

NIEUWSBRIEF KWALITEIT



JAARGANG 16 • NUMMER 32 • JUNI 2015

Inhoud

- 1 VGZ stopt met opleggen kwaliteitsnormen
- 2 Van de redacteur
- 2 Medewerkers ggz ontevreden over elektronisch patiëntendossier
- 3 Minder topfuncties in ziekenhuizen
- 3 Kwaliteitsinstituut wil snel nieuwe IC-richtlijn
- 4 Kwaliteitsmanager af
- 5 Meeste mensen blijven bij eigen zorgverzekeraar
- 5 Nederland benut vaardigheden werknemers minder goed
- 6 Complexe voedselketens blijken kwetsbaar
- 6 Beleid kabinet uitdaging voor arboprofessional
- 7 Flexibel werken stimuleert creativiteit
- 8 Beperkte salarismgroei in 2015
- 8 HKZ meer lean door nieuwe ISO 9001

WEKA Business Media
Postbus 61196
1005 HD Amsterdam
T: 020 582 66 00
F: 020 582 66 99
info@weka.nl
www.weka.nl



[ROL ZORGVERZEKERAARS]

VGZ stopt met opleggen kwaliteitsnormen

VGZ, de tweede zorgverzekeraar van Nederland, stopt met het opleggen van hoge kwaliteitsnormen aan zorgaanbieders. Dat heeft bestuursvoorzitter Tom Kliphuis gezegd in een interview met *Het Financieele Dagblad*. Het gekrakeel en geruzie met artsen hierover is volgens de verzekeraar contraproductief.

VGZ zal zich meer gaan richten op het in de perken houden van de kosten dan op het bepalen wat de kwaliteitsnormen in ziekenhuizen moeten zijn. De hoge kwaliteitsnormen stelde VGZ bij de inkoop van zorg en waren verstrekking: als de wetenschappelijke vereniging bijvoorbeeld stelde dat een arts jaarlijks twintig operaties aan de slokdarm moest doen om zijn vaardigheden op peil te houden, eiste VGZ er dertig. In de contractonderhandelingen voor 2016 neemt VGZ geen nieuwe, extra hoge normen meer op. In plaats daarvan conformeert de verzekeraar zich weer aan de eisen die de artsen zelf onderling vaststellen. Kliphuis zei in *Het FD* hierover: 'Wij zagen onszelf als de bewaker van de kwaliteit van de zorg. Maar we moeten constateren dat de buitenwereld ons die rol niet gunt. De hoge kwaliteitseisen leiden vooral tot veel gekrakeel, ophef en geruzie. Het roept zo ontzettend veel weerstand op dat je je moet afvragen: is dit nog wel effectief?'

Bron: *Het FD*



Van de redacteur

Deze keer werd ik weer eens blij verrast door de kopij die mij bij het samenstellen van deze nieuwsbrief onder ogen kwam. Ik heb op deze plek al vaker mijn zorgen geuit over de rol die verzekeraars in het Nederlandse zorgbestel hebben gekregen. Over het dwingend voorschrijven van meer of minder discutabele kwaliteitsnormen in de contractonderhandelingen met zorgverleners, met het dichtdraaien van de geldkraan als stok achter de deur.

En wat lees ik nu: 'VGZ stopt met opleggen kwaliteitsnormen'! Nu zult u zeggen, wat heeft een verzekeraar te maken met kwaliteitsnormen in de zorg? Is dat niet eerder een taak van de zorgprofessionals zelf, in constructieve discussie met overheid, academia, patiëntenverenigingen? Maar zover was het dus al gekomen dat de mensen met de vinger aan de knip gingen bepalen wat goed voor u was en wat niet. VGZ-bestuursvoorzitter Kliphuis geeft het in een interview eerlijk weer: 'Wij zagen onszelf als de bewaker van de kwaliteit van de zorg.'

En ik blijf niet de enige te zijn die daar een heel ongemakkelijk gevoel aan overhield, want in hetzelfde citaat vervolgt Kliphuis met de constatering 'dat de buitenwereld ons die rol niet gunt. De hoge kwaliteitseisen leiden vooral tot veel gekrakeel, ophef en geruzie. Het roept zo ontzettend veel weerstand op dat je je moet afvragen: is dit nog wel effectief?'

