

Van twee kanten bekeken

Hoe Koraal en leveranciers het melden van technische defecten en storingen samen gaan verbeteren

Koraal organiseerde onlangs een bijeenkomst met verschillende leveranciers én medewerkers die betrokken zijn bij het proces rondom het melden van technische defecten en storingen. Doel: ervaringen uitwisselen en met elkaar in gesprek gaan om tot een nog betere samenwerking te komen. Paul Van Kan, manager Facilitair en Vastgoed: "Leveranciers en zorgmedewerkers hebben hierdoor meer inzicht in en begrip gekregen voor elkaars positie in het proces. Dat is de belangrijkste opbrengst van de bijeenkomst. De vervolgstap is dat er oplossingen komen, zodat meldingen over technische defecten en storingen op korte termijn doelmatiger worden opgepakt."

→ Paul Van Kan, manager Facilitair en Vastgoed

Tijdens de bijeenkomst werden ervaringen uit de praktijk uitgewisseld. Naast wederzijds begrip leverde dit ook veel verbeterpunten op. Erik Wieringa was één van de deelnemers. Hij is klantmanager bij de firma Heijmans, waar dagelijks elektrotechnische storingen van Koraal binnenkomen. "Contractpartners willen graag weten hoe de dagelijkse praktijk er bij een klant als Koraal uitziet", licht hij toe. "Andersom wil Koraal ook graag weten hoe een melding of storing wordt opgepakt bij een leverancier. Het uitwisselen van deze

informatie stelt ons in staat om processen te stroomlijnen. Daardoor wordt de kwaliteit van ons werk beter en de doorlooptijd korter. En dat komt uiteindelijk weer ten goede aan de cliënten van Koraal."

De ervaring van leveranciers is dat technische meldingen - die door zorgmedewerkers worden ingevoerd via het systeem TOPdesk - vaak niet volledig zijn. Daardoor blijven meldingen vaak hangen in de workflow of kunnen leveranciers - als ze eenmaal ter





plekke zijn - een defect niet meteen oplossen omdat ze bijvoorbeeld niet uit de melding konden afleiden welk materiaal ze mee moesten nemen. Daarnaast valt op dat aan veel meldingen het etiket 'spoed' wordt meegegeven. Maar als alles spoed is, verliest die term al gauw de ware betekenis. Pierre van Proemer, senior groepsbegeleider bij Maasveld, begrijpt het probleem van de leveranciers. Maar hij, de zorg, zit ook met een vraagstuk. Tijdens de bijeenkomst maakte Pierre op een indringende manier voor de leveranciers inzichtelijk hoe zijn werk er in de dagelijkse praktijk uitziet.

"Ik heb uitgelegd dat wij ook prioriteiten stellen in ons werk. Als een lamp kapot gaat, terwijl ik voor de ene cliënt boterhammen aan het smeren ben, de andere cliënt moeilijk gedrag vertoont en ergens anders nog iemand onder de douche staat, dan heeft die kapotte

lamp voor mij niet de hoogste prioriteit. Als ik vervolgens na het verrichten van een aantal administratieve taken en het opstellen van de dagrapportage aan het einde van de werkdag nog vijf minuten over heb, dan voer ik óók nog een melding van de defecte lamp in. En ja, het kan dan voorkomen dat die niet helemaal volledig is. We hebben daar in het primaire zorgproces niet altijd tijd voor. Het heeft in elk geval niet de hoogste prioriteit."

Leveranciers waren onder de indruk van het verhaal van Pierre, maar gaven tegelijkertijd aan dat ze hun werk niet op de gewenste manier kunnen uitvoeren wanneer Koraal geen heldere opdrachten verstrekt. "Daarom gaat de manier van werken rondom het melden van technische defecten en storingen veranderen", licht Paul Van Kan toe. "Wat Pierre aangeeft, is dat de zorg veel meer behoefte heeft aan ondersteuning op locatie. Wij waren al bezig

om te onderzoeken hoe we TOPdesk op korte termijn beter kunnen inrichten. Wat wij verder gaan doen, is de technische diensten in alle regio's opnieuw inrichten. Medewerkers van de technische diensten worden veel meer procesbegeleiders. Zij krijgen veel specifieker de functie van intermediair tussen de Service-organisatie, de externe partijen en de zorg."

"Het is belangrijk dat er de komende maanden uitvoering wordt gegeven aan de ideeën", zegt Erik Wieringa. "Zodat de mensen in de zorg zien en merken dat zaken verbeteren." Paul Van Kan: "Ik ben blij met de bewustwording die de bijeenkomst met leveranciers en Koraal-medewerkers heeft opgeleverd. We gaan aan twee kanten werken aan het optimaliseren van processen, zodat we technische defecten en storingen doelmatiger kunnen oplossen." ■