



Strakke planning cruciaal voor succes Tzorg

Tzorg is met contracten in 310 gemeenten een van de grootste aanbieders van thuis hulp, maatwerkondersteuning en begeleiding binnen de Wmo in Nederland. De organisatie is – ondanks krimpende budgetten van de overheid – snel gegroeid. Dat komt door het aanbieden van betaalbare en goede kwaliteit van zorg. Alleen mogelijk als je efficiënt plant en roostert met slimme planningssoftware.

Van uurtje-factuurte naar resultaatgerichte dienstverlening. Van het leveren van producten naar het afsluiten van zorgarrangementen. Dat is in het kort de ontwikkeling die Tzorg al een tijd geleden heeft ingezet. Die maakt dat personeelsplanning nog belangrijker wordt voor zowel de kwaliteit van zorg als de financiële gezondheid van de organisatie, vertelt directeur Zorg en Innovatie Katja Smitskamp. “De tijd dat een vast aantal uren zorg het uitgangspunt was, is in veel gemeenten voorbij. De helft van onze gecontracteerde gemeenten bepaalt nog steeds de toegang tot voorzieningen, maar schrijft niet langer exact de werkzaamheden en uren voor. Alleen het eindresultaat wordt omschreven. De overheid wil dat aanbieders vooral kijken naar wat iemand nodig heeft om zelfstandig en veilig thuis te kunnen blijven wonen, zoals een schoon en leefbaar huis. Maatwerk dus. En flexibiliteit. De cliënt wordt ook gestimuleerd zelf zaken te organiseren. Maar uiteindelijk is zorg natuurlijk meer dan een schoon huis of het aantrekken van steunkousen. Het gaat er juist om mensen te activeren, ze zelf zaken te laten regelen en ze onderdeel te laten zijn van de maatschappij. Het stuk begeleiding dat daarbij hoort, valt nu vaak tussen wal en schip. Wij zien dat als een heel logische aanvulling op onze dienstverlening.”

Sociale component

Ze heeft het de dag voor dit interview weer aan den lijve ondervonden. Tzorg organiseert jaarlijks de MeezorgWeek, waarin alle kantoormedewerkers een dagdeel meelopen in de zorg. “Wij vinden dat belangrijk, het is een goede manier om écht feeling te houden met wat wij doen.”

Wat haar het meest opvalt tijdens deze meeloopdagen is de intense band die cliënten hebben met hun thuiszorghulp. “De band is vrijwel altijd heel vriendschappelijk en open. Cliënten vertrouwen hun hulp. Vaak weet de hulp zelfs meer dan de eigen kinderen. De vraag waar wij dan tegenaan lopen is: waar leg je de grens? Help je iemand met zijn vertrouwelijke post? Organiseer je voor iemand die zich eenzaam voelt dat er wekelijks een vrijwilliger

over de vloer komt om een potje Scrabble te spelen? Organiseren dat hiervoor vrijwilligers en mantelzorgers worden ingezet, zou een heel vanzelfsprekende uitbreiding van onze diensten zijn. Wij kennen immers het netwerk rondom de cliënt al vrij goed.” Dat komt vooral door de continuïteit die Tzorg cliënten biedt. Als mensen dagelijks zorg nodig hebben, krijgen ze meerdere verzorgenden en/of verpleegkundigen over de vloer die vaak binnen tien minuten weer weg zijn. Terwijl de medewerk(st)er van Tzorg een vast gezicht is: iedere week dezelfde persoon. Smitskamp: “Juist daardoor wordt de band zo intensief. En dat is mooi, want de sociale component van het werk is heel belangrijk om vroegtijdig te kunnen helpen, zoals iemand stimuleren om naar de wekelijkse bingoavond in het buurthuis te gaan. Door hulp bij het huishouden en individuele begeleiding te combineren, kunnen kosten verder worden beperkt en blijft een cliënt dezelfde vertrouwde gezichten zien.”

Tzorg wil een deskundige, betrouwbare en innovatieve partner in de thuiszorg zijn. Het bedrijf voelt daarom de verantwoordelijkheid om de dienstverlening uit te breiden met begeleiding. Daarbij past het om de dienstverlening ook op een andere manier aan te bieden: niet meer volgens uurtje-factuurte maar als totaalpakket, als zorgarrangement dat past bij de ondersteuning die een cliënt nodig heeft om op een betaalbare wijze veilig en gezond thuis te blijven wonen.

