



WACHTEN TOTDAT ER IEMAND KOMT OM MEE UIT TE TE GAAN. INSTELLINGEN KUNNEN ERVOOR KIEZEN WANDELEN OP TE NEMEN IN HET PLUSPAKKET

Aanbieden pluspakketten

Eerst de basis, dan de extra's

Instellingen mogen sinds 1 januari private zorg leveren. Maar hoe pak je dat aan? Adviseurs Herman Hellemans en Jennie van Knotsenburg geven tips.

TJITSKE LINGSMA

1 **Zorg eerst voor inzicht in de bedrijfsvoering**

Sinds 1 januari jongstleden wordt de zorgbehoefte per cliënt uitgedrukt in een zorgzwaartepakket (zzp). Aan elk pakket hangt een prijskaartje. De zzp's van de cliënten vormen de budgetten van de instellingen voor langdurige zorg voor ouderen, gehandicapten en psychiatrische patiënten. Herman Hellemans van adviesbureau Advisaris benadrukt dat instellingen eerst moeten weten hoeveel zorg ze moeten leveren, welke zorg ze daadwerkelijk bieden en wat die zorg kost. Pas dan kan worden berekend wat extra is. "Het probleem is dat nog altijd veel organisaties daar

geen goed inzicht in hebben. Ze weten niet hoeveel tijd verzorgenden aan welke cliënten besteden en hoeveel die zorg werkelijk kost."

Voorts wijst Hellemans erop dat het voor instellingen financieel belangrijk is om er zeker van te zijn dat de indicaties waarop de zzp's zijn gebaseerd ook kloppen.

2 **Ga efficiënt met de kosten om**

De uitgaven van instellingen kunnen behoorlijk verschillen. Instellingen die gehuisvest zijn in oude gebouwen hebben vaak meer personeel nodig. In Amsterdam is de arbeidsmarkt krap waardoor personeel

duurder is. Organisaties met een goed vrijwilligersnetwerk, kunnen goedkoper werken. Dat heeft financiële consequenties. "Organisaties die heel efficiënt met hun kosten omgaan, houden meer geld over van de budgetten die door de zzp's worden bepaald. Deze organisaties kunnen hun cliënten een breder basispakket bieden", stelt Jennie van Knotsenburg van adviesbureau Go!CoChange.

3 **Breng de basis op orde**

Zorginstellingen veranderen van uitvoerder naar ondernemer. Als cliënten meer zorg willen hebben dan waar ze volgens hun zzp

recht op hebben, kunnen ze die zorg inkoop of mantelzorg inschakelen. Hellemans: "Als je als instelling private zorg gaat leveren, moet je basis op orde zijn. Zorg eerst dat je de zzp goed beheerst. Begin dan pas met private arrangementen. Bepaal je eigen tempo. Waak ervoor dat als je niet uitkomt met je budget, je naar de private zorg vlucht om tekorten aan te vullen. Want dan is voor cliënt en medewerkers niet helder wat onder de basis valt en wat private zorg is."

4 Wees open naar de klant
Instellingen moeten direct als een nieuwe cliënt binnenkomt, uitleggen welke basiszorg (zzp) geleverd wordt. "Zorg voor transparantie bij de voordeur. Je moet de klant vragen wat hij of zij wil. Dan moet je duidelijk maken welk deel vanuit de AWBZ kan worden betaald, en welk deel extra is. Die extra zorg kan gerealiseerd worden met professionals, vrijwilligers of mantelzorg. De klant hoeft niet altijd te betalen, maar kan altijd nog zeggen: die boodschappen kan mijn dochter wel doen", aldus Van Knotsenburg. Hellemans benadrukt dat het belangrijk is om tijdig een nieuwe indicatiestelling te doen. Cliënten kunnen immers achteruit gaan en meer zorg nodig hebben. Zonder nieuwe indicatiestelling zouden ze voor extra zorg moeten bijbetalen of mantelzorg inschakelen, terwijl ze recht hebben op een zwaardere zzp.

5 Beperk het aantal pakketten
De mogelijkheden voor private zorg die de instellingen kunnen leveren, zijn legio. Van het begeleiden van cliënten naar het ziekenhuis, mee gaan wandelen, extra snoeze-len tot een bezoek aan kapper of pedicure. "Als instelling moet je uitzoeken waar cliënten extra voor willen betalen. Zo zei een vrouw dat ze extra huishoudelijke hulp te duur vond. Maar ze wilde wel betalen voor domotica waardoor het licht meteen aan gaat als ze uit bed stapt", zegt Van Knotsenburg. Ze adviseert organisaties ervaring op te doen met een beperkt aantal pakketten of diensten. "Anders is het niet beheersbaar. Begin bijvoorbeeld met elke dag douchen als een dienst waarvoor extra afgerekend moet worden. Je kunt ook denken aan een verjaardagspakket waarin de koffie, het gebak, de

zaalhuur en een diner zijn inbegrepen." De pakketten hangen af van de populatie. Het maakt nogal uit of de instelling in de stad of op het platteland staat. "Pluspakketten zijn trendgevoelig. Over twee jaar zijn de pakketten van nu wellicht weer uit de mode", stelt Van Knotsenburg.

