Het klantbureau van morgen

Mensgericht. Datagedreven. Organisatiebrede resultaten.



P5 COM

INSPIRING PERFORMANCE

Een goed leven voor cliënten en verwanten

Dat zien wij als belangrijke wens in de gehandicaptensector. En om dat te bereiken, hebben organisaties een aantal behoeftes:

- kortere wachtlijsten
- minder leegstand
- een warm welkom voor cliënten
- tevreden verwanten
- aansluiten bij veranderende ondersteuningsvragen
- werkplezier voor medewerkers



De realiteit van veel organisaties

Vrijwel alle organisaties hebben een afdeling die iets doet met zorgbemiddeling. Noem het een klantbureau, een voordeur, of een aanmeldloket. In veel gevallen functioneert deze afdeling op een basaal niveau: er komen zorgvragen binnen en er wordt gezocht naar een passend aanbod. De beperkingen die zo'n afdeling ervaart:

- Het aanbod van de organisatie is alleen op hoofdlijnen in beeld, de details ervan niet. Welke locatie is bijvoorbeeld waarin gespecialiseerd? En voor welke specifieke cliëntvraag is dat passend?
- Kennis zit in de hoofden van een beperkt aantal medewerkers. Zij kennen een aantal locaties goed, op basis van persoonlijke contacten.
- Voortgang wordt vaak bijgehouden op losse papiertjes of in Word of- Excelbestanden.
- Er is geen zicht op trends in de ontwikkeling van de vraag.



En dat heeft verschillende nadelen

- Zorgbemiddeling is kwetsbaar. Als een bemiddelaar uitvalt, valt ook de kennis weg.
- Proactieve communicatie en opvolging naar verwanten werkt minder goed, doordat informatie overal en nergens staat.
- Het is onmogelijk om het aanbod aan te passen aan de toekomstige vraag, doordat overzicht ontbreekt.
- Er staan nog steeds plekken leeg, dat kost geld en is zonde van de capaciteit.



Wat leidt tot ondermaatse prestaties

Matchen is lastig en duurt lang. Dat zorgt voor wachtlijsten, of een suboptimale match. Dit laatste doet weer iets met de kwaliteit van leven van cliënten en met de werkdruk en het werkplezier van medewerkers. Zo kan het gebeuren dat een cliënt is toegeleid naar een bepaalde locatie, na lang wachten eindelijk aan de beurt is om dán van de medewerkers van een locatie te horen dat er geen goede match is. Kostbare (doorloop)tijd gaat verloren, en cliënten, verwanten en medewerkers zijn ontevreden.



Dat kan anders

Met het klantbureau van morgen

- waar het draait om het écht helpen van cliënten en verwanten;
- waar een actueel gedetailleerd overzicht is van vraag en aanbod;
- waar systematisch multidisciplinair gekeken wordt naar mogelijkheden, bijvoorbeeld door nauwe samenwerking met gedragsdeskundigen;
- van waaruit begeleiders ondersteund worden om de beste match nog beter te maken;
- waar trends in de zorgvraag inzichtelijk zijn, zodat ze vertaald kunnen worden naar het aanbod op de langere termijn.



Voor individu én organisatie

Voor een individuele aanmelding kijkt het Klantbureau van morgen hoe de best matchende locaties zo goed mogelijk aangepast kunnen worden, zodat het voor de nieuwe cliënt goed is, voor de cliënten die er al wonen goed blijft, én zodat het voor medewerkers prettig werken is.

