



CASE: FRONTOFFICE VOOR V&V ORGANISATIE

ONDERSTEUNING BIJ:

Voor verschillende ouderenzorg organisatie ondersteuning geboden bij het ontwikkelen en het opzetten van een Frontoffice.

Opdrachtgevers:

MT zorgorganisatie en/of Bestuur

DE VRAGEN

De vragen die voorliggen zijn:

- Goed herkenbaar en bereikbaar voor cliënten en verwijzers.
- Cliënten en verwijzers snel en goed informeren en helpen.
- Door de kwaliteit van de service een stevige relatie opbouwen.

WERKWIJZE

In eerste instantie wordt er met een kernteam vanuit de organisatie een ontwerpplan ontwikkeld.

Het kernteam bestaat uit de manager van het huidige servicebureau, een opname consulent, een medewerker planning en een MT lid als interne projectleider voor de juiste organisatieboring.

Bij specifieke onderwerpen worden steeds medewerkers van de organisatie bij het proces betrokken.

TE ONTWIKKELEN

Belangrijke elementen uit de plannen om te ontwikkelen zijn;

- informatie en advies kunnen bieden aan zowel zorgvragers als professionals uit de keten.
- introductie van (potentiële) cliënten door kennis te maken met de organisatie.
- eerste vraagverduidelijking, de vraag achter de vraag achterhalen.
- bemiddeling door matchen van vraag en aanbod.
- (assisteren bij) aanvragen van indicaties.
- wachtlijstbegeleiding
- onderhouden relatie met (potentiële) cliënten, externe verwijzers en medewerkers

BPR METHODIEK

Het kernteam heeft gewerkt volgens de Business Proces Redesign methodiek. Deze methodiek is gericht op het radicaal herontwerpen van bedrijfsprocessen, met als doel een grensverleggende verbetering van effectiviteit en efficiëntie van deze processen.

VAN PLAN NAAR REALISATIE

Als aanjager van buiten de organisatie is het mogelijk om de plannen om te zetten in een daadwerkelijk operationeel Cliëntbureau of Servicebureau waar verwijzers en cliënten terecht kunnen voor al hun zorgvragen.

Voor twee organisatie wordt naast het business plan ook ondersteund bij de implementatie van het plan.

Wilt u meer weten over deze projecten?
neem dan contact met ons op.