Halleluja!

In het bericht geeft VGZ aan dat het zich meer zal gaan richten op het in de perken houden van de kosten dan op het bepalen wat de kwaliteitsnormen in ziekenhuizen moeten zijn. Het staat er echt. Is dat nou niet juist de taak van zorgverzekeraars?

Ik hoop dat het waar is en geen kortdurend moment van inzicht dat spoedig de kop wordt ingedrukt. Ik hoop dat – nu VGZ over de dam is – de overige ziektekostenverzekeraars ook het licht zullen zien, bij hun kerntaak blijven en betere manieren vinden om de zorgkosten onder controle te houden. Het zou betekenen dat we van deze scheefgroei in de taken en verantwoordelijkheden verlost zullen worden.

Roger Leenders



Medewerkers ggz ontevreden over elektronisch patiëntendossier

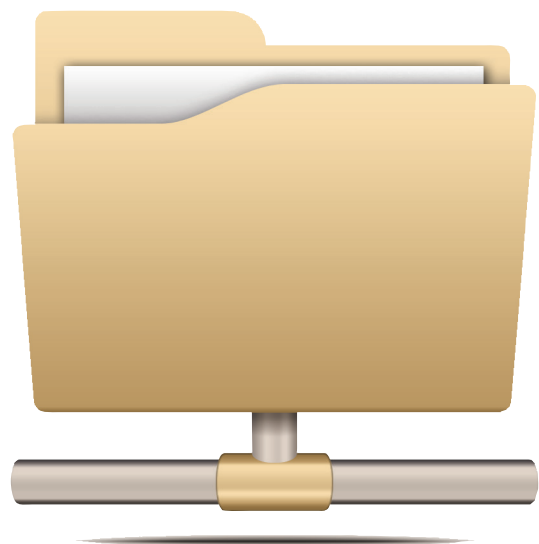
Veel medewerkers van geïntegreerde ggz-instellingen en forensische zorgorganisaties zijn ontevreden over het elektronisch patiëntendossier (epd) waar zij dagelijks mee werken. Vooral de gebruiksvriendelijkheid laat te wensen over. Dat blijkt uit de eerste resultaten op EPDmeter.nl van de Zorginformatiegroep op basis van ruim 600 gebruikersbeoordelingen.

Op EPDmeter.nl kunnen zorgprofessionals hun epd-pakket beoordelen op gebruiksvriendelijkheid, compleetheid van het dossier, productieregistratie en ondersteuning. Met deze input van individuele zorgprofessionals wil EPDmeter de invloed van zorgverleners op de epd-dienstverlening vergroten en de gebruiksvriendelijkheid en kwaliteit van epd-systemen verhogen.

Uit de gegevens blijkt dat het onderdeel gebruiksvriendelijkheid door veel zorgprofessionals van geïntegreerde ggz-instellingen en forensische zorgorganisaties als onvoldoende wordt beoordeeld. Zij klagen vooral over de vele handelingen die nodig zijn om een resultaat te bereiken, over trage systemen die vastlopen en over de onlogische opbouw van de software. Daarnaast zijn zij niet tevreden over de ondersteuning die de epd-leveranciers geven.

Over de compleetheid van het dossier, de productieregistratie en de ondersteuning vanuit de eigen organisatie zijn medewerkers over het algemeen meer tevreden. Ook de ruime functionaliteit van epd-systemen wordt als positief ervaren.

Bron: www.EPDmeter.nl



Minder topfuncties in ziekenhuizen

Het aantal posities in raden van bestuur en toezicht van ziekenhuizen is in een jaar tijd met 20 procent afgenomen. Het percentage vrouwen in de top is licht toegenomen. Dat blijkt uit onderzoek van Grethe van Geffen, directeur van Seba cultuurmanagement.

