

Inhoud

- Succesvolle kennismiddag over HRO
- Een klant aan het woord
- Toegevoegde waarde van de NEN-EN-15224: ISO-9001 voor de Zorg?
- Even voorstellen

Succesvolle kennismiddag over Hoog Betrouwbaar Organiseren

Op 18 april jl. organiseerde CIIO wederom een kennismiddag. Zo'n 35 personen kwamen in Amersfoort bij elkaar om te praten over het onderwerp Hoog Betrouwbaar Organiseren (HRO). HRO is een risicobenadering waarbij veel accent wordt gelegd op de gedragskant van uitvoerenden in de organisatie, gebaseerd op het gedachtegoed van Karl Weick en Kathleen Sutcliffe ("Managing the unexpected").

Achterliggende gedachte is dat een systeem alleen niet kan zorgen voor veiligheid. Als gastspreker was Peter Noordhoek, van Northedge uitgenodigd. Uit zijn interessante presentatie kwam naar voren dat het bij HRO draait om **Alertheid** en **Veerkracht**. Alertheid op mogelijke verstoringen, die grote gevolgen kunnen hebben. Veerkracht van de organisatie als zich een incident voordoet.

Bij Alertheid gaat het om:

- Gerichtheid op verstoringen. Laat je niet verleiden door succes. Opmerkzaamheid is van essentieel belang om risico's te blijven zien en aan te pakken. Het gaat om continu alert zijn op de kleine aanpassingen: ook 1 incident is een signaal.
- Terughoudend in gedetailleerde regelgeving. Dit geeft de illusie van 'alles geregeld' en beperkt de mogelijkheden om het gezond verstand te gebruiken.

Over Veerkracht werd het volgende gezegd:

- Zorg voor improvisatiecapaciteit.



- Respect voor kennis: gaat er iets mis, betrek de mensen die de relevante inhoudelijke kennis hebben, ook al gaat dit door hiërarchische lijnen heen.

CIIO onderzoekt op dit moment de mogelijkheden om een toetsing op bovenstaande HRO-principes tijdens onze onderzoeken aan bod te laten komen.

Wilt u meer weten over HRO, kijk dan op: www.northedge.nl/artikelen. Ook is er sinds kort een HRO-academy gestart, www.HROacademy.nl.

"De CIIO-Maatstaf leert je op een andere manier nadenken over de organisatie."

'We zijn heel gelukkig met onze overstap naar CIIO en de CIIO-Maatstaf' zegt Annelies van der Lubbe, kwaliteitsfunctionaris van de Basis. 'De manier van auditen van CIIO is niet controlerend, maar meedenkend, en de CIIO-Maatstaf is echt van toegevoegde waarde, het leert je op een andere manier nadenken over de organisatie'. Dit wordt bevestigd door Wynand Visser, sectormanager. 'Voorheen had ik vaak het gevoel dat ik gecontroleerd werd. Bij de audit van CIIO voelde het tegenovergesteld, geen verantwoording, maar geïnteresseerd en meedenkend over wat beter kan. Er kwamen verbeterpunten uit waar we echt wat aan hebben'.

de Basis Wij helpen u op weg

De Basis biedt maatschappelijke dienstverlening, trainingen en nazorg aan geüniformeerde risicoberoepen zoals Defensie, politie en brandweer. Dat gebeurt na ingrijpende gebeurtenissen, maar ook preventief. Bijzonder is de nauwe samenwerking die de Basis heeft binnen het LZV, Landelijk Zorgsysteem Veteranen.

Wynand: 'In het LZV bieden we met 12 instellingen gezamenlijk diensten aan voor veteranen, van eerstelijns maatschappelijk werk,



tot derdelijns topklinische behandeling. De Basis functioneert als toegangskloek en eerste lijn. We hebben samenwerkingsafspraken gemaakt, ook over Kwaliteit. We zijn ook gestart met interne audits op deze afspraken, waarbij auditoren van verschillende organisaties meedoen.'

Tot vorig jaar was de Basis HKZ-gecertificeerd. Na de overname van de verzorgingsunit van de Basis door een andere zorgorganisatie, bleek HKZ niet meer passend voor de organisatie. Na een uitgebreide selectieprocedure kwam CIIO vervolgens als beste kandidaat uit de bus: persoonlijk, maar toch professioneel en zakelijk. Adinda Liebeton, manager Staf licht de keuze toe. 'We wilden een kwaliteitssysteem waarin we regelen wat er echt toe doet. We wilden af van de focus op procedures opstellen en doen wat daarin staat. De werkwijze van CIIO helpt ons daarbij, door de focus op ware risico's'.

De Basis is vooral ook enthousiast over de CIIO-Maatstaf. 'Lekker compact en toegankelijk. We willen de reflectie op onze jaarplannen deze maand ook gaan doen volgens de thema's van de Maatstaf. Het geeft een goede structuur' geeft Adinda aan. Annelies vult aan: 'Ook willen we de interne auditoren gaan scholen in de CIIO-Maatstaf en de meer waarderende manier van auditen'.

