

De Winning haalt het EFQM-kwaliteitslabel

# “We zijn goed bezig”



Ja, we zijn goed bezig met De Winning. We hebben nu zelfs een EFQM-kwaliteitslabel dat dit bewijst. Een wat? Marlies Merken en Leen Desmyter leggen het allemaal met plezier uit!

De Winning krijgt subsidies – geld dus - van het departement Werk & Sociale Economie van de Vlaamse overheid om mensen aan het werk te helpen voor wie dat niet altijd even gemakkelijk is. Maar de Vlaamse overheid geeft dat geld niet zomaar aan elke organisatie. Je moet bewijzen dat jouw organisatie weet wat ze doet en duurzaam werkt, dat de medewerkers zich goed voelen, dat het management goed bestuurt. Hoe kunnen organisaties dat bewijzen? Door een kwaliteitslabel te halen.

## DOORLICHTING

De Vlaamse overheid heeft enkele kwaliteitslabels erkend en je mag als organisatie zelf kiezen welk label je wilt halen. De Winning koos voor de 'European Foundation for Quality Management' (EFQM), dat is een stichting van grote Europese bedrijven die dus de werking van organisaties zoals De Winning beoordelen. Dit EFQM-label wordt het meest gebruikt in heel Europa, en zelfs door 30.000 organisaties in heel de wereld. De afgelopen maanden kwamen er onderzoekers – auditeurs – in opdracht van EFQM langs bij De Winning en stelden ze allerlei vragen aan de medewerkers, werkvloerbegeleiders, managers en directie. Nadien trokken ze hun conclusie: wat is goed en wat kan beter?

## DRIE STERREN

HR manager Marlies is heel blij met het resultaat van de beoordeling. “We haalden drie van de vijf

sterren, dat maakt ons ‘deskundig’ in wat we doen. Dat is goed, dat is zelfs heel goed. Vooral omdat het EFQM-label de lat echt wel hoog legt. Elk onderdeel van de organisatie wordt onder de loep genomen en beoordeeld.”

Managementassistent Leen: “Het label geldt voor drie jaar. Dan volgt er een nieuwe doorlichting en beoordeling. Intussen kunnen we werken aan de verbeterpunten, want die zijn er ook. En over drie jaar mikken we dan misschien op vier sterren, wie weet?”



## EVENWICHT BEWAKEN

Welke verbeterpunten zijn er dan zoal? Marlies: “Het blijft een uitdaging voor De Winning om het evenwicht te bewaken tussen onze economische taak en onze sociale taak. We moeten het financieel goed blijven doen en toch ook het werk werkbaar houden voor onze medewerkers. Dat lukt, maar we moeten erover waken dat het ook zo blijft.”

“Een ander aandachtspunt is de manier waarop we naar de tevredenheid van onze klanten vragen. We vragen het hen wel informeel, en soms met een enquête. Maar dat kan beter georganiseerd worden.”

## VERANDERING

Het kwaliteitslabel leert dat De Winning het dus niet slecht doet. Plotse, grote veranderingen voor de medewerkers zullen er niet zijn. “Maar verandering is er altijd wel bij De Winning. De organisatie evolueert nu eenmaal. Wat ook een valkuil is, bleek uit de doorlichting. Want onze medewerkers hebben vaak graag dat de dingen blijven zoals ze zijn. Niet iedereen aanvaardt verandering gemakkelijk. Maar dat is heel normaal”, zegt Marlies. “Wat me van alle resultaten het meest is bijgeble-

ven, is hoe betrokken onze medewerkers en werkvloerbegeleiders zich voelen met De Winning. Ze voelen zich hier geborgen. Iemand zei dat hij zich hier een mens voelt en geen nummer. Ze zijn fier om bij De Winning te werken. Mooi, toch?”

