

## Extramuraal integrale logistiek

De zorg is te duur, niet transparant, doelmatig en klantgericht genoeg, aldus het Ministerie van Volksgezondheid in Den Haag. Daarom is marktwerking binnen zorginstellingen een aantal jaren geleden geïntroduceerd én in gang gezet.

De intrede van marktwerking en daarmee de keuzevrijheid voor de klant om zelf een instelling en de zorg/diensten te kiezen, maakt dat zorginstelling nu concurreren om de gunst van de klant. Dit dwingt de zorginstellingen om de klant nu écht centraal te stellen en kwalitatief hoogstaande zorg te bieden voor een scherpe prijs. Ook gaan Zorgkantoren de prestaties van zorginstellingen vergelijken om de klant te kunnen verwijzen naar de beste aanbieder. Sensis zal dus aantoonbaar goed moeten presteren.

De sector Extramuraal realiseert zich dat er op dit terrein nog veel te doen is en heeft daarom besloten het project ‘integrale logistiek’ op te starten.

Integrale zorglogistiek zorgt voor inzicht en grip op de samenhang tussen de klantvragen, de inspanning per klant, de benutting van capaciteiten en de daaruit resulterende toegangstijden, doorlooptijden en productie. Sensis wil processen zo gaan inrichten, dat meer klanten met behoud van hoge klantwaardering geholpen worden in een kortere doorlooptijd. Voor de professional leidt dit tot het vergroten van de professionele tevredenheid doordat er sneller resultaat van handelen zichtbaar wordt. Ook zal efficiëntere tijdsbesteding er toe leiden dat de zorgverleners in staat zijn meer tijd aan zorgtaken te besteden.



Voor dit project is een ESF (Europese Sociaal Fonds) subsidie toegekend. Organisatie adviesbureau De Vreelandgroep wordt vanaf eind mei ingeschakeld om binnen de sector extramuraal te onderzoeken waar de kansen liggen. De uitkomsten van hun analyse worden gezamenlijk met de medewerkers omgezet in concrete plannen die worden getest in het RC Midden- en Zuid-Limburg te Sittard. Na evaluatie worden de nieuwe werkwijzen, processen enz over alle regiokantoren van Sensis uitgerold. Gedurende het project houden wij jullie graag op de hoogte.

Door Rachel van Vliet, projectleider Integrale logistiek, Sensis

*Visio, Sensis en De Brink bundelen hun krachten. Na de fusie gaan zij op **1 januari 2010** samen verder als één nieuwe organisatie: **Koninklijke Visio**, expertisecentrum voor slechtziende en blinde mensen.*