Voorals in de algemene ziekenhuizen is er sprake van een afname van posities in bestuur en toezicht. Het aantal bestuursleden is hier in een jaar tijd afgenomen van 173 naar 145. Het aantal toezichthouders nam af van 461 tot 386. In de academische ziekenhuizen daalde het aantal posities daarentegen amper: het aantal bestuurders nam af van 29 naar 28 personen en het aantal toezichthouders bleef gelijk.

Van Geffen keek voor het onderzoek specifiek naar de verhouding mannen en vrouwen. In de ziekenhuissector, waar 65 tot 80 procent van het personeel vrouwelijk is, zijn besturen nog steeds voornamelijk mannelijk. Toch hebben ondanks de krimp de vrouwen hun posities weten te behouden en zelfs nog iets weten te verbeteren. Het percentage vrouwelijke bestuurders steeg van 15,6 naar 17,9, het percentage vrouwelijke toezichthouders nam toe van 26,7 naar 26,9. Volgens Van Geffen is een mogelijke verklaring voor de stijging een toenemend besef van het belang van meer vrouwen in de top en hechten selecteurs een grotere meerwaarde aan de kwaliteiten van vrouwelijke bestuurders en toezichthouders. De onderzoekster merkt daarbij op dat het niveau van 18 procent vrouwen in de top van 2007 nog steeds niet is hersteld.

Vier ziekenhuizen hebben een bestuur en toezicht dat enkel uit mannen bestaan: het Amphia Ziekenhuis, het Atrium Medisch Centrum, het Havenziekenhuis en de Ommelander Ziekenhuisgroep.

Bron: www.seba.nl, Zorgvisie

Kwaliteitsinstituut wil snel nieuwe IC-richtlijn

Als intensivisten er na de zomer nog steeds niet in zijn geslaagd een nieuwe richtlijn voor de intensive care op te stellen, zal het Kwaliteitsinstituut de regie overnemen. Intensivisten zijn al vijf jaar bezig met de opstelling van een nieuwe IC-richtlijn die definieert wat goede IC-zorg is.

De intensivisten komen er niet uit vanwege een hoog opgelopen belangenconflict tussen kleine en grote IC's. Kleine IC's menen dat de grote IC's alleen maar extra patiënten willen aftroggelen, terwijl de grote IC's vinden dat sommige complexe patiënten niet goed af zijn op de kleine IC's.

Het Kwaliteitsinstituut vindt dat er een einde moet komen aan deze impasse en heeft aangegeven dat de regie door het instituut wordt overgenomen als de intensivisten er na de zomer nog niet uit zijn gekomen.

Het Kwaliteitsinstituut voldoet hiermee aan een wens van minister Schippers van VWS. Zij heeft eerder het Kwaliteitsinstituut opgeroepen de doorzettingsmacht te gebruiken in situaties waarin dat nodig is. Momenteel gebeurt dat met de spoedeisende hulp. Een Expertcommissie stelt voor de acute zorg voor zes aandoeningen kwaliteitscriteria op. Het Kwaliteitsinstituut gaat ook kijken hoe de verschillende schakels in de keten van acute zorg zich tot elkaar verhouden. De IC is een van die schakels. Een concept moet voor de zomer klaar zijn.

Bron: Zorgvisie



Kwaliteitsmanager af

Kwaliteitsmanagement bestaat al millennia. Standaardisatie van gereedschappen, afmetingen van bouwwerken en bouwmaterialen om een goed product te garanderen bestaan al sinds de vroege oudheid: zelfs de grafheuvels uit de steentijd die rondom mijn woonplaats Apeldoorn zijn opgeworpen, hadden al een vast ontwerp. En blijkbaar een kwalitatief goed ontwerp: ze liggen er na zo'n 4500 jaar nog prima bij en trekken nog steeds aandacht! Maar na een explosieve ontwikkeling tijdens de wereldoorlogen en formalisatie van methoden en technieken in de jaren vijftig, werd kwaliteitsmanagement pas een echt vakgebied. Een vakgebied dat sindsdien geen moment heeft stilgestaan en zich nog steeds in rap tempo – en in allerlei richtingen – ontwikkelt. Zo snel en breed zelfs dat het vakgebied inmiddels uit zijn jasje is gegroeid.

