



# Best Practices 2009

## Zorg, Welzijn & Wonen

Donderdag 25 juni 2009 in Utrecht

Voor bestuurders, managers en beleidsmakers  
in zorg, welzijn, wonen en overheid

# De oogst van 2009

Zeventien absolute Best Practices gebracht door de initiatiefnemers:

Provincie en Gemeente Groningen & Capgemini, Perspekt & SVRZ, AFAS & SNS Reaal, AAG & SVVE / De Archipel, Koraal Groep & Assist Zorgfacilities, Sodexo & Albert Schweitzer Ziekenhuis, UMCG & Freije Subsidie Advies Bureau BV, HagaZiekenhuis & Planetree, Deventer Ziekenhuis & DeliXL, MULTIsignaal & samenwerkende gemeenten, I & O Research, Brentano & Technology To Serve, Gemeente Rotterdam - Ontmoetingscentrum Prinsenhof & Transitie Programma Langdurige Zorg, Prismant & Academisch Ziekenhuis Maastricht, Medisch Centrum Alkmaar & VisionWaves, Expertise Centrum Levensvragen Ouderen.

Wij tonen u concrete initiatieven die relevant, aantoonbaar, effectief en overdraagbaar zijn op het gebied van:

Sturing en risicomanagement, ketensamenwerking, kwaliteitsmanagement, HR-Shared Service Centers, ZZP, outsourcing, Publiek Private Samenwerking, Maatschappelijke Business Case, ECD, Zorgleefplan, subsidies, zingeving- en levensvragen, gastvrijheid, marktonderzoek, etc.

  
kmbv.nl

Ziel & Zakelijkheid

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

**ZORGVISIE**



Vilans

Prismant



Capgemini  
CONSULTING TECHNOLOGY OUTSOURCING

HEVO  
HOUVAST IN HUISVESTING

Assist

actiz  
organisatie van zorgaanbieders

GGZ  
nederland

syn  
tens

VGN  
VERENIGING  
GERADICAPENZING  
NEDERLAND

NVZ  
vereniging van ziekenhuizen

## Concept Best Practices Zorg, Welzijn & Wonen

Best Practices 2009 is een uniek en beproefd concept dat u in staat stelt om:

- In korte tijd grondig kennis te maken met de relevante bedrijfskundige initiatieven voor de sectoren zorg, welzijn en wonen.
- Via workshops en andere interactieve werkvormen een heldere indruk te krijgen van de belangrijkste kritische succesfactoren van deze

U kunt (naar eigen keuze) deelnemen aan vier Best Practices die allen rond de volgende vraagstellingen zijn vormgegeven:

- Wat is de achterliggende uitdaging?
- Wat is de doelstelling van het initiatief?
- Wat waren de kritische succesfactoren?

- Wat was de veranderkundige aanpak?
- Wat waren de concrete resultaten?

### Best Practices 2009 is bestemd voor:

- Leden Raad van Bestuur
- Leden Raad van Toezicht
- Directeuren, Managers en Afdelingshoofden
- Project- en business ontwikkelaars
- Beleidsmakers

van organisaties die werkzaam zijn in de sectoren zorg, welzijn, wonen en overheid.

### Jaarlijkse prijs: Best Practice Award 2009

Aan het eind van de dag wordt de Best Practice Award 2009 uitgereikt aan die

# G E N O M I N E E R D E N

## Planetree: een duurzame methode van mensgerichte zorg

*Resultaat: Structurele mensgerichte zorg*

Zorgprofessionals hebben de intentie om de best mogelijke mensgerichte zorg in praktijk te brengen. In de praktijk blijkt dat lastig te verwezenlijken. Het concept Planetree helpt de brug te slaan tussen willen en doen en geeft invulling aan: 1) Betere Zorg 2) Helende omgeving en 3) Gezonde organisatie. Alle medewerkers werken structureel samen met de klanten en hun omgeving aan de passende en soms verrassende invulling hiervan. Vele zorgorganisaties in binnen- en buitenland passen het concept inmiddels met groot enthousiasme en zeer positieve resultaten toe.

