

LOKAAAL



OCMW-team waarborg voor kwaliteit

Gemeentelijk referendum

spijbelen aanpakken

Asbest inzamelen



Met de klok mee vanaf 7 uur:
Bruno De Backer, Kris Verhelst,
Lynn Geeraert, Luc Nuytens,
Sonia Quintyn, Pol Willandt,
Isabelle Tijtgat, Lionel Beheydt en
Isabel Hondekyn.

Medewerkers worden mededenkers

Het OCMW van Waregem haalt het ISO 9001-certificaat

Het Waregemse OCMW heeft sinds kort het ISO 9001-certificaat, als eerste OCMW in Vlaanderen. Achter dat label gaan grote veranderingen in het dagelijkse werk van de medewerkers en de dienstverlening aan de cliënten schuil. **BART VAN MOERKERKE**

Sinds 27 september is het OCMW van Waregem officieel ISO 9001-gecertificeerd. De plechtige toekenning van het certificaat was het orgelpunt van een proces waaraan twee jaar lang hard werd gewerkt door het hele OCMW. Maar het is allesbehalve een eindpunt. Het certificaat geldt tot 2010, op voorwaarde natuurlijk dat het OCMW de opvolgingsaudits doorstaat waarvan de eerste er al aankomt in de zomer van 2008. En vanzelfsprekend is het de bedoeling van het OCMW om ook na 2010 gecertificeerd te blijven.

Vier kwaliteitsstandaarden

De dienstverlening en de productieprocessen van privé-ondernemingen worden al langer dan vandaag afgemeten aan internationale standaarden. In Frankrijk vond het geïntegreerde managementsysteem ook bij lokale besturen ingang. In ons land begon Dexia ruim twee jaar geleden aan een proefproject. De doelstelling was lokale besturen certificeerbaar te maken op basis van vier internationale standaarden, namelijk kwaliteit, milieu, veiligheid en ethiek. In Wallonië fungeerde een intercommunale als testcase, in Vlaanderen stapte het OCMW van Waregem in de boot. Ruud Bourmanne van Dexia Performance was anderhalf jaar lang voltijds aan de slag in Waregem, de onderneming is nu klaar om haar dienstverlening aan andere lokale besturen aan te bieden.

Waregems OCMW-voorzitter Lionel Beheydt aarzelde niet toen zijn bestuur de kans kreeg aan het proefproject deel te nemen. 'Onze ervaring was dat kwaliteitshandboeken een verplicht nummer zijn. Ze blijven vaak in de kast liggen. Nu hebben we een werkinstrument dat ons de zekerheid geeft dat er voortdurend aan verbetering gedacht en gewerkt wordt.'

Collectief yes-gevoel

De basis voor het geïntegreerde managementsysteem is een informaticatoepassing door de informaticus van het OCMW ontwikkeld in SharePoint, een programma dat in de licentie van Microsoft zit. De inhoud werd door alle personeelsleden van het OCMW mee opgebouwd en wordt nog voortdurend aangepast en verbeterd.

Wat zit er allemaal in het systeem? De doelstellingen uit de beleidsnota, procedures die de medewerkers volgen bij het uitoefenen van hun werk, standaardformulieren en -brieven, relevante wetgeving, interne en externe auditverslagen, planverplichtingen, kwartaal- en jaarrap-

Lionel Beheydt: 'Nu hebben we een werkinstrument waarmee we voortdurend aan verbeteringen denken en werken.'

porten, preventieplannen, een overzicht van gevaarlijke producten, de manier van klachtenbehandeling, de deontologische code, personeelsstatuten, functiebeschrijvingen, formulieren waarmee medewerkers problemen kunnen melden en verbeteringsuggesties kunnen doen, links naar nuttige websites enzovoort. 'Onze dienstverlening verbeteren, daar is het ons om te doen: tevreden klanten én tevreden medewerkers,' zegt OCMW-secretaris Bruno De Backer. 'Bijna onbewust hebben we ook gewerkt aan ons kennisbeleid. Vroeger zat alle informatie verspreid over handboeken, mappen en, niet onbelangrijk, de hoofden van de medewerkers. Nu is de kennis van het OCMW voor iedereen op een overzichtelijke manier toegankelijk. Dat is bijvoorbeeld zeer belangrijk voor

de vlotte integratie van nieuwe en losse medewerkers. Een ander gevolg van het hele proces is dat de betrokkenheid van de medewerkers sterk verhoogd is. Ze zijn mededenkers van het OCMW geworden. Toen we in juli hoorden dat we het ISO 9001-certificaat haalden, gaf dat aanleiding tot een collectief yes-gevoel.'

