

## Masterclass+ ondersteunt kleine thuiszorgorganisaties in snel veranderende markt



Kleinere thuiszorgorganisaties hebben het niet gemakkelijk in de gezondheidsmarkt. Want het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) mag dan nieuwe toetreders op de markt verwelkomen, het blijkt voor hen lastig om na aanbestedingsrondes een contract met een zorgkantoor in de wacht te slepen.

*In voor zorg!* organiseert Masterclasses+ om hen een steviger positie in de markt te bieden. *In voor zorg!* heeft een aantal van hen tijdens het traject geïnterviewd over hun positie in de markt en de meerwaarde van de Masterclass+ voor hun organisatie.

### Kwaliteitseisen

De wet noemt 4 kwaliteitseisen waaraan nieuwe toetreders op de zorgmarkt moeten voldoen. Het zijn verantwoorde zorg, op kwaliteit gericht beleid, het werken met een kwaliteitssysteem en een jaarverslag. Kleinere zorgorganisaties worden daarin gecoacht via de masterclass+. Voor een ander deel ondersteunt het traject het versterken van hun marktpositie met gerichte kennis en informatie. De werkvormen zijn groepssessies en individuele sessies. Telkens wordt een aantal vergelijkbare organisaties bij elkaar gezet. Vergelijkbaar qua problematiek en fase van het ondernemerschap; niet per se qua zorginhoud.

### Wet- en regelgeving

Uit de gesprekken die *In voor zorg!* voor dit artikel met de deelnemers voerde, bleek een enorme honger naar kennis over het snel veranderende zorglandschap. Vooral op het gebied van wetgeving zijn er regelmatig veranderingen en het is lastig om die als kleine organisatie allemaal te volgen. René Huigen van Het Venster: 'Vanaf onze start in 2004 hebben we al te maken met de vele veranderingen die de overheid doorvoert in onze soort zorg. Nu gaat de functiebegeleiding uit het persoonsgebonden budget (pgb) naar de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Maar belangrijk is het natuurlijk dat we optimaal geïnformeerd en voorbereid zijn. Dan is het ook heel prettig dat het ministerie ons de hand reikt door dit In voor zorg-traject aan te bieden.'

Martha Butler van ROZA zorg: 'Sinds 2009 zijn we een AWBZ-gecontracteerde zorginstelling geworden. Nu onze zorg vanaf 2014 deels onder de Zorgverzekeringswet en de Wmo gaan vallen, krijgen we te maken met respectievelijk zorgverzekeraars en de gemeente. Informatie over hoe we die kunnen benaderen en daarnaast een gezonde groei realiseren, is een van de redenen geweest dat ik onze organisatie heb aangemeld voor deze masterclass.'

### Kwaliteit

Gerda Puister van De Zorgpartners: 'Ik had de HKZ-certificering al in 2011 afgerond en ik had mij al verdiept in de wet- en regelgeving. Maar kwaliteitsbeleid vraagt om voortdurende ontwikkeling en de wetten en regels veranderen heel snel. Denk aan de steeds strenger wordende eisen op het gebied van medicatieveiligheid.'

Pieterneel Goudriaan van Bureau Goudriaan: 'Ik had er moeite mee om ad hoc op situaties in te springen. In de organisatie ben ik de enige die niet alleen uitvoerend is. Daardoor had ik het gevoel niet proactief te kunnen reageren op de veranderende wereld. En ik had en heb een enorme informatiebehoefte. Via brancheorganisatie BTN kwam ik met *In voor zorg!* in aanraking. In voor zorg-coach Antoine Snoeck is zeer goed op de hoogte van alle ontwikkelingen en van wet- en regelgeving. Daardoor kan ik mijn medewerkers beter informeren en mijn horizon is breder geworden.'

### Versterken marktpositie

Binnen het programma is veel aandacht voor marketing, of breder geformuleerd: voor het verstevigen van de marktpositie. Ofwel door bewustwording van de sterke en minder sterke kanten van de organisatie, dat vooral in 1-op-1-sessies met de coach aan de orde komt. Mirjam Jacobs van Zorgplatform Geranos: 'Die leerdoelen liggen op het punt van profilering op de arbeidsmarkt: hoe we aantrekkelijker kunnen zijn voor de medewerkers die we nodig hebben. We hebben een visie op zorg en die willen we graag omzetten in middelen om de juiste medewerkers aan te trekken.'

Michel Horde van Interzorg: 'Het mooie van dit traject is dat we onze sterke kanten weer zien: hoe mensgericht we zijn voor zowel cliënt als zzp'er. Maar we moeten leren om dat beter uit te venten. En onszelf in de schijnwerpers te zetten. Onze website is grondig op de schop gegaan, geïnspireerd door de workshop over moderne mediacommunicatie.'

Fadime Yesil-Kumas van Tugra Thuiszorg: 'Een erg goede sessie vond ik die over media en hoe je een goede website opzet. Je bent al snel geneigd om erop te zetten wat je zelf graag kwijt wil, maar je moet in de huid van de potentiële klant kruipen. En je afvragen wat die nodig heeft van jou.'

### Een-op-een

De gesprekken met de coaches betekenden nadere verdieping voor de deelnemers. Fadime Yesil-Kumas van Tugra Thuiszorg: *'In voor zorg!* kwam op mijn pad via brancheorganisatie BTN. Ik wil groeien en tegelijkertijd kwalitatief hoogwaardige zorg blijven leveren en daarbij heb ik een gids nodig. *In voor zorg!* en coach Antoine Snoeck zijn voor mij die gids. Antoine denkt mee, is realistisch en eerlijk. Ik wil soms van alles tegelijk en dan helpt hij mij om mij te concentreren op de kern: wat is nu belangrijk en wat kan wachten?

Martha Butler van ROZA zorg: *'Eens in de 2 weken komt de coach op kantoor, de andere week zitten wij met 5 vergelijkbare organisaties bijeen. We bepalen met elkaar de onderwerpen die in deze groepssessies worden besproken. Het is dus echt maatwerk in zowel de een-op-een-gesprekken met de coach, als de groepssessies.'*

## Aanbestedingstrajecten

Ondanks de kennis en vaardigheden die de thuiszorgorganisaties opdoen tijdens het traject, blijft het lastig om te slagen in het aanbestedingstraject. Pieternel Goudriaan van Bureau Goudriaan deed voor de 2e keer mee aan een aanbesteding en werd wederom afgewezen. *'Ondanks een zeer gedegen voorbereiding. Wij hebben onze dienstverlening uiterst goed op orde. Of je nou de cliëntbeoordelingen leest of onze organisatie doorlicht: daarin kan niet het probleem liggen. We zijn niet vernieuwend genoeg bezig, daarin zou het schuilen. Maar ik lever wat cliënten willen, met deskundige en gediplomeerde medewerkers. Daarin schuilt goede zorg wat mij betreft. En dat bepaalt al 25 jaar mijn succes. Met weinig ziekteverzuim, altijd een goede planning en we verzaken nooit richting een cliënt. Het zorgkantoor kent ons goed, de ziekenhuizen ook.'*

## Zij werkten mee

Onderstaande mensen werkten mee aan dit interview:

- Gerda Puister: directeur van De Zorgpartners, een thuiszorgorganisatie uit Midwolde met 250 cliënten, 35 fte en 2 miljoen euro omzet.
- Pieternel Goudriaan: directeur van Bureau Goudriaan, met 7 mensen in loondienst en een schil van zo'n 30 zzp'ers daar omheen, bedient de organisatie ongeveer 100 cliënten.
- Fadime Yesil-Kumas: directeur van Tugra Thuiszorg, die zorg en verpleging thuis biedt met ongeveer 15 medewerkers in loondienst.
- Mirjam Jacobs: 1 van de 2 directeurs van Zorgplatform Geranos, met een thuisbasis in IJsselstein. Met 11 medewerkers AWBZ-zorg en 8 medewerkers voor huishoudelijke verzorging heeft de organisatie ongeveer 40 cliënten onder haar hoede.
- René Huigen: directeur van Het Venster, een organisatie die mensen met autisme begeleidt. Met 24 pedagogisch opgeleide medewerkers in loondienst begeleiden zij ongeveer 140 cliënten.
- Michel Horde: 1 van de 2 directieleden van Interzorg Regulier BV in Zeist. Met ongeveer 150 zorgverleners bedient de organisatie zo'n 50 cliënten.
- Martha Butler: directeur van ROZA zorg in Amsterdam. Met ongeveer 20 medewerkers worden ruim 50 cliënten voorzien van persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding in de thuissituatie.

*Interview door Ellen Kleverlaan.*

Geplaatst op: 28 november 2012