**HagaZiekenhuis, Woonzorggroep Samen & Stichting Planetree Nederland**

## Vernieuwende aanpak met de maatschappelijke Businesscase

*Resultaat: Burgerparticipatie en positieve effecten op zorgconsumptie*

Voor het Ontmoetingscentrum Prinsenhof ([www.ontmoetingscentrumprinsenhof.nl](http://www.ontmoetingscentrumprinsenhof.nl)) in Rotterdam is er een 'maatschappelijke BusinessCase' ontwikkeld. Meerdere perspectieven lopen in elkaar over: als basis de behoeften van cliënt, het organisatieperspectief en het maatschappelijk perspectief. De buurtbewoners geven in Prinsenhof vrijwillig hun eigen 'Civil Society' vorm. Zowel 'zachte' kwalitatieve als 'harde' economische overwegingen worden in samenhang gebracht. Een mooi voorbeeld hoe verschillende zorg- en welzijnsstelsels elkaar ontmoeten (Wmo, AWBZ). Kortom: meedoen, participatie en het burgerinitiatief in optima forma.

**Ontmoetingscentrum Prinsenhof – gemeente Rotterdam & Transitieprogramma in de Langdurende Zorg**

## Ketensamenwerking in de Jeugdzorg m.b.v. de Verwijsindex Zorg voor Jeugd

*Resultaat: Een sluitende jeugdketen als gevolg van vroegsignalering en zorgcoördinatie in Groningen*

Vroegsignalering om te voorkomen dat een probleemjongere een risicojongere wordt en zorgcoördinatie rondom jongeren die hulpverlening ontvangen zijn randvoorwaarden om de juiste passende maatregelen te nemen. Provincie en gemeenten realiseren een sluitende brede jeugdketen door alle instellingen uit de domeinen welzijn, onderwijs, zorg, gezondheidszorg, werk en inkomen, politie en justitie op hulpverlenerniveau aan elkaar te koppelen. Dit wordt ondersteund door een speciaal ontwikkelde webapplicatie. De gegenereerde stuurinformatie wordt gebruikt om de samenwerking en de bedrijfsprocessen continue te verbeteren. Dit project is mede tot stand gekomen dankzij de prijsvraag M&ICT.

**Provincie Groningen, Vereniging Groninger Gemeenten, WenS, Novia Communicatie & Capgemini Consulting**

## HR-Shared Service Center en efficiency verbetering

*Resultaat: Besparing van 20% en een succesvolle implementatie binnen 4 maanden*

Professionalisering en kostenbesparing zijn in deze tijden belangrijke motieven voor uitbesteding van HR-taken. Het cruciale proces van aanbesteding – van analyse tot implementatie werd door SNS Reaal uiterst adequaat en professioneel ingevuld. De E-HRM oplossing van AFAS stak met kop en schouders boven de andere leveranciers uit. Ook qua prijsstelling zetten zij een nieuwe standaard. En dat is natuurlijk uiterst aantrekkelijk in deze tijden! Inmiddels is dit voorbeeld de afgelopen 6 maanden door meer dan 20 grote zorgorganisaties gevolgd.

**AFAS & SNS Reaal**

## 'Fiscusproof' subsidies ingekaderd in de zorgorganisatie.

*Resultaat: Structureel substantieel extra middelen op personeelsniveau*

Zorgorganisaties kunnen beter gebruik maken van overheidsstimuleringsmaatregelen op fiscaal en sociale zekerheid gebied. Medewerkers dragen "verborgen" subsidiemiddelen met zich mee. Opleiden op budgetneutraal niveau is mogelijk. UMCG past slimme tools en procedures toe die samen met adviesbureaus zijn opgezet. Voordelen: juiste managementinformatie, 'fiscusproof', structurele inbedding, efficiënter en effectiever opleidingen inkopen, grip op verzuimkosten en niet meer betalen dan nodig is.

