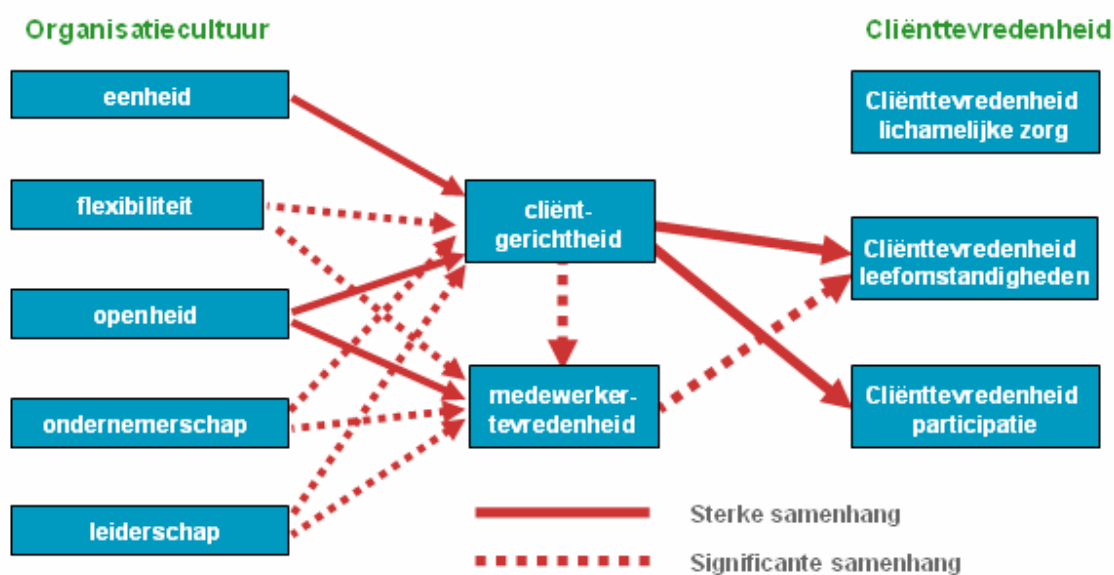


Quick Scan: diagnose cliëntgerichtheid, medewerkertevredenheid en cultuur

De Quick Scan is een instrument dat organisaties helpt om klantgerichtheid in hun cultuur te verankeren. Dit levert naast tevreden klanten ook betrokken medewerkers op en dus minder ziekteverzuim en ongewenst verloop. Het instrument is in 2005 door Change Management Partners in samenwerking met Actiz voor de gezondheidszorg ontwikkeld. Inmiddels is het geschikt voor alle sectoren.

Het onderzoekmodel is gebaseerd op aangetoonde verbanden tussen dimensies van organisatiecultuur, cliëntgerichtheid en tevredenheid van medewerkers en cliënten, welke hieronder zijn aangegeven.



Het instrument is bedoeld voor organisaties die hoog willen scoren op zowel cliëntgerichtheid als medewerkertevredenheid.

Deelnemende organisaties ontvangen een rapport op maat, met scores en bruikbare aanbevelingen. Het is gebaseerd op medewerkerraadpleging, wat in de VVT sector een wettelijke verplichting is. Er worden hoge responspercentages gehaald, gemiddeld meer dan 60%. Doordat distributie via Internet gaat, verloopt het deelnameproces inclusief rapportage zeer efficiënt en snel.

Bovendien zijn de vragen aangepast aan de functie die iemand heeft: er worden alleen vragen gesteld die men vanuit de eigen praktijk kan beantwoorden.

Uitkomsten van de deelnemers zijn strikt vertrouwelijk. Mogelijke toepassingen:

- Bron voor sturingsinformatie en beleidsvorming:
Waar liggen de belangrijkste aandachtspunten bij het verhogen van klantgerichtheid en medewerkertevredenheid?
- Als periodieke meting om inzicht te krijgen in de ontwikkeling van de organisatie:
Is het gevoerde beleid effectief geweest?
- Om te kijken waar uw organisatie staat ten opzichte van andere organisaties in uw sector;
- Om te kunnen anticiperen op cultuurverschillen tussen samenwerkende - of fuserende organisaties;
- Identificeren van afdelingen die heel goed of juist minder goed lopen.

Vragen en antwoorden

1. Wat is de toegevoegde waarde van de Quick Scan t.o.v. de rapportage die wij vanuit Werk in Beeld ontvangen?

>>> Het Wib onderzoek richt zich primair op personeelsbeleid. De Quick Scan levert aandachtspunten op het gebied van cliëntgerichtheid en medewerkertevredenheid – hoe kun je dit concreet verbeteren? – en organisatiecultuur – wat moet er gebeuren om een klimaat te scheppen waarin initiatieven tot blijvende verbeteringen leidt die de cliënt ten goede komen? Dit is dus breder.

Deelname aan het Werk in Beeld onderzoek vormt een forse belasting voor uw organisatie en medewerkers. De Quick Scan biedt een **alternatief**. Het instrument raadpleegt medewerkers, maar vormt een zeer beperkte belasting. Robert Dekker, h.t. directeur bedrijfsvoering van Stichting Zorgspectrum:

"In de rapportage van de Quick Scan wordt specifiek toegelicht welke onderdelen eruit springen en wat voor verbeteringen ter hand kunnen worden genomen. Hierbij worden verbanden gelegd tussen verschillende gemeten onderdelen. Verder maakt de Quick Scan het mogelijk om afdelingen te selecteren, waardoor de informatie specifieker wordt. De Quick Scan rapportage is tenslotte veel overzichtelijker. Werk in beeld geeft uitkomsten die door de instellingen zelf geanalyseerd moeten worden en doet geen concrete aanbevelingen tot gerichte interventies. Dit vergt achteraf veel tijd en energie, veelal zonder tastbaar resultaat voor de directie."

2. Zie ik de efficiënte distributie en verwerking terug in de prijs?

>>> Zeker. Deelname aan de Quick Scan geeft onderbouwd inzicht in belangrijke aandachtspunten voor de organisatie. De investering is slechts € 2000,- ex. BTW per locatie.

Naast de rapportage kunt u ook op een interactieve manier terugkoppeling krijgen in de vorm van een presentatie voor het management team. Hierbij wordt specifiek ingegaan op de uitkomsten en mogelijkheden om met de aandachtspunten aan de slag te gaan. De investering bedraagt € 1600,-.

3. Enkele referenties

Betty Wassenaar, directeur Rosa Spier Huis:

"De quick scan leek mij een toegankelijke en snelle manier om te meten hoe de organisatie functioneert en op welke punten bijsturing noodzakelijk is. Een redelijk groot percentage van de medewerkers heeft deelgenomen, o.a. omdat het ook thuis ingevuld kon worden. De rapportage geeft het een beeld van de sterke en minder sterke kanten van de organisatie. Ook voor de medewerkers was het goed om de uitslag te zien. Wij zijn met de uitslag aan de gang gegaan en naar mijn idee, met positieve resultaten."

Arie Kars, voorzitter van de Raad van Bestuur Zorggroep Rijnmond:

"Zorggroep Rijnmond wil toe naar gemeenschappelijke (christelijke) waarden en normen die worden uitgedragen door haar medewerkers. Om dit proces goed te kunnen sturen was er behoefte aan een zogenaamde nulmeting die de huidige organisatiecultuur in kaart brengt.... De rapportage is duidelijk en concreet. Oogt betrouwbaar, dat maakt het goed bruikbaar voor communicatie in de organisatie."