Complexe planning

De medewerkers van Tzorg moeten zijn toegerust om de juiste begeleiding te bieden. Daarbij is het tegelijkertijd belangrijk dat ze niet overgekwalificeerd zijn voor het werk, want dan wordt de zorg te duur. Zie hier een van de grootste uitdagingen waarvoor de planners van Tzorg staan.

Om de planningen overzichtelijk te houden, deelt de organisatie het land op in regio's. In iedere regio werkt een 'setje' van een zorgcoördinator en een planner die meestal uit die regio komen. Waar de zorgcoördinator primair verantwoordelijk is voor

“Als je je personeelsplanning niet op orde hebt, doe je jezelf en je cliënten tekort”

de contacten met de gemeenten, zorgt de planner ervoor dat de juiste medewerker op het juiste moment bij de juiste cliënt is.

Daarvoor gebruikt de planner meerdere softwarepakketten. In SP-Expert van PlanningIT staan het rooster, de kwalificaties en de beschikbaarheid van medewerkers. De cliëntadministratie wordt gevoerd in EMIS van Pantheon Software. Deze beide informatiebronnen komen samen in CareWare, een pakket dat wordt geleverd door HelpLine, een partner van PlanningIT. Deze software maakt de planning en zorgt voor de financiële afhandeling, want de gerealiseerde uren moeten in overeenstemming zijn met de geplande uren, zodat Tzorg de geleverde zorg ook betaald krijgt.

“De processen lopen goed”, constateert Smitskamp. “Al willen we samen met onze ict-partners wel kijken of we het planproces nog verder kunnen digitaliseren. Hoe minder handwerk, hoe efficiënter. Bovendien is het bij een verregaande digitalisering makkelijker om te analyseren in welke gebieden we behoefte hebben aan welke competenties. Dan zien we bijvoorbeeld in één oogopslag in welke regio's we training moeten gaan aanbieden omdat we daar cliënten met begeleiding hebben of waar medewerkers misschien juist zijn overgekwalificeerd.”

Innovatie

Het geheim van het succes van Tzorg zit in een goede planning gecombineerd met innovatie, stelt Smitskamp. “Ik durf wel te stellen dat een goede personeelsplanning voor onze financiële gezondheid de nummer één prioriteit is. Als je hierop niet heel

scherp stuurt, gaat het in een oogwenk mis.”

Maar niet alleen voor het op orde houden van de financiën is dit cruciaal. Ook voor het leveren van kwaliteit van zorg. “Zoals ik al aangaf vinden wij het heel belangrijk dat dezelfde medewerker altijd bij dezelfde cliënt over de vloer komt en dat de medewerker de competenties heeft om de begeleiding te bieden die in dat geval nodig is. Tegelijkertijd willen we hoger opgeleide, en dus duurder medewerkers zo efficiënt en effectief mogelijk inzetten.”

Als je wilt dat hoger opgeleide medewerkers zoveel mogelijk tijd besteden aan de juiste cliënten, dan moet je kijken naar slimme manieren om dat te organiseren. “Neem beeldschermzorg: kunnen we cliënten op afstand begeleiding bieden zonder dat het afstandelijk wordt? Videocontact is een heel andere ervaring dan bellen, het is veel persoonlijker. En tegelijkertijd veel efficiënter dan persoonlijk langsgaan, je snijdt alle tijd die iemand onderweg is, weg en besteedt die tijd aan de cliënt. Voor goede thuisondersteuning zullen we bovendien steeds meer met andere organisaties samen optrekken.”

Dat goed georganiseerde processen en een strakke personeelsplanning in zo'n nieuwe toekomst nog belangrijker worden, staat als een paal boven water. Dat maakt dat Tzorg een slim softwaresysteem als SP-Expert nodig heeft om dit te kunnen ondersteunen. Smitskamp besluit: “Als je je personeelsplanning niet goed op orde hebt, doe je eigenlijk jezelf en je cliënten tekort.”