**UMCG & Musicare Subsidie Advies BV / Freije Subsidie Advies Bureau BV**

## ECD op basis van Zorgleefplan-model

*Resultaat: Uiterst effectief en werkbaar systeem*

Het door ActiZ ontwikkelde succesvolle model Zorgleefplan noodzaakt ook tot veel registratie. Brentano en TTS hebben samen een volledig nieuwe webapplicatie (ResidentWeb) ontwikkeld, waarin alle functies (inclusief ZZP bewaking, normen verantwoord zorg etc.) helder zijn opgenomen. Een minimaal gebruik van papieren registratie is ook gelukt. Deze applicatie kan gezien worden als voorloper in de markt. Ook omdat juist niet is voortgeborduurd op oude systemen. De wet van de remmende voor-sprong is hier zeker van toepassing!

**Ouderenorganisatie Stichting Brentano & Technology To Serve (TTS)**

## Hospital in a box: de organisatiebrede oplossing om van uw ziekenhuis een succes te maken

*Resultaat: Implementatie leidt tot verbetering patiënttevredenheid en kwaliteit en kortere doorlooptijd*

Het Medisch Centrum Alkmaar heeft VisonWaves gevraagd een integraal management platform te implementeren. Dit platform stelt alle managers in staat om hun strategische doelstellingen te verenigen met de daadwerkelijke zorg die vanuit de processen geleverd wordt. Hierdoor heeft de manager op ieder moment overzicht en inzicht in behaalde resultaten en knelpunten en is in staat op procesniveau die acties uit te zetten die nodig zijn om de strategische doelstellingen te behalen. Tijdens deze workshop wordt de discipline Cardiologie uitgelicht, als concreet voorbeeld waar de relatie tussen doelstellingen en processen daadwerkelijk tot stand is gebracht en duidelijke en concrete resultaten heeft opgeleverd (verbetering patiënttevredenheid, verbetering kwaliteit, kortere doorlooptijd, etc.).

**Medisch Centrum Alkmaar en VisonWaves**

## Effectief ZZP-rekenmodel

*Resultaat: Zeer snel inzicht in confrontatie begroting en werkelijkheid*

De invoering van ZZP's heeft een enorme impact voor zorgorganisaties en creëert veelal onzekerheid. Dit ZZP-rekenmodel geeft in 'no-time' inzicht in de financiële status van uw organisatie. Ook is helder op alle functiegebieden of er een onder- of overbezetting is. Het model is te gebruiken voor de confrontatie met uw begroting en de werkelijkheid én om toekomstscenario's voor (nieuwe) concepten door te rekenen. Per zorgorganisatie kan het model zelfs tegelijkertijd 15 organisatie-eenheden aan. Kortom: een uiterst toegankelijk, flexibel en inzichtelijk instrument voor de invoering en beheersing van ZZP's in relatie tot personele inzet, overhead en verblijf.

**AAG & SVVE / De Archipel**

organisatie die het meest veelbelovende initiatief heeft. Een jury van experts vanuit verschillende branche- en koepelorganisaties kent de prijs toe.

#### Jury

De jury bestaat uit:

- Drs. Gita Gallé (directeur NVZ)
- Adriaan Wirtz (manager team werkgeversbeleid ActiZ)
- Drs. Wouter Teer (directeur Delta Psychiatrisch Centrum)
- Hans Bruning (directeur VGN)

#### Locatie

Het Best Practice Topcongres 2009 wordt gehouden in het aansprekende gebouw van Capgemini in Utrecht.

#### Programma

08.45 - 09.30 uur	Ontvangst
09.30 - 09.45 uur	Plenaire opening
10.00 - 11.00 uur	1e workshop Best Practice
11.15 - 12.15 uur	2e workshop Best Practice
12.15 - 13.30 uur	Lunch en interactieve sessie
13.30 - 14.30 uur	3e Workshop Best Practice
14.45 - 15.45 uur	4e Workshop Best Practice
15.45 - 17.00 uur	Uitreiking Best Practice Award en afsluitende borrel

#### Individuele gesprekken

Tussentijds kunt u de stands van de participanten bezoeken voor een individueel gesprek.

