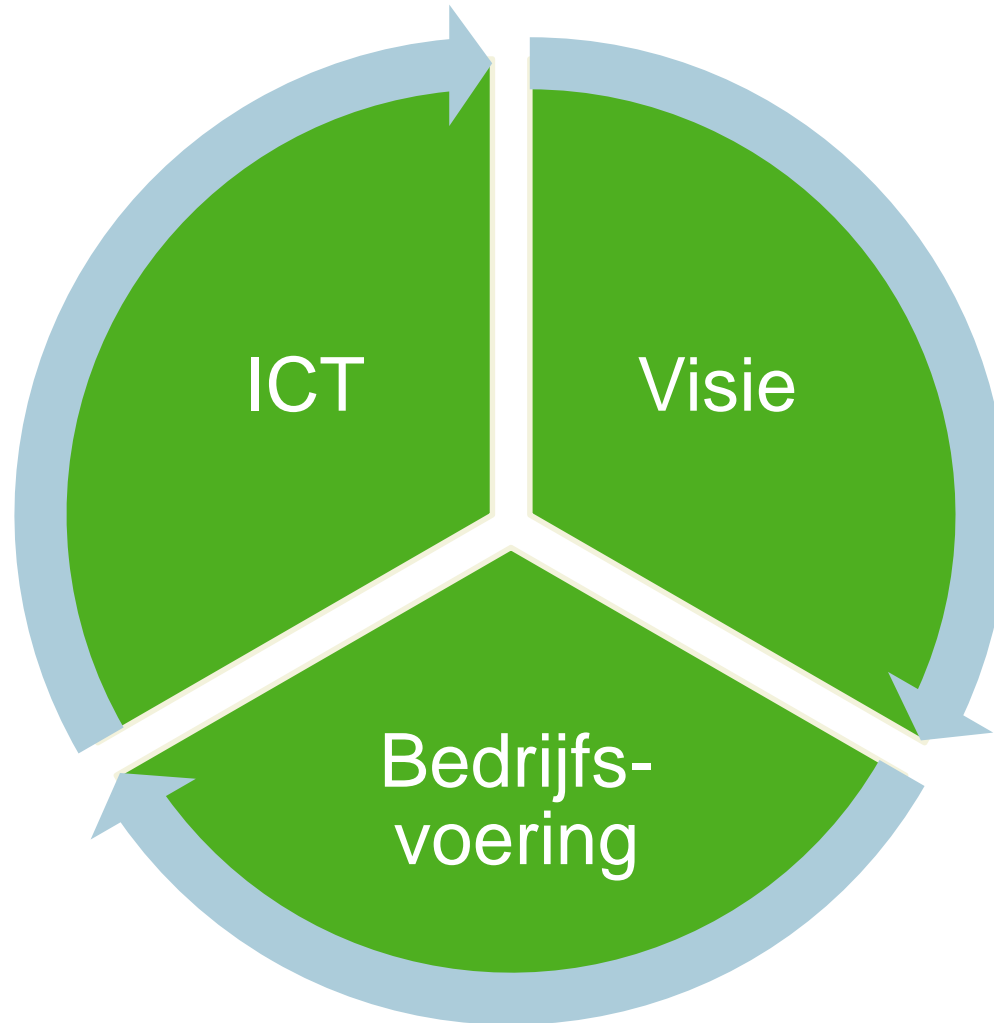


ADMINISTRATIE: WAAROM?

Nienke Klerk, 0620810284, mail@nienkeklerk.nl

Een trio: niet los van elkaar te zien



Wie ben ik?

- Nienke Klerk
- Bestuurskundige in de zorg (7 jaar)
- Innovatieconsultant IZIT
- Adviseur bij Ecare Services
 - Softwarebedrijf, ontstaan bij start Buurtzorg Nederland
 - Transitie naar zelfsturing gecombineerd met slimme ICT en met zo min mogelijk administratieve lasten
 - Thuiszorg, huishoudelijke zorg, intramurale zorg, gehandicaptenzorg
- Vanaf 2013 Zelfstandig adviseur
 - Transitie naar zelfsturing
 - Optimale bedrijfsvoering door vertrouwen
 - ICT trajecten
 - Thuiszorg, huishoudelijke zorg, intramurale zorg, gehandicaptenzorg, jeugdzorg, gemeenten

- Zo goed mogelijk voldoen aan de spanning tussen de zorginhoudelijke visie en de verantwoordingseisen

door:

- de bedrijfsvoering zo **eenvoudig** mogelijk
- en met **zo min mogelijk administratieve lasten** voor de medewerkers in te richten



Voor een hamer is alles een spijker



Er zijn véél hamers

- De HRM-specialist
- De arbo-functionaris
- De salarisadministratie
- De kwaliteitsmanager
- De marketingmanager
- De communicatiemanager
- De opleidingspecialist



Doe alleen waar je goed in bent

- Zo min mogelijk specialistische functies
- Waar specialistische kennis nodig is, wordt deze (tijdelijk) ingehuurd
- Netwerkorganisatie

Simpel is de truc

- Complexiteit is in de loop der tijd ontstaan en kan er plots weer zijn als je niet oplet
- **Simpel is heel ingewikkeld**
 - Wat hoort bij primaire proces van zorgverlener en hoe houden we hun input voor het secundaire proces zo eenvoudig mogelijk?
 - Dat betekent niet per definitie zoveel mogelijk taken bij hen weghalen
 - Plannen is simpeler als ze het zelf doen
 - Urenregistratie zo simpel mogelijk naar kantoor
 - Uitgaan van vertrouwen i.p.v. controle



Waarom? is de hamvraag



ICT – automatiseer alleen eenvoudig

- ICT **kan** alle complexiteit automatiseren
- Dat moet je juist niet **willen!**

- Eerst de vragen stellen:
 - Hoe houden we het zo eenvoudig mogelijk?
 - Wat is het meest eenvoudig voor de zorgverleners en de cliënten?

- Dan pas kijken naar de ICT-oplossing

Cultuur: niet meer 'die van kantoor'

- Ondersteunende diensten
 - Met het begrip *ondersteunende* diensten is niets mis
 - De medewerkers zijn de klanten, de ondersteunende diensten beschermen hen tegen administratief gedoe
 - Continu alert op servicegerichtheid
- Medewerkers
 - Medewerkers moeten het 'voelen'
 - Snappen waarom ze bepaalde dingen toch moeten doen
 - Dankbaar voor de ballast die kantoor voor hen opvangt
- Informele sfeer en een wij-gevoel

Vragen? Opmerkingen? Beren?



Hoe kom je terug naar simpel?

- Alles draait om complexiteitsreductie
 - Waarom? Waarom? Waarom?
- Je laat eerst zien dat het kan op beheersbare schaal
 - Groene weide in primair proces
 - Groene weide in ondersteuning
 - Ondersteuningsteam voor de groene weide primair proces
 - Even richten op de basis:
 1. Er moet salaris worden betaald
 2. Er moet geld binnen komen voor de zorg die is geleverd
- Evalueren, opschalen en consequenties aanvaarden