

Care Shared  
services

Van bedrijfsonderdeel naar onderneming

*Dienstverlener met karakter*

- Historisch perspectief
- Organisatie en dienstverleningsconcept
- Gemeten op de Berenschot aanbevelingen
- Vragen/discussie

# Historisch perspectief

- Eind 2011 Faillissement Zonnehuizen (volwassenen/kind & jeugd gehandicaptenzorg)
- Doorstart 2012 door DeSeizoenen (volwassenen) en Intermetzo (kind & jeugd)
- 1 februari 2012 facilitair bedrijf opgezet met als doel outsourcen
- Juni 2012 besluit om zelf Facilitair Bedrijf te organiseren
- 1 januari 2013 alle bedrijfsvoeringdiensten toegevoegd
- 2013-2015 ontwikkelen dienstverleningsconcept
- 2016 verdere verzelfstandiging, loslaten verplichte winkelnering

Omzet:	€ 6 miljoen
Medewerkers	73 fte
Bedrijfsvoering	23 fte
Facilitair	50 fte

**Klanten:**  
Wederkerigheid  
Rubicon  
Intermetzo  
Hermes Huis  
Johannes Hospitium Vleuten  
DeSeizoenen



- Historisch perspectief
- Organisatie en dienstverleningsconcept
- Gemeten op de Berenschot aanbevelingen
- Vragen/discussie

# Visie en missie



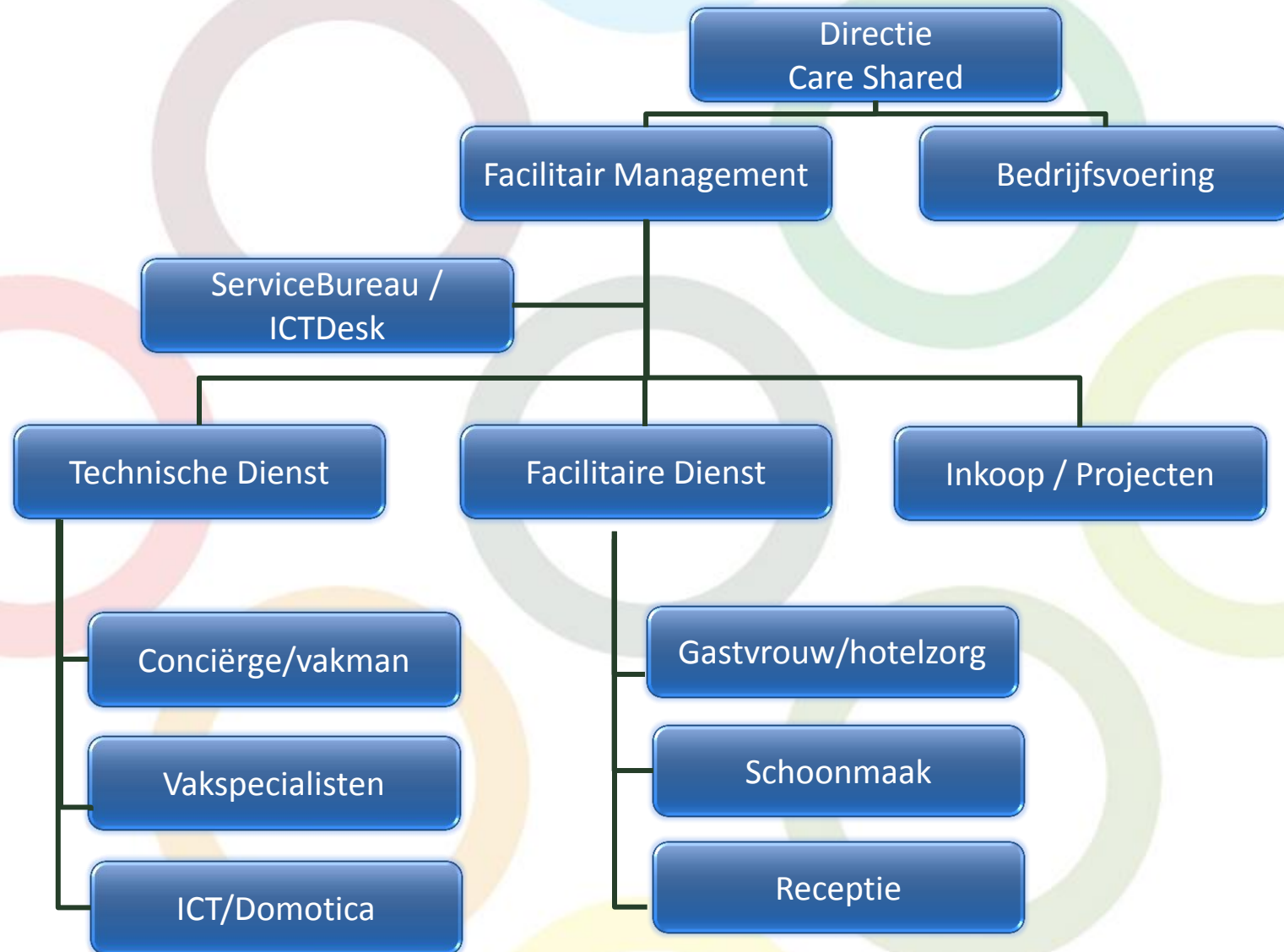
## Visie:

