



THEMAMIDDAG

INTEGRATIE VAN ONDERSTEUNENDE DIENSTEN IN DE ZORG



Consonante Communicatie
we zijn allemaal medeklinkers
notenna
interim
PRO 468



basalt
De kracht van revalidatie



dichterbij
We dagen ieder mens uit
espria



gelre ziekenhuizen



Rode Kruis

Ziekenhuis



AGENDA



INTEGRATIE VAN ONDERSTEUNENDE DIENSTEN IN DE ZORG – EEN THEMAMIDDAG MET DISCUSSIE

- **13:00** **introductie USM-methode incl. casus Basalt Revalidatie** [Jan van Bon, voorzitter Stichting SURVUZ]
- **13:30** *vragen en discussie*
- **13:50** **casus Koninklijke Visio** [Martijn Wiedijk, manager Servicedesk Koninklijke Visio]
- **14:00** *vragen en discussie*
- **14:25** **casus Amaris Zorggroep** [Robert Jan van der Marck, manager I&A Amaris Zorggroep]
- **14:35** *vragen en discussie*
- **15:00** *koffie- en theepauze*
- **15:20** **casus ZINN** [Aryan de Leeuw, vml manager I&A ZINN - Zorgorganisatie In Noord-Nederland]
- **15:30** *vragen en discussie*
- **15:55** **casus Humanitas DMH** [Marcella van Kraaij, IV Ketenregisseur Humanitas DMH]
- **16:05** *vragen en discussie*
- **16:30** **samenvatting en vervolgstappen**
- **16:45** *borrel*





Introductie USM-methode

Jan van Bon



www.usm-portal.com

janv@nbon.nl



IEDERE SERVICEORGANISATIE KAN **IN CONTROL**
KOMEN VAN Z'N DIENSTVERLENING MET EEN
MANAGEMENTSYSTEEM VAN NIET MEER DAN VIJF
PROCESSEN EN ACHT WORKFLOWS.

MET DAT **STANDAARD** MANAGEMENTSYSTEEM ZIJN
ALLE ONDERSTEUNDE DIENSTEN TE **INTEGREREN**.



INTRODUCTIE USM



INTEGRATIE VAN ONDERSTEUNENDE DIENSTEN IN DE ZORG – EEN THEMAMIDDAG MET DISCUSSIE

- 1. WAT IS DE UITDAGING?**
- 2. WAT GAAT ER MIS?**
- 3. HOE ZIET EEN OPLOSSING ER UIT?**
- 4. WAT KAN USM DAAR AAN BIJDAGEN?**
- 5. WAT KAN EEN ZORGINSTELLING DAAR MEE?**

– casus Basalt Revalidatie (Marcel Schrauwen)



1

WAT IS DE UITDAGING?



DE KERNTAAK VAN IEDERE SUPPORT-GROEP



“Het **duurzaam** ondersteunen van **bedrijfstaken** met behulp van een passende **voorziening**”

DIENSTVERLENING



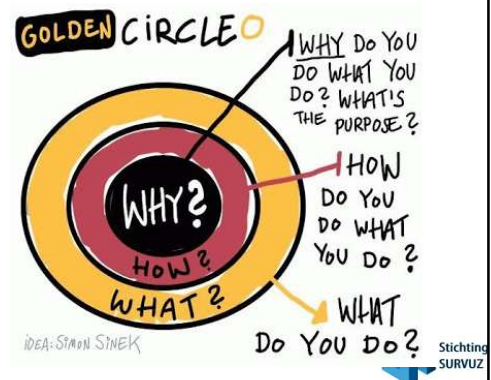


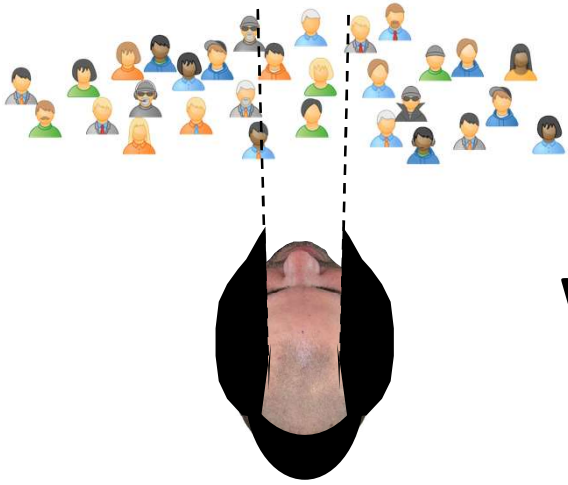

Dienstverleners hebben
OVERZICHT en **INZICHT** nodig
om hun werk goed te kunnen doen.

WELK TAAKGEBIED HÉÉFT DIE HELICOPTERVUEW?

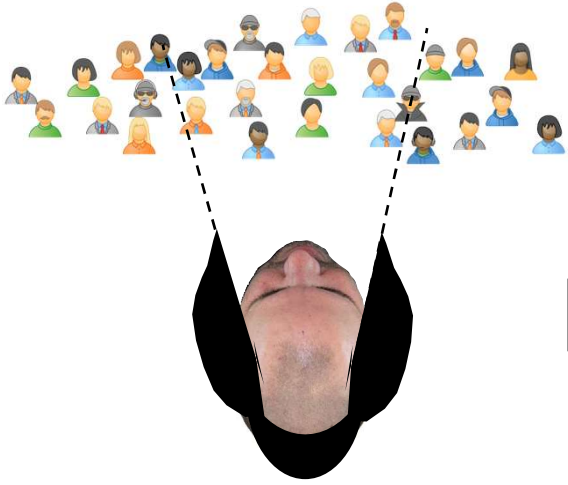




- Iedereen kan wel vertellen **WAT** hij doet...
- Sommigen beheersen ook **HOE** ze dat doen...
- Weinigen focussen op **WAAROM** ze dat doen...




