



AUDITOR IN BEELD

Nettie Ubachs
Meandergroep

In onze rubriek 'Auditor in Beeld' gaan we met professionals in gesprek over het vakgebied kwaliteitsmanagement. Nettie Ubachs vertelt over haar functie als kwaliteitsmanager, de dynamiek in zijn vakgebied en over zijn ervaring met interne audits anders vormgeven.

Wie ben je en wat doe je?

Mijn naam is Nettie Ubachs en ik werk al een aantal jaar bij Meandergroep Zuid-Limburg in de rol van kwaliteitsfunctionaris, black belt Lean Six Sigma en sinds 1,5 jaar ook als interne auditor.

De Meandergroep Zuid-Limburg is een zorgorganisatie die zorg organiseert van geboorte tot overlijden. Diensten die we daarbij aanbieden zijn dagbesteding, wijkzorgcentra, thuiszorg, jeugd-gezondheidszorg, verpleeghuiszorg en hulp bij het huishouden. De organisatie heeft 5500 medewerkers in dienst en is in 2017 en 2018 verkozen tot meest aantrekkelijke werkgever van Limburg.

Hoe ben je in het vakgebied kwaliteitsmanagement terechtgekomen?

Ik ben begonnen als zorgmedewerkster, waarbij ik zelf mensen verzorgde. Op de locatie waar ik werkte, vertrok degene die zorgdroeg voor kwaliteit. Aangezien ik te weinig tijd in de zorg werkte door mijn voorzitterschap van de centrale ondernemingsraad heb ik het stokje van hem over genomen en ben aan de slag gegaan als kwaliteitsfunctionaris.

Vandaag de dag beschik ik over de opleiding HBO bachelor Kwaliteits- en procesmanagement, Bedrijfskunde en in 2016 heb ik mijn Lean Six Sigma Black Belt behaald. Verder ben ik altijd erg actief in de organisatie geweest vanwege mijn 13 jaar lidmaatschap in de OR.

Wat vind je leuk en minder leuk aan kwaliteitsmanagement?

Het mooiste vind ik het contact met de mensen die het dagelijks werk daadwerkelijk uitvoeren. Ik vind het waardevol om uitvoerende medewerkers bewust te maken van de waarde van kwaliteitsmanagement. Het belangrijkste is dat de 'dikke documentatie' die wij in ons kwaliteitssysteem zetten, begrepen wordt door de uitvoerende medewerkers. Mijn mening is dat kwaliteit vanuit de werkvloer moet komen. Ik vind het dan ook leuk om de uitdaging aan te gaan kwaliteit samen met de medewerkers te bepalen.

Hierbij moet ik altijd kijken welke mensen er bij het proces betrokken zijn. Daarbij vind ik het belangrijk dat deze betrokken mensen tijdens een audit aanwezig zijn. Wij zijn gestopt met het stellen van negatief geformuleerde vragen aan de deelnemers van de audits. Kwaliteitsmanagement heeft ook minder leuke kanten. Ik vind het soms te theoretisch. Ik ben liever bezig in de praktijk en voer audits graag uit op een visuele manier.



Ik vind het waardevol om uitvoerende medewerkers bewust te maken van kwaliteitsmanagement

Wat zijn jouw activiteiten in de organisatie?

Vanuit het beleid kijk ik hoe wij de principes van Lean kunnen implementeren. Ik ben samen met andere Green Belt collega's verantwoordelijk om onze doelen omtrent Lean te behalen. Ik geef daarnaast trainingen aan andere collega's, met name op het gebied van de Lean Yellow Belt. Daarbij kijk ik naar mogelijke verbetertrajecten en biedt hierbij ondersteuning aan. Ik kijk ook naar de manier hoe wij nieuwe ideeën kunnen borgen en maak hier dan een processchema van. Dit schema komt in ons managementsysteem te staan. Als laatste vind ik het leuk om Brown Paper Audits te begeleiden.

Hoe bereid jij interne audits voor?

Wij zijn altijd met 2 interne auditoren. Op het moment dat er nieuwe audits gedaan moeten worden, worden wij als eerste geïnformeerd.

Vervolgens hebben wij standaard sjablonen en een standaard volgorde die ontwikkeld is. Ik maak afspraken met mijn compagnon over hoe we de audit ingaan. We bespreken onder andere wie de vragen stelt en wie er noteert. Daarna voeren we gesprekken met de auditee en vragen we rond op de werkvloer. Aan het einde van de audit, maken we een verslag volgens een standaardformulier. Dit zetten wij op de centrale schijf, waarin iedereen kan zien, lezen en opvolgen.