Het gaat allang niet meer alleen over kwaliteit. Van oudsher houdt ons vakgebied zich misschien bezig met het garanderen van de kwaliteit van de aan klanten geleverde producten en diensten, maar hier zijn de laatste jaren zo veel andere aspecten bijgekomen dat we er serieus over moeten gaan nadenken of de vlag de lading nog wel dekt. De realiteit van alledag is dat we ons inmiddels ook actief met ethiek, medewerkerstevredenheid, competentie management, issuemanagement en ICT bezighouden. En met het slim organiseren van de bedrijfsprocessen hebben onze werkzaamheden bovendien een enorme impact op de winstgevendheid en aandeelhouderstevredenheid! Waar we ons vroeger vooral focusten op de processen die direct van doen hebben met de realisatie van het eindproduct, richt kwaliteitszorg zich inmiddels op het optimaliseren van alle bedrijfsprocessen en op alle aspecten van de bedrijfsvoering, uiteraard in lijn met de missie, visie en strategie van de onderneming.

Het is niet voor niets dat het kwaliteitshandboek in veel organisaties inmiddels proceshandboek heet. Van kwaliteitsmanager zijn we coördinator van de interne organisatie geworden; manager van bedrijfsprocessen, procesissues en procesaanpassingen. De dagelijkse werkelijkheid van de kwaliteitsmanager is er daarom tegenwoordig meestal één van continue afstemming met andere afdelingen en dan in het bijzonder met ICT en HRM. Deze spelen per slot van rekening een cruciale rol bij het inrichten, continu verbeteren en upgraden van bedrijfsprocessen. Processen functioneren namelijk pas echt als deze gedragen worden door gemotiveerde, kundige en vaardige medewerkers, die optimaal ondersteund worden met ICT. Maar hoe regelen we dat? Is ITIL nu van de ICT'ers of van de kwaliteitsmanager? En hoe zit het met competentie management? Heeft u nog steeds een personeelshandboek, of is dat inmiddels onderdeel van het proceshandboek?

Snel en flexibel aanpassen van bedrijfsprocessen is in deze tijd van snelle verandering een kernkwaliteit van vitale organisaties geworden, die naar mijn mening alleen goed kan worden ingevuld als kwaliteit, ICT en HRM een drie-eenheid vormen. Het één werkt niet zonder het ander en elke aanpassing raakt alle onderdelen tegelijk. Misschien moeten we er eens over gaan nadenken om deze afdelingen samen te voegen tot één afdeling 'procesinrichting en -optimalisatie'. Out of the box – ik weet het –, maar wel een idee dat past in een tijd van integratie en multidisciplinaire samenwerking. Bovendien sluit het weghalen van 'muurtjes' tussen medewerkers, ICT en klanten logisch aan op de manier waarop processen écht werken.

We kunnen dan ook meteen ophouden met de 'mental tricks' die we met onszelf spelen om de tekortkomingen van de huidige denkwijze te omzeilen. U kent ze wel: de slogans en het vakjargon die vakgebieden hebben opgeworpen om grenzen te leggen die er niet zijn, of kunstmatig grenzen te slechten die van nature juist wel bestaan. Er bestaat bijvoorbeeld geen muur tussen ICT en 'de business'. En een werknemer is geen interne klant en een leverancier of aandeelhouder geen externe. En er is ook geen enkele reden om efficiënt en goedkoop produceren, investeren in leuk werk en tevreden houden van aandeelhouders allemaal 'kwaliteit' te noemen, alleen omdat het anders niet onder de noemer kwaliteitszorg past... efficiëntie, kwaliteit, werkplezier en aandeelhouderstevredenheid dekken de lading beter en hoeft je bovendien aan niemand uit te leggen! En dat managen we allemaal tegelijk...

Matthijs Vermoolen
www.vitalent.nl



www.cartooncreator.nl

Meeste mensen blijven bij eigen zorgverzekeraar

In 2015 stapte 9% van de verzekerden over naar een andere zorgverzekeraar, zo blijkt uit onderzoek van het NIVEL. Dit is vergelijkbaar met het percentage van vorig jaar, toen 8% overstapte. Jongeren wisselen nog steeds vaker dan ouderen van verzekeraar. Wel is het aantal ouderen dat overstapt toegenomen, terwijl het aantal jongeren dat switcht, is gedaald.

