

## Riederborgh ziet ZZP's als kans om cliënt centraal te stellen



Knelpunten zijn er niet niet bij eht werken met Zorgzwaartepakketten (ZZP's), wel had Riederborgh behoefte aan bevestiging en verdieping. Vanuit het ondersteuningsprogramma Werken met ZZP's liep coach Evelin-Pierre Dumfries een paar dagdelen mee. Nuttig en waardevol, volgens manager zorg Diana Edelman: 'Ze heeft ons geholpen verbindingen te leggen.'

Zodra bekend was dat de ZZP's eraan kwamen, heeft Riederborgh haar medewerkers hierop voorbereid. 'We wilden de medewerkers meekrijgen', zegt Diana Edelman. 'Medewerkers moeten weten dat ZZP's niet voor minder kwaliteit staan, maar juist een kans zijn om de cliënt centraal te stellen.' Grow/Work verzorgde trainingen, leidde medewerkers op tot trainers en introduceerde het ZZP-teamspel. Ondertussen maakte de organisatie een productenboek.

## In gesprek gaan met cliënten

Ook de cliënten en hun familie werden geïnformeerd. Vervolgens gingen de medewerkers met iedere cliënt in gesprek over de invulling van hun ZZP. 'Daar zagen we best tegenop, maar bij zowel medewerkers als cliënten zijn de ZZP's goed ontvangen.' De praktijk laat het zien. In februari ontving Riederborgh het gouden keurmerk Harmonisatie Kwaliteitszorg (HKZ) en op de Consumer Quality-Index scoort de organisatie boven de 8. Bij Riederborgh geen grote vraagstukken dus, maar wel behoefte aan bevestiging of beter: verdieping. 'We zijn een bepaalde weg ingegaan, hebben een eigen visie ontwikkeld. We willen behouden wat we hebben, maar waren ook benieuwd of dit nu ons einddoel is.'

## Ondersteuning bij verdiepingsslag

Bij het ondersteuningsprogramma Werken met ZZP's vroeg Riederborgh kortdurende begeleiding aan. Samen met coach Evelin-Pierre Dumfries maakte de organisatie een schema met verschillende onderwerpen: strategie, managementstijl, systemen, kwaliteit, personeel, structuur. 'De coach heeft ons geholpen verbindingen te leggen. En we zijn bij elk onderwerp de diepte ingegaan', vertelt Diana Edelman. Een voorbeeld is de balans tussen formatie en ZZP-bekostiging. 'Daar missen we nog sturing, in de vorm van een dashboard bijvoorbeeld.'

## In "plan & do" zijn we goed

De coach van Werken met ZZP's keek ook kritisch naar de managementstijl. 'De cyclus Plan Do Check Act is bij ons niet helemaal rond. In Plan en Do zijn we goed, in Check en Act wat minder. Hoe we dat beter kunnen borgen, hebben we besproken.' Communicatie en cultuur kregen aandacht. 'Vinden medewerkers dat ze kunnen meedenken? Cultuur moet je continu in de gaten houden. En alert zijn op de verschillende lagen waaruit cultuur bestaat.' Een van de 'marketingtools' van Riederborgh is de protestants-christelijke identiteit. 'Daar willen we ons mee onderscheiden, het is de rode draad door onze organisatie. Ook dat is een onderdeel van de cultuur. De normen die deze identiteit tot uiting brengen, moet je blijven herhalen.' Samen met de coach onderzocht Riederborgh hoe die identiteit een prominenter plek in de zorgarrangementen kan krijgen.

## Focus op finetunen

Al die verschillende organisatieonderdelen in samenhang bekijken leverde Riederborgh veel inzicht op. 'De coach van Werken met ZZP's bevestigde dat we het goed doen en gaf een doorkijkje naar verdere ontwikkeling', zegt Diana Edelman. 'De focus ligt nu op finetunen. De kennis van de coach was voor ons heel waardevol. We kunnen weer een stapje zetten en dat komt onze cliënten ten goede!'

Geplaatst op: 05 november 2012

Tags: Bedrijfsvoering , Primair proces ZZP , Zorgzwaartebekostiging , doelmatigheid , kwaliteit van zorg , zorgzwaartepakketten , dialoog

## Gerelateerde artikelen Primair proces

Dit artikel is onderdeel van het pakket 'Zorgzwaartebekostiging; primair proces'.

Meer informatie over het thema primair proces en een lijst met gerelateerde artikelen: [overzicht Primair proces](#).