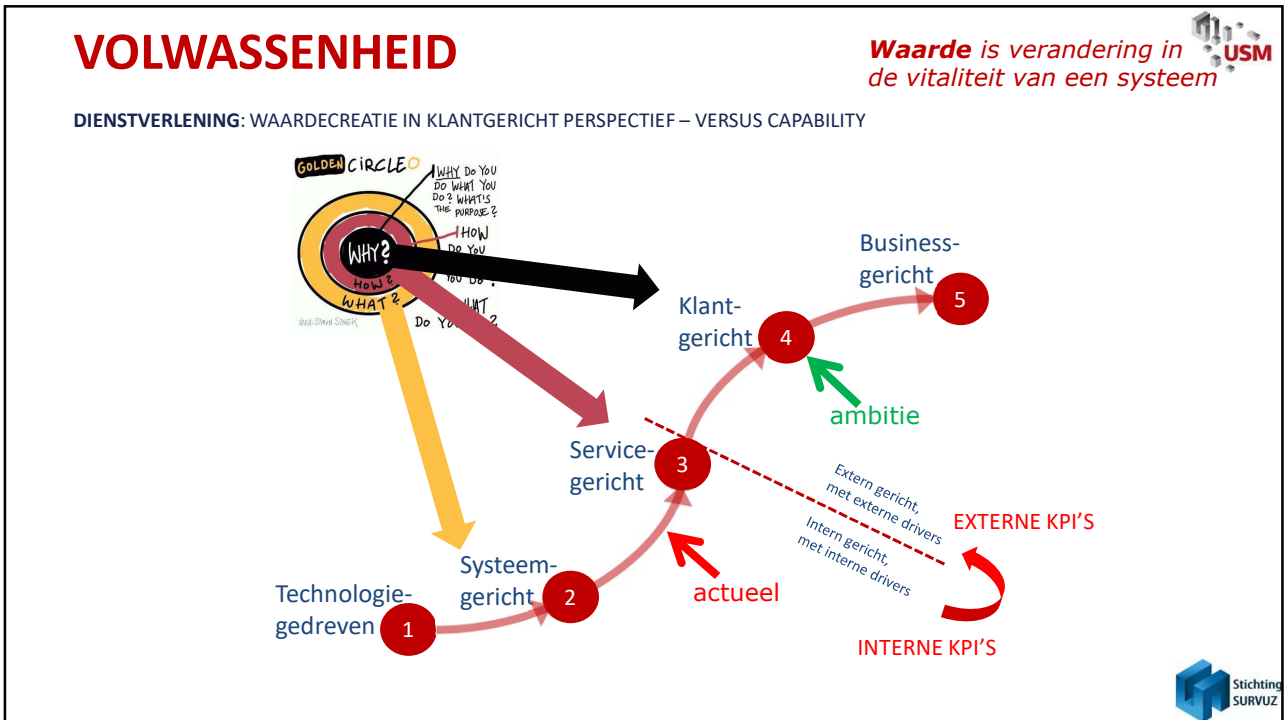
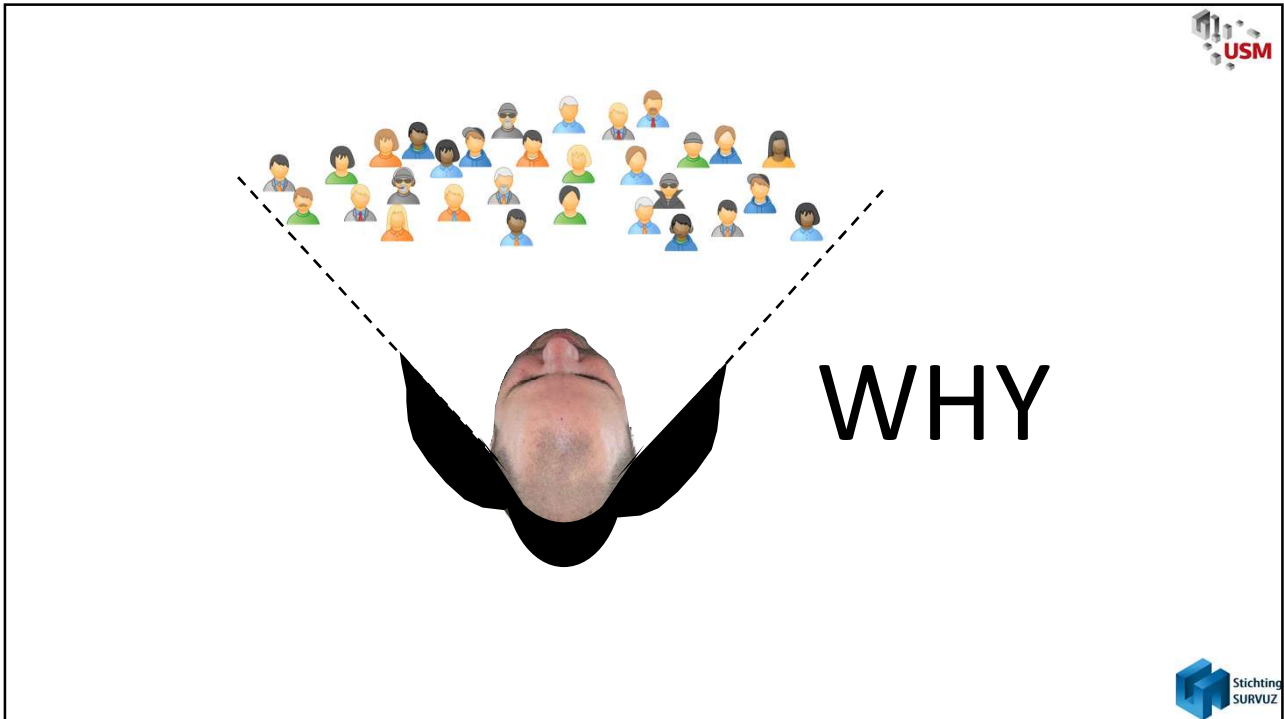


WHAT



HOW





2

WAT GAAT ER MIS?

WAT GAAT ER MIS?

En dat geldt voor elk van die taakgebieden:

Er gaan steeds *dezelfde* zaken mis....



**JE SERVICES ZIJN NIET DUIDELIJK
EN JE DOET NIET WAT DE KLANT WIL.**



WAT GAAT ER MIS?

Er gaan steeds *dezelfde* zaken mis....

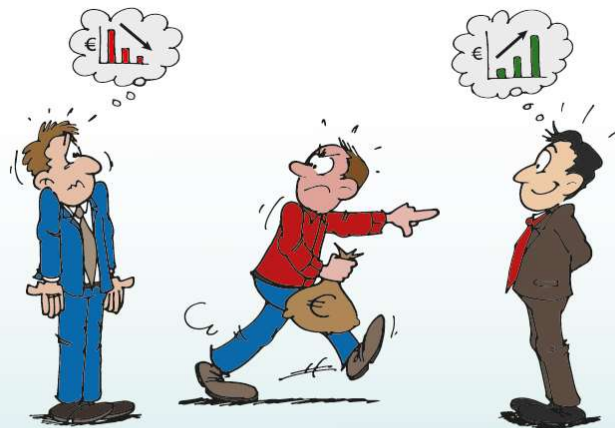


**ER IS GEDEE OVER SERVICEOVEREENKOMSTEN
EN OVER SERVICERAPPORTAGES.**



WAT GAAT ER MIS?

Er gaan steeds *dezelfde* zaken mis....



**DE KLANT DREIGT MET OUTSOURCING
VANWEGE DE KOSTEN.**



WAT GAAT ER MIS?

Er gaan steeds *dezelfde* zaken mis....



**DURE TOOLS LEVEREN
TE WEINIG ONDERSTEUNING**



WAT GAAT ER MIS?

Er gaan steeds *dezelfde* zaken mis....



JE HEBT ELKE KEER DEZELFDE PROBLEMEN.



WAT GAAT ER MIS?

Er gaan steeds *dezelfde* zaken mis....



USM

**IEDEREEN WERKT HARD
MAAR HET BLIJFT EEN CHAOS.**

Stichting
SURVUZ

WAT GAAT ER MIS?

Er gaan steeds *dezelfde* zaken mis....



USM

**JE RICHT EEN SHARED SERVICE CENTER IN, MAAR...
JE KRIJGT DE BLOEDGROEPEN NIET OP ÉÉN LIJN.**

Stichting
SURVUZ

ZORGVISIE

21 NOV 2019

Ict kan zorg in Nederland naar hoger niveau brengen

Ict is niet meer weg te denken uit de zorg. Dat schrijft Eddy van de Werken, productmanager bij Centric en voorzitter van OIZ, in Zorgvisie ICT magazine.

[Bewaren](#)



Laat ik met de deur in huis vallen: ict kan de zorg in Nederland naar een hoger niveau brengen. Het is ook niet meer weg te denken uit de zorg. Als het gaat om oplossingen voor problemen en uitdagingen in informatieverwerking, dan kijken veel partijen graag naar ict-leveranciers. Of het nu gaat om hrm, financiële verantwoording of het primaire proces en logistieke zorgtaken – ict is niet meer weg te denken uit de zorg.