# BEST PRACTICE 2009

#### "Van samenwerken word je beter"

*Resultaat: Een hoogwaardige restauratieve voorziening en niet alle (financiële)lasten*

Je hebt als zorgorganisatie een zeer hoog ambitieniveau qua positionering, groei en kwaliteit, maar niet de financiële middelen om het alleen te doen. Een gedegen businessplan met een substantiële investering in een hoogwaardige restauratieve voorziening van Sodexo, waarbij ASz toch de regie houdt over haar project. Dat is de basis van de Best Practice "Gezondheidspark Dordrecht". De optimale samenwerking, waarbij ieder ingezet wordt op de eigen sterkten levert een aansprekend totaal concept op waar klanten en medewerkers optimaal van gaan profiteren.

*Albert Schweitzer Ziekenhuis & Sodexo*

#### Methode PREZO: het sturen op cliëntprestaties m.b.v. Verantwoorde zorg indicatoren

*Resultaat: Met PREZO zijn verantwoorde zorg en tevreden cliënten meer dan haalbaar!*

Sturen op de prestaties bij de cliënt en het centraal stellen van de zorgrelatie. Dat zijn de kenmerken van PREZO, het duurzame en praktijkgerichte kwaliteitssysteem waarbij de cliëntprestaties het vertrek- en eindpunt zijn. Met PREZO is een nieuwe generatie kwaliteitssystemen ingeluid: de resultaten voor de cliënt staan centraal en niet de procedures en protocollen. PREZO legt een verbinding tussen de indicatoren uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg en de prestaties voor de cliënt. Dit zorgt voor goede zorg en tevreden cliënten en voorkomt doublures en window dressing.

*Perspekt & SVRZ*

#### Huisvesting als middel om de klantwaarde te verhogen

*Resultaat: Doordacht exploitatiegericht huisvestingsplan op basis van de marktvraag*

Huisvesting leveren exact volgens de klant-eisen in de chronische zorg. En dat op een bedrijfseconomisch verantwoorde manier. Vanuit het maatschappelijk ondernemerschap wil de Reinier van Arkel Groep meer vraaggericht werken en goed inspelen op de zorg-behoefte van de cliënt. Door exploitatiegericht te bouwen zijn de kosten in de gebruiksfase lager en wordt investeringsruimte gecreëerd voor betere kwaliteit of hogere klantwaarde. Deze businesscase is mede gebaseerd op het intern ondernemerschap. Het resultaat is helder inzicht in toekomstscenario's en een comfortabele basis voor stakeholders, die investeringsbeslissingen moeten nemen. In deze Best Practice laten Hevo en Reinier van Arkel zien hoe u dit in de praktijk voor elkaar krijgt.

*Reinier van Arkel Groep en Hevo*

#### Risicosignalering in jeugdzorg

*Resultaat: Vroegtijdig signaleren van problemen bij jongeren*

MULTIsignaal (een Maatschappelijke Onderneming) ondersteunt gemeenten in de ketensamenwerking rondom risicojongeren middels een op maat gemaakt risicosignaleringssysteem. Vanuit dat principe is ketensamenwerking tussen verschillende instanties tot stand gebracht (o.a. Zorg, Welzijn, Onderwijs, Werk en Inkomen, Politie en Justitie), waarin het belang van de jongere centraal staat. Het MULTIsignaal concept is om kennis en ervaring te delen (documentendatabase), techniek te hergebruiken en kosten te minimaliseren.

*MULTIsignaal & samenwerkende gemeenten*

#### Prismant Scorecard: prestatievergelijking in één oogopslag

*Resultaat: De kwaliteit van uw bedrijfsvoering is inzichtelijk en wordt afgezet tegen de prestaties van andere ziekenhuizen.*

Hoe scoort u als ziekenhuis op prestatie-indicatoren waarop u verbeterdomeinen kunt vaststellen en beleid kunt aanpassen? In de Prismant Scorecard krijgt u in één oogopslag inzicht in 28 prestatie-indicatoren verdeeld over vijf dimensies (financiën, zorgkwaliteit, markt, personeel en productie) in uw prestaties. Deze webapplicatie is 7 x 24 uur beschikbaar en biedt vele mogelijkheden om uw bedrijfsresultaten te analyseren, te vergelijken met andere ziekenhuizen én te verbeteren. Ook voor andere zorg- en welzijnsorganisaties vormt deze werkwijze een opzienbarende inspiratiebron.

