

# Berenschot

## Onderzoek toegevoegde waarde overhead *Van inzicht naar verbeteren*

<<Geanonimiseerde voorbeeldrapportage>>

# Inhoud van deze rapportage

- 1 Inleidend voorwoord
- 2 Uitkomsten van uw organisatie
- 3 Van inzicht naar verbeteren



# 1. Bijdragen aan goede en betaalbare zorg

- Overhead ligt voortdurend onder een vergrootglas. De discussie gaat veelal over de omvang van de overhead. Elke euro die je besteedt aan overhead, kun je immers niet besteden aan directe zorg.
- Overhead is echter wel belangrijk. Geen enkele organisatie kan zonder. Van belang is vooral om te zorgen dat overhead van maximale toegevoegde waarde is.
- In onze optiek is overhead van toegevoegde waarde als deze op een effectieve en efficiënte manier bijdraagt aan goede en betaalbare zorg. Maar dit is makkelijker gezegd dan gedaan.
- De komende jaren zullen aard en omvang van de overhead namelijk drastisch veranderen, mede doordat primair proces en overhead steeds meer in elkaar overlopen.
- Hoe zorgt u ervoor dat uw overhead hierbij van toegevoegde waarde is en blijft?



## Onderbouwde basis voor het optimaliseren van overhead

- Van een optimale inrichting is sprake als de gewenste kwaliteit wordt geboden tegen minimale kosten. Dan is de toegevoegde waarde het grootst. Dit vraagt inzicht zowel in de kosten als de toegevoegde waarde, als ook de mate waarin deze elkaar kunnen beïnvloeden.
- De waarde van het benchmarkonderzoek is dat het een objectieve en eenduidige vergelijking biedt van de omvang van uw overheadformatie en -kosten in de vergelijking. Het voorziet daarmee uitstekend in de mogelijkheid om een zuivere discussie te voeren over de omvang van de overhead in uw organisatie.
- Een benchmarkonderzoek geeft echter géén inzicht in de toegevoegde waarde van overhead. En het kennen van zowel de omvang als de toegevoegde waarde, is wel nodig om de overhead te kunnen optimaliseren.



## Interne klanten bevragen over toegevoegde waarde overhead

- In 2021 heeft Berenschot een nieuwe module geïntroduceerd die inzicht geeft in de toegevoegde waarde van uw overhead.
- De module richt zich specifiek op de centrale ondersteunende afdelingen, omdat zij voor de gehele organisatie werken en een brede groep 'interne klanten' (denk aan zorgmanagers, teamleiders, behandelaren, zorgmedewerkers en begeleiders) kent.
- Een representatieve groep van deze interne klanten is middels een enquête bevraagd op de volgende onderwerpen:
  - De mate waarin de overhead dienstverlening aansluit op de behoefte van de 'interne klant'.
  - De kwaliteit van de dienstverlening.
  - De klantgerichtheid van de afdelingen.
  - De sterke punten en verbetermogelijkheden van de ondersteunende afdelingen.
- De uitkomsten zijn verwerkt in deze rapportage.

*"Kwaliteit is niet wat de aanbieder in een dienst stopt. Het is wat de klant eruit haalt en bereid is ervoor te betalen. Klanten betalen alleen voor wat voor hen nuttig is en waarde biedt."*  
(Peter F. Drucker)