Uit de peiling blijkt dat de hoogte van de totale premie nog steeds de belangrijkste reden is om over te stappen. Wel is dit argument minder belangrijk dan in voorgaande jaren. Redenen die te maken hebben met vrije artskeuze zijn een grotere rol gaan spelen bij het overstappen naar een andere zorgverzekering. Verzekerden hechten, ongeacht leeftijd, veel waarde aan vrije keuze van zorgaanbieder. Jongeren vinden premie belangrijker dan ouderen. Dat zij in 2015 minder vaak overstappen, komt mogelijk doordat veel jongeren al een goedkope polis hebben.

Door te wisselen van zorgverzekeraar kunnen verzekerden binnen het nieuwe zorgstelsel signalen afgeven over de premie en de kwaliteit van hun zorgverzekering. Dit moet zorgverzekeraars stimuleren om goede zorg in te kopen tegen een scherpe prijs. In dit licht vinden de onderzoekers het een goede ontwikkeling dat, naast de premie, ook andere redenen gaan meespelen bij de keuze van een zorgverzekering.

Het aantal mensen met een aanvullende verzekering is verder gedaald naar 81%. Dit percentage daalde tussen 2006 en 2014 al van 95 naar 85. Twee derde van de mensen zonder aanvullende verzekering geeft aan dat ze weinig of geen gebruikmaken van aanvullende zorg. Ruim een op de drie vindt de premie daarvan te hoog.

Voor het onderzoek hebben bijna 900 leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL een vragenlijst beantwoord.

Bron: NIVEL

Nederland benut vaardigheden werknemers minder goed

Nederland zakt vier plaatsen in de ranking van het Human Capital Report, van de vierde naar de achtste positie. De kwaliteit van het Nederlandse onderwijsstelsel behoort tot de top tien, maar de diversiteit in de vaardigheden van pas afgestudeerden is relatief beperkt.

Dit blijkt uit het Human Capital Report 2015 van het World Economic Forum (WEF). Dit rapport vergelijkt 124 landen op basis van de kennis, vaardigheden en capaciteiten van de beroepsbevolking en geeft aan hoe landen hun menselijk kapitaal weten te benutten en te ontwikkelen. Uit het rapport blijkt onder meer dat vaardigheden en kennis van oudere leeftijdscategorieën te vaak onbenut blijven. Zo is de Nederlandse bevolking vanaf 55 jaar relatief weinig aanwezig op de arbeidsmarkt en is er sprake van een hoge mate van werkloosheid binnen deze groep. Nederland kan om dit te verbeteren een voorbeeld nemen aan de Scandinavische landen die uitblinken in investeringen in talent en vaardigheden.

Finland, Noorwegen en Zwitserland vormen de top drie van landen in de ranking van het Human Capital Report 2015. Deze landen onderscheiden zich van andere landen door een subliem onderwijssysteem, weinig schooluitval en veel hoogopgeleide jonge mensen. Het is hier gemakkelijk om geschoold personeel te vinden door de vele aandacht die er is voor de training van medewerkers. Duitsland, Singapore, het Verenigd Koninkrijk en de Verenigde Staten zijn opvallende afwezigen in de top tien van uitblinkende beroepsbevolkingen. Een relatief hoge werkloosheid in de leeftijdsgroep van 15 tot 24 jaar en een relatief lage mate van arbeidsparticipatie van 55- tot 64-jarigen dragen bij aan een relatief lage positie van deze landen in het Human Capital Report.

Bron: World Economic Forum



Complexe voedselketens blijken kwetsbaar

Naarmate voedselketens langer en complexer worden, neemt het risico op ongelukken toe. Daarnaast leidt schaarste tot fraude. Dat stelt PricewaterhouseCoopers in een nieuwe publicatie over voedselveiligheid en voedselintegriteit.