De overstap van HKZ naar de CIIO-Maatstaf heeft geen grote consequenties gehad voor het beschreven kwaliteitssysteem. Annelies: 'We hebben op een aantal kleine onderdelen zaken moeten aanpassen, verder is het kwaliteitssysteem hetzelfde gebleven'. 'De kunst is nu het kwaliteitssysteem nog eenvoudiger en handzamer te maken' vult Adinda aan.

De Basis is dus positief over de samenwerking met CIIO. Als enige mogelijke verbeterpunt voor CIIO wil Annelies nog noemen: 'Het houden aan de eigen tijdslijnen, met name voor het verslag'. Maar relativeert ze 'Dit is eigenlijk niet zo belangrijk vergeleken bij alle positieve punten'.

Toegevoegde waarde van de NEN-EN-15224: ISO-9001 voor de Zorg?

Er is een nieuwe norm ontwikkeld door de NEN, de NEN-EN 15224 oftewel ISO9001 voor de zorg. Vier vragen en antwoorden hierover.



Wat staat er in de nieuwe NEN-EN 15224 norm?

De norm is de ISO9001-norm vertaald naar de zorg. Dit betekent:

- De norm bevat 'zorgtermen' om de leesbaarheid voor zorgorganisaties te vergroten.
- Er extra aandacht is voor risicomanagement, cliëntveiligheid en informatiebeveiliging. Dit blijft betrekkelijk abstract. Zo staat er bijvoorbeeld: 'de organisatie moet beschrijven hoe risico's in de zorg worden beheerst in zorg- en andere processen'
- Er 11 kwaliteitskenmerken worden benoemd, de organisatie expliciteert de kenmerken waarop ze zich wilt onderscheiden, formuleert hiervoor indicatoren en richt haar organisatie hierop in. Voorbeelden van kwaliteitskenmerken zijn b.v. "geschiede, correcte zorg" en "op de zorgontvanger gerichte zorg met inbegrip van

lichamelijke, geestelijke en maatschappelijke cliënt-/patiëntveiligheid". ISO15224 is hiermee sturender dan ISO9001.

Hoe verhoudt de nieuwe norm zich tot ISO9001 en HKZ?

De norm is de ISO9001-norm vertaald naar de zorg. De HKZ-norm was dit natuurlijk ook. Het verschil met de HKZ-norm is dat binnen de HKZ het primaire proces (rubriek 1 t/m 3) per branche specifiek is gemaakt. Dit is niet zo in de 15224. Hiermee geeft de 15224 meer ruimte aan de organisatie.

Hoe verhoudt de nieuwe norm zich tot de CIIO-Maatstaf

Ook de CIIO-Maatstaf is een vertaling van de ISO9001-norm, maar dan een overzichtelijk en goed leesbare versie. In de CIIO-Maatstaf is gekozen voor een focus op professionaliteit, kennisdeling en reflectie. Voor zorgorganisaties zeer belangrijke thema's. Daarnaast besteden we binnen de CIIO-Maatstaf ook aandacht aan specifieke risico's die bij branche belangrijk zijn om te toetsen. De CIIO-Maatstaf geeft een organisatie meer dan de NEN-EN 15224 ruimte voor eigen invulling, omdat bijvoorbeeld de verplichting om kwaliteitskenmerken te formuleren ontbreekt.



Kan een organisatie al gecertificeerd worden op basis van de NEN-15224?

Een certificerende instelling kan wel een toetsing doen op basis van de nieuwe norm en een certificaat verstrekken, maar dit certificaat is nog niet erkend door de Raad van Accreditatie en daarmee dus geen formeel ISO9001-certificaat. Toetsing op basis van de CIIO-Maatstaf levert u direct een erkend ISO9001-certificaat.

Even voorstellen: Léon van der Meij

In deze vaste rubriek stellen CIIO-beoordelaars zich aan u voor. Dit keer maakt u kennis met [Léon van der Meij](#). Léon is 43 jaar en woont in de Goudse binnenstad. Behalve voor CIIO voert Léon ook voor KCE audits uit, op het gebied van inburgering en EVC's. Maar vooral is hij als organisatieadviseur actief binnen de onderwijssector, met name binnen het VO en het MBO.



"Het helpen reflecteren is eigenlijk de kern van mijn werk. Organisaties, teams en professionals op dat aspect ontwikkelen is ontzettend leuk... en soms ook erg lastig. Onderwijsinstellingen en -professionals laten zich nogal eens door de hectiek van alle dag regeren, de uitdaging is om te helpen afstand te nemen, van tijd tot tijd."

Van oorsprong is Léon planoloog, daar komt het denken in structuren en verbindingen vandaan. Via opleidingen en ervaring kon hij ruimte geven aan zijn interesse voor de gedragskant, bv rond groepsdynamica. Léon vindt werken bij CIIO "vooral leuk vanwege de diversiteit aan kennis en kunde die bij elkaar komt, zowel in de beoordelaars als in de diverse normenkaders en in de organisaties die bezocht worden."

Léon is binnen Gouda actief op het gebied van de politiek, als voorzitter van GroenLinks, en zet zich in om de binnenstad van Gouda nog leefbaarder en mooier te maken, als bestuurslid van de bewonersstichting Wijkteam Binnenstad.

Contact met CIIO

Reeweg 146
3343 AP Hendrik Ido Ambacht
088-4446333
info@ciio.nl / www.ciio.nl