USM

Stichting SURVUZ

ZORGVISIE

Lees meer over Engage

HOME ARTIKELEN ▾ RAPPORTEN THEMA'S CONGRESSEN ACADEMY VACATUUR

HOME / ACTIZ WIL EINDE MAKEN AAN ACHTERSTAND DIGITALISERING OUDERENZORG

21 NOV 2019

RAPPORT


Actiz wil einde maken aan achterstand digitalisering ouderenzorg

De verpleeghuiszorg en de thuiszorg staan de komende jaren voor grote uitdagingen die zonder digitalisering niet zijn op te lossen. Brancheorganisatie Actiz zet in het Visiedocument Digitaal denken en doen 2019-2020 uiteen hoe dit probleem aan te pakken.

Over twintig jaar kent Nederland

USM


Stichting SURVUZ

ZORGVISIE HOME vvt jeugd cao 

HOME / ACTI **actiz** thema


21 NOV
Ac
te
ZO
De v
grot
Brat
den.
Over

Home > thema's > informatisering > Visie: Digitaal denken en doen 2019-2022

Informatisering delen 

Visie: Digitaal denken en doen 2019-2022

De zorg is sterk in beweging en als vereniging van zorgorganisaties zijn wij voortdurend bezig ons aan te passen en te beoordelen of onze visie nog valide en toekomstbestendig is. De transitie is vol in gang en de dilemma's waar wij voor staan zijn enorm. Het aantal ouderen neemt fors toe de komende twintig jaar, de zorgvraag stijgt en de zorgvragen zelf worden complexer, de beschikbare middelen zijn schaars en de personele tekorten lopen sterk op. Doorgaan op de huidige voet is vastlopen, blijven denken en doen vanuit het bestaande maakt de zorg die ActiZ-leden leveren niet toekomstbestendig.



MODERNE UITDAGINGEN IN ALLE SECTOREN

TURBULENTIE NEEMT TOE

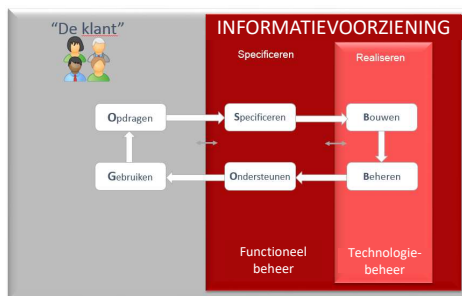
- Toenemende **integratie** van facilitaire taakgebieden
- **Afhankelijkheid** van IT neemt steeds meer toe
- **Complexiteit** neemt hand over hand toe

Dat vereist steeds meer
management- en regievaardigheden...



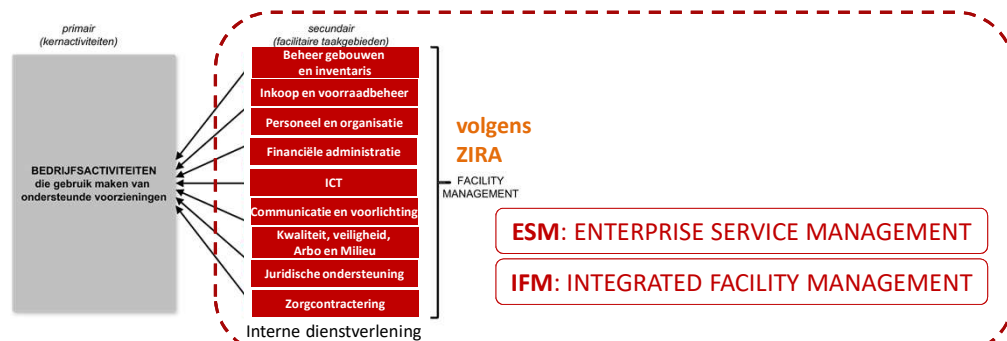
DE UITDAGING - ICT

“Hoe zorg je ervoor dat **alle ICT-medewerkers** efficiënt leren samenwerken t.b.v. het ontzorgen van de business?”



DE UITDAGING

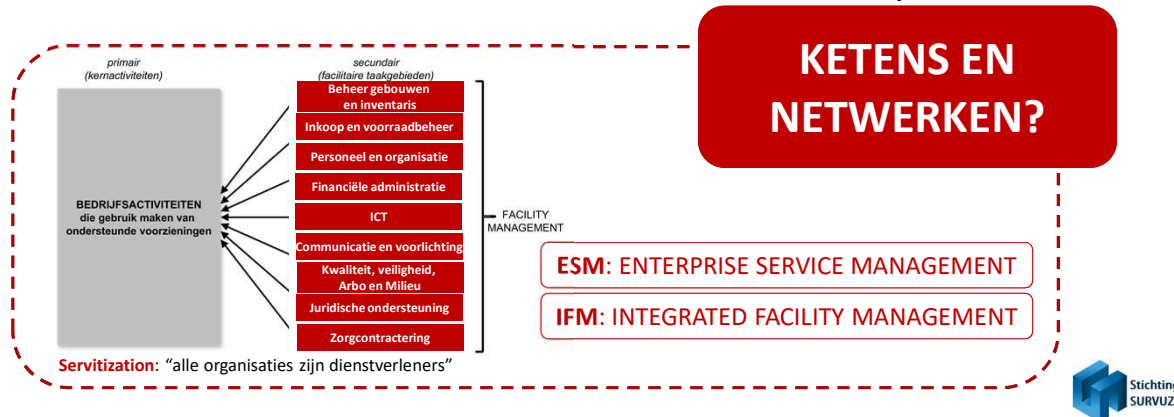
“Hoe zorg je ervoor dat **alle support-teams** efficiënt leren samenwerken t.b.v. het ontzorgen van de business?”





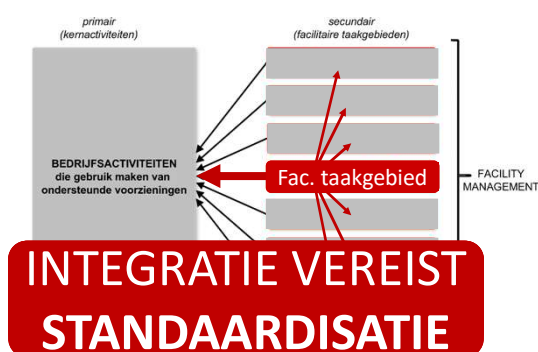
DE UITDAGING –UITGEBREID

“Hoe zorg je ervoor dat **de hele organisatie** duurzaam leert samenwerken t.b.v. het maximaliseren van de prestatie?”



DE PRAKTIJK: EILANDEN

“Ieder taakgebied bekijkt de wereld vanuit z’n eigen geïsoleerde perspectief.”