Meer dan ooit tevoren kampt de wereldwijde voedingsmiddelenindustrie met grote uitdagingen volgens het rapport van PwC. Wereldwijde trends zorgen voor fundamentele veranderingen. Deze veranderingen zijn lang niet altijd positief en zetten het vertrouwen van consumenten onder druk. De recente voedselschandalen zijn een voorbeeld van deze blijvende verandering. De onderzoekers benadrukken dat niet alleen bedrijven, maar ook overheden hierop moeten acteren.

In haar rapport gaat het adviesbureau in op een aantal wereldwijde trends als de globalisering van voedselketens, de integratie van supply chains, de voedselschandalen en de toenemende controle.

Volgens PwC schaden voedselschandalen het geloof in producenten, verwerkers, retailers en overheden en leiden zij tot economische schade. De aard van de hedendaagse mondiale en complexe toeleveringsketens vraagt om acties die de traceerbaarheid en transparantie in de voedselketen verhogen.

Volgens de Wereldgezondheidsorganisatie sterven er wereldwijd jaarlijks 2,2 miljoen mensen aan de gevolgen van ziektes veroorzaakt door besmette levensmiddelen. Driekwart van de voedselbedrijven heeft jaarlijks met een terugroepactie van voedsel te maken. In Nederland werden consumenten opgeschrikt door onder andere de paardenvleesfraude en een grote eierfraudezaak.

Volgens de onderzoekers van PwC zoeken voedselbedrijven naar manieren om het vertrouwen van consumenten en overheden terug te winnen. Door de lage marges zijn voedselbedrijven kampioen in efficiënte bedrijfsvoering, maar de bedrijven van de toekomst zullen de consument centraal stellen en gaan voor het langetermijnresultaat. Bedrijven moeten proberen om samen met hun toeleveranciers de keten transparant te krijgen. Ook zullen zij moeten investeren in technologische oplossingen om de traceerbaarheid te verbeteren en een voedselveiligheidscultuur moeten ontwikkelen die verder gaat dan alleen het naleven van de normen. Volgens PwC is de wereldwijde voedingsindustrie deze omslag nu aan het maken.

Bron: PwC

Beleid kabinet uitdaging voor arboprofessional

Het kabinet legt de verantwoordelijkheid voor arbeidsgerelateerde zorg nog steeds bij de marktpartijen en gaat ervan uit dat werkgevers en werknemers op dit punt (samen) initiatieven nemen. Tot op heden is dit zeker niet het geval en is het terugdringen van beroepsziekten vooral de verantwoordelijkheid van de arboprofessional.

De ziekteverzuimcijfers dalen, maar het aantal beroepsziekten neemt niet af. Recent TNO-onderzoek laat zien dat meer dan 5% van de werknemers in het afgelopen jaar klachten had of ziek was door het werk. Dit zijn meer dan 420.000 mensen per jaar. Het kabinet meent dat de arbeidsgerelateerde zorg aan verandering toe is, maar stelt eveneens dat er nu geen draagvlak is voor een stelselherziening.

Dit legt extra druk op preventiemedewerkers, want de activiteiten van veel branches lopen zichtbaar terug. Op organisatieniveau is preventie in het afgelopen decennium een steeds kleinere component geworden in het contract tussen arbodienst en werkgever. Ook de uitgaven van werkgevers aan preventiezorg met ongeveer vijftien euro per medewerker per jaar zijn gering. De focus ligt op het terugdringen van arbeidsverzuim en het beperken van de inzet en kosten van arbodiensten.

De preventiezorg komt nog verder onder druk te staan omdat arbeidsrelaties sterk veranderen. Zo neemt het aantal 'vrijwillige' zzp'ers gestaag toe. In dit veranderende arbeidslandschap doet het kabinet een beroep op dezelfde marktpartijen en dat geeft weinig vertrouwen voor een toekomstbestendige preventieaanpak voor werkend Nederland. Zeker omdat op dit moment elke financiële prikkel ontbreekt om beroepsziekten te voorkomen. Het juridisch aansprakelijk stellen is vaak een langdurige en kostbare procedure voor de betrokken werknemer. De veroorzaker is vaak moeilijk aan te wijzen en de baten van de gemaakte preventiekosten komen vaak niet direct ten goede aan hen die erin geïnvesteerd hebben. Een duurzaam preventiebeleid heeft daarom eigenlijk meer overheidssteun nodig.