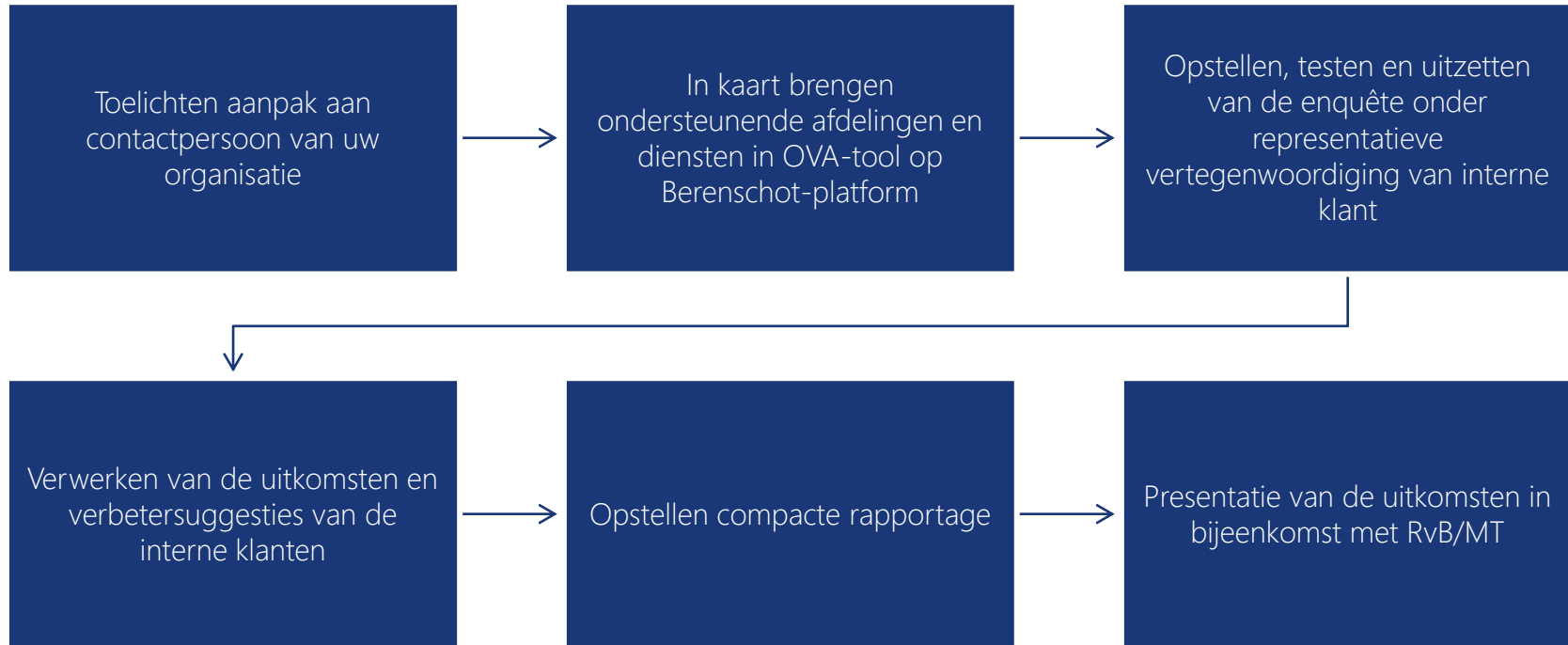
## Gericht, onderbouwd en samen de overhead verbeteren

- In deze rapportage vindt u eerst een inleiding met daarna een korte toelichting op de gehanteerde aanpak.
- Vervolgens komen de kwantitatieve uitkomsten uit de enquête aan bod. Met eerst het algeheel oordeel van de interne klanten over elke ondersteunende afdeling. Daarna de specifieke uitkomsten per ondersteunende afdeling.
- De rapportage sluit af met een zestal mogelijke vervolgstappen en overige adviezen voor uw organisatie.
- De kwalitatieve verbeteringsuggesties van de interne klanten uit de enquête vindt u (geanonimiseerd) in het bijgevoegde pdf-bestand 'verbetersuggesties klanten'.
- Wij adviseren om vooral snel een vervolg aan dit onderzoek te geven, om uw medewerkers te laten zien dat u hun input waardevol vindt en deze daadwerkelijk gebruikt om de overhead te verbeteren.

*"Samenkomen is een begin; bij elkaar blijven is vooruitgang; samen te werken is succes."  
(Henry Ford)*



## Inzicht in de toegevoegde waarde van uw overhead(afdelingen)



## Inhoud uitkomsten van uw organisatie

### Toelichting

- Op sheet 10 volgt eerst een overzicht van het algehele oordeel van de interne klanten per ondersteunde afdeling.
- Daarna volgen per ondersteunende afdeling de specifieke uitkomsten.
- De tabel geeft inzicht waar de resultaten per ondersteunende afdeling te vinden zijn.

Sheets	Ondersteunende afdeling
12-15	Communicatie
16-18	Business Control
20-23	Vastgoed
24-27	Facility
28-31	Finance
32-35	HR

Sheets	Ondersteunende afdeling
36-39	Opleiden & Ontwikkelen
40-43	ICT
44-47	Kwaliteit & Innovatie
48-51	Salarisadministratie
52-55	Clïëntadministratie
56-59	Service & Zorgbemiddeling



