



KWALITEIT

Kwaliteit staat altijd voorop. “Wat we doen, doen we goed” dat is ons streven. Kwaliteit bewaken we samen. Dit doen we op verschillende manieren.

✓ **Tevredenheidsonderzoeken**

DIT coaching is continue bezig met innovatie. Zo onderzoeken we jaarlijks de tevredenheid van onze klanten en medewerkers. We toetsen de kwaliteit van de zorg en verzamelen gegevens door middel van een klant- en medewerkers-tevredenheidsonderzoek. Aan de hand van deze gegevens optimaliseren we jaarlijks onze werkwijze en de zorg die we leveren aan onze klanten.

✓ **Top Coaches**

Kwaliteit kun je alleen bereiken met de juiste mensen. De strategie en uitvoering in het werk bij DIT coaching is duidelijk beschreven en verwerkt in excellente procesbeschrijvingen. De uitvoering hiervan wordt gedaan door deskundige en gediplomeerde coaches (HBO-WO). Daarnaast wordt er middels intervisie, DIT Academy en bijscholing, 360 graden feedback en teamevaluaties steeds gewerkt aan kwaliteitsverbeteringen.

✓ **Agile structuur**

We hanteren een Agile werkstructuur die ervoor zorgt dat we door de hele organisatie reflecteren, verbeteren en eigenaarschap nemen. Binnen deze vorm van organisatie werken we samen naar de hoogste kwaliteit en uitvoering van zorg.



✓ Kwaliteitskeurmerk

DIT coaching draagt sinds april 2018 het ISO kwaliteitskeurmerk voor kwaliteitsmanagement- systemen (ISO9001). Jaarlijks worden zowel interne als externe audits gehouden om de kwaliteit en efficiëntie van de organisatie te optimaliseren en te borgen. Het ISO9001 certificaat is iets waar we trots op zijn. Het waarborgt de kwaliteit van onze dienstverlening. Hierdoor weet je als klant dat je bij ons in goede handen bent.

Uit dit onderzoek blijkt o.a.:

“Er wordt in elkaar geïnvesteerd. Daarnaast valt op dat DIT coaches sterk zijn in eigenaarschap en verantwoordelijkheid nemen: Dit Wil (en ga) ik (doen) is mede door de inrichting op project-ownership sterk ingeregeld. Verantwoording daarover willen afleggen is ook kwaliteit zichtbaar en meetbaar maken. Het team heeft met elkaar in een jaar tijd een sterke ontwikkeling doorgemaakt met behoud van het DIT verhaal, korte lijnen en kwaliteit. In de praktijk is zichtbaar dat kwaliteit meetbaar gemaakt wordt. Er zijn verschillende instrumenten (Doelenevaluatie, Teamevaluatie, Trello lijst ambities) ontwikkeld die in de praktijk worden beleefd en bijgesteld waar het niet werkt. Er zichtbaar zijn is onderdeel van het systeem. Vanuit gezamenlijk vertrouwen werk aan kwaliteit, zowel op klantniveau, binnen teams als vanuit de aansturing. Er is een cultuur met korte lijnen en een groot zelfreinigend vermogen waarbij afwijkingen snel worden gedetecteerd en worden beheerst. Of dat nu klachten, expertise (bijv. aanstellen kwaliteitsmedewerker), een mismatch klant/coach of facturering betreft. Het systeem werkt en leidt tot snelle interventies om de afwijking op te lossen.”