



HUISARTSEN -KRINGEN

IN VERANDERING

www.miekemuys.be <Praktijk advies, coaching en management>

Organisatie in verandering / in ontwikkeling

DEEL I: Verandering, groei, reorganisatie in een organisatie?

- wat is change?
- change in de gezondheidszorg
- verandering: een vraag van willen, kunnen, moeten?
- change managen

DEEL II: veranderen, hoe?

- Hoe pak je dit aan als organisatie?
- Kernelementen in het veranderproces
- “weerstand tegen verandering” <-> wendbare organisatie

Mieke Muys?

Advies - coaching - opleiding - management

- Wachtposten, -kringen
- Praktijken

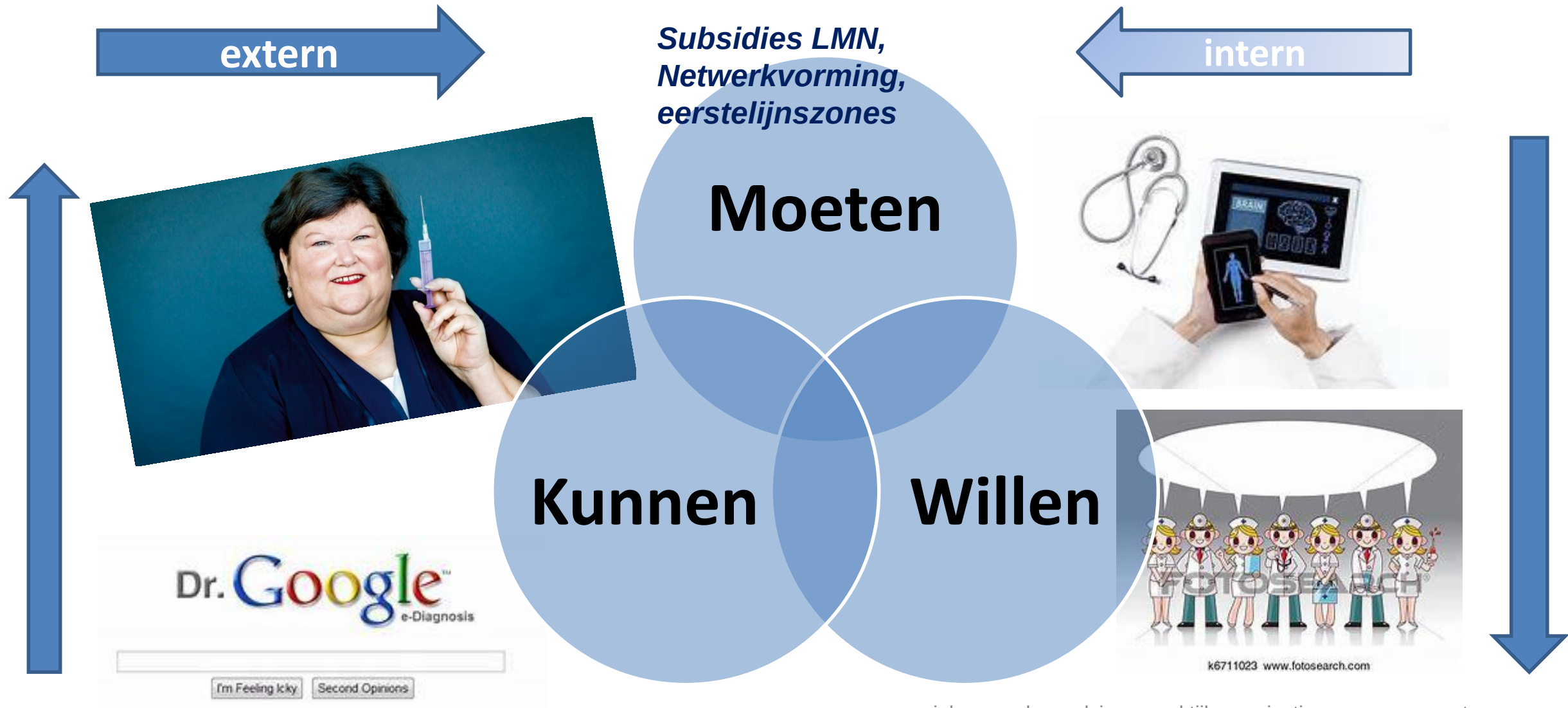
Met oog voor

- Organisatorische efficiëntie
- Werksatisfactie

MiekeMuys

Bedrijfsorganisatie
Project | People | Praktijk

Change: opportuiniteit of bedreiging?