*Prismant & Academisch Ziekenhuis Maastricht (azM)*

#### Marktonderzoekmodel voor onderbouwing van maatschappelijke plannen

*Resultaat: Toekomst- en vraaggerichte inrichting van maatschappelijke voorzieningen*

De WMO Meter is een gedegen en handzame onderzoeksmethode van behoefte-, prognose tot en met klanttevredenheidsonderzoek. Deze modulair opgebouwde methode voor specifieke segmenten (b.v. jeugd, vrijwilligers, senioren, mantelzorg, etc.) biedt een goede onderbouwing voor uw plannen (ook voor uw Go/No Go beslissingen). Het model is ook passend voor monitoring en evaluatie van beleid. Met de WMO Meter voldoen gemeenten aan hun verantwoordingsplichting (Rijk, Raad & burgers). Deze Best Practice is een must voor elke innovatieve bestuurder, ontwikkelaar of beleidsmaker!

*Gemeente Oost Gelre / I & O Research*

#### Roomservice in zorgproces integraal ingevoerd

*Resultaat: Topkwaliteit maaltijdvoorziening voor patiënten.*

Het Deventer Ziekenhuis is één van de eerste ziekenhuizen dat patiënten laat genieten van maaltijden op basis van roomservice. Van een centrale keuken in eigen beheer naar een volledig uitbesteding van bereiding met een absolute topkwaliteit aan maaltijdvoorziening. Dit vergt een zeer goede planmatige ontwikkeling en invoering. Het gastvrijheidsconcept ligt ten grondslag aan deze aanpak. Bent u op zoek naar een facilitair voorloper? U wordt hierbij op uw wenken bediend!

*Deventer Ziekenhuis & Deli XL*

#### Uniek samenwerkingsverband voor ouderen met zingeving en levensvragen

*Resultaat: Medewerkers en vrijwilligers in welzijn en zorg volledig toegerust*  
Aandacht voor zingeving- en levensvragen hoort bij een goede kwaliteit van welzijn en zorg voor ouderen. Vanuit deze visie is een indrukwekkend netwerk van organisaties en betrokkenen ontstaan dat zich inzet om ouderen te ondersteunen bij fundamentele vragen. Een website met materiaal ter inspiratie en kennisbevordering helpt professionals om de juiste ondersteuning te geven. De wijze waarop het netwerk tot stand is gekomen en zich ontwikkelt, is een voorbeeld voor vele organisaties.

*Expertise centrum Levensvragen Ouderen en Vilans*

#### Integraal facilitair bedrijf in PPS-constructie

*Resultaat: Efficiency in kwalitatief hoogstaand dienstverleningsconcept*

Koraal Groep heeft samen met Assist Zorgfacilities het Regio-ondersteunend Integraal Facilitair Bedrijf (RIF) opgezet, vanuit de overtuiging in een samenwerkingsverband beter in staat te zijn kwalitatieve faciliteiten aan te bieden aan cliënten en medewerkers.

Doel: het ontwikkelen en aanbieden van facilitaire full-service concepten, met optimale mogelijkheden voor cliëntenparticipatie. In deze transparante PPS-constructie worden beide organisaties ingezet op hun complementaire expertise. Een echte WIN-WIN dus.