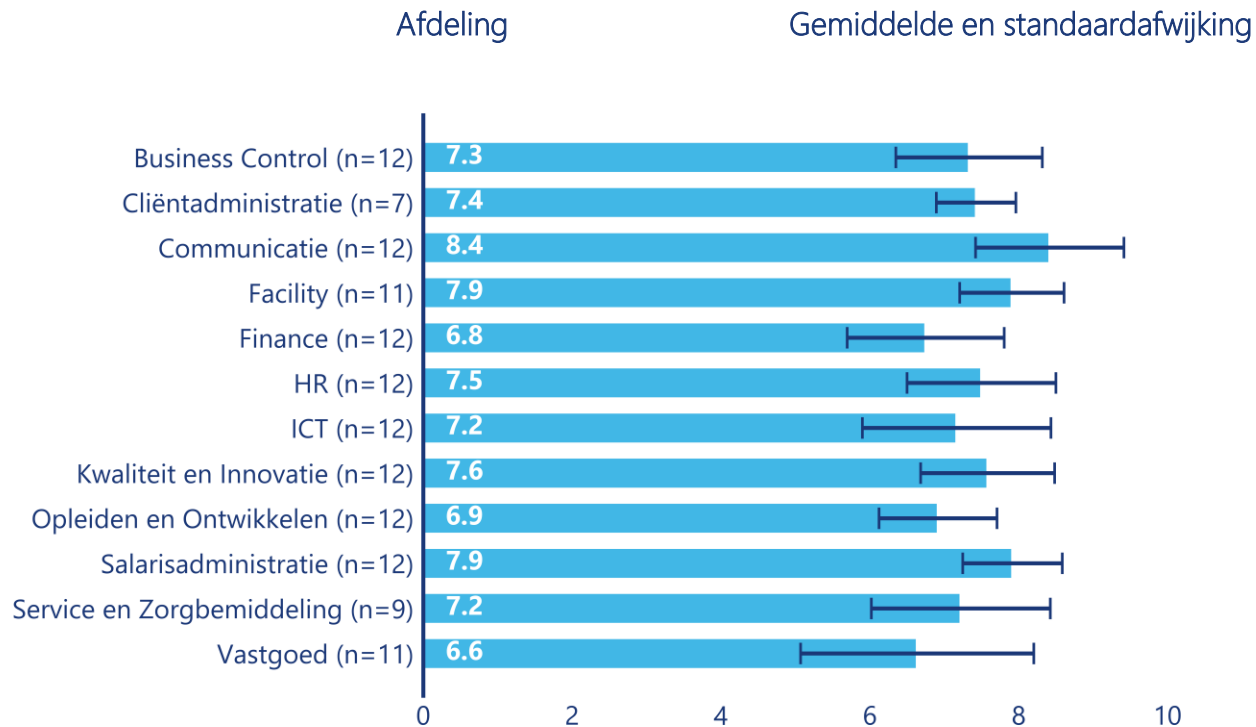
# Berenschot



2a

Algemene uitkomsten per afdeling

## Score per afdeling op *algeheel oordeel*



# Berenschot

2b

Specifieke uitkomsten per afdeling

# Berenschot

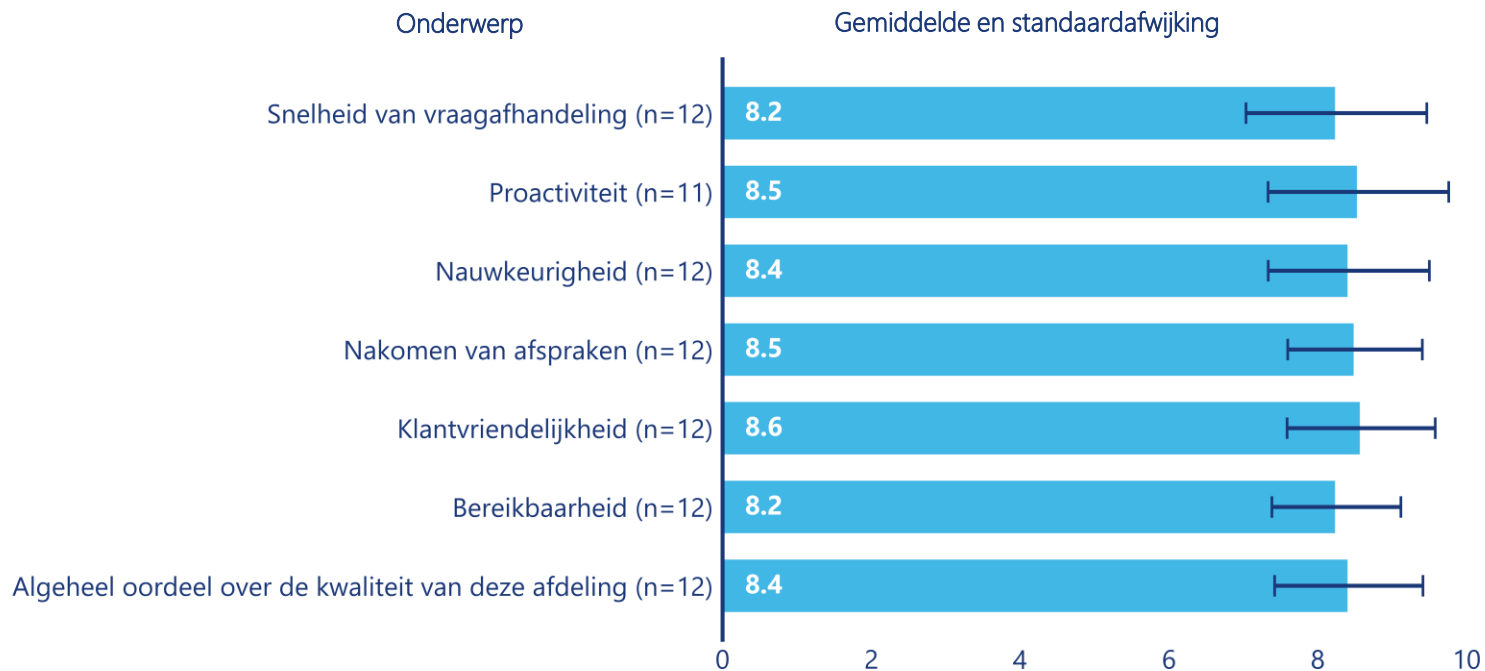


2.1

## Communicatie

Specifieke uitkomsten

## Uitkomsten gesloten vragen per onderwerp



## Open antwoorden

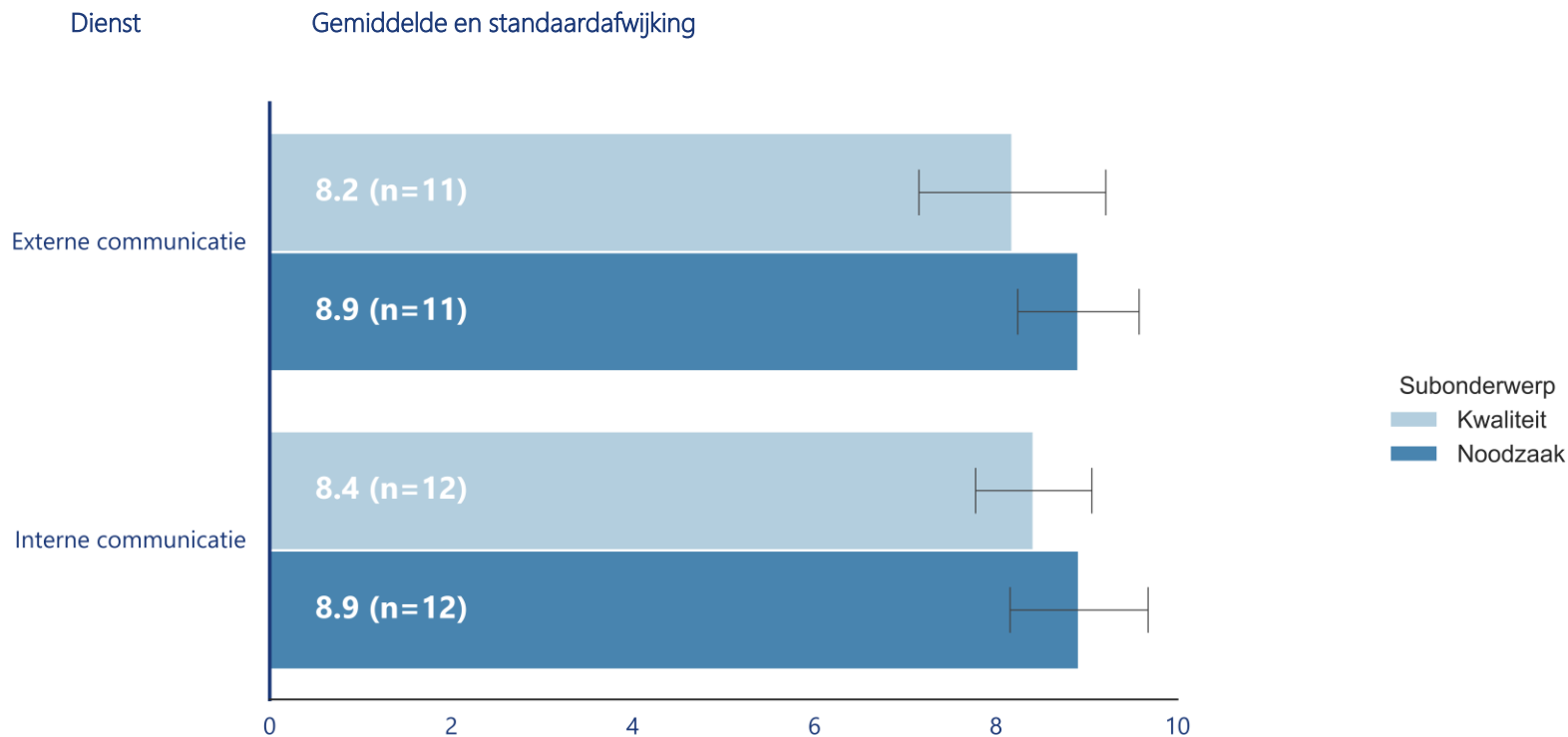
### Sterkte punten

- De afdeling werkt op hoge snelheid en is klantvriendelijk
- De afdeling toont grote bereidheid om te helpen en heeft veel kennis in huis
- De afdeling wordt goed gevonden door collega's en is bereikbaar.
- De afdeling straalt enthousiasme uit, is creatief en komt afspraken na
- De afdeling denkt goed mee over passende oplossingen
- De afdeling is op de hoogte van ontwikkelingen op andere afdelingen
- De aanwezigheid van externe en interne communicatie is een noodzaak en een specialisme. Het is cruciaal voor de organisatie

### Ontwikkelpunten en/of risico's

- De afdeling is kwetsbaar doordat er drie collega's zijn die niet alles kunnen ondervangen
- De afdeling zou vaker strategisch mee kunnen denken over de marketing en communicatie in alle geledingen van de organisatie
- De afdeling communicatie kan de uitvoering vaker afstemmen met andere afdelingen om geïsoleerd werken te voorkomen
- Er is ruimte voor kwaliteitsverbetering als de afdeling meer voorbereidingstijd neemt om vanuit strategisch perspectief te handelen
- De interne en externe communicatie zou beter kunnen aansluiten op de strategische doelen van de organisatie
- Het opstellen van communicatie berichten over de arbeidsmarkt zou van toegevoegde waarde kunnen zijn