OCMW-ontvanger Jozef Vandaele kan dat alleen maar bevestigen: 'Iedereen in het OCMW spreekt over kwaliteit en kwaliteitsmanagement, iedereen is ermee bezig. De voorbije twee jaar is de communicatie tussen de verschillende diensten enorm toegenomen.'

Oog voor de portemonnee

Wat betekent het ISO 9001-certificaat en het hele proces dat erachter zit nu voor de dagelijkse werking en de dienstverlening van het OCMW? Die vraag legden we voor aan enkele kwaliteitscorrespondenten. Dat zijn medewerkers die als trekker en aanspreekpunt voor hun dienst fungeren en fungeren.

Voor de financiële dienst ziet ontvanger Jozef Vandaele drie grote voordelen op het vlak van procesbeheersing. 'Het uitschrijven en formaliseren van de procedures garandeert dat we van bij het begin bij alle OCMW-processen betrokken worden en dat dus meteen het financiële aspect meegenomen wordt. Een tweede pluspunt is dat we de deadlines perfect kunnen opvolgen. Neem het goedkeuringsproces van de jaarrekening. Als we de hele procedure gevolgd hebben, weten we dat we safe zitten. Ten slotte is er ook een belangrijk voordeel met betrekking tot de jaarlijkse, externe audit van de Vlaamse Gemeenschap. Als we de ISO-norm halen, weet Vlaanderen dat we een degelijk kwaliteitsbeleid voeren. Je kunt je afvragen of een grondige audit dan nog wel nodig is.'

Iedereen gelijk

Kris Verhelst is hoofdmaatschappelijk werker. 'Dat alle procedures in het systeem zijn ingebracht, biedt grote voordelen. Een maatschappelijk werker kan het hele verloop van bijvoorbeeld de financiële hulpverlening raadplegen, vanaf het intakegesprek. Wettelijke bepalingen, termijnen, fiches, formulieren, alles zit erin. Dat vergemakkelijkt niet alleen het werk, het zorgt er ook voor dat elke cliënt de hulp krijgt waarop hij recht heeft. En daar gaat het uiteindelijk om.'

Het werken op een meer uniforme wijze dan vroeger wordt ook door juriste Lynn Geeraert toegejuicht. 'De communicatie tussen de sociale en de juridische dienst loopt veel vlotter. Vroeger moest ik alle

bij mij terecht, ik stuur ze door naar de mensen die voor een antwoord of een oplossing moeten zorgen. Het kan over van alles gaan: geurhinder, een probleem met de goedkeuring van vakantie, een idee in verband met informatica, de aanpassing van een procedure. Vroeger werden zulke zaken ook wel gezegd maar ze gingen verloren. Nu wordt alles geregistreerd en besproken op de stafvergadering en de driemaandelijke kwaliteitsvergadering.'

Dat medewerkers zelf zoeken naar oplossingen voor problemen, vindt ook directeur intramurale diensten Ann Herpels een groot pluspunt. 'Ze zien dat ze op die manier verder komen dan door te klagen en ze stellen vast dat ze invloed kunnen hebben op het beleid. Je merkt dat er ook

Ook het thema veiligheid won aan belang in de organisatie. Er werden per afdeling en per functie risicoanalyses gemaakt samen met de medewerkers op de werkvloer. Daar werden verbeteractieplannen aan gekoppeld die worden geëvalueerd tijdens de kwaliteitsvergaderingen. Luc Nuytens: 'Het opstellen van procedures helpt ons om de risico's aan de bron te bestrijden. In ons aankoopbeleid bijvoorbeeld gaat er meer aandacht naar het voorkomen van risico's. Nieuwe machines, nieuwe producten: mogen die bij ons binnen of niet?'