Waar staan we als huisartsenkring?

- Elke kring is anders, net zoals elke andere organisatie.
 - Elke kring heeft dezelfde wettelijke opdracht maar heeft zijn eigen identiteit, werking, aanbod leden, ...
 - En dit afhankelijk van een aantal factoren:
 - zijn aantal leden, aantal inwoners, ondersteuning personeel, al dan niet aanwezigheid van een wachtpost/LMN, ...
 - Ruraal – stedelijk gebied
 - Management RvB
 - Netwerk op micro meso macro niveau
 - Hoe ‘professioneel’ is de organisatiestructuur en zijn organisatieprocessen uitgetekend: gedigitaliseerd, bekendheid bij de leden, ...

Waar staat ONZE huisartsenkring?

- Beleidsbepalingen dwingen ons tot nadenken
- Ondersteuning door personeel, contacten met andere kringen en huisartsen, workshops, ... geven ons inzichten, ideeën, ect.
- De achterban, onze leden: wat 'verwijten' ze ons, welke feedback krijgen we?, wat zien we hen doen?, ...
- Samenwerking met de andere organisaties in de 1^{ste} en 2^{de} lijn; wat kunnen we van mekaar leren, hoe kunnen we mekaar versterken?



Wat leren we?

Verandering start met analyse én visie

AS IS → TO BE

- Breng de organisatie in kaart
- Breng de 'markt' in kaart
- Wie is onze klant: Patiënt, artsen, leden, overheid ...?
- Waar wil je met de organisatie naartoe op korte, midden (– lange) termijn