Sub-optimalisatie



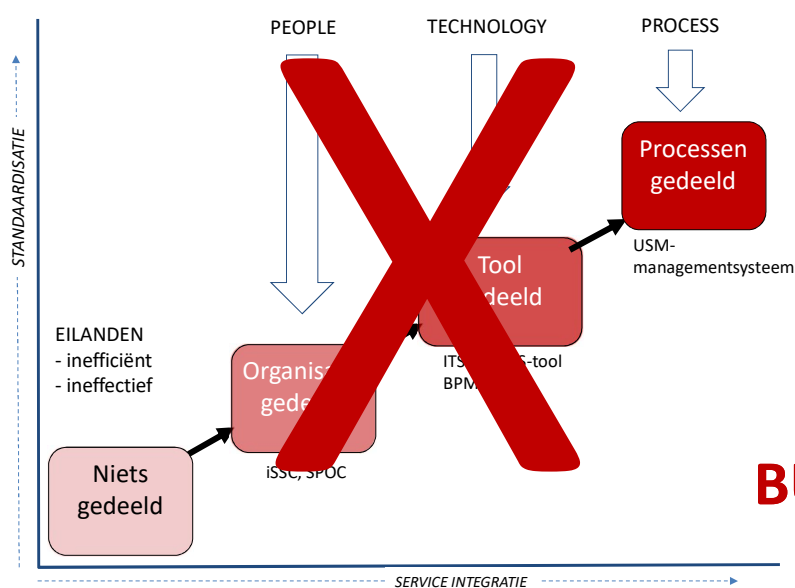
- beperkt effectief
- beperkt efficiënt
- **NIET DUURZAAM**



3

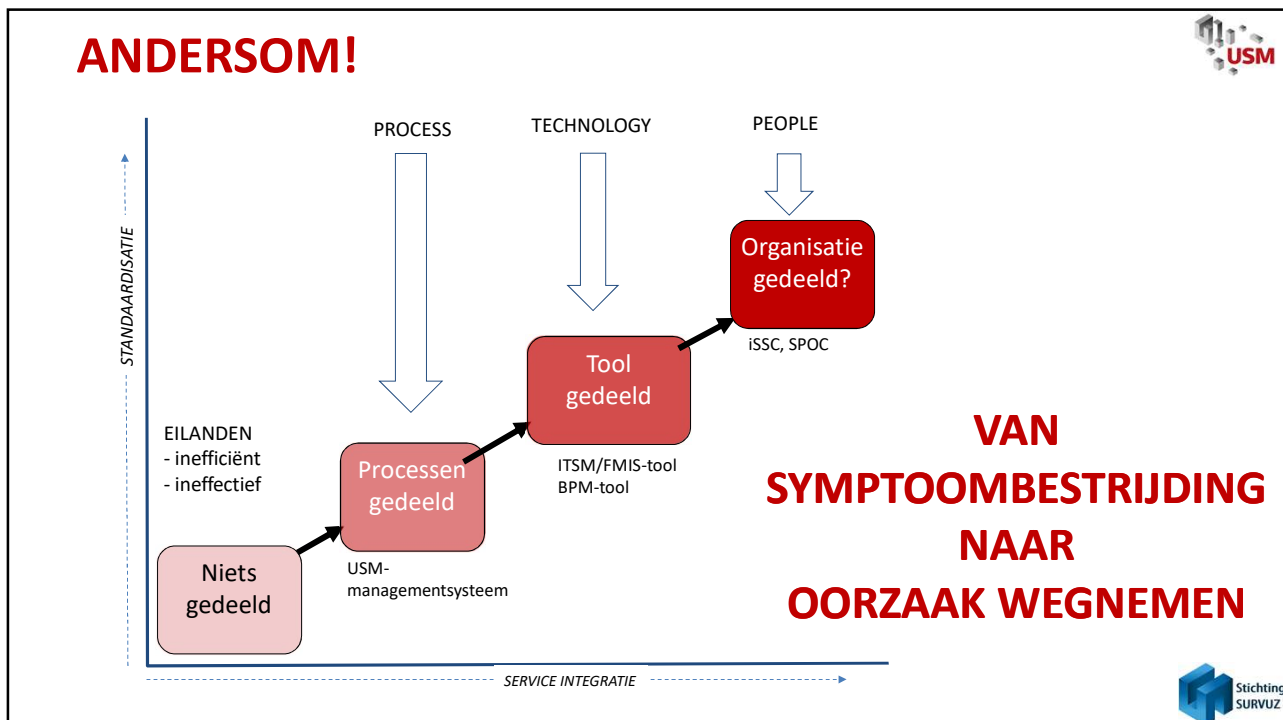
HOE ZIET EEN OPLOSSING ERUIT?

WAAR BEGIN JE MET STANDAARDISEREN?



**POETSEN
AAN DE
BUITENKANT!**





Dat vereist een gestructureerde aanpak:

Iedere organisatie kan in control komen van z'n dienstverlening, met een managementsysteem van slechts vijf processen en acht workflows.





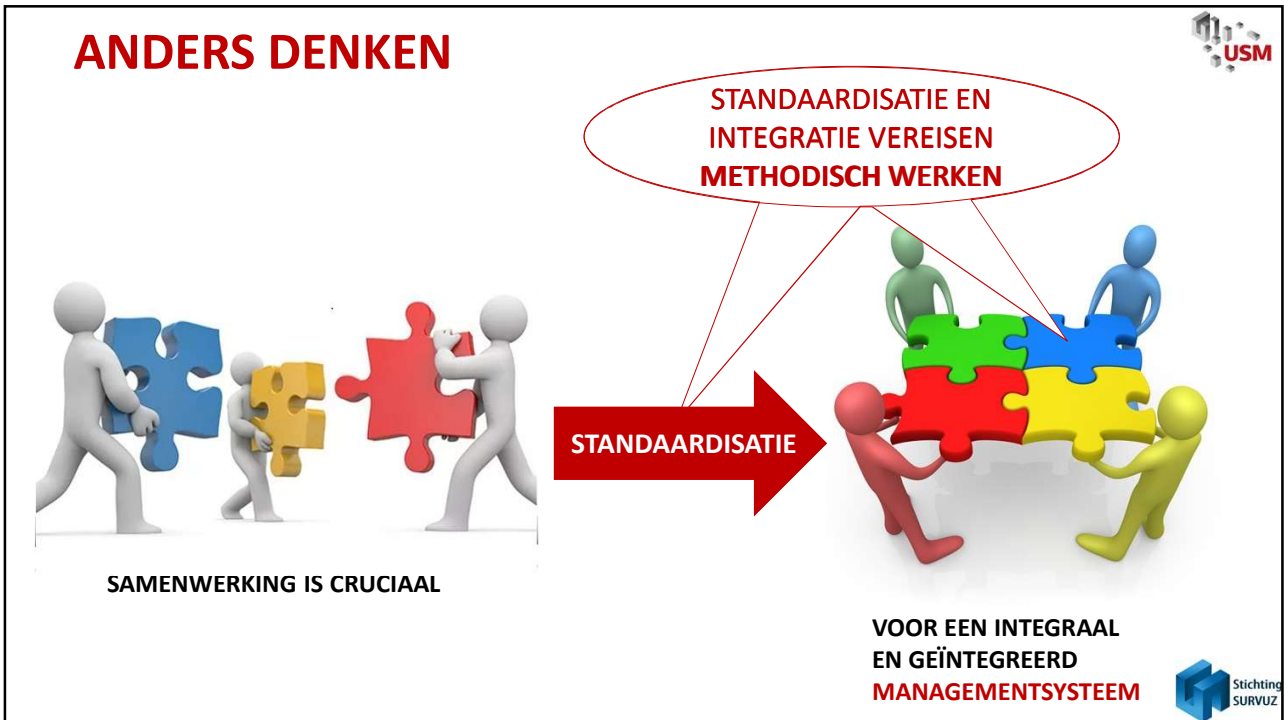
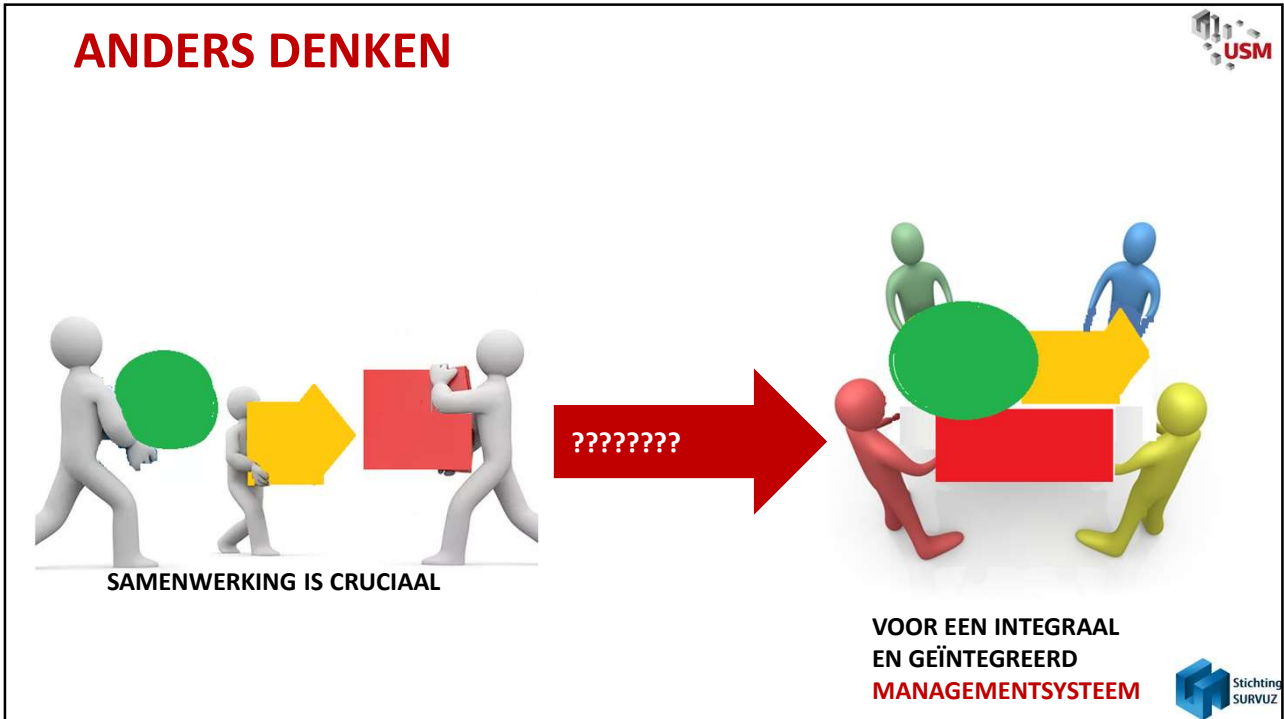
Iedere organisatie kan in control komen van z'n dienstverlening, met een managementsysteem van slechts vijf processen en acht workflows