# Uitkomsten gesloten vragen per dienst



# Berenschot

2.3

2.2

## Business Control

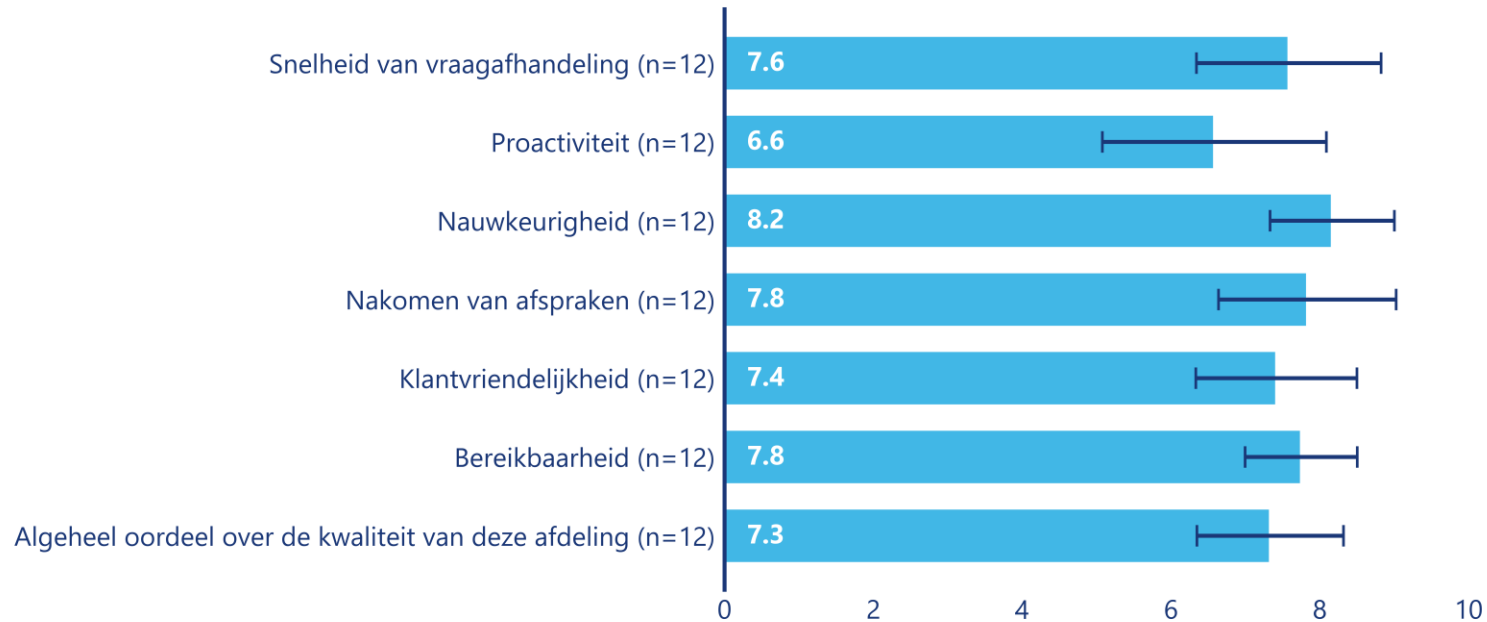
Specifieke uitkomsten



# Uitkomsten gesloten vragen per onderwerp

Onderwerp

Gemiddelde en standaardafwijking



## Open antwoorden

### Sterkte punten

- De afdeling werkt nauwkeurig en is deskundig
- De afdeling is bereikbaar en volgt de procedures
- De afdeling komt professioneel over en weet waar ze het over hebben
- De afdeling reageert snel en zijn bereid om toelichtingen te geven

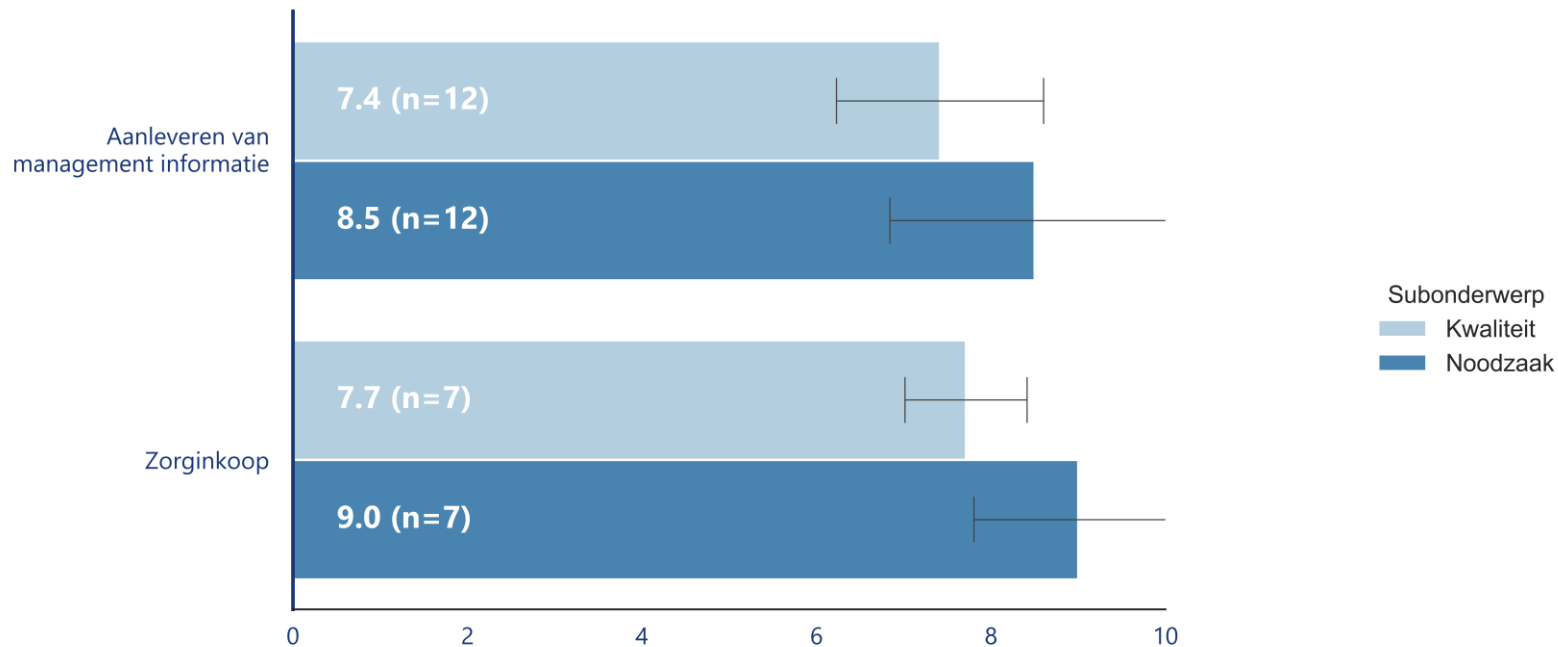
### Ontwikkelpunten en/of risico's

- De afdeling kan proactiever werken en binding zoeken met de andere afdelingen in de organisatie
- De afdeling zou naast vanuit bedrijfsmatig perspectief, vaker vanuit cliënt perspectief kunnen denken. De processen en systemen van de afdeling sluiten niet altijd aan op de rest van de organisatie
- De afdeling zou transparanter kunnen zijn in hun uitwerkingen en keuzes die gemaakt worden
- De afdeling is feitelijk 1 persoon en daarmee kwetsbaar
- Resultaten zouden overzichtelijker gepresenteerd kunnen worden. Managementinformatie is soms lastig te interpreteren
- Realtime inzicht in de inzet van capaciteit zou van toegevoegde waarde kunnen zijn