Bron: www.arbo-online.nl

Flexibel werken stimuleert creativiteit

Creativiteit is de belangrijkste factor voor zakelijk succes, vinden Nederlandse organisaties. Automatisering en flexibel werken zijn daar de belangrijkste voorwaarde voor. Dit blijkt uit het onderzoek The Future of Work dat is uitgevoerd door de Economist Intelligence Unit.

Uit het onderzoek blijkt dat er aan bepaalde randvoorwaarden moet worden voldaan voordat medewerkers creatief kunnen zijn op de werkplek. Eén van die voorwaarden is dat repeterende taken geautomatiseerd worden, zodat werknemers hun kostbare tijd kunnen besteden aan hun kerntaken: het bedienen van de klant. Wanneer routinetaken worden overgenomen, ontstaat er meer tijd om creatieve en sociale vaardigheden in te zetten en verder te ontwikkelen. En juist deze vaardigheden onderscheiden organisaties van hun concurrenten.

Naast automatisering draagt de mogelijkheid om flexibel te kunnen werken ook bij aan het stimuleren van creativiteit, aldus de respondenten. Werknemers zijn niet meer gebonden aan hun werkplek of bepaalde werktijden voor het uitvoeren van hun taken. Door mobiele devices kunnen ze werken waar en wanneer zij willen. Door regelmatig in een andere omgeving dan het kantoor te werken, wordt het gevoel van welzijn van medewerkers bevorderd en kunnen zij vrij denken.

Ruim een derde van de Nederlandse organisaties (36 procent) heeft een Bring Your Own Device-beleid en 12 procent van de ondervraagde organisaties heeft plannen om een dergelijk beleid in te voeren, zodat werknemers altijd en overal kunnen werken. Voor Nederland geldt dat in 42 procent van de gevallen de organisatie het soort en type device kiest, bij 51 procent van de organisaties mag de medewerker zelf kiezen met welk device hij werkt. Dit komt overeen met de resultaten uit de andere landen. Van de ondervraagde organisaties geeft 30 procent aan dat op basis van de werkwijze in hun sector geen noodzaak of mogelijkheid bestaat tot het voeren van een Bring Your Own Device-beleid.

Het altijd en overal kunnen werken en beschikbaar zijn, heeft ook een keerzijde. Van managers wordt verwacht dat zij andere vaardigheden ontwikkelen, omdat medewerkers anders moeten worden aangestuurd. Daarnaast heeft flexibel werken gevolgen voor de beveiliging van data en de privacy van medewerkers.

Ook vervagen de grenzen tussen werk en privé, waardoor werknemers sneller het gevoel kunnen krijgen dat ze te allen tijde beschikbaar moeten zijn voor hun werkgever. Ruim twee derde van de Nederlandse respondenten vindt dat hier een belangrijke preventieve taak is weggelegd voor werkgevers. Van de Nederlandse bedrijven heeft 18 procent maatregelen genomen om het welzijn van hun medewerkers te verbeteren door optimalisatie van zakelijke processen, ruim 36 procent heeft plannen om dergelijke maatregelen te nemen. Ter vergelijking, slechts 12 procent van de ondervraagde organisaties in de overige landen heeft maatregelen genomen en slechts 18 procent heeft dit gepland. Overigens vindt bijna de helft van de respondenten dat het bedrijf dit wel zou moeten doen.

Flexibel werken heeft ook voldoende voordelen. Uit het onderzoek blijkt dat flexibel werken een positieve invloed heeft op de productiviteit van werknemers, op de innovatie binnen de organisatie en op de dienstverlening aan klanten. In Nederland zien organisaties het mogelijk maken van flexibel werken ook als een manier om talent aan te trekken en te behouden. Vergeleken met respondenten uit andere landen is dat een opvallend resultaat; zij vinden creativiteit ook belangrijk, maar minder kritiek dan de Nederlandse respondenten. Creativiteit wordt gezien als menselijke vaardigheid, die niet door een machine kan worden vervangen en bepalend is bij het bedienen van de klant en voor het onderscheidend vermogen van organisaties.

