

## DE ZORG OP (Z'N) KOP!

'Als facility manager van zorgorganisatie Cordeyn heb ik net nieuwe ZLA's (Zorg Level Agreement) afgesloten met zowel het Hoofd behandelingen als met het Hoofd zorgverlening. Ik ben er wel blij mee want nu kan ik hen eindelijk eens in de gaten houden: leveren ze wel wat ik wil? Zijn ze wel proactief genoeg en is de behandeling marktconform? Leveren die verzorgers echte toegevoegde waarde in mijn primair proces? Komen de verbeterprogramma's op gang?

Ze zijn nu mooi verbonden aan mijn doelstellingen, waardoor ik meer slagkracht krijg in het comfortabel laten wonen van mijn ouderen. Natuurlijk hoop ik dat ze het goed doen, want dat scheelt een hoop gezeik en gedoe. Maar ja, als het echt niet wil lukken, dan beroep ik mij op mijn integrale verantwoordelijkheid en eis ik bij de raad van bestuur dat de gedwongen winkelnering eraf gaat: dan ga ik zelf wel de boer op voor goede zorg en behandeling'.

Is dit de nieuwe natte droom van de huidige facilitair manager in de zorg? Of de nachtmerrie van de zorgmanager? Eigenlijk hoop ik dat dit soort dromen binnenkort tot het verleden behoort. En droom ik zelf dat ook de werkelijkheid van de doorgeschooten 'interne klant-leverancier relatie', de vercommercialisering en interne verrekeningen, net als 'gedwongen winkelnering' tot

### Zijn SLA's, DVO's, PDC's en marktconformiteitstoetsen nog nodig?

het verleden gaan horen. En dat alle partijen met elkaar waarde creëren rondom de behoeften van de cliënt. Samen met de cliënt, zijn omgeving en met ieders expertise. Zonder eigen belang of positioneringskwesties, maar alleen verbonden in het belang van welzijn en gezondheid van de cliënt.

Zijn SLA's, DVO's, PDC's en de marktconformiteitstoetsen ten behoeve van de diverse PMC's en RVE's, BU's dan niet meer nodig? Zolang ze slechts ten dienste staan van de continuïteit van de organisatie (of van het management?) en ongewenst gedrag moeten voorkomen zou je het op z'n minst kunnen afvragen. En je heil eerder zoeken in een cultuurverandering dan in systeemaanscherping. De instrumenten kunnen goed gebruikt worden om proactief de toegevoegde waarde van de facilitaire dienst aan de dienstverlening rondom de cliënt te laten zien. En daarmee uitnodigen tot aanpassing, aanvulling en verbetering.

*Reageren? [Avannoppen@hetnet.nl](mailto:Avannoppen@hetnet.nl)*



**Arco van Noppen**

is eigenaar van R-Connect: verbinden met resultaat. Hij is bijna 25 jaar actief in het facilitaire domein binnen de gezondheidszorg.