*Koraal Groep & Assist Zorgfacilities*

# Aanmeldingsformulier

- Ja, ik wil mij/ons aanmelden voor de Best Practices 'De oogst van 2009' op donderdag 25 juni 2009 voor het bedrag van €295,-\*.
- Ik meld mij aan vóór 20 mei 2009 en betaal €245,-\*.
- Ik betaal €245,-\* want ik ben/onze organisatie is geregistreerd lid/abonnee/Corporate Member van:
- Zorgvisie
  - Instituut KMBV/Avicenna
  - GGZ Nederland
  - VGN
  - ActiZ

Of:

- Ik maak gebruik van de kortingsmogelijkheid door met meerdere personen van onze organisatie deel te nemen (graag ineens inschrijven):
- 2 personen (totale deelnameprijs van €470,-\*)
- 3 personen (totale deelnameprijs van €675,-\*)
- .... (extra aantal invullen) Personen (per meerdere persoon boven de drie: deelnameprijs van €225,-\*)

\* BTW is niet van toepassing

\* Voor inschrijvingen van meerdere personen kunt u een kopie maken van dit formulier

## Ik wil deelnemen aan de volgende Best Practices (maximaal 4):

- Planetree: een duurzame methode van mensgerichte zorg
- Vernieuwende aanpak met de maatschappelijke Businesscase
- Ketensamenwerking in de Jeugdzorg m.b.v. de Verwijsindex Zorg voor Jeugd
- HR-Shared Service Center en efficiency verbetering
- 'Fiscusproof' subsidies ingekaderd in de zorgorganisatie.
- ECD op basis van Zorgleefplan-model
- Hospital in a box: de organisatiebrede oplossing om van uw ziekenhuis een succes te maken
- Effectief ZZP-rekenmodel
- "Van samenwerken word je beter"
- Methode PREZO: het sturen op cliëntprestaties m.b.v. Verantwoorde zorg indicatoren
- Huisvesting als middel om de klantwaarde te verhogen
- Risicosignalering in jeugdzorg
- Prismant Scorecard: prestatievergelijking in één oogopslag
- Marktonderzoekmodel voor onderbouwing van maatschappelijke plannen
- Roomservice in zorgproces integraal ingevoerd
- Uniek samenwerkingsverband voor ouderen met zingeving en levensvragen
- Integraal facilitair bedrijf in PPS-constructie

## Aanmeldings- en annuleringsvoorwaarden

- Aanmelding dient schriftelijk te gebeuren door inzending van een volledig ingevuld en ondertekend aanmeldingsformulier of door aanmelding via de internetsite [www.bestbestpractices.nl](http://www.bestbestpractices.nl).
- Bij verhindering mag een vervanger van de inschrijving gebruik maken, Mits deze vervanger voldoet aan het profiel van de doelgroep. Deelnamekosten worden niet gerestitueerd.
- Aanmeldingsformulieren worden op volgorde van ontvangst behandeld.

KMBV behoudt zich het recht voor:

- Bij overinschrijving aanmelders niet te plaatsen.
- Bij onderinschrijving de dag te annuleren.
- Aanmeldingen niet te accepteren wanneer de deelnemer niet voldoet aan het profiel van de doelgroep.
- De groepsindeling van de workshop te bepalen.

## Telefoon:

**030 - 21 45 511**

## Dit formulier kunt u

## faxen naar:

**030 - 23 28 382**

Of sturen naar:  
Instituut KMBV  
Antwoordnummer 1161  
8100 WB Raalte  
(een postzegel is niet nodig)

## Mijn gegevens (a.u.b. in blokletters)

Naam	<input type="text"/>	Telefoon	<input type="text"/>
Voornaam	<input type="text"/>	Voorletters	<input type="text"/>
		Fax	<input type="text"/>
Titel	<input type="text"/>	M / V	<input type="text"/>
		E-mail	<input type="text"/>
Functie	<input type="text"/>	Datum	<input type="text"/>
Naam organisatie	<input type="text"/>	Handtekening	<input type="text"/>
Adres	<input type="text"/>		
Postcode + Plaats	<input type="text"/>	Locatie: <b>Capgemini te Utrecht</b>	

Kijk voor meer informatie op de site: [www.bestbestpractices.nl](http://www.bestbestpractices.nl)



**ZORGVISIE**



**NVZ** vereniging van ziekenhuizen