

- 1. Inleiding**
- 2. Samenwerking**
- 3. Communicatie**
- 4. Digitaal**
- 5. Zorgverzekeraars**
- 6. ICT**
- 7. Werkgroepen**
- 8. Kwaliteitssysteem**
- 9. Visie op**

Inleiding

Voor u ligt het nieuwe beleidsplan van FysioCompany voor de komende 5 jaar. In vergelijking met het vorige 5 jarenplan vallen een paar zaken op;

er ligt een duidelijker relatie met de missie, visie en strategie voor de komende jaren.

de hoofdstukken van het beleidsplan komen voort uit een duidelijke SWOT-analyse

er is weliswaar gekozen voor een 5 jarenplan met dezelfde hoofdstukken/onderwerpen, maar het resultaatgebied voor de lange termijn wordt bewust niet ingevuld. We zijn ons terdege bewust van de vele iteratieve processen die in de zorg spelen.

er wordt getracht om het resultaatgebied van het lopende jaar te koppelen aan de gevolgen die dit heeft voor de begroting

de organisatie heeft een bewuste keuze gemaakt om afscheid te nemen van de commissies als stuwende kracht binnen de organisatie. We hopen met het RVT-model tezamen met het instellen van werkgroepen de slagkracht van de samenwerking te vergroten.

de vorige verandering doet een belangrijk appel op interne communicatie, teneinde een ieder betrokken te laten blijven bij het wel en wee van de organisatie en haar ontwikkeling. Dit vraagt mede gezien de ervaring die er is met een niet optimale interne communicatiecultuur om een omslag. Een omslag die om professionele ondersteuning vraagt, niet alleen in de adviserende zin, maar ook bij de implementatie daarvan. Gelukkig hebben we deze ondersteuning gevonden in een young professional die bij haar afstudeeropdracht voldoende ondersteund wordt door docenten om vertrouwen te hebben in het eindproduct.

Samenvattend vertrouw ik erop dat deze beleidsexercitie, die in grote harmonie tot stand kwam binnen de samenwerking tussen RvB en RvT en professioneel uitgewerkt werd door onze organisatiemanager, bij zal dragen aan het goed functioneren van onze organisatie op korte en middellange termijn.

Bill van Mourik, bestuursvoorzitter

1. Samenwerking

1.1 Kantoororganisatie

FysioCompany is ingericht met een eigen kantoororganisatie. Zij nemen administratieve taken van de fysiotherapeuten uit handen. Daarnaast is het kantoor ingericht met een organisatiemanager die ondersteuning biedt aan de Raad van Bestuur, de ALV en overige management taken van de organisatie op zich neemt. Deze kantoororganisatie (lees: secretariaat) biedt maximale ondersteuning aan de organisatie. De volgende taken worden uitgevoerd op kantoor:

- de dagelijks telefonische bereikbaarheid omtrent afspraken plannen en verzetten, vragen omtrent verzekeringen en kostenvergoeding van maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 17:00
- het versturen, verwerken en nakijken van declaraties
- het onderhouden van contacten met alle zorgverzekeraars in Nederland
- het beheren van de contracten met alle zorgverzekeraars in Nederland
- het bestellen, archiveren en bewaken van drukwerk
- de medewerkers zijn optimaal op de hoogte van de ontwikkelingen binnen de verzekeringen, zorg en veranderingen qua vergoedingen
- een vraagbaak zijn voor patiënten en therapeuten van FysioCompany
- het procesmatig werken en bewaken van processen binnen het secretariaat
- het beheren van het debiteurenbestand aan de hand van duidelijke richtlijnen
- het beheren van de website van FysioCompany

Deze kantoororganisatie wordt jaarlijks door TUV Nederland doorgelicht ter continuering van het HKZ certificaat. Dit certificaat is al sinds 2005 in het bezit van ons samenwerkingsverband.

1.2 Samenwerkingsverband

FysioCompany is met 27 vestigingen inmiddels uitgegroeid tot een grote organisatie. De structuur waarin sinds 2002 gewerkt is, is geëvolueerd van een verenigingsstructuur naar een professionele organisatie. In 2014 hebben we een slag gemaakt in professionaliteit door een Raad van Toezicht model in te voeren vanaf 1 januari 2015.

1.3 Spreidingsgebied

We komen door de groei van FysioCompany in een steeds groter spreidingsgebied. De uitbreiding van FysioCompany komt uit een bepaalde hoek en de trend die we in de laatste periode zien is dat reeds toegetreden FysioCompany leden een tweede of derde locatie openen. We realiseren ons dat strategische groei uiteindelijk de spreiding kan optimaliseren. Het is daarom noodzakelijk om kansen te zoeken en te benutten op dit terrein. Het is belangrijk om hier als organisatie een visie op te hebben, maar ook beleid op te maken. Hier speelt het secretariaat een belangrijke rol in.

1.4 Branding

Richting verschillende partijen doet FysioCompany aan branding:

1. richting verwijzers; we merken dat de goede branding bij verwijzers eerder leidt tot kansen, er is geen irritatie bij de verwijzers richting het merk "FysioCompany". Dit levert veel kansen op.
2. richting zorgverzekeraars; we zijn een betekenisvolle, maar ook lastige partner voor zorgverzekeraars. Onze organisatie past niet goed binnen het standaard format.
3. richting patiënten; via diverse kanalen proberen we onze (potentiële) patiënten te bereiken

2. Communicatie

2.1 Interne communicatie

Binnen FysioCompany is er een intern platform dat er zorgt voor draagt dat de communicatielijnen erg kort zijn.

3. Digitaal

3.1 Digitale vindbaarheid

Een van de speerpunten van het beleid voor de komende 5 jaar is de vindbaarheid van FysioCompany op Google.