6 Houd het financieel simpel
Instellingen moeten tarieven vaststellen voor pluspakketten. "Het tarief voor een pakket kan lager uitkomen en concurrerend zijn omdat je bijvoorbeeld tien procent korting bij de bakker kan bedingen", legt Van Knotsenburg uit. "Houd het simpel", zegt Hellemans. Hij denkt aan een vast tarief per maand voor een pluspakket of het aanbieden van een strippenkaart, waarbij een extra douchebeurt bijvoorbeeld twee strippen is. Sommige instellingen kiezen ervoor om een bedrag boven op de tarieven te vragen, zodat iedereen meebetaalt aan de extra's voor diegenen die geen pluszorg kunnen betalen.

7 Train het personeel
"Het invoeren van zzp's en pluspakketten is confronterend, want verzorgenden kijken nooit zo zakelijk. Gevoelsmatig vinden ze dat zorg niks mag kosten", stelt Van Knotsenburg. "Gaan we weer klasseverzorging invoeren?", hoort Hellemans vaak. Het personeel heeft er moeite mee als een persoon een glaasje wijn krijgt, maar een ander niet. Het invoeren van private zorg betekent een cultuuromslag. "Medewerkers moeten zich ervan bewust worden dat zij dienstverleners zijn en dat zij geld kosten. Het handelen van de medewerkers, dus de dienstverlening, is het product. De handeling maakt het verschil", zegt Van Knotsenburg. Verzorgenden moeten scholing en training krijgen. "Ze moeten de spelregels kennen. Ook moeten ze leren om gesprekken te voeren, assertief te zijn en adviserend te verkopen. Als een klant meer wil, moeten ze zeggen: we hebben ook pluspakketten", aldus Van Knotsenburg. Houd je als instelling aan afspraken met de klant. Maar registreer niet op de minuut. "Het systeem kan ook werkdrukverlagend werken omdat je niet alles meer doet. Eventueel wordt er extra personeel ingezet. Juridisch gezien mag je personeel inzetten voor zowel

AWBZ-hulp als private hulp. Als je het administratief maar goed regelt", zegt Hellemans.

8 Richt de organisatie in op pluspakketten
Het is een andere manier van ondernemen. De organisatie moet geheel ingericht worden op pluspakketten, omdat deze onlosmakelijk verbonden zijn aan de reguliere zorg. Het kan betekenen dat instellingen directieleden en uitvoerend personeel met andere competenties moeten zoeken. De backoffice moet goed op orde zijn met een administratie die facturen verstuurt en gelden kan innen, want als instelling krijg je niet automatisch je geld voor pluspakketten.

9 Bepaal opnieuw de identiteit
De pluspakketten bieden organisaties de mogelijkheid zich te profileren. Opnieuw moeten strategische vragen gesteld worden: wie zijn wij, welke missie hebben we, wie willen we zijn? "De zzp's zijn hetzelfde, maar met pluspakketten kun je je onderscheiden van de concurrent", stelt Van Knotsenburg. "Je moet opnieuw je positie bepalen. Kies je voor het jeugdherbergconcept of tender je naar à la carte. Je kunt niet in een keer naar het butlerconcept", aldus Hellemans. Hij wijst erop dat die verschillen al geruime tijd bestaan. Het Rosa Spierhuis is heel anders dan het Zeemanshuis of de verzorgingshuizen voor joodse en Indische ouderen.

10 Wees voorbereid op de nieuwe ouderen
De babyboomers zijn kritische consumenten die shoppen tot ze hebben gevonden wat ze zoeken. "Nieuwe ouderen zijn gewend om aan zichzelf te spenderen", zegt Van Knotsenburg. Dat gaat ook met de zorg gebeuren. Ze willen naar een instelling omdat ze het er leuk vinden. Het is niet voldoende meer om een bingo te organiseren. Nu al zijn er mensen in instellingen die elke dag naar de tennisclub gaan. Niet om te sporten, maar omdat hun vrienden er zitten. Instellingen zullen dat vervoer moeten regelen. Dat is van waarde voor de klant." ●