

Nieuwsbrief

februari 2003

Thema **Zorg**

Meer grip op projecten door professioneel projectmanagement!

Door Henk Schenk, partner bij Shared Values. (► pag. 2)

Klant aan het woord over 24-uurs dienstverlening.

Francine Schreurs, hoofd zorgcentrale (callcenter) van Thuiszorg Westelijke Mijnstreek. (► pag. 3)

Geslaagde rondetafeldiscussie “Breedband in de zorg”.

Op donderdag 16 januari organiseerde Shared Values in het vakbondsmuseum “De Burcht” in Amsterdam een rondetafeldiscussie over breedband in de zorg. (► pag. 3)

Kritisch kijken naar callcenters.

Door Jeroen Beumer, projectmanager bij Shared Values. (► pag. 4)

Meer grip op projecten door professioneel projectmanagement!

Door **Henk Schenk**,
partner bij **Shared Values**.



Geachte lezer(es),

Wij zijn er klaar voor!

Dit moest er natuurlijk van komen, de eerste nieuwsbrief van Shared Values! Sinds de oprichting in de zomer van 2002 zijn wij druk met de profilering van onze organisatie, het bezoeken van onze relaties en de uitvoering van management- en adviesopdrachten. En wij merken dat de markt ons steeds beter weet te vinden. Onze inzichten, kennis en ervaring hebben we gebundeld in dit eerste themanummer, dat over de Zorgsector gaat.

Waar staan we voor?

Shared Values is een onafhankelijk management- en adviesbureau gericht op strategie, organisatie en ICT. Wij voeren advies-, project- en interim-managementopdrachten uit. Shared Values richt zich op de zorg- en overheidssector, maar ook op organisaties in de ICT- en telecomsector en in de zakelijke en financiële dienstverlening.

Onze naam

Shared Values staat voor de normen en waarden van een organisatie, een vraagstuk waarmee bedrijven nogal eens worstelen. Want zonder gemeenschappelijke normen en waarden (de "Shared Values") is er geen visie en richting. Willen organisaties groeien, dan is het bepalen van de Shared Values nodig. Onze normen en waarden delen we graag met u op onze website www.sharedvalues.nl.

Ik wens u veel leesplezier met deze uitgave van de Shared Values Nieuwsbrief. En mocht u uw vraagstukken bij ons willen neerleggen of een gekwalificeerde project- of programma-manager willen inzetten: Wij zijn er klaar voor!

Cor de Jong
Directeur Shared Values

Shared Values
management & advies

Shared Values identificeert zich met de eigenschappen van drie dieren: de kameleon, die zich aanpast zodra dat nodig is; de vlinder, die speelsheid koppelt aan een 'helikopterview'; de gazelle, die zeer snel is als individu, maar zich toch het beste thuisvoelt in de groep.

Ooit vertelde een ICT-manager van een groot ziekenhuis het volgende: "Bij mijn binnenkomst heb ik het aantal projecten geïnventariseerd. Dat bleken er 173 te zijn. Echter, ze waren allemaal stilgevallen!"

Deze manager ging op zoek naar de oorzaken. Het bleek onder andere dat als projectmanager aangewezen lijnmanagers of stafmedewerkers projecten 'erbij deden'. En constant moesten kiezen tussen hun dagelijkse werkzaamheden en tussen de projectwerkzaamheden. Een bekend dilemma. Het positieve in dit voorbeeld is dat deze organisatie onderkende dat bepaalde activiteiten projectmatig moesten worden aangepakt. En dat hiervoor 'trekkers' werden benoemd. Het minder goede is dat de werkzaamheden zich bij de intern aangewezen projectmanagers bleven opstapelen. De organisatie durfde geen keuze te maken om fulltime projectmanagers aan te stellen. Projecten liepen daarom niet en vielen zelfs stil.

Situatie in de zorgsector

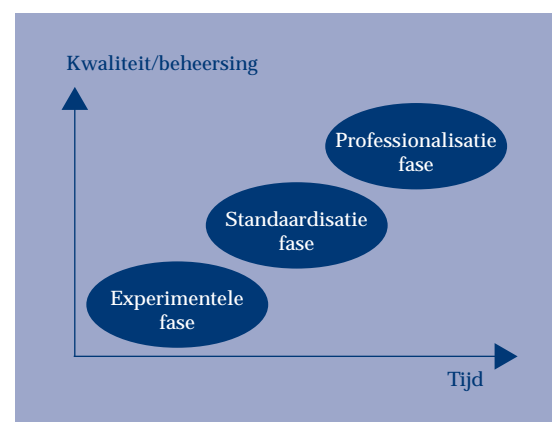
Deze situatie komen we nog steeds veel tegen binnen de zorgsector. Neem nu een Informatie- en Automatiseringsafdeling van een zorgorganisatie. Deze bestaat uit fulltime 'T'- en fulltime 'A'-mensen. Fulltime projectmanagers komen we doorgaans niet tegen. Het idee hierachter is, zo horen we van directieleden en van hoofden I&A, dat het aantal projecten wel eens kan opdrogen en de projectmanagers uit het werk lopen. Echter, een gemiddelde zorginstelling komt om in het aantal projecten, mede vanwege de continue veranderingen in wetgeving, financiering, kwaliteitseisen, gewenste organisatorische transparantie en niet te vergeten, ICT-ontwikkelingen.



Rol van Shared Values

Shared Values heeft een model ontwikkeld om organisaties, ook in de zorg, te begeleiden bij de inrichting van professioneel projectmanagement in uw organisatie. Wij onderkennen hierbij de stappen:

- Experimentele fase;
- Standaardisatiefase;
- Professionaliseringsfase.



Belangrijk bij alle stappen is dat een organisatie inziet dat projectmatig werken belangrijk is en dat hiervoor bewuste keuzes noodzakelijk zijn. Wilt u hier meer over lezen en weten hoe Shared Values dergelijke trajecten aanpakt, kijk dan op onze website naar onze Value Paper 'Ontwikkeling van projectmanagement in organisaties'. U kunt dit document ook bij ons secretariaat aanvragen (info@sharedvalues.nl).

Professioneel ingericht projectmanagement helpt uw organisatie businessdoelen sneller en 'in control' te bereiken. Uw projectmanagers kennen dan geen 'gewetensbezwaren' meer tussen hun eigenlijke taken en de projecttaken.

Voor meer informatie:
henk.schenk@sharedvalues.nl of telefoon 030 267 20 30

Klant aan het woord over 24-uurs dienstverlening.

Francine Schreurs
van *Thuiszorg Westelijke Mijnstreek*.

Francine Schreurs, hoofd zorgcentrale (callcenter) van Thuiszorg Westelijke Mijnstreek (Sittard) kende de mensen van Shared Values al langer. Toen Shared Values in december 2002 een training organiseerde met als titel 'Van zorgcentrale naar Customer Care Center' hoefde ze niet lang na te denken om zich in te schrijven. Ze nam ook enkele collega's mee. Van deze dag heeft ze geen spijt, zegt ze. "Als organisatie gaan we vraaggericht opereren, dit betekent een cultuuromslag voor alle geledingen binnen het bedrijf," vertelt ze. "Zeker de zorgcentrale zal anders gaan functioneren. Zo gaan we de 24-uurs dienstverlening opnieuw inrichten en gaan we met innovatieve nieuwe diensten en producten op de markt komen."

Haar opdracht is om de consument optimale dienstverlening te bieden. Wat heeft ze van de training opgestoken? "Ik was erg geholpen met de visie van Shared Values op hoe de moderne consument tegen dienstverlenende organisaties aankijkt, wat hij van

deze organisaties verwacht en hoe wij onze interne processen hierop moeten afstemmen. Inmiddels praten wij intern ook al over ons Customer Care Center en bereiden we ons voor om naast de telefoon ook op andere wijze te communiceren met onze klanten. Ook omdat Shared Values ons ook op de kansen en toepassingsmogelijkheden van internet en andere nieuwe media heeft gewezen. We hebben een aantal concrete ideeën voor nieuwe product/markt-combinaties besproken," zegt Francine. Al met al een inspirerende dag, veel nieuwe ideeën gehoord en dit alles in een prettige ambiance. "Ik zou zo weer inschrijven," zegt ze ten slotte.

Inmiddels is Shared Values betrokken bij de opzet van de 24-uurs dienstverlening. Shared Values organiseerde hiervoor een in-company workshop en inventariseert de randvoorwaarden om de 24-uurs dienstverlening zo klantgericht mogelijk in te vullen.



Geslaagde rondetafeldiscussie "Breedband in de zorg" Op donderdag 16 januari organiseerde Shared Values in het vakbondsmuseum "De Burcht" in Amsterdam een rondetafeldiscussie over breedband in de zorg.

Breedband staat voor snelle (glasvezel) verbindingen voor informatietransport. In de zorg is breedband nodig om ketenintegratie, telemedicine, transport van beelden, thuiswerken (ook door specialisten) en afstandsonderwijs vorm te geven. Waarom deze discussie? Omdat aan de ene kant de leveranciers van breedband (de telecomsector) veel capaciteit hebben maar te weinig klanten, en aan de andere kant de zorgsector vooral veel behoeften en informatie heeft maar nog weinig in breedband investeert.

Wij discussieerden met vertegenwoordigers van verschillende instanties, waaronder NICTIZ en EPN en mensen werkzaam in algemene en academische ziekenhuizen. Ook gaf Frank Halsema als vertegenwoordiger van de gemeente Almere een interessante presentatie over Almere Kennisstad, waarin hij voorbeelden aandroeg over hoe de zorgsector en de breedband-leveranciers elkaar weten te vinden.

Om de discussie over breedband in de zorg voort te zetten, organiseert Shared Values op dinsdag 15 mei 2003 een seminar over dit onderwerp. Houd onze

website www.sharedvalues.nl in de gaten! Hier vindt u ook de dia's van de rondetafeldiscussie.



Agenda

13-03-2003:

Workshop voor de thuiszorg

Op donderdag 13 maart organiseert Shared Values opnieuw een workshop voor de thuiszorg met als thema "van callcenter naar customer care center". De workshop zal plaatsvinden in Amsterdam. U kunt zich hiervoor opgeven via een e-mail naar training@sharedvalues.nl of telefonisch op (030) 267 20 30. Voor het programma, zie onze website www.sharedvalues.nl. Deze workshop wordt door ons ook georganiseerd in Rotterdam op woensdag 16 april en in Utrecht op donderdag 5 juni.

23-04-2003:

Congres over ketenintegratie in de zorg

Op woensdag 23 april organiseert het Management Studie Centrum (MSC) een congres onder de naam "Topontmoetingen" (zie ook www.studiecentrum.com). Sprekers uit diverse organisaties delen hun visie op ketenintegratie in de zorg met u. Cor de Jong, directeur van Shared Values, is middagvoorzitter. Het congres vindt plaats in Sparrenhorst te Nunspeet. Voor relaties van Shared Values is een interessante 10% korting van toepassing. Hiervoor dient u zich onder vermelding van Shared Values bij MSC aan te melden. Meer informatie vindt u op onze website www.sharedvalues.nl.

Verder organiseert Shared Values de komende maanden nog de volgende seminars. Houd hiervoor onze website in de gaten!

09-04-2003:

Workshop over projectmanagement bij de overheid

15-05-2003:

Seminar breedband in de zorg

18-06-2003:

Workshop over ICT-strategie in de zorgsector

Recent verworven opdrachten in de zorg:

- Opstellen ICT-meerjarenbeleidsplan voor een ziekenhuis.
- Verandermanagement bij een ziekenhuis.
- Second opinion op de stabiliteit van de ICT-omgeving van een ziekenhuis.
- Opzetten van 24-uurs dienstverlening bij een thuiszorgorganisatie.
- Haalbaarheidsonderzoek en opstellen businesscase ketenintegratie voor een ziekenhuis.



Succesvol seminar professioneel projectmanagement.

Op donderdag 23 januari organiseerde Shared Values een seminar met als thema "professioneel projectmanagement". Sprekers van AGIS zorgverzekeringen, ABN AMRO en Monteners gaven hun visie op de plek van professioneel projectmanagement in hun organisatie. Shared Values presenteerde haar plan van aanpak voor het implementeren van professioneel projectmanagement in organisaties.

Er was een grote vertegenwoordiging van de zorgsector onder de deelnemers. Zie onze website voor de dia's van deze dag.

College Bouw Ziekenhuisvoorzieningen verhoogt normering voor ICT!

De door de minister van VWS vastgestelde bouwkostennormen voor de bouw van ziekenhuisvoorzieningen zijn verhoogd met een (geormerkt) bedrag voor extra ICT-toepassingen. Deze bouwkostennormen zijn gebaseerd op de door het College Bouw Ziekenhuisvoorzieningen (CBZ) opgestelde Bouwkostennota 2002 en het door het CBZ uitgebrachte signaleringsrapport 'ICT en de bouwkundige zorginfrastructuur'.

Voor bouwplannen waarvoor reeds een WZV-vergunning is verstrekt kan een zorginstelling bij het CBZ een onderbouwde meerwerk aanvraag indienen om alsnog voor deze verhoogde norm in aanmerking te komen. Bij nieuwe, door het CBZ afgegeven vergunningen wordt, indien sprake is van een onderbouwde ICT-plan, de nieuwe norm al doorgevoerd. Shared Values kan u hierbij assisteren. Voor meer informatie kijk op www.bouwcollege.nl of mail naar cor.de.jong@sharedvalues.nl.

Colofon

Shared Values, management & advies

Postbus 22
3430 AA Nieuwegein
T 030 - 267 20 30
F 030 - 298 04 46
E info@sharedvalues.nl
I www.sharedvalues.nl

Ontwerp
pno design, IJsselstein

Drukwerk
PlantijnCasparie IJsselstein

Oplage
1000 exemplaren

Volgend nummer
juni 2003



Kritisch kijken naar callcenters!

Door **Jeroen Beumer**,
projectmanager bij Shared Values.



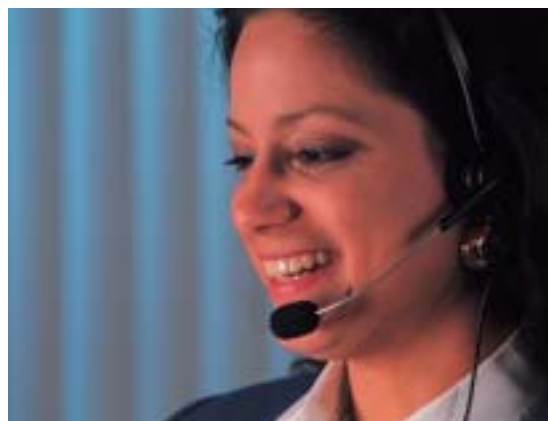
In de zorg komen we op diverse plaatsen callcenters tegen. Bij zorgverzekeraars, bij thuiszorgorganisaties en in toenemende mate bij ziekenhuizen. Vanwege het toenemende tekort aan huisartsen zien we ook de – mogelijke – opkomst van regionale callcenters waar gespecialiseerde verpleegkundigen ('HBO-artsen') de eerste opvang verrichten en bepalen of de patiënt naar een huisarts wordt doorgeleid of niet.

Bij de inrichting van callcenters gaat helaas nogal wat mis omdat degene waarvoor we het allemaal doen, de klant, uit het oog is verloren. Enkele voorbeelden:

- In een wachtrij komen en geen idee hebben hoe lang het nog duurt voordat je aan de beurt bent.
- Doorgeschakeld worden naar een callcenter op een andere locatie waar men je niet kan helpen omdat het dossier daar niet beschikbaar is.
- Hoewel toegezegd, niet teruggebeld worden.
- Geen kennis van jouw dossier, telkens iemand anders aan de lijn.
- Hokjesgeest achter het callcenter, men kan niet over muren heen kijken en werken.
- Geen klantvriendelijke attitude van de callcenter-medewerker.
- Geen affectie met het probleem van de klant.

Processen van mensen gescheiden

In de pogingen van organisaties om klantvriendelijker en kosteneffectiever te opereren, kiezen zij in toenemende mate voor de inzet van callcenters, of customer care centers. Het klopt - theoretisch - dat je op deze wijze grote inkomende telefoniestromen beter kunt afhandelen. Vanwege de grote hoeveelheid deeltijdwerkers in callcenters is het van groot belang dat in een callcenter informatie goed opgeslagen wordt. Hierdoor kan iedere klant door iedere callcenter medewerker geholpen worden. We scheiden hierbij de mensen van de processen. Tot zover de theorie.



Van callcenter naar dossiercenter of accountcenter.

U kent het. U belt en uw dossier is niet beschikbaar. U wordt niet goed geholpen. Maar informatie moet toegankelijk zijn voor iedere callcenter-medewerker. Dit vereist ook de discipline om gespreksnotities te maken van alle gesprekken met klanten. Shared Values pleit er daarom voor zoveel mogelijk klanten door dezelfde callcenter-medewerkers af te laten handelen. Want zolang informatie niet per definitie in systemen is opgeslagen of direct voorhanden, is het callcenter niet op haar taak berekend. Dus, indien mogelijk, processen en mensen bij voorkeur juist niet scheiden!

Resumé

De introductie van een callcenter betekent **niet** per definitie dat organisaties klantvriendelijker en klantgerichter werken. Bij een callcenter-implementatie hoort ook een attitudetraject voor de medewerkers, het trainen op (klantgerichte) competenties en het maken van afspraken hoe we klantendossiers in het callcenter beschikbaar stellen. Bij zo'n implementatieplan hoort een technisch voorstel over de inrichting van het callcenter, waarbij wachtrijen uiteindelijk voorkomen moeten worden. Kortom, callcenter-managers van Nederland, stel de klant echt centraal en zorg ervoor dat zij goed geholpen worden!

Rol van Shared Values

Shared Values adviseert en begeleidt profit en not-for-profit organisaties (zoals zorginstellingen) bij het behalen van de doelstellingen als bereikbaarheid, klantgerichtheid en de optimalisatie van dienstverlening. Wij kijken hierbij niet alleen naar de telefonische bereikbaarheid, maar nemen alle 'kanalen' mee waarmee u met uw klanten communiceert (internet, post, fax, balie et cetera).

Meer informatie: jeroen.beumer@sharedvalues.nl

Value Papers op onze website:

- Ketenintegratie in de zorg
- Flexibel werken
- Professioneel projectmanagement
- Breedband in de zorg