Wat zijn jouw verantwoordelijkheden als interne auditor?

Het is mijn verantwoordelijkheid een goed beeld terug te geven aan de mensen. Het gaat erom dat de mensen begrijpen waar de kansen liggen om te verbeteren en hoe zij dit kunnen doen. Dit doe ik altijd op een positieve manier.



Wanneer is een audit voor jou geslaagd?

Een interne audit is voor mij geslaagd als je ziet dat mensen niet meer nerveus zijn als zij voor een audit langskomen en zelfs spontaan durven te zijn. Ook vind ik het belangrijk vertrouwen uit te spreken en de mensen te laten voelen dat ze zich in een veilige situatie kunnen uitlaten over de uitvoering van de werkzaamheden.

Ik vind het werken met afvinklijstjes geen onderdeel van kwaliteitsmanagement. Het gaat om de juiste gesprekken voeren. Niet stoppen bij wat er niet goed gaat, maar doorvragen waarom het niet goed gaat levert in mijn ogen de juiste informatie en kwaliteitsverbetering op.

Ik vind werken met afvinklijstjes geen onderdeel van kwaliteitsmanagement. Het gaat om de juiste gesprekken voeren

Wat heeft de 'Brown Paper Audit' veranderd in jouw organisatie?

De Brown Paper Audit heeft er in eerste instantie voor gezorgd dat de juiste mensen deelnemen aan de audit. Dit vertaalt zich ook naar tevredenheid van de deelnemers zelf. Ze zijn positief en hebben echt het gevoel dat ze mee mogen denken over de gang van zaken.

De bewustwording die de 'Brown Paper Audit' veroorzaakt is echt fantastisch. Mensen zijn gelijk bereid om ook echt te veranderen.

Wat vind je de meest waardevolle aanvulling van de 'Brown Paper Audit' in jouw organisatie?

Ik vind dat je heel goed voorbereid bent op wat er in de audit aanbod komt. Je moet namelijk van te voren nadenken over de structuur van het bruin papier, het resultaat dat bereikt moet worden met de Brown Paper Audit en welk team je bij de audit betreft. Ook zorgt het ervoor dat mensen bewust met kwaliteit bezig zijn. Ik vind het leuk de Brown Paper Audit in te zetten als een manier van werken. Het is veel leuker dan een paar keer per jaar de 1-op-1 gesprekken voeren!

Waarom vind je het leuk om interne audits naast je overige werkzaamheden te doen?

Het is mij gevraagd om interne audits uit te voeren vanwege mijn Lean achtergrond. Ik heb geleerd om de Brown Paper Audit toe passen en de audits ook te begeleiden.

Mijn tijd om audits uit te voeren, is maar beperkt. Deze methode zorgt ervoor dat ik minder tijd nodig heb voor het uitvoeren van een audit en het levert meer resultaat op.

Hoe heb je de begeleiding vanuit de trainers van Brown Paper Audit ervaren?

Ik heb de begeleiding heel positief ervaren. De trainers hebben goed geholpen en ik ben daarna in de praktijk aan de slag gegaan. Ze hebben mij ook laten inzien dat de Brown Paper Audit prima te combineren is met onze huidige auditmethodieken. De Brown Paper Audit sluit wat dat betreft goed aan bij de principes van Lean.

Deze auditvorm is veel leuker dan een paar keer per jaar de 1-op-1 interviewgesprekken voeren!

Wat wil je zelf nog graag kwijt?

Ik ben erg enthousiast en positief over Brown Paper Audit. Een extra cursus om nog een aantal medewerkers op te leiden tot Brown Paper Auditor zorgt ervoor dat we stappen kunnen maken. We kijken er naar uit deze stap vooruit te zetten ook in het kader van onze certificeringen. Het is een prachtige aanvulling!

Wat is een Brown Paper Audit?

De Brown Paper Audit is een effectieve methode die eenvoudig toe te passen is binnen de bestaande auditcyclus. Door interactief processen met meerdere betrokkenen door te nemen helpt de Brown Paper Audit met het verbeteren van samenwerking, het voorkomen van risico's en het verhogen van kwaliteit.

Interne audit laten uitvoeren?

Wil je een interne audit laten uitvoeren op basis van de Brown Paper Audit? Wij bieden [auditbegeleiding](#) en trainingen voor auditteams aan. Meer informatie kun je teruglezen op onze website.

Ook als Auditor in Beeld?

Vind je het ook leuk om jouw vak als auditor eens onder de aandacht te brengen? Neem dan contact op via onderstaande knop.

Vragen en reacties?

info@brownpaperaudit.nl