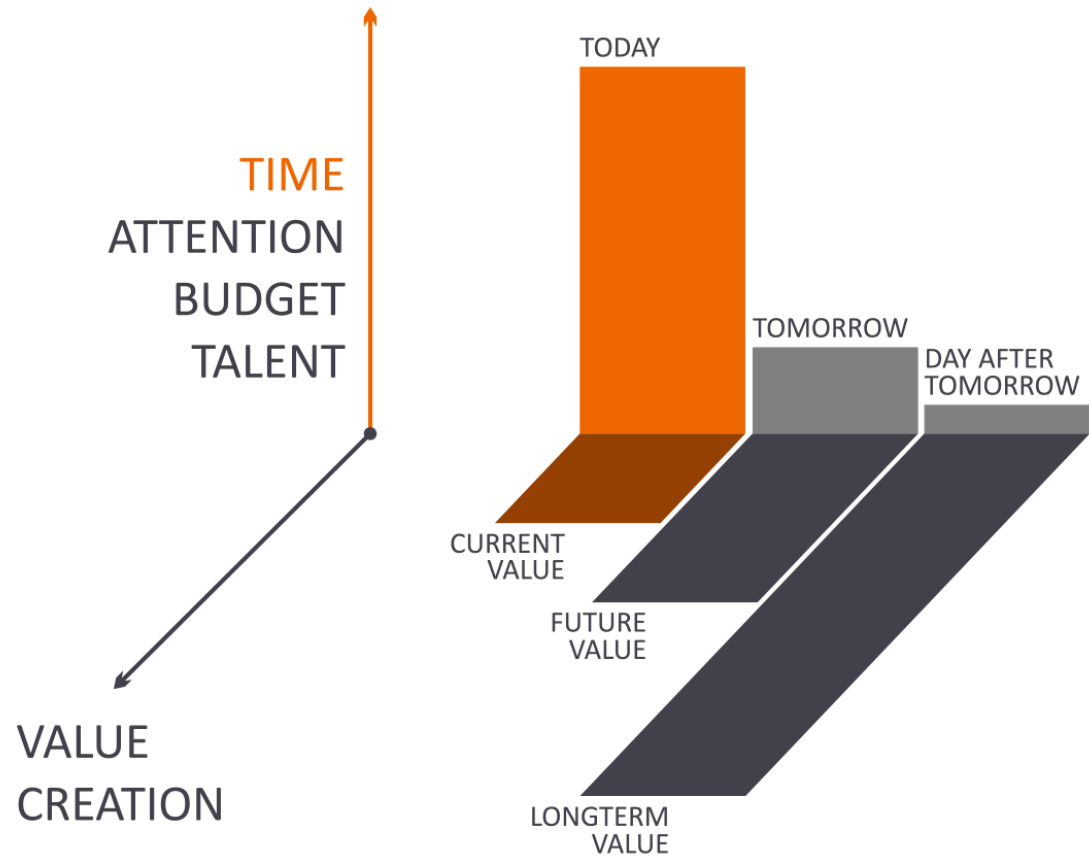


Definieer je visie en strategie

Agile, nieuwe trendwoord? Voor iedereen?

Peter Hinsen, The day after tomorrow

Organisaties dienen **lening en wendbaar** te zijn om aan de steeds veranderende context het hoofd te bieden of zelfs voor te zijn.



Source: Day after Tomorrow by Peter Hinssen | 2016



Verandering: wat? En/En? En/of?

— “Harde zaken”

- Aanwerving verpleegkundige: taakafspraken, verantwoordelijkheid en bevoegdheid, processen agendaplanning ect.
- Betrokkenheid leden verhogen: bereiken leden digitale nieuwsbrief bv
- Invoeren van klachtenbeleid : procedure

— “Zachte zaken”

- Aanwerving verpleegkundige:
 - samenwerken, communicatie, feedback
- Klachtenbeleid - Kwaliteit zorg verhogen - “Veilig Incident Melden”
 - Cultuur: open communicatie, melden, rapporteren, feedback geven
- Leden meer betrekken : inspraak en betrokkenheid
 - Aanspreken, talenten herkennen, motiveren en enthousiasmeren



TO BE:

1. Toekomstscenario('s) opstellen
2. Doelstelling selecteren
3. Duidelijk omschrijven van de doelstelling
 - ❖ Concreet : wat willen we doen en welk resultaat beogen we
 - ❖ Actiegericht : stappenplan (wie wat waar hoe wanneer) om tot dat doel te komen.
 - ❖ Invloeden bepalen : als we X doen, welke impact? Wat is er dan betrokken? Wie is er betrokken?

 **communiceer je verandervisie**



Wie of wat nodig?

- “allegaartje” : denktank
 - Doeners, operationelen, hands-on
 - Visionairen, dromers, idealisten, ...
 - Ervaring – kennis op diverse vlakken: IT, HR, marktontwikkelingen,
= raad van bestuur / kernbestuur
- “Gebruiker” = leden voor- en tegenstanders
- **facilitator & reflector** = niet betrokken partij

Doelstelling(en) concreet?

Aanpak:

- Stuurgroep en uitvoerende werkgroepen samenstellen
- WAVES (golven) van de verandering bepalen: hak het in stukken
- Elke golf bestaat uit 3 elementen om stapsgewijs tot het doel te komen:
 - “Assess”: (klanten)beleving, wn engagement,
 - “Aspire”: hefboomen voor verbeteringen definiëren
 - “Implement”: nieuwe oplossingen testen, verfijnen. En vervolgens implementeren

Op een manier dat iedereen zich hiernaar kan en in vormen.