3.2 Website

In 2014 is er gekozen om een budget vrij te maken voor de implementatie van een geheel vernieuwde website. Hier is een brainstorm proces aan vooraf gegaan waarbij zowel therapeuten als patiënten ingezet zijn hun input te geven.

3.3 Online afspraak maken

In 2015 zal er binnen ons programma Fysiomanager de mogelijkheid gecreëerd worden om patiënten online zelf afspraken te laten inplannen rechtstreeks in de agenda van de therapeut. Deze functionaliteit biedt FysioCompany een kans ten aanzien van nieuwe mogelijkheden aan patiënten. Wij willen deze mogelijkheid verder onderzoeken.

3.4 Zorgverzekeraarcontracten

Al jarenlang is het bekend dat FysioCompany bij de diverse zorgverzekeraars een vreemde eend in de bijt is. Alle maten tekenen het contract, maar geven hierbij volmacht af aan de voorzitter om namens hen de contracten te ondertekenen.

Zorgverzekeraars stellen steeds meer eisen aan de praktijken en het is niet meer verantwoord om hier één persoon voor te laten tekenen. Tevens zal er vanaf 2016 een nieuwe manier van tekenen worden geïmplementeerd door de zorgverzekeraars.

Een werkgroep zal worden ingesteld.

4. Zorgverzekeraars

4.1 Contacten

We hebben altijd goede contacten gehad met de diverse zorgverzekeraars, maar het is belangrijk om deze contacten goed te blijven onderhouden. Op deze manier kan het secretariaat snel schakelen op het moment dat er zaken fout dreigen te lopen. VGZ is onze grootste zorgverzekeraar.

4.2 Contracten

Binnen de contracten worden er steeds meer eisen en wensen neergelegd en het is goed om kritisch te blijven kijken naar de zaken die we ondertekenen. Daarom zal er in 2015 een werkgroep "contractbeheer zorgverzekeraars" worden opgezet. We willen namelijk dat alle praktijkhouders en collega's op de hoogte zijn van de zaken die er van hen worden verwacht.

5. ICT

Als het jaar om het beleidsonderdeel ICT denken we niet alleen aan telefonie en de website. ICT omvat alles dat te maken heeft met informatiesystemen en informatieprocessen. In onderstaande subhoofdstukken worden deze beschreven.

5.1 Telecom

Tot nu toe heeft de organisatie getracht om alle zaken rondom mobiele telefonie centraal uit te onderhandelen.

5.2 Fysiomanager

Het belangrijkste informatiesysteem is Fysiomanager. FysioCompany is sterk afhankelijk van het functioneren van dit programma. FysioCompany wil het contact met Fysiomanager optimaal houden. Dit gebeurt voornamelijk vanuit het CB en vanuit de voorzitter RVB door op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen en knelpunten aan te dragen.

De Cie. Protocollen blijft functioneren zoals dit voorheen gebeurde. De fysiotherapeuten die een voorstel hebben voor een nieuw protocol stemmen dit met elkaar af en leggen dit voor aan de Cie. Protocollen.

6. Werkgroepen

Een vorm van samenwerken binnen FysioCompany zal vanaf 1 januari 2015 gebeuren via werkgroepen. Voorheen hadden we een 8-tal commissies die gemiddeld zo'n 3 á 4 keer per jaar bij elkaar kwamen. Vaak zat er veel overlap in de onderwerpen, waren taakbeschrijvingen niet duidelijk en vroegen we toch behoorlijk wat tijd van al deze commissieleden.

De commissies zijn opgeheven met de komst van de nieuwe organisatiestructuur. De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het beleid en schakelt werkgroepen in voor de uitvoering van diverse onderwerpen.

7. Kwaliteitssysteem

De kwaliteitscoördinator

De kwaliteitscoördinator zal in 2015 de rol van coach krijgen. Dit betekent dat hij de praktijken ondersteunt daar waar nodig is. Hij bewaakt de processen. Er wordt gewerkt met een jaarplanning die tijdig naar de maten wordt gecommuniceerd.

Multi site certificering

FysioCompany werkt met een multi site certificering. Dit betekent dat wanneer er één praktijk of het management de externe audit niet zou behalen het certificaat ingeleverd moet worden. Er wordt jaarlijks gebruik gemaakt van een steekproef van 5 praktijken + het secretariaat en het bestuur.

FPM / patiënttevredenheidsonderzoek

Dit jaar is er wederom de eis om een patiënt tevredenheids onderzoek te houden. FysioCompany zal de samenwerking met FPM voortzetten. De communicatielijnen worden veranderd. De managementrapportages van FPM worden doorgestuurd naar de RvB. De kwaliteitscoördinator splitst dit uit en communiceert dit elk kwartaal naar de praktijk. Deze informatie kan ingezet worden binnen het kwaliteitssysteem van iedere praktijk.

8. Visie op

Netwerken

Het is opportuun dat iedere maat de kansen benut om aan de sluiten bij professionele en sociale netwerken. Het behoeft geen betoog dat daarbij de samenwerking binnen FC een prominente rol speelt indien er zich kansen voordoen (denk breed en in kansen voor FC).

Preventieve zorg

Preventieve zorg biedt momenteel geen mogelijkheden binnen de zorgverzekeringswet (je moet eerst ziek zijn). Analyse van de WMO leert dat wellicht op termijn (2016) zich meerdere mogelijkheden voor gaan doen.

Innovatieve zorgproducten

Na een analyse van de mogelijkheden van de WMO lijkt het niet opportuun om hier als FC op korte termijn op in te zetten. Laat onverlet dat wanneer een praktijk hier wel kansen in ziet, zij deze zeker mogen benutten.