DIE STANDAARDISATIE VEREIST EEN METHODISCHE WERKWIJZE EN DUS EEN **SERVICEMANAGEMENT-ARCHITECTUUR**



We cannot solve our problems with the same thinking we used when we created them.

[Albert Einstein]





STELLING

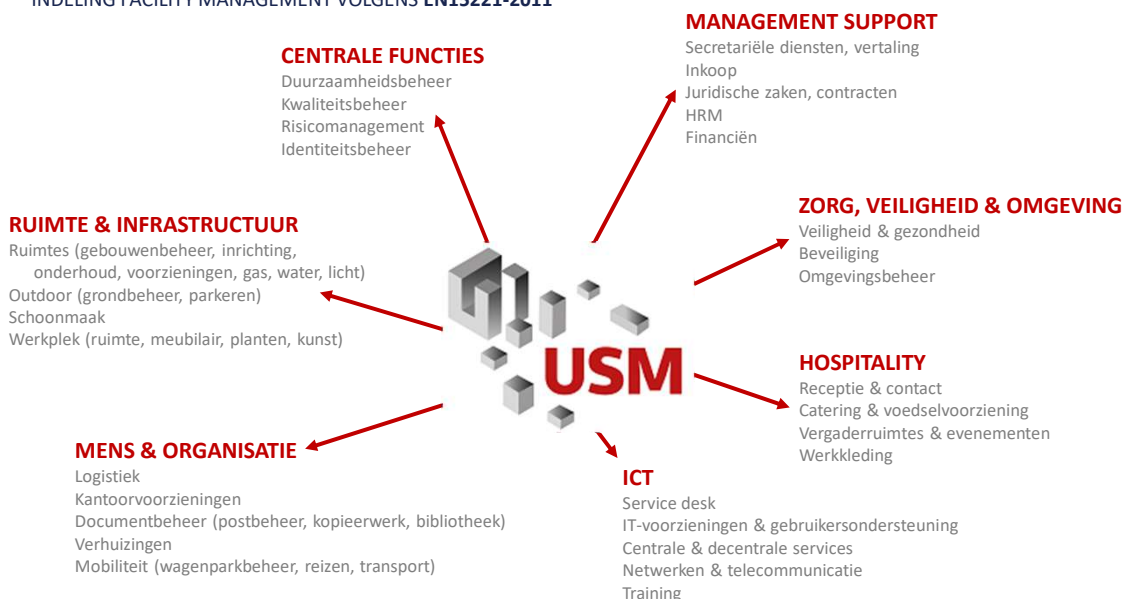
“Zo lang medewerkers en teams (*oplossgroepen*) niet vanuit **samenwerking** en **integratie** denken, maar als **eilanden** blijven functioneren en eigen oplossingen blijven bedenken, kost iedere oplossing teveel energie, teveel tijd en teveel euro's.”



DAT GELDT VOOR ALLE FACILITAIRE TAAKGEBIEDEN

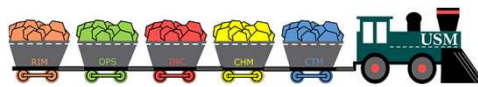


INDELING FACILITY MANAGEMENT VOLGENS EN15221-2011





Een universeel managementsysteem: is simpel...

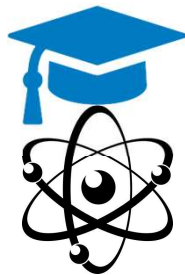


Een universeel managementsysteem: is eenvoudig leerbaar...

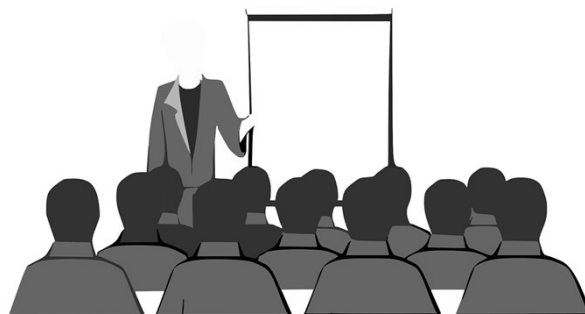




**Een universeel managementsysteem:
is wetenschappelijk verantwoord...**



**Een universeel managementsysteem:
leer je al op school...**





**Een universeel managementsysteem:
is eenvoudig toepasbaar...**



**Een universeel managementsysteem:
heeft een ruime gereedschapskist...**





**Een universeel managementsysteem:
wordt gedragen door experts...**



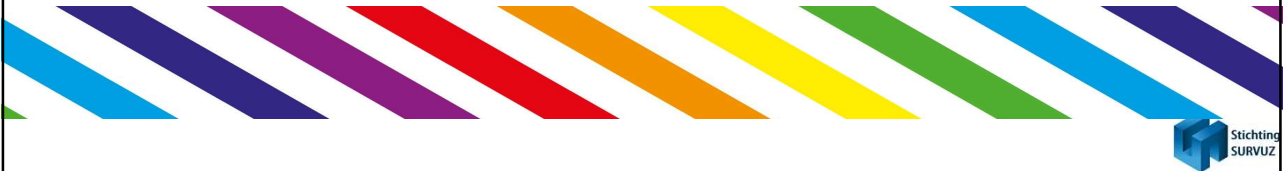
Een universeel managementsysteem:

is out-of-the-box...





