

2. Visitatiebijeenkomst met twee zorgaanbieders

Doel en vorm:

Visitatiebijeenkomst met visitatieteams van twee organisaties op een centrale locatie. Leden van beide organisaties hebben ter voorbereiding de kwaliteitsrapportages van beide organisaties gelezen en vragen voorbereid. Er is benadrukt dat iedereen vanuit zijn eigen perspectief reactie mag geven op de rapportages, dit om het meeste uit de feedback te halen.

Gestart wordt met een korte uitleg over de opzet van het vernieuwde kwaliteitskader en het bespreken van de drie bouwstenen. Daarna wordt het doel van de visitatie toegelicht. Het vernieuwde kwaliteitskader is met name gericht op interne reflectie. Hierdoor bestaat de mogelijkheid dat er blinde vlekken ontstaan. Het doel van de externe visitatie is daarom de externe reflectie. Hierdoor kunnen nieuwe vragen naar boven komen.

Om de externe reflectie te stimuleren is ervoor gekozen om dit te doen door middel van een 'hot seat'. Deze methode geeft de aanwezigen de mogelijkheid om gericht vragen te stellen aan de personen op de hot seat. Om de beurt nemen deelnemers van beide organisaties plaats op de hot seat. Aanwezigen krijgen de gelegenheid om vragen te stellen. De personen in de hot seat geven vervolgens antwoord op deze vragen. Als iemand van de ene organisatie op de hot seat zit, wordt er ook een korte pauze gehouden. Deze pauze dient ervoor om de aanwezigen die niet in de hot seat zitten de mogelijkheid te geven om kort met elkaar te discussiëren. Zo kunnen ze deze tijd gebruiken om verder af te stemmen welke vragen iedereen nog heeft en welke nog gesteld gaan worden. Bovendien geeft dit de personen op de hot seat een extra gelegenheid om te reflecteren. Na afloop van de hot seat wordt er weer een korte pauze gehouden. Vervolgens geven de organisaties elkaar tips en tops, die (gedeeltelijk) gebaseerd zijn op de vragen en antwoorden in de hot seat. Daarnaast worden er een aantal algemene tips en tops gedeeld, die voor beide organisaties van toepassing zijn.

Tot slot wordt er een reflectie gehouden op de dag, waarbij iedereen zijn ervaringen van de dag deelt. Ook wordt besproken wat iedereen van de methode van de visitatie vond en of de uitkomsten overeenkomen met de verwachtingen.

Samenstelling bezoekteams

Er zijn twaalf personen aanwezig bij de visitatie met verschillende functionele achtergronden in de organisaties. Het doel van deze diversiteit is om de verschillende perspectieven in de organisaties mee te nemen en ook vanuit ieders oogpunt reflectie vragen te kunnen stellen.

Samenstelling vanuit de ene organisatie:

- Beleidsadviseur kwaliteit
- Accountmanager Klant & Markt
- Teamleider
- Voorzitter ondernemingsraad
- Trainee

Samenstelling vanuit de andere organisatie:

- Directeur
- Coördinator/intaker
- Medewerkers Versterk het netwerk

Er is ook een medewerker van een derde organisatie aanwezig.

Ervaringen, suggesties en vervolg

De hot seat is door beide organisaties zeer positief ervaren. Beide organisaties geven aan veel van elkaar te kunnen leren door bij elkaar te gaan zitten. *"Je haalt veel meer uit de hele dag dan alleen de hot seat zelf, je leert ook over bedrijfsvoering"*. Daarnaast is het ook makkelijker om je eigen organisatie te gaan evalueren en de keuzes die je hebt gemaakt. *"Het is heel leuk om te zien dat je met dezelfde thema's bezig bent, maar net anders"*.

Het is bovendien door beide organisaties positief ervaren om gebruik te maken van de kracht van een andere organisatie. Door elkaar te spiegelen hebben beide organisaties veel inzichten opgedaan. Bovendien levert het veel op dat dit door een organisatie gedaan wordt die met ongeveer dezelfde primaire taken en bedrijfsvoering bezig is. Hierdoor zijn er veel raakvlakken tussen de organisaties, waardoor er ook goed gespiegeld kan worden. Al met al zijn beide organisaties zeer tevreden met deze dag.

Deze visitatie is toegepast door Plushome en Prisma