



# Toekomstbestendig organiseren in de zorg

*Freek Korver, directeur zorg Nederland Vebego International B.V.*

*Vroeger was er in Nederland geen markt voor tweedehands rollators. Probeer dat maar eens uit leggen aan de huidige generatie. We hadden het als zorgconsument blijkbaar erg goed voor elkaar. Iedereen had recht op een nieuwe. Het was soms op het spilzuchtige af. Lang leve de transitie naar meer marktwerking dus. Of toch niet? Diezelfde transitie heeft immers ook geleid tot de nodige frictie.*

Wat verstaan we nu eigenlijk onder marktwerking? Het samenspel tussen vraag en aanbod? Met de nadruk op 'samen'? Partijen die op de hoogte zijn van elkaars belangen en toegevoegde waarde? Die samen de markt maken? Was het maar zo eenvoudig. Niet iedereen heeft een even actieve rol. Sommigen laten het aan de tijd over om te bewijzen wat werkt en wat niet. Anderen kijken of wijzen naar de overheid om de regels van het spel te bepalen.

***“Vergeet de markt, vergeet de rol van Den Haag. Het is de consument die de wereld aan het veranderen is.”***

## **Spanningen**

Als je constateert dat er op alle fronten sprake is van spanningen; op tarieven en kwaliteit alsook op de arbeidsmarkt, kun je er dan nog achteroverleunend op vertrouwen dat de markt zijn werk doet? En dat alles wel op z'n pootjes terecht komt? Nee, afwachten is geen optie. We moeten aan de slag.

We hoeven het dan ook niet per se te hebben over marktwerking. We kunnen het beter 'gewoon' hebben over het optimaliseren van zorg en hoe we dit samen kunnen doen. Niet morgen, maar nu. Want vergeet de markt, vergeet de rol van Den Haag. Het is de consument die de wereld aan het veranderen is. Met sites als [zorgkaartnederland.nl](http://zorgkaartnederland.nl) stippelt hij zijn eigen route uit en deelt hij zijn ervaringen. Toenemend

inzicht in de kwaliteit van zorg maakt de consument kritisch. Dat is een goede ontwikkeling. Hij wil waar voor zijn geld en neemt niet langer genoegen met ‘vanzelfsprekendheden’, zoals de standaard in de ochtend geplande hulp bij het wassen omdat dat de instelling beter uitkomt.

### Krachtenveld

Waar het bieden van hoogwaardige zorg en servicegerichte dienstverlening een heldere opdracht lijkt, is de weg ernaartoe niet voor iedereen even zonneklaar. ‘Alle hens aan dek’ doet bovendien een stevig beroep op de betrokken medewerkers. Een nieuwe generatie medewerkers, die een eigentijdse set tools verwacht om hun werk goed te kunnen doen. Die geen tijd wil verdoen met onnodige omslachtige processen en als stakeholder serieus genomen wil worden.

En over stakeholders gesproken, de overheid, zorgverzekeraars en gemeenten; het is een krachtenveld van jewelste waar je je als zorgaanbieder doorheen moet zien te manoeuvreren. Het is in die zin niet verwonderlijk dat sommigen niet snel genoeg op stoom komen. Zeker als het om organisaties gaat die de afgelopen jaren hebben overleefd door stil te blijven zitten toen ze werden geschoren. Of die bevestigd werden in hun keuze niet met alle winden mee te waaien.

Dat dingen zo gegroeid zijn is dus begrijpelijk. Dat bepaalde zaken nog gekoesterd worden ook. Maar de uitkomst is dat niet. In tijden van ‘Big Data’ is het nog steeds geen sinecure om een afspraak met een huisarts te maken. Om maar een dwarsstraat te noemen. Er zijn voorbeelden te over. Met als rode draad: iedereen weet wel dat het anders moet, maar het blijkt lastig de transitie door te zetten. Waar te beginnen?

### Samen vooruit

Wat mij betreft begint verandering door de samenwerking op te zoeken. Zowel binnen de eigen organisatie als daarbuiten. Door naar elkaar te luisteren en van toegevoegde waarde te zijn. De

grootste slag is dan geslagen. Dat is makkelijker gezegd dan gedaan natuurlijk. Want het kan een volledig andere inrichting van de organisatie betekenen. *Lean* georganiseerd en vorm gegeven vanuit het oogpunt van de cliënt. En met een aangescherpt, wie weet zelfs deels uitbesteed, dienstenaanbod.

Assist is graag de partner die zorgaanbieders daarbij ondersteunt. Structureel veranderen is een ingrijpend en langdurig proces, waar niet iedere zorgaanbieder ervaring mee heeft. Bij Assist hebben we dat wel. Op basis van bewezen bedrijfsmodellen helpen we zorgaanbieders hun bedrijfsvoering efficiënt in te richten, verlagen we kosten en zetten we medewerkers en cliënten in hun kracht. Zodoende leggen we een solide basis voor de toekomst. Betere zorg, tegen lagere kosten.

### Toekomstbestendig

Met ondernemersogen kijken naar de cliënt, luisteren naar de medewerkers en leren van samenwerkingspartners; wie de samenwerking durft op te zoeken, ontdekt in ieder geval dat de antwoorden voor het oprapen liggen. Dat het wiel niet opnieuw uitgevonden hoeft te worden. En dat je niets aan eigen identiteit hoeft in te boeten als je de kracht van andermans formules inzet. Samen sta je écht sterker.

***“Als je het niet zelf doet, doet die ander het wel.”***

Door de echte interactie terug te brengen of op gang te helpen, maken we organisaties toekomstbestendig. Doelmatig. Efficiënt ook. Door vanuit de bestuurskamer te focussen op de werkvloer in plaats van regels en budgetten. En op de werkvloer met aandacht voor de cliënt in plaats van formuleren en vinkjes. Niet als proefballonnetje, maar uit pure noodzaak. Want als je het niet zelf doet, doet die ander het wel. Dat is de – uiteindelijk toch positieve – realiteit van de nieuwe markt van morgen. *Gelukkig sta je er niet alleen voor.* ☺