# Uitkomsten gesloten vragen per dienst

Dienst

Gemiddelde en standaardafwijking



# Berenschot

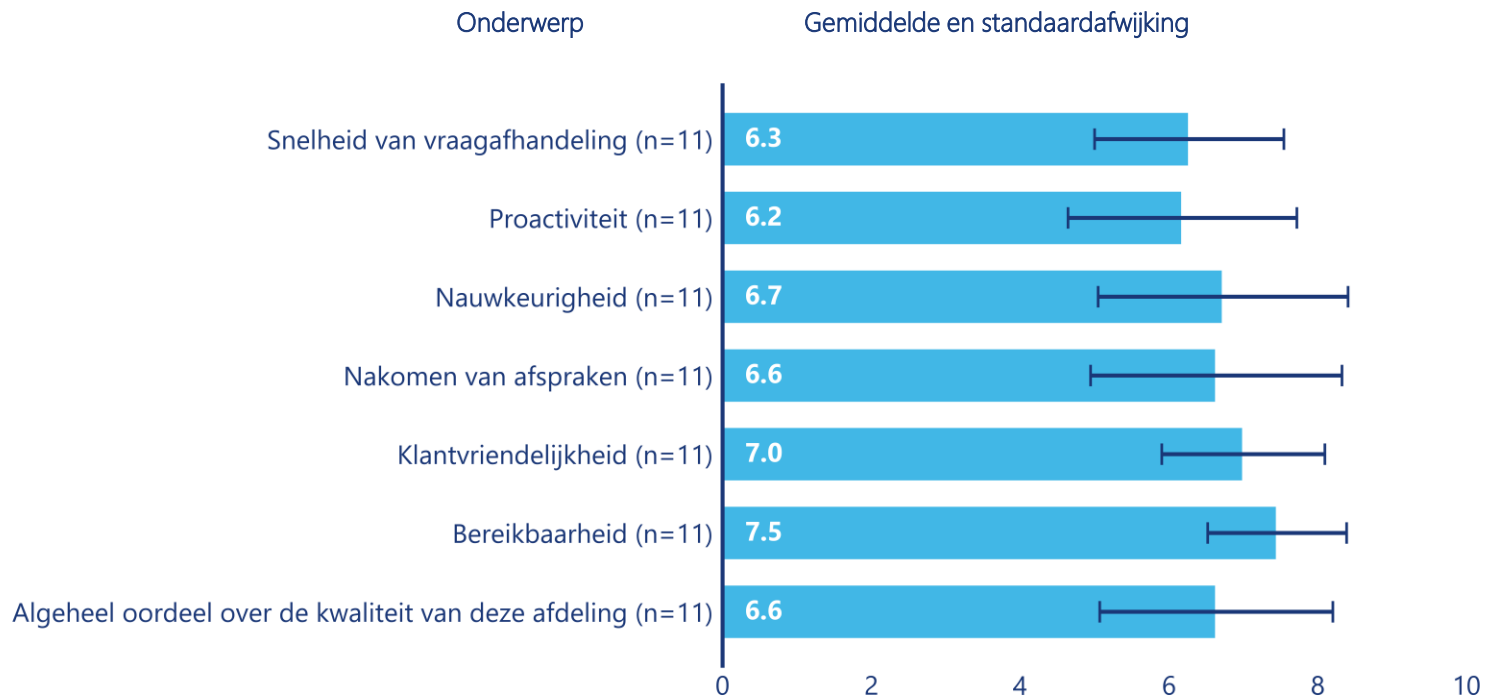
A group of business professionals in a meeting, looking at a laptop screen. The scene is brightly lit, with a blue and white color scheme. The professionals are dressed in business attire, and the atmosphere appears collaborative and focused.