Creëer een breed draagvlak

Veranderen = communiceren



- Continu, opbouwend en herhalend
- Eenvoudig & concreet
- Vanuit de leefwereld, bezorgdheden
- Via diverse kanalen

Organisatie in verandering / in ontwikkeling

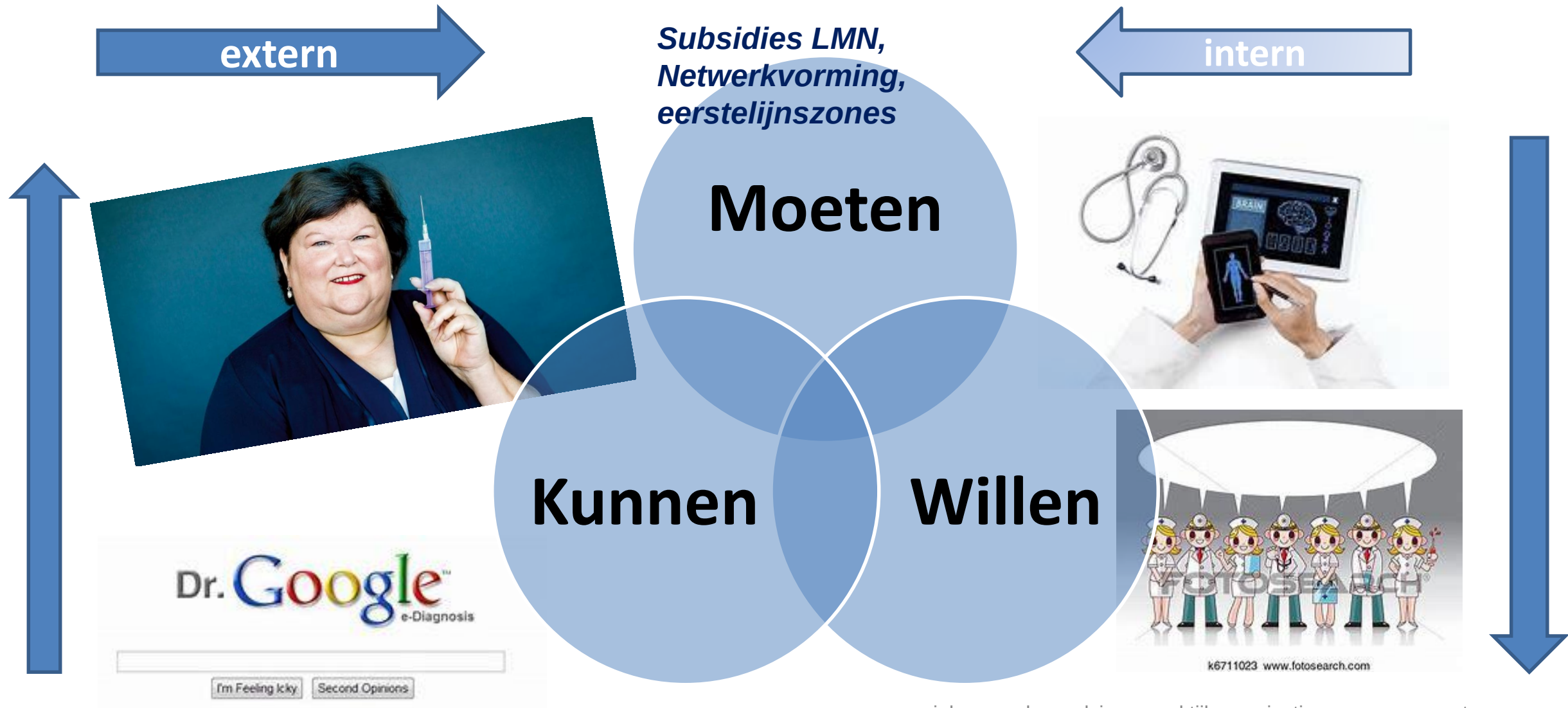
DEEL I: Verandering, groei, reorganisatie in een organisatie?

- wat is change?
- change in de gezondheidszorg
- verandering: een vraag van willen, kunnen, moeten?
- change managen

DEEL II: veranderen, hoe?

- Hoe pak je dit aan als organisatie?
- Kernelementen in het veranderproces
- “weerstand tegen verandering” <-> wendbare organisatie

Change: opportuiniteit of bedreiging?