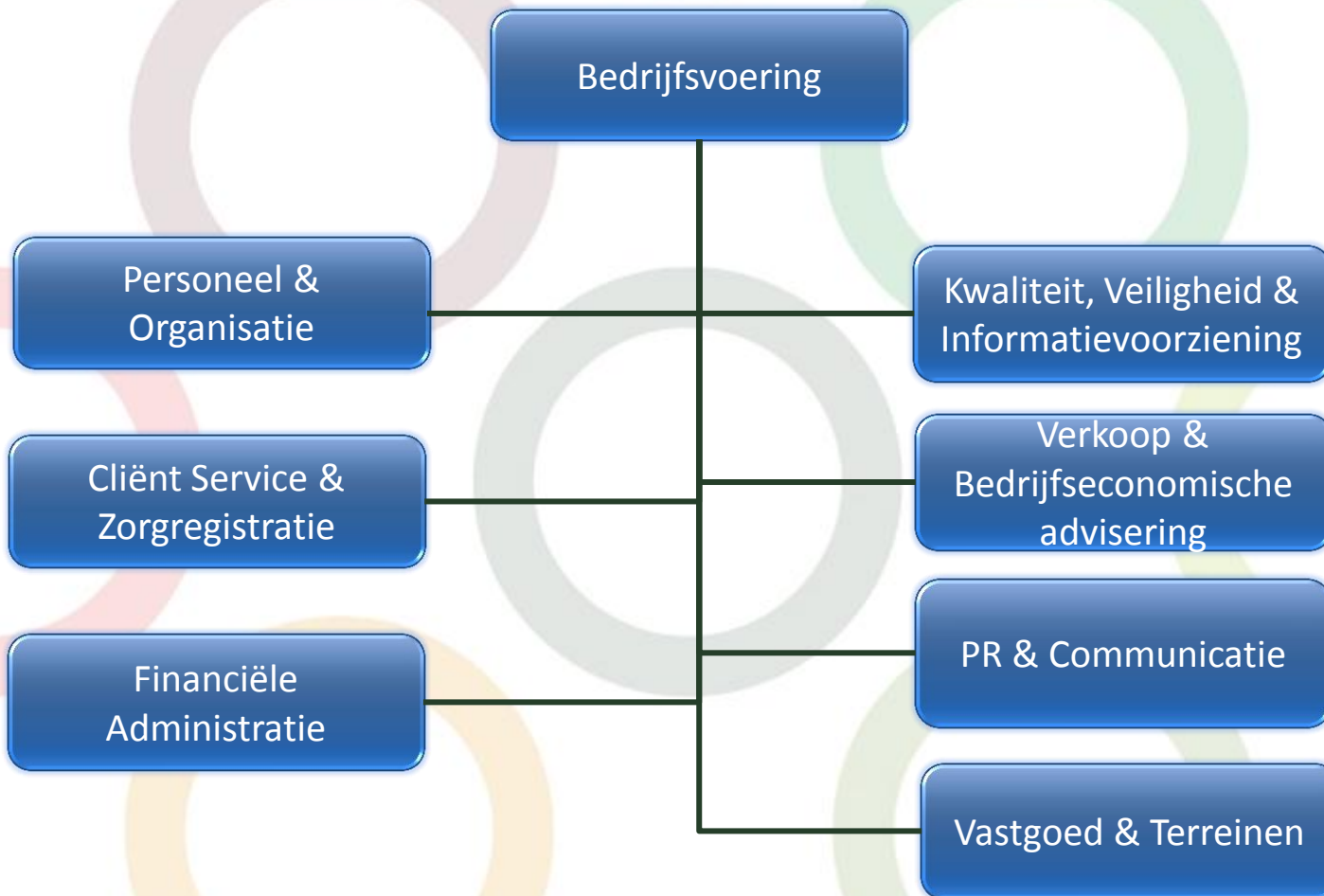
- De bedrijfsvoering & facilitaire diensten ten behoeve van zorginstellingen kunnen kwalitatief beter en efficiënter worden georganiseerd door **gestandaardiseerd maatwerk** te leveren voor verschillende zelfstandige zorgaanbieders
- Zorginstellingen laten deze diensten graag over aan Care Shared, zodat zij zich zelf op het primaire proces kunnen richten