**Een universeel managementsysteem:
omvat alle betrokken TAAKGEBIEDEN...**



**Een universeel managementsysteem:
is LEGO, zodat je er ketens en netwerken mee
kunt bouwen...**



4

WAT KAN USM DAAR AAN BIJDRAGEN?

USM – UNIVERSEEL SERVICEMANAGEMENT



STICHTING SURVUZ: BEHEERDER VAN DE USM-METHODE



- ondersteunt en stimuleert de verbetering van **dienstverlening**
- ontwikkelt daarvoor **methoden & instrumenten** die dienstverleners kunnen gebruiken bij de verbetering van hun prestaties





7. BIJZONDER?

1. WAT IS HET?

6. KOSTEN?

2. WAAROM USM?


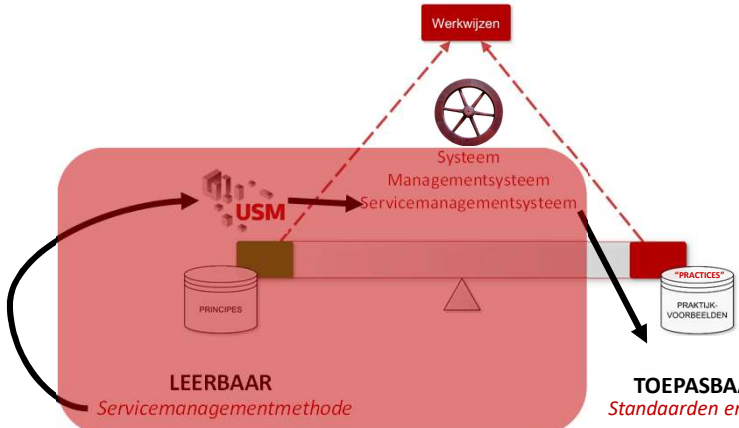
5. RESULTAAT?

3. VOOR WIE?

4. HOE PAS JE HET TOE?





1. WAT: PRINCIPES VERSUS PRACTICES

The diagram illustrates the Service Management Architecture. It features a central red box labeled 'SERVICEMANAGEMENTSISTEEM' containing 'USM' and 'PRINCIPES'. Above it is 'System Managementsysteem' and 'Werkwijzen'. Below it is 'LEERBAAR Servicemanagementmethode'. To the right, 'TOEPASBAAR Standaarden en normen' includes 'PRACTICES' and 'PRAKTIEK-VOORBEELDEN'. Various standards and logos are listed: ZIRA, Nictiz, RDG, RDC, ISO 41000, NEN 7510, ISO 27001, ITIL, NEN 15221, Dev, Ops, NIST, ASL, BSL, and SAANS.

SERVICE MANAGEMENT ARCHITECTUUR





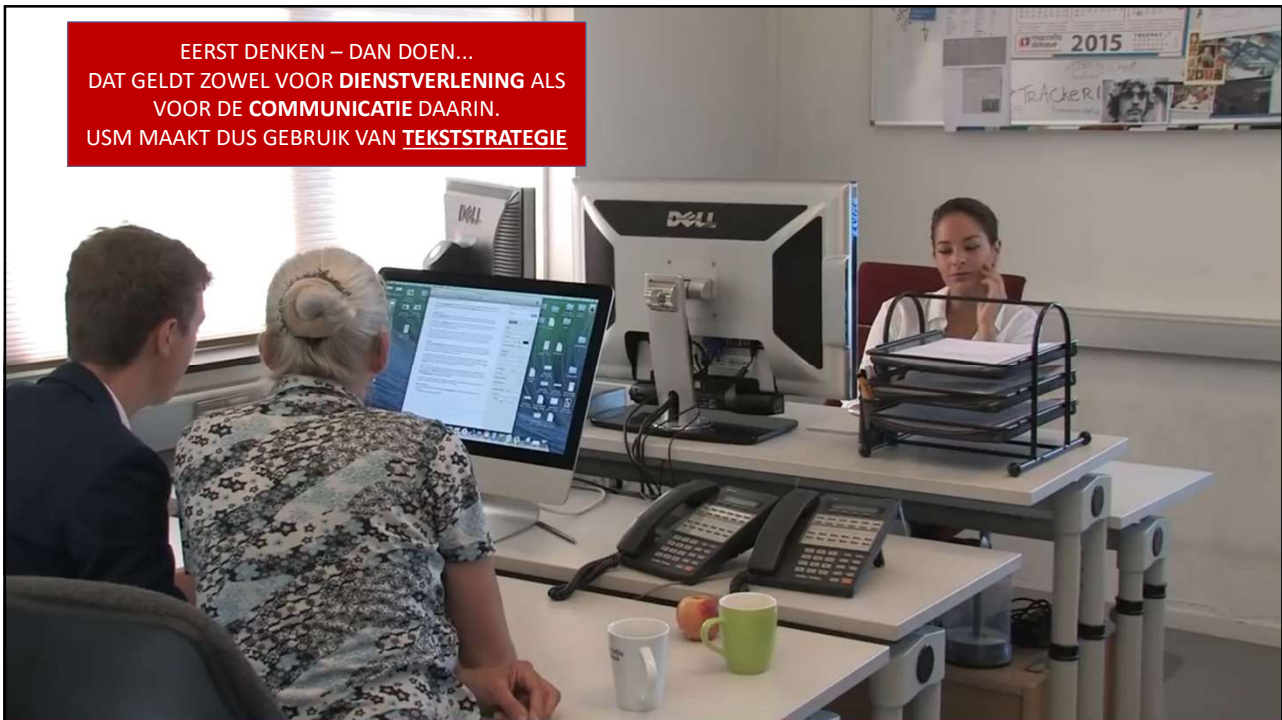
HOE WERKT DAT DAN?