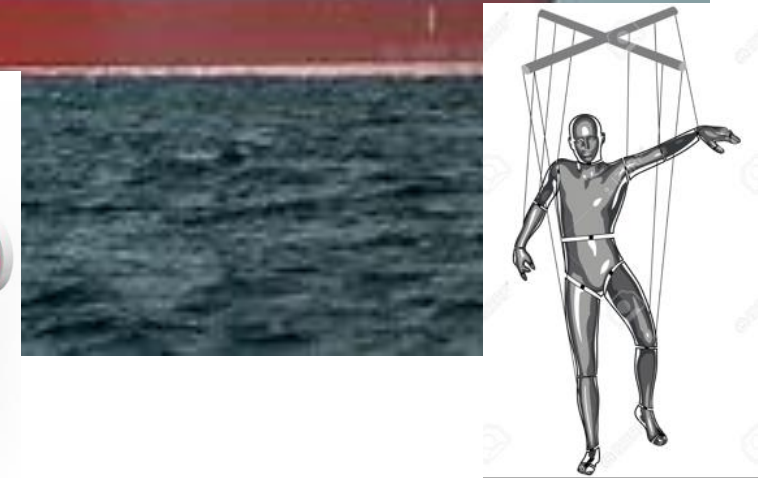


Veranderen : opportuniteit of bedreiging?

Vanuit angst of pro-activiteit?

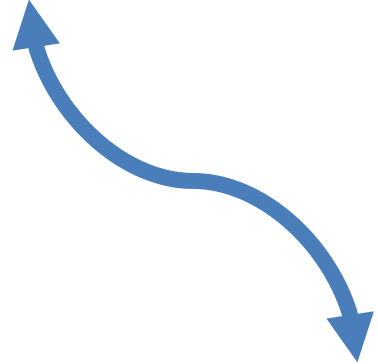
- Efficiëntie van diensten en opdrachten kring
- Behoeften en verwachtingen: leden
- Identiteit: organisatie en bedrijfscultuur
- Verlies van medewerkers, leden van het bestuur
- Wat vraagt de overheid? WPnetwerken, eerstelijnszones, ...

