

Wijkservicepunt krijgt vorm

De afgelopen 2 maanden hebben collega's, waaronder wijkteamondersteuners, rayonprocesondersteuners en HR medewerkers, uit Veluwe Noord en Veluwe Zuid samen met een projectleider van het Steeds Beter team en twee Teamcoaches een wijkservicepunt (WSP) voorbereid. Met als doel te onderzoeken wat een WSP in huis moet hebben om wijkteams goed te kunnen ondersteunen. Op basis van de resultaten, die binnenkort worden verwacht, zal vervolgens op een aantal plaatsen binnen het Icare werkgebied een WSP worden gestart. Streven is om de WSP's medio april 2015 te hebben staan.

Waarom WSP's?

Met de verandering naar zelforganiserende, succesvolle wijkteams en de daarbij horende nieuwe verdeling van rollen en verantwoordelijkheden ontstaat een andere behoefte aan ondersteuning. Dat vraagt om het opnieuw vormgeven van de serviceverlening aan de teams. Daarnaast vragen de bezuinigingen om een effectievere en efficiëntere inrichting van onze organisatie. Standaardisatie van processen en het op een andere manier beschikbaar maken van informatie horen daarbij. Met de oprichting van WSP's hopen we wijkteams optimaal te kunnen ondersteunen in hun goede zorgverlening aan de klant.

Ervaringen tot nog toe

In de eerste fase hebben de medewerkers van het WSP een vijftal processen onder de loep genomen. Dit zijn verzuim, werving & selectie, het bestellen van dienstkleding, het bestellen van telefoons en HRSS', vertelt projectleider Pleuni Vullers. 'Bij deze processen zijn de verspillingen eruit gehaald en is een standaard ontwikkeld. Hierbij is steeds het uitgangspunt gehanteerd: "het team doet tenzij..." en is vooral ook gekeken hoe het proces zodanig ingericht kan worden dat het bijna niet fout kan gaan. Deze standaard is ter besluitvorming aangeboden aan de stuurgroep, bestaande uit drie rayonmanagers en 3 stafmanagers. De komende weken gaan we nog nader kijken naar onder meer standaardisatie van de inzet van flexmedewerkers en uitzendkrachten, AOIC en flattering. Zodra de projectgroep een advies voor de standaardisatie van de processen voorlegt aan de stuurgroep en een en ander wordt besloten, volgt de verdere implementatie. Het WSP Veluwe Noord en Zuid gaat ook daar de komende tijd verdere ervaring mee opdoen. Een klankbordgroep met afgevaardigden uit alle rayons is nauw betrokken bij de ontwikkelingen en draagt verbeter suggesties aan.'

'Wat we de afgelopen weken hebben geleerd en waar Icare straks veel baat bij gaat hebben als we Icarebreed WSP's gaan vormen, is een voorbereidingsfase, waar praktische zaken zoals een gezamenlijke G-schijf en autorisaties in geregeld kunnen worden,' legt projectleider Pleuni Vullers uit. 'Dat geldt tevens voor eenduidige contactinformatie: 1 mailadres en 1 telefoonnummer per WSP. Het scheelt een hoop tijd en energie als dat van te voren geregeld is. Verder is het belangrijk dat de nieuwe WSP-collega's op een goede manier afscheid kunnen nemen van hun oude teams en dat er voldoende tijd en ruimte is om elkaar te leren kennen en rollen en verantwoordelijkheden af te stemmen. In onze projectgroep vervullen de betrokken teamcoaches hierin een belangrijke rol. Tijdens de implementatiefase gaan we ontdekken hoe de omvang en samenstelling van een WSP-team er het best uit kan zien.'