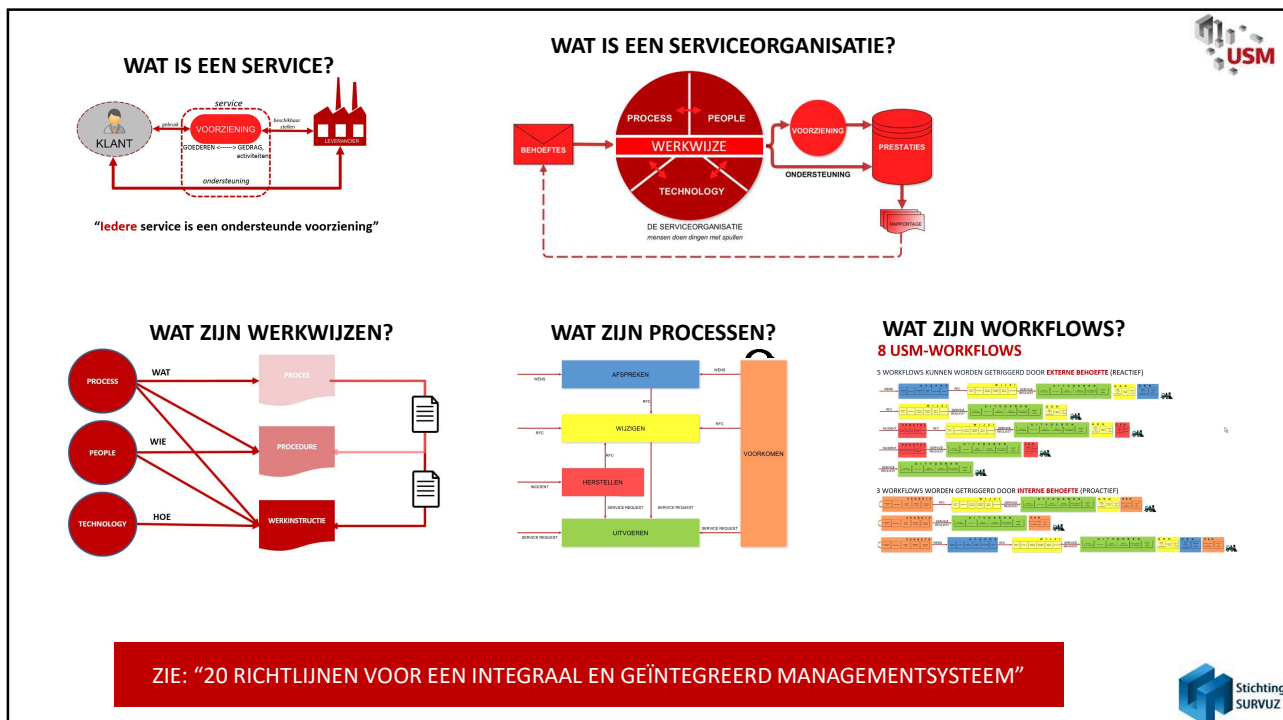
METHODISCH & SYSTEMATISCH,
OP BASIS VAN PRINCIPES EN EEN ARCHITECTUUR

EERST DENKEN – DAN DOEN...



EERST DENKEN – DAN DOEN...
DAT GELDT ZOWEL VOOR DIENSTVERLENING ALS
VOOR DE COMMUNICATIE DAARIN.
USM MAAKT DUS GEBRUIK VAN TEKSTSTRATEGIE





2. WAAROM USM?

De USM-methode helpt een dienstverlener om de **dienstverlening onder controle** te krijgen met een eenvoudig maar slim **managementsysteem**.



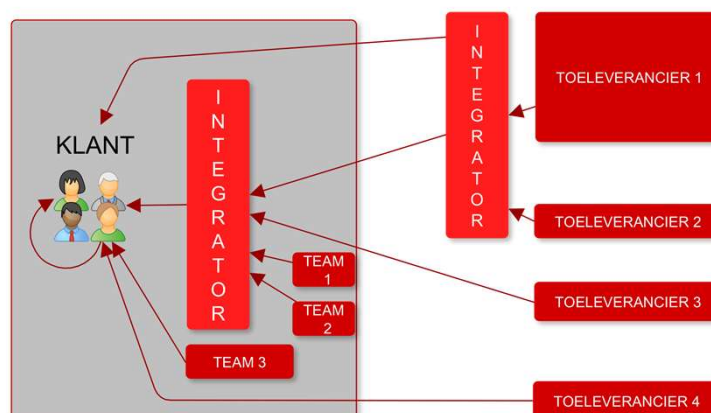
3. VOOR WIE IS USM BEDOELD?

USM is in te zetten bij **dienstverleners** (organisaties en afdelingen) **in alle disciplines**, van IT tot zorg, van gebouwenbeheer tot beveiliging, van netbeheerder tot overheid.

*Het is niet het dagelijks werk van de organisatie om zo'n gestructureerde benadering zelf te ontwikkelen. USM is de **standaard** daarvoor.*

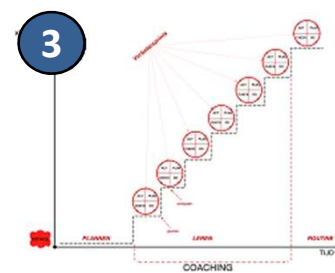


ONGEACHT DE POSITIE IN DE KETEN



4. HOE VOER JE USM IN?

3 opties....



Uitgangspunt: je leert het zélf toepassen

Stichting
SURVUZ

5. WAT LEVERT USM OP?

1. de servicemanagement-**architectuur** van de serviceorganisatie
2. een integraal en geïntegreerd, standaard **managementsysteem**, voor:

- betere afspraken met klanten
- betere inrichting van de serviceorganisatie
- gestandaardiseerde werkwijzen o.b.v. 5 processen en 8 workflowtemplates
- optimale integratie van People, Process en Technology in de hele organisatie
- een betere inrichting van de tool (ITSM/FMIS voor ESM/IFM)
- betere kwaliteit van de geleverde voorzieningen
- betere ondersteuning aan klanten
- betere serviceprestaties
- betekenisvollere rapportages
- meer grip op de organisatie
- tevredener klanten
- service & customer excellence

Stichting
SURVUZ

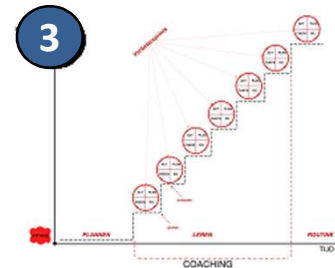
6. WAT KOST USM?



€40



training



coach

In alle gevallen: de *interne* verbeterkosten



7. WAT MAAKT USM BIJZONDER?

- *Principes* i.p.v. *practices* => USM is eenvoudig **leerbaar**
- *Methodisch* => USM is **overal inzetbaar**
- *Holistisch* => USM is **integraal** en **geïntegreerd**
- *Simpel, non-profit* => USM heeft **lage kosten**, voor iedere beurs
- *Schaalbaar* => voor 2.000 mdws maar ook voor team van 10





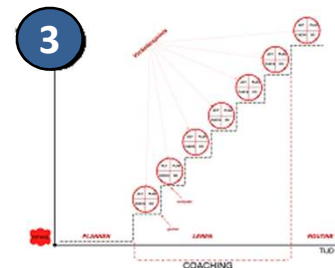
IS DAT ECHT ZO BIJZONDER?



bekende gebruikers



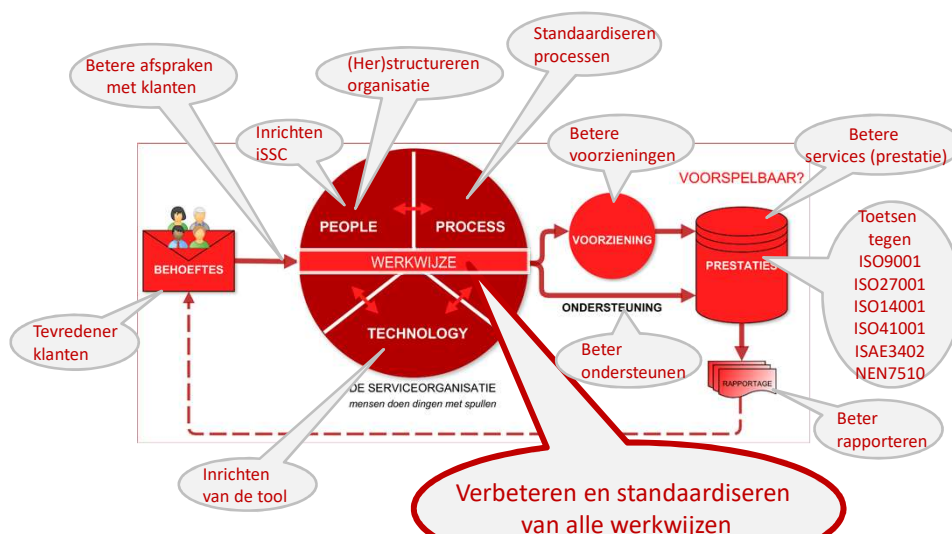
WELKE AANPAK KIEZEN JULLIE?