Bron: www.werkenzo.nl



Beperkte salariscroei in 2015

Het gemiddelde stijgingspercentage van het vaste inkomen in 2014 van medewerkers bedroeg 2,5 in Nederland. Voor 2015 wordt een lager stijgingspercentage van 2,3 verwacht. Dit blijkt uit het jaarlijkse onderzoek van organisatieadviesbureau Hay Group.

De trend van gematigde salariscroei is volgens de onderzoekers al in 2010 ingezet. Nederlandse bedrijven proberen door beheersing van de loonkosten hun concurrentiepositie te verbeteren.

Voor 2015 houdt het bedrijfsleven rekening met een verwachte loonstijging van 2,3%. Van deze bedrijven geeft 14% aan in 2015 helemaal geen loonsverhoging te willen doorvoeren. Bevriezing van salarissen vond ook dit jaar al in 11% van de gevallen plaats. Hiermee zet de trend van beperkte salariscroei ook in 2015 door, ondanks het voorzichtige economische herstel. Het onderzoek is gebaseerd op beloningsgegevens van meer dan 360.000 werknemers van 575 grote en middelgrote ondernemingen in Nederland.

Bron: Hay Group

HKZ meer lean door nieuwe ISO 9001

De wereldwijde managementsysteemnorm ISO 9001 wordt herzien. De verwachting is dat de nieuwe ISO 9001 in september 2015 in zal gaan. Omdat de meeste HKZ-normen compatibel zijn met ISO 9001, zullen veel HKZ-normen dit jaar aangepast worden.

Voor sectoren waar de HKZ-norm niet compatibel is met ISO 9001, verandert er voorlopig niks. HKZ-normen die ISO-compatibel zijn, worden dit jaar wel aangepast aan de nieuwe ISO 9001:2015. In de aanpassingen krijgt het risicogericht denken meer aandacht. Dit komt straks op drie niveaus terug: individueel, operationeel en beleidsmatig. Het begrip 'directievertegenwoordiger' verdwijnt. Daarvoor in de plaats ligt er in de nieuwe norm meer nadruk op commitment en leiderschap van het topmanagement. Daarnaast krijgt een onderwerp als oriëntatie op de omgeving meer aandacht en wordt er ook scherper gekeken naar processen, producten en diensten die door externe dienstverleners worden geleverd. Verder komen naast de verwachtingen en eisen van klanten ook de eisen en verwachtingen van de overige stakeholders terug in de norm. Om de normen meer lean te maken worden er minder eisen gesteld aan wat vastgelegd moet worden in procedures. HKZ-gecertificeerde organisaties krijgen drie jaar de tijd om aan de nieuwe HKZ-norm te voldoen.

Bron: www.hkz.nl



De *Nieuwsbrief Kwaliteit* richt zich op organisaties die zich op een gestructureerde wijze bezighouden met kwaliteitszorg en aanverwante onderwerpen zoals Arbo, Veiligheid en Milieu. Het is geschreven voor kwaliteitsmanagers, -coördinatoren, -diensten, directies, projectleiders kwaliteit en ieder ander die op de hoogte wil blijven van zaken op kwaliteitsgebied.

De *Nieuwsbrief Kwaliteit* informeert u zes maal per jaar over actuele ontwikkelingen op dit gebied en geeft u een praktische vertaalslag. Een abonnement op de *Nieuwsbrief Kwaliteit* kost € 85,- per half jaar.

Eindredacteur: drs. Roger Leenders MBA

Uitgever: mr. Nathalie Lusink, WEKA Uitgeverij B.V. te Amsterdam

Redactiecoördinator: Yvette Tetteroo, LINE UP boek en media

Redactie: drs. Koosje de Beer, BEER & Goed Teksten

Grafisch ontwerp: Zedline

Druk: Gigaprint, Almere

110201503

ISSN: 1567-8377