- Verander plan: AS IS -> TO BE

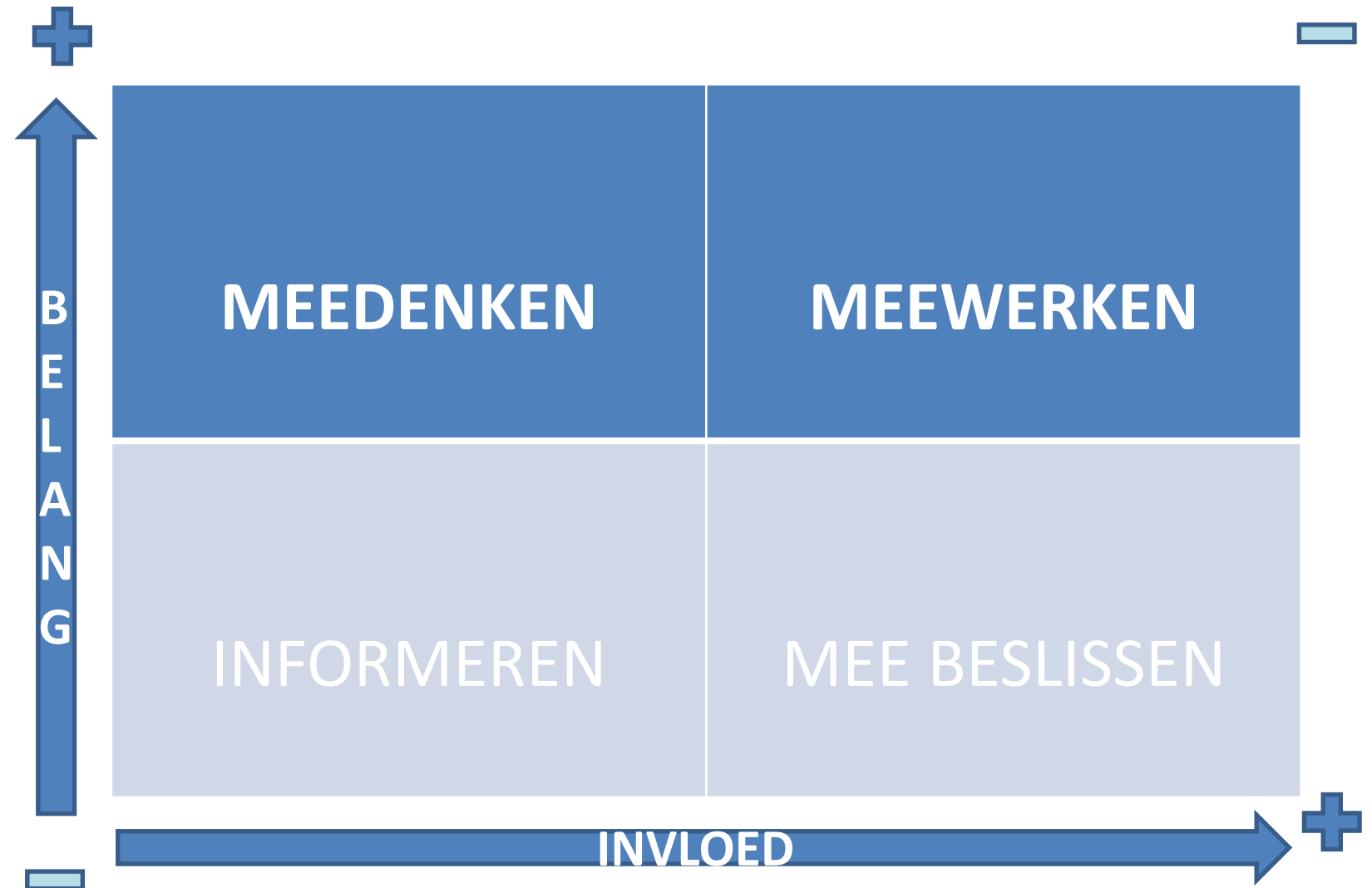


Hoe?

Naast een
Change Plan



Nood:
medewerking
Communicatieplan



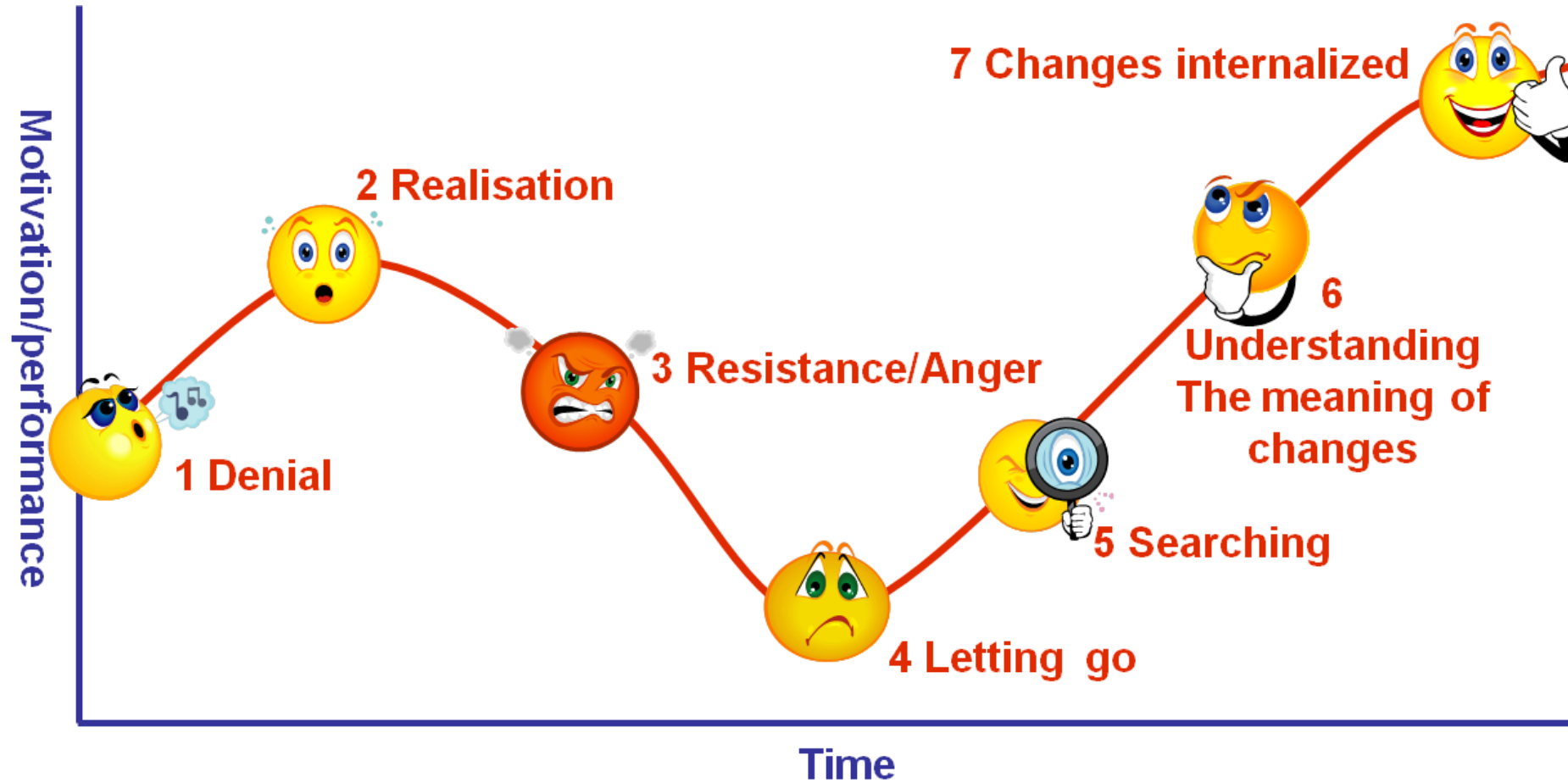
Communicatie: plan en proces

- **Stuurgroep** : meedenken en meebeslissen
 - Boodschap brengen, uitdragen, uitrollen
- **Werkgroep** : meewerken
 - Competent, kennis van zaken, believers
- **Communicatiegolven en platformen** : informeren
 - Informatie delen
 - Temperatuur meten
 - “aanwezige” Believers



Barometer

Verandercyclus: omgaan met weerstand





“communicatie”

- Elke kring ervaart betrokkenheid als dé grote uitdaging in zijn ‘vereniging’
- Elke kring staat voor vernieuwing – verandering EN dus weerstand, misinterpretatie ect.

Veranderen = communiceren extern



- Sterk versnipperde
Achterban
 - Hoe bereiken?
 - Meerwaarde lokale huisarts?
 - Huisartsen op eigen eiland
 - Inspraakfora?
 - Ondersteuning

Veranderen = communiceren intern



- Continu, opbouwend en herhaling
- Eenvoudig & concreet:
Wat te verwachten, gevolgen,
meerwaarde van de verandering
- Vanuit de leefwereld, bezorgdheden
Uw ervaring en de ervaring van anderen
- Betrokkenen +1
- Via diverse kanalen

Wie loods uw organisatie door change?

- Leiderschap – visie – doorzettingsvermogen
- Empathie - Vertrouwen – nabijheid
- Tijd & mankracht



En ik dan? “self management”

Eigen twijfels, motivatie, conflicten, “why me”, ...





Verandering, opportuniteit of bedreiging?

Literatuurtip:

“Who took my chees”, Spencer

“cirkel van invloed”, Covey

“Acht stappen van Kotter”

“de wachtpost een professionele zorgorganisatie, Mieke muys, HuisartsNu

Mieke Muys, praktijkorganisatie en management

www.miekemuys.be

info@miekemuys.be

0499/981 540

MiekeMuys

Bedrijfsorganisatie
Project | People | Praktijk