

Wat beweegt de kwaliteitsprofessional?

In deze estafettreeks laten we telkens een NNK-kwaliteitsprofessional aan het woord over wat haar/hem beweegt. Een kennismaking in 6 vaste vragen.



Naam:

Barend Voskuilen

Oorspronkelijk vakgebied waarin opgeleid:

Fysiotherapie, hoger management in de zorg, coach en mediator (SVC), adviseur systemisch organiseren.

Totaal aantal jaren in kwaliteitsfunctie:

32

Huidige kwaliteitsfunctie bij bedrijf/organisatie sinds:

Tubadvies, organisatieadvies en fysiotherapie. Afgelopen jaren ben ik me meer en meer gaan richten op het systemische binnen organisaties.

NNK-lid sinds:

23 jaar waarvan de eerste jaren bij de NVKZ (Nederlandse Vereniging voor Kwaliteit en Zorg)

1

Wat zijn je persoonlijke ambities en waar gaat je professionele nieuwsgierigheid vooral naar uit? Wie of wat is jouw inspiratiebron?

Mijn inspiratiebron is vooral de manier van kijken naar mensen en organisaties. Ik ben een fan van het boek 'Zen en de kunst van het motoronderhoud'. Daarin zie je onder andere twee mooie perspectieven van de motorrijder die vooral de weg op wil met zijn mooie motor en geniet van het rijden en de motorrijder die gericht is op de techniek en elk geluidje van de motor kent en herkent en daarop reageert. Dit geeft al aan dat iedereen vanuit een ander perspectief kijkt. Ik probeer altijd vanuit zoveel mogelijk hoeken naar een probleem te kijken en die perspectieven te verbinden als het gaat om vraagstukken rond kwaliteit. Kwaliteit ontstaat door input vanuit mensen en perspectieven, kwaliteit verandert doordat mensen en perspectieven bewegen. Hierin heeft de historie van de mensen en de organisatie als geheel een eigen dynamiek. Deze dynamiek zichtbaar maken is in toenemende mate mijn motivatie, omdat het duiding geeft.

Daarnaast ben ik ervan overtuigd dat we in het huidige tijdsgewricht moeten gaan vertragen. Dit betekent niet zozeer dat we niet hard moeten blijven werken om elkaar te helpen, maar wel dat we meer tijd moeten besteden aan waar we nu staan en daarop reflecteren. Naar mijn idee staan we voor een step-change van de periode waarin economische groei voorop staat naar een periode waarin betekenisgeving en verbinding voorop komen te staan. Zoals in de zorgbedrijven waar ik heb gewerkt. De omslag van het zorgen dat het bedrijf financieel gezond is naar het voeren van de dialoog met concollega's, medewerkers en klanten om zo kernbehoeftes te beantwoorden. Daaruit ontstaan per definitie een gezonde bedrijfsvoering én een gezonde transitie. Kwaliteitskaders en stromingen als 'Positieve Gezondheid' zijn mooie instrumenten die deze beweging steunen. De vele protesten in de maatschappij zijn voor mij signalen dat we op de drempel van deze omslag staan.

2

Wat zijn jouw sterke punten? Waar ben je het meest trots op en waarom? Wat heb je overwonnen om het te bereiken?

Ik ben een veelzijdige verkenner. Ik ben een sensitief persoon en voel sterk wat er in situaties speelt. Hier heb ik lang mee geworsteld: de laatste jaren heb ik dit omgezet in mijn kracht. In organisaties word ik vaak gevraagd in een vrije rol:

kwaliteitsmanager zonder formele verantwoordelijkheid en zonder budget, haha. Daardoor heb ik vaak de rol van de nar kunnen pakken. De nar was in de hofhouding de persoon die van alles tegen de koning kon zeggen, zonder daarvoor direct onder de guillotine te belanden.

Meestal was ik onderdeel van de staf zoals dat zo mooi heet en zocht ik vaak samen met de adviseurs naar de ruimte om de medewerkers te helpen. Wat ik hierin een mooi voorbeeld vind is een project rond procesmanagement in een middelgrote Brabantse ketenzorgorganisatie. Adviseurs beschreven samen met de medewerkers de werkprocessen en de onderliggers, om dit vervolgens heel pragmatisch te vereenvoudigen en te standaardiseren. Na een paar jaar gaf het management aan dat het nu wel mooi was geweest en wilde men het project eindigen. Door het ophalen van testimonials vanuit de medewerkers werd het project niet alleen voortgezet maar ook uitgebreid. Centraal in dit project stond dat medewerkers en cliënten vanuit verschillende perspectieven keken wat ze echt nodig hadden aan richtlijnen en afspraken om zich gesteund te voelen bij het maken van beslissingen in hun werk of bij hun zorgvraag.

3

Wat zou je nooit meer doen?

Ik zou nooit meer het gevecht aangaan voor meer bedrijfskundige verantwoordelijkheid of een meer formele positie vanuit mijn bijdrage aan de kwaliteit van zorg. Ik heb wel eens geprobeerd om de kwaliteitsafdeling een meer formele status te geven als zelfstandige organisatorische eenheid, met eigen verantwoordelijkheden en budget. Dit is een lastige strijd omdat je daarmee een stukje verantwoordelijkheid wegneemt/overneemt van andere managers. En hetgeen je wegneemt is nou net dat deel waar die andere managers in zouden moeten excelleren.

4

Wat is voor jou als kwaliteitsprofessional nu de meest actuele uitdaging in jouw bedrijf/organisatie?

In mijn bedrijf is de uitdaging voor de komende tijd om in organisaties een meer systemische kijk te ontwikkelen. In organisaties wordt de historie vaak verwaarloosd. In systemen moet alles en iedereen een plek hebben, posities in verschillende contexten moeten onderkend worden en moet men accepteren dat de dingen zijn zoals ze zijn. Organisaties die dit doen kunnen afrekenen met 'besmette plekken' waar keer op keer leidinggevenden 'afbranden'. Organisaties kunnen teams laten zien dat er meerdere manieren zijn om te kijken wie in het team vooraan staat of de meeste rechten heeft. Als voorbeeld: kijk je naar leeftijd en jaren werkervaring dan hebben de meest ervaren en vaak ook oudere medewerkers de meeste 'rechten'. Kijk je naar 'kennis' dan komt misschien wel de net afgestudeerde verse collega vooraan te staan en heeft die de meeste 'rechten'. Wanneer dit door een team beseft wordt ontstaat er een betere samenwerking en kan men vooruit.

5

Welk maatschappelijk vraagstuk zou jij vanuit je kwaliteitsvisie willen aanpakken?

Ik zou hierbij willen refereren aan de eerste vraag. We staan in mijn beleving aan de vooravond van belangrijke veranderingen. Ik werk zielsgraag mee aan het zetten van de volgende stappen – al dan niet met zevenmijlslaarzen – naar deze toekomst. Zeker nu ik sinds kort ook opa ben geworden.

6

Wat biedt het NNK-lidmaatschap jou?

Het NNK is nog een van de weinige platforms in Nederland waar het echt nog over de ontwikkeling van kwaliteit als containerbegrip gaat. Ik ben gecertificeerd bij het EOQ en daar ben ik NNK dankbaar voor. Het biedt tevens een platform waar we het vak ook kunnen vernieuwen. Het NNK is de broedplaats waar we elkaar ontmoeten en waar de kwaliteitsgoeroes rondlopen en ontmoet kunnen worden.