

Ruimte voor kwaliteit

Vanuit het deelproject 'Brandweertaken en kwaliteit', voerde Veiligheidsregio IJsselland in 2012 een 0-meting uit. In 2013 volgde een 1-meting. Bij de uitvoering van de laatste visitatieronde gebruikte IJsselland instrumenten die zijn ontwikkeld met het project Cicero. Hoe ging dat in zijn werk? We gaan in gesprek met Henk Schreuders en Annelies Grooten van Veiligheidsregio IJsselland.

In het kader van het project 'Vorming Brandweer IJsselland' was het belangrijk een kwaliteitsbeeld te krijgen van de regio. Hiermee kun je onder andere het regionaal kwaliteitsniveau bepalen. Het bestuur vroeg in kaart te brengen waar elk korps stond voordat de nieuwe organisatie van start zou gaan. Zo kon men bepalen waar eventueel nog een been bij te trekken was. Maar het was ook een belangrijke bouwsteen bij het bepalen van een eventuele financiële verrekening door gemeenten als men niet aan het niveau voldeed.



Twee metingen in korte tijd. Volgens Schreuders, die op dat moment als secretaris van het Deelproject Brandweertaken & Kwaliteit nauw betrokken is, werden de twee meetmomenten binnen een jaar tijd niet als belastend ervaren: "Na de 0-meting wist iedereen waar men stond. Medewerkers begonnen met veel motivatie aan het opstellen van een jaarplan, waarin de doelstellingen tot verdere kwaliteitsverbetering werden uitgewerkt. Niet zozeer vanuit normatief oogpunt (willen voldoen aan de normen), maar vooral vanuit gedrevenheid vanuit het vak. Waarschijnlijk omdat ze nu wisten wat het op kan leveren." Kwaliteitsadviseur Annelies Grooten onderstreept dit: "Kwaliteitsmensen kunnen sturen, maar de ideeën komen juist vanuit de organisatie. We merkten dan ook dat we in twee jaar een flinke doorontwikkeling hebben gemaakt."

Geen dikke plannen

Naar aanleiding van de 0-meting maakte IJsselland een tussentijdse balans op waarbij in een rode draad in het kwaliteitsniveau werd weergegeven. Waar scoren we collectief goed en waar liggen nog uitdagingen ter verbetering? Met die aanbevelingen konden de korpsen zelf bepalen waar zij de accenten op wilden leggen in de aanloop naar de 1-meting.

Niet opgelegd, maar vooral gericht op initiatief op basis van eigen verantwoordelijkheid. Schreuders: "Zo voerden we na de 0-meting opnieuw een visitatie uit en keken we wat er is gedaan met de aanbevelingen. Er bleek veel beweging te zijn ontstaan en het mooie was dat tussen korpsen best practises werden gedeeld." Korpsen die slimme dingen hadden bedacht deelden dit met korpsen die op die punten nog wat konden verbeteren. Gelukkig hoefde er uiteindelijk geen kwaliteitsverschil financieel verrekend te worden.



IJsselland heeft ervoor gekozen landelijke instrumenten in combinatie met de A3 methodiek in te zetten. Het gedachtegoed van Cicero bleek volgens Schreuders het verandertraject in IJsselland goed te ondersteunen: "In het begin was er behoefte aan concrete instrumenten, maar waar het uiteindelijk om ging is de wijze waarop je met elkaar in gesprek gaat. Het maakt je bewust van waar je mee bezig bent. Hoe werken we? Welke ambities hebben we? Hoe leren we van elkaar? Zo word je je heel bewust van de processturing. Het project heeft ons laten zien hoe we het proces kunnen inrichten om te komen tot bepaalde zaken en wat we kunnen doen om een verbeteringslag te maken. Dit zonder gebruik te maken van dikke plannen, maar door enkel het opstellen van een A3-plan om de zaken heel beknopt te verhelderen."

Groeien als individu, team én organisatie

Hoe gaat IJsselland verder met kwaliteit? In 2014 zien Grooten en Schreuders een aantal bewegingen: "Processturing, netwerkgerichtheid, het Rijnslands denken en kwaliteit zijn belangrijke thema's voor onze regio. We werken toe naar een kwaliteitssysteem voor de hele organisatie. Niet zozeer vanuit de systematische benadering, maar vanuit de gedachte dat de mens, de professional in zijn vak centraal staat. Wie zijn we: als individu, als team, als organisatie? Wat is onze kracht en waarin kunnen we elkaar versterken? We kijken hierbij ook in hoeverre we Cicero-instrumenten verder kunnen toepassen. Het doel is om te groeien als individu, als team én als organisatie. Uiteindelijk is kwaliteitszorg bedoeld voor de 'klant' (de burger, de samenleving) en is werken aan kwaliteit niet alleen een interne oefening. De vorming van een Brandweer/Veiligheidsregio IJsselland heeft ons hiertoe de ruimte geboden."