2.3

## Vastgoed

Specifieke uitkomsten

# Uitkomsten gesloten vragen per onderwerp



## Open antwoorden

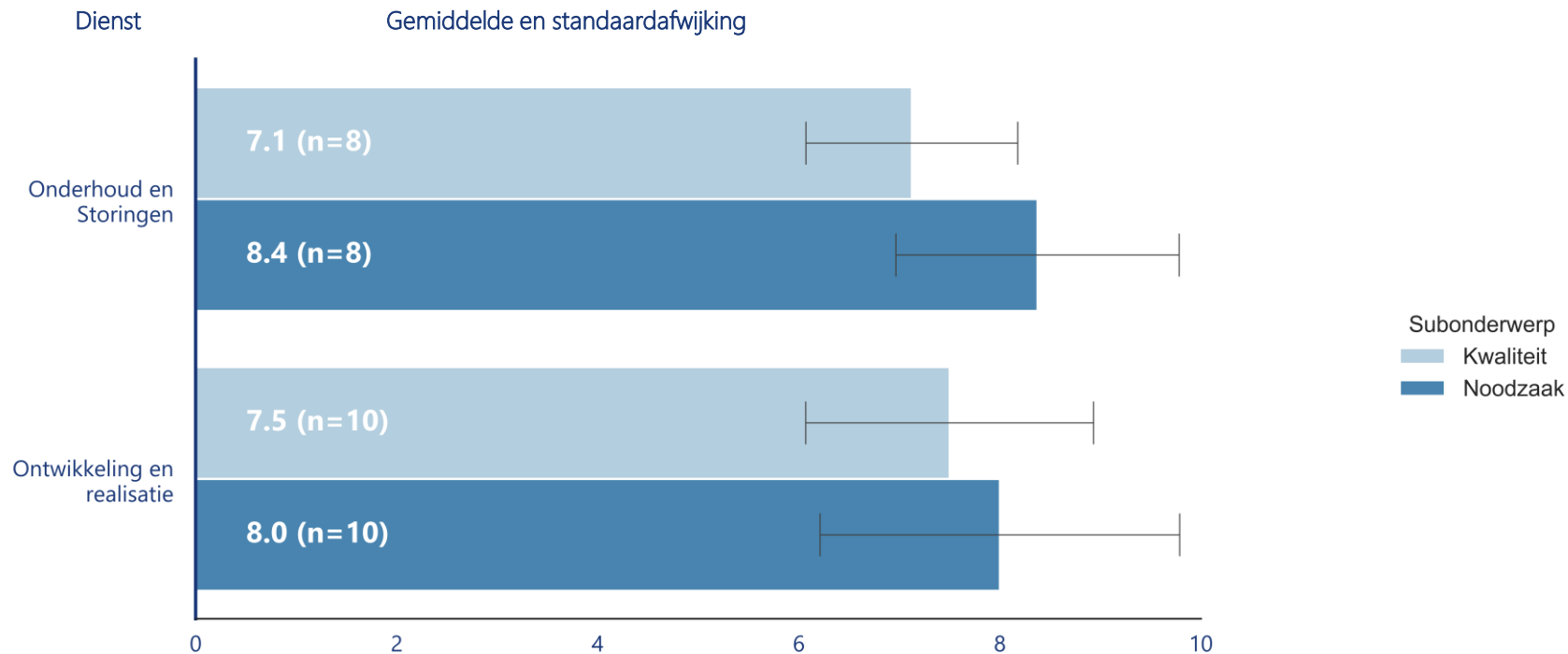
### Sterkte punten

- De afdeling is betrokken en collegiaal
- De afdeling werkt goed samen met andere afdelingen
- De afdeling heeft veel expertise
- Storingsopvolgingen verlopen doorgaans vlot
- Vastgoed heeft een duidelijke visie op het (door)ontwikkelen van vastgoed
- Gebouwen worden goed onderhouden

### Ontwikkelpunten en/of risico's

- De afdeling is niet altijd even flexibel, terwijl maatwerk soms gevraagd wordt
- Het beantwoorden van vragen duurt soms lang. Tussentijdse updates zijn wenselijk
- De afdeling opereert soms op een afstand van andere ondersteunende diensten
- Meedenken in oplossingen vraagt dat de afdeling echt luistert naar de vraagkant. Daar zit ruimte voor ontwikkeling

# Uitkomsten gesloten vragen per dienst



# Berenschot



2.4

## Facility

Specifieke uitkomsten



# Uitkomsten gesloten vragen per onderwerp

Onderwerp

Gemiddelde en standaardafwijking



## Open antwoorden

### Sterkte punten

- De afdeling ondersteunt op een kwalitatief goede wijze
- De afdeling is aanspreekbaar, bereikbaar en bekend
- De afdeling is zeer bereid om mee te denken en zijn serieus