5

WAT KAN EEN ZORGINSTELLING MET USM?

WAAR KUN JE USM VOOR GEBRUIKEN?





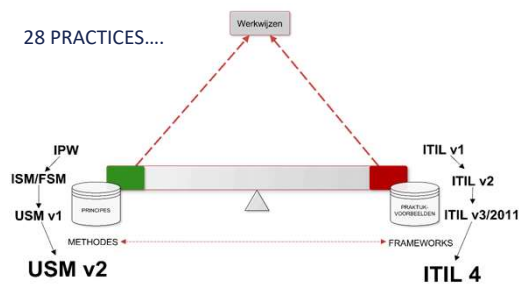
Beschikbaar voor USM-gebruikers:

- USM-procesmodel met processpecificaties
- De USM-workflowtemplates
- Templates voor meldingen
- Schema's voor impact/urgentie/prioriteiten
- Alle USM-figuren
- Template voor RACI-matrix
- Handreikingen voor verdiepingen

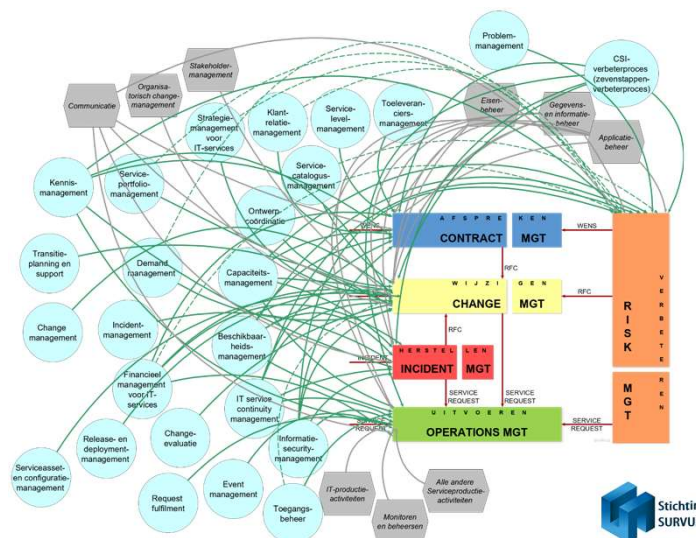


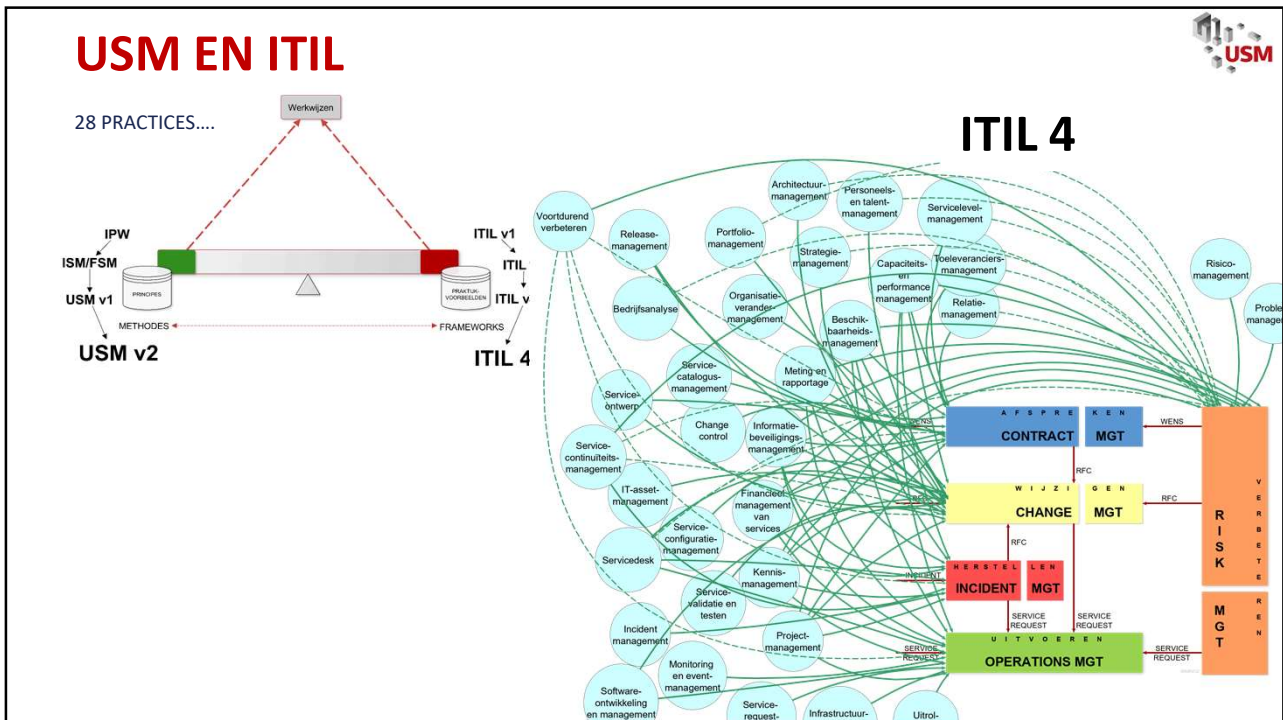
USM EN ITIL

28 PRACTICES....



ITIL V3





USM EN ITIL: EEN UITSTEKENDE COMBINATIE

PRINCIPES EN PRACICES ZIJN COMPLEMENTAIR

Voor **ESM** heb je meer nodig dan ITIL biedt...

Voor ASL & BiSL geldt hetzelfde...

Voor ZIRA, RDG en RDC geldt hetzelfde...

Voor LEAN geldt hetzelfde...

Voor NEN7510 geldt hetzelfde...

Stichting SURVUZ

USM EN ITIL: EEN UITSTEKENDE COMBINATIE



PRINCIPES EN PRACICES ZIJN COMPLEMENTAIR

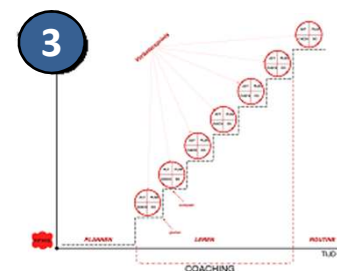
Voor **ESM** heb je meer nodig dan ITIL biedt...

Eén uniforme bouwsteen voor een
geïntegreerd managementsysteem:

USM = LEGO



WELKE AANPAK KIES JIJ?



**WELKE VRAGEN MOETEN DAARVOOR NOG
WORDEN BEANTWOORD?**