Ingebakken in de werking

Aanvankelijk was er wel wat scepsis bij het personeel. Medewerkers stelden zich vragen bij het nut van het nieuwe managementsysteem, ze vroegen zich af hoeveel tijd en energie de opbouw en de invoering zouden kosten. Gaandeweg maakte de terughoudendheid plaats voor enthousiasme. 'Veel medewerkers hebben veel extra uren gepresteerd,' zegt secretaris Bruno De Backer. 'De laatste weken voor de certificeringsaudit waren hectisch. Toch was het ISO 9001-certificaat geen doel op zich, we konden ook werken aan die vier standaarden zonder voor het certificaat te gaan. Het was de personeelsgroep die na twee jaar hard werken die kers op de taart wilde. De auditor beklemtoonde in zijn commentaar ook de gedrevenheid van de medewerkers.' Voorzitter Lionel Beheydt is tevreden met de keuze om geen aparte kwaliteitscel op te richten. 'We verdelen de taken over twintig kwaliteitsmedewerkers. Het nadeel is dat zij dat werk erbij moeten nemen, het voordeel dat ze zeer betrokken zijn. De aandacht voor kwaliteit, veiligheid, milieu en ethiek is nu ingebakken. Met een aparte cel was het gevaar groot dat we het oude verhaal kregen waarbij die vier thema's ergens tussen moesten worden gewrongen.'

Tot slot beklemtoont de voorzitter dat ook de beleidsmensen goed varen bij het geïntegreerde managementsysteem. 'Je kunt op elk moment bekijken hoe ver het staat met de realisatie van de doelstellingen uit het beleidsplan. Je kunt zien in welk stadium de verbeteracties zich bevinden. Je kent de stand van zaken bij de verschillende diensten. Je kunt van nabij opvolgen welke meldingen binnenkomen en welke verbeteringen de personeelsleden suggereren. Aan het einde van het jaar vloeit daar bijna automatisch je programma voor het komende werkjaar uit voort.'

Bruno De Backer: 'Het ISO 9001-certificaat was geen doel op zich, maar de medewerkers wilden die kers op de taart.'

brieven van maatschappelijk werkers volledig herzien, allemaal gebruikten ze eigen formuleringen. Nu zijn de basisteksten voor iedereen gelijk en ze voldoen aan alles wat wettelijk moet.' De tot in detail uitgeschreven procedures zijn zeer belangrijk om een onpartijdige behandeling van de cliënten te kunnen garanderen en dus de kans op rechtszaken tegen het OCMW te verkleinen. Nauw daarmee verbonden zijn ethische vraagstukken. In de loop van het traject naar certificering werd een deontologische code voor de OCMW-medewerkers ontwikkeld. Secretaris Bruno De Backer: 'De code is er, we evalueren hem periodiek in de kwaliteitsvergaderingen. Nu moeten alle medewerkers hem zich eigen maken, dat doen we via voorbeelden die we in ons informaticasysteem inbrengen. Iemand overlijdt, de familie zegt aan de maatschappelijk werker dat hij de meubels mag houden. Kan dat of kan dat niet? Hoe ga je daarmee om?'

Suggesties voor verbetering

Isabelle Hondekyn is administratief medewerker secretariaat en kwaliteitscorrespondent voor de administratieve diensten. Ze is zeer te spreken over de mogelijkheid die medewerkers hebben om aan de hand van een eenvoudig standaardformulier ideeën aan te brengen, problemen te melden of verbeteringen te suggereren. 'De meldingen van de administratie komen

een vorm van interne concurrentie op gang komt tussen de afdelingen. Op de tweeweekelijkse vergaderingen met de hoofdverpleegkundigen worden de meldingen en de suggesties besproken, de verschillende afdelingen willen niet voor elkaar onderdoen. Het personeel is echt zeer creatief.' Er wordt niet gewacht op de driemaandelijke kwaliteitsvergaderingen om een melding te onderzoeken. Een melder krijgt altijd heel snel een antwoord. Is een suggestie niet haalbaar of niet op korte termijn realiseerbaar, dan volgt er een gemotiveerd antwoord. Wordt een suggestie aangenomen, dan wordt meegedeeld tegen wanneer de oplossing er zal komen. Tijdens de kwaliteitsvergaderingen wordt een grondige analyse gemaakt van alle meldingen. Hoeveel waren er? Van welke dienst? Waarover gingen ze? Wat is ermee gebeurd?

Betere risicobeheersing

Het uitschrijven van de procedures leidde op zich al tot verbeteringen. 'Het was een moment van bezinning over onze manier van werken,' zegt Luc Nuytens, verantwoordelijke voor de technische dienst en de veiligheid. 'Het hele team was erbij betrokken. Alles staat nu op papier. De doelstellingen zijn scherper geformuleerd. We volgen van heel dichtbij op hoe het er mee staat. De medewerkers koppelen voortdurend terug welke taken ze uitvoerden, welke moeilijkheden ze ondervonden.'

Bart Van Moerkerke is redacteur van Lokaal