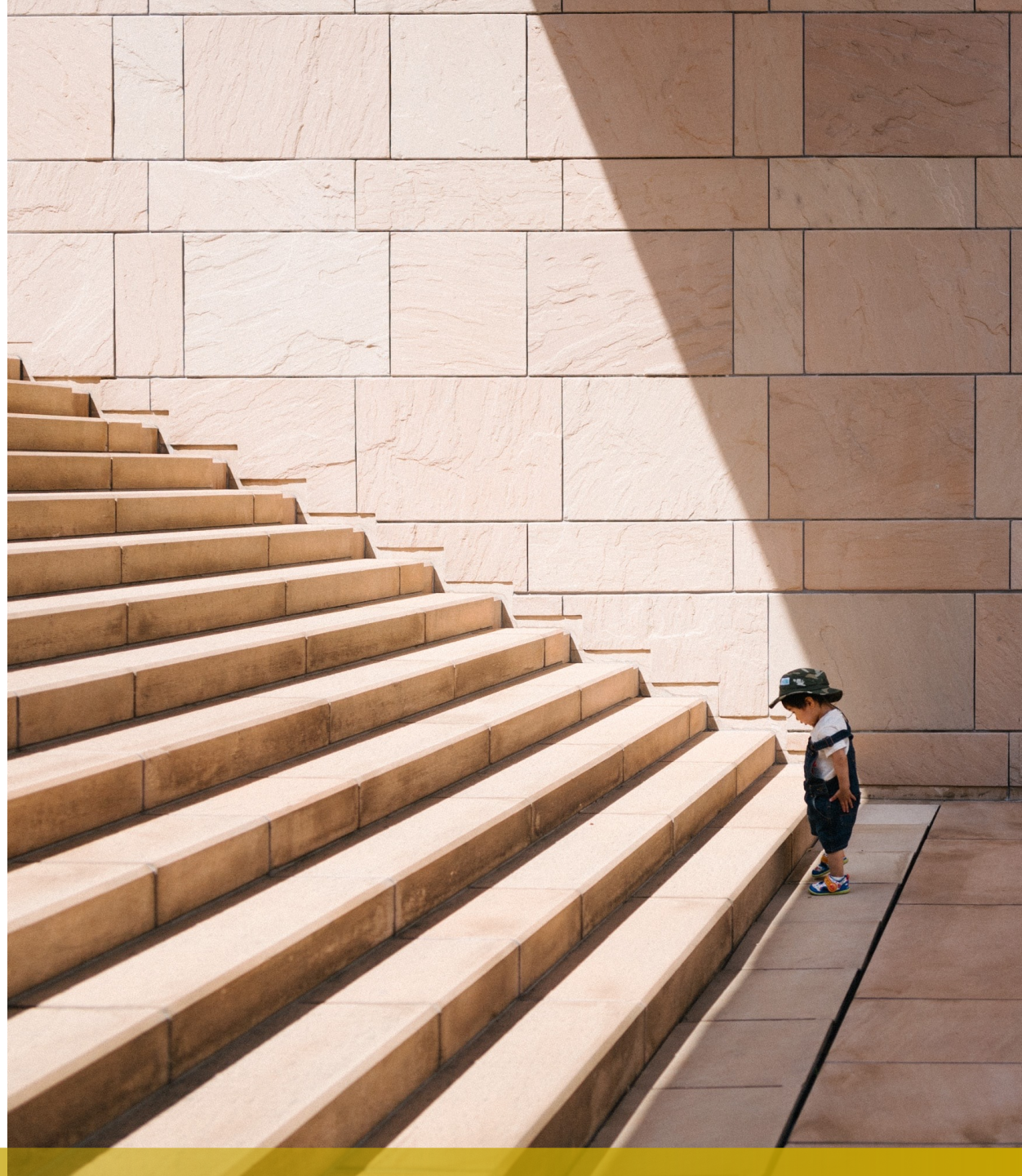
Het klantbureau van morgen ziet trends in de zorgvraag. Bijvoorbeeld op het gebied van faciliteiten, kennis bij begeleiders, en geografische spreiding van het aanbod. Deze trends zijn continu onderwerp van gesprek, zodat het aanbod steeds kan meebewegen met de zorgvraag.



Stap voor stap naar resultaat: stap 1

Het risico bij het opzetten van het klantbureau van morgen is dat je meteen de uitvoering in duikt. En dát is zonde. De eerste stap is daarom een pas op de plaats. Beantwoord vragen als:

- Wat is de stip op de horizon?
- Hoe zorgen we voor commitment in de organisatie?
- Wat is er straks anders voor cliënten, verwanten, verwijzers en medewerkers?



Stap 2: bepaal wat er nodig is

Vervolgens is het zaak te bedenken wat er nodig is om de stip op de horizon te bereiken. Bijvoorbeeld:

- gedetailleerd inzicht in het aanbod, het liefst aangeleverd door begeleiders zelf;
  Zij weten immers het beste waar hun locatie van is. En waar de kansen en risico's liggen.
- helder overzicht van wat je moet weten van de cliënt;
  Veel vragenlijsten zijn oud en in de loop der jaren aangevuld.
- een systeem om vraag en aanbod te matchen.
- heldere procesafspraken. Onder meer over op welke momenten verwanten iets van je horen. Ook als er even geen nieuws is. En over wat je doet als het te lang duurt voor je een geschikte plek hebt. Een tijdelijk plan B helpt vaak al enorm.



En voor alle oplossingen geldt dat ze succesvol zijn als ze …

… zijn bedacht door groepen met álle betrokkenen

… gebruikmaken van eenvoudige, goedwerkende software

… tot op het kleinste niveau uitgaan van klantbeleving

… energie brengen door tempo en concreetheid



Stap 3: ga aan de slag en zie het resultaat

De uitvoering, dat is waar het op aankomt. En die geeft vooral plezier, hebben wij gemerkt.

- Begeleiders op woningen en dagbestedingslocaties leveren zelf input voor een matchingssysteem. En kunnen die zelf ook wijzigen. Hierdoor verdwijnt gedwongen nering en is een match ook echt een match.
- Verwanten worden regelmatig op de hoogte gehouden. Dat geeft vertrouwen.
- Medewerkers van het klantbureau kunnen sneller en beter matchen én zien precies waar een match nog 10 procent beter kan. Daar kan HR de begeleiders bij ondersteunen. Dat vergroot de ontwikkelmogelijkheden van begeleiders en hun gevoel van vakmanschap.
- Bestuurders zien dat hun organisatie financieel gezonder wordt én kunnen dankzij datamanagement echt werken aan levenslange, levensbrede ondersteuning.



Benieuwd naar ervaringen van anderen?

- 👉 Lees de **casus** van Amerpoort
- 👉 Hoor hoe het was voor bestuurder **Paul Willems**
- 👉 Bekijk de **projectvideo**



Vandaag aan de slag met het klantbureau van morgen? Neem dan contact op met Vahag Avakian.

MANAGING CONSULTANT

Vahag Avakian

‘Als de wind van verandering waait, bouwen sommigen muren, terwijl anderen windmolens bouwen.'

v.avakian@p5com.eu
+31 6 133 51 975




P5COM
INSPIRING PERFORMANCE
www.p5com.eu
+31 (0)35 531 00 62
info@p5com.eu