## Missie:

- **Zorgondernemers** de **ruimte** geven om **maximaal invulling** te geven aan hun **kerndoelstellingen** door het **ontzorgen** op het gebied van bedrijfsvoering en facilitaire diensten tegen een marktconform tarief waarbij gebruik wordt gemaakt van **opgebouwde expertise** en **schaalvoordelen**

- **Bedrijfsvoering** kent verschillende diensten waarvoor één vast bedrag in rekening wordt gebracht met als kenmerken:
  - Lage kosten/goede dienstverlening
  - Advisering dicht bij de klant
  - Flexibel reageren op politieke en maatschappelijke ontwikkelingen
  - Externe focus (kennishalen en intern gebruiken)
  - Standaardisering en automatisering van eigen dienstverlening
  - Standaardisering van klantprocessen
- Het **servicebureau** is het hart van de facilitaire/technische en inkoop dienstverlening; CS coördineert de volledige dienstverlening, is de klant snel en doelmatig van dienst en maakt daarin de juiste afwegingen op het vlak van “make vs buy”
- Het inrichten van **facilitaire diensten**, rekening houden met identiteit van de klantorganisatie en het omgaan met cliënten in de huizen en werkplaatsen is een bijzondere kwaliteit van CS.
- De **technische dienst en ICT infrastructuur** draagt zorg voor een veilige en kosteneffectieve technische ondersteuning om de continuïteit van operationele zorgtaken tegen lage kosten te borgen.







- **Doelgedreven vakmanschap**
  - doelgericht adviseren (lean)
  - in samenhang onze expertise inzetten
- **Betrouwbaarheid en verbinding**
  - doen wat we zeggen en zeggen wat we doen
  - goed luisteren naar de behoefte van de klant
- **Gezond eigenwijs**
  - stevig adviseren zonder op de stoel van de klant te gaan zitten

- **Inlevende deskundigheid**

- Care Shared heeft professionals in dienst die:
  - vakinhoudelijk sterk zijn
  - kennis en ervaring in de gezondheidszorg hebben
  - in staat om zich te verplaatsen in de belangen van onze klanten en ondersteuning op maat bieden

- **Daad en realisatie kracht**

- Care Shared levert dienstverlening die:
  - Zich kenmerkt door daadkracht (snel inspelen op behoefte klant)
  - Zich kenmerkt door standaardisatie op processen
  - Zich kenmerkt door realisatie kracht (adviesdiensten in combinatie met projectrealisatie)

- **Vooruitstrevend en creatief oplossen**

- Care Shared ontwikkeld haar dienstverlening net iets voor dat de behoefte bij de klant ontstaat
- Care Shared denkt creatief mee met de klant binnen de beperkingen die de betreffende organisatie of de zorgfinanciering met zich meebrengt

- **Algemeen**
  - Verplichte winkelnering op bedrijfsvoeringsdiensten
  - Geen verplichte winkelnering op facilitaire en technische diensten
  - Maatwerk mogelijk voor wat betreft aansturing van medewerkers
- **Diensten concernstaf**
  - Afspraken over de elementen van de dienstverlening en de ter beschikking staande adviescapaciteit bepalen het jaarlijkse bedrag (percentage omzet)
- **Diensten administratieve dienstverlening**
  - Vast bedrag per medewerker, cliënt en/of omzet op jaarbasis
- **Servicebureau/storingsdienst**
  - Vast bedrag per klant per jaar, jaarlijks bijgesteld op basis van werkelijk gebruik
- **Inzet schoonmaak/koken/hotelzorg**
  - Vast bedrag op basis van vastgesteld bestek
- **Inzet TD/ICT**
  - Variabel bedrag afhankelijk van daadwerkelijke inzet. Iedere aanvraag wordt voorzien van een kostenindicatie, tenzij er sprake is van een storing en/of veiligheidsprobleem
- **Inzet receptie/huismeester/gastvrouw**
  - Vast bedrag afhankelijk van gewenste inzet/aansturingsmodel

# Inhoud

- Historisch perspectief
- Organisatie en dienstverleningsconcept
- Gemeten op de Berenschot aanbevelingen
- Vragen/discussie

# Kritische randvoorwaarden:

- Bestuurder/directeur/leidinggevenden met drive voor procesverbeteringen
  - Overhead is ogenschijnlijk eenvoudig georganiseerd (grootste deel centraal georganiseerd)
  - Omvang overhead wordt centraal genormeerd en gemonitord, met duurzame afstemming met “interne klanten”
  - Slimme integrale automatisering en administratieve processen
  - Standaardisering/uniformering van bedrijfsprocessen kan leiden tot een efficiëntere organisatie
- 
- **Belangrijkste uitdagingen Care Shared:**
    - Ogenschijnlijk simpele organisatie (zowel intern als extern)
    - Duurzame afstemming met de klant (interne klant naar externe klant)
    - Integrale automatisering (juiste software en goed implementeren)

# Aandachtspunten (1):

- Duidelijke missie, visie en prestatie indicatoren
  - DVO met financiële afrekening
- Verhouding lijn/stafmanagement
  - Invulling geven aan de control rol, zonder de binding met de klant te verliezen is cruciaal (maar ook moeilijk)
- Inzichtelijkheid producten en dienstverleningsniveau voor klanten
  - En ook voor eigen medewerkers
- Relatie met "interne" klanten
  - Leveranciersbeoordeling jaarlijks, continu luisteren naar verbeter signalen
- Structuur en taakverdeling
  - Veel interne afstemming nodig met name rondom huisvesting/servicebureau/ICT
- Cultuur en managementstijl
  - Continu aan werken, vraagt veel tijd en aandacht
- Interne doorbelasting
  - Creëert kostenbewust zijn, wordt zeer krachtig als je verplichte winkelnering weghaalt

# Aandachtspunten (2):

- Verhouding Centraal/Decentraal, zelf doen/uitbesteden
  - Doen waar je goed in bent, uitbesteden waar anderen beter in zijn
  - Centraal/decentraal mede afhankelijk van de fase van ontwikkeling van de organisatie, zowel in het primaire proces als stafafdelingen
- Bepalen omvang van de overhead
  - Per definitie zo klein mogelijk met een hoog kwaliteits/expertise niveau

## **Kernboodschap:**

“Bedrijfsvoering en facilitaire diensten zijn geen core business voor een zorginstelling, dus is outsourcing (of het opzetten van een shared service center) noodzakelijk om de zorg betaalbaar te houden”

“Het lijkt makkelijker dan het is, dus zorg voor invulling van de aanbevelingen en randvoorwaarden zoals aangegeven door Berenschot”

# Vragen/discussie



## Meer weten:

Peter Lensselink (06-10368956)

[plensselink@careshared.nl](mailto:plensselink@careshared.nl)

[www.careshared.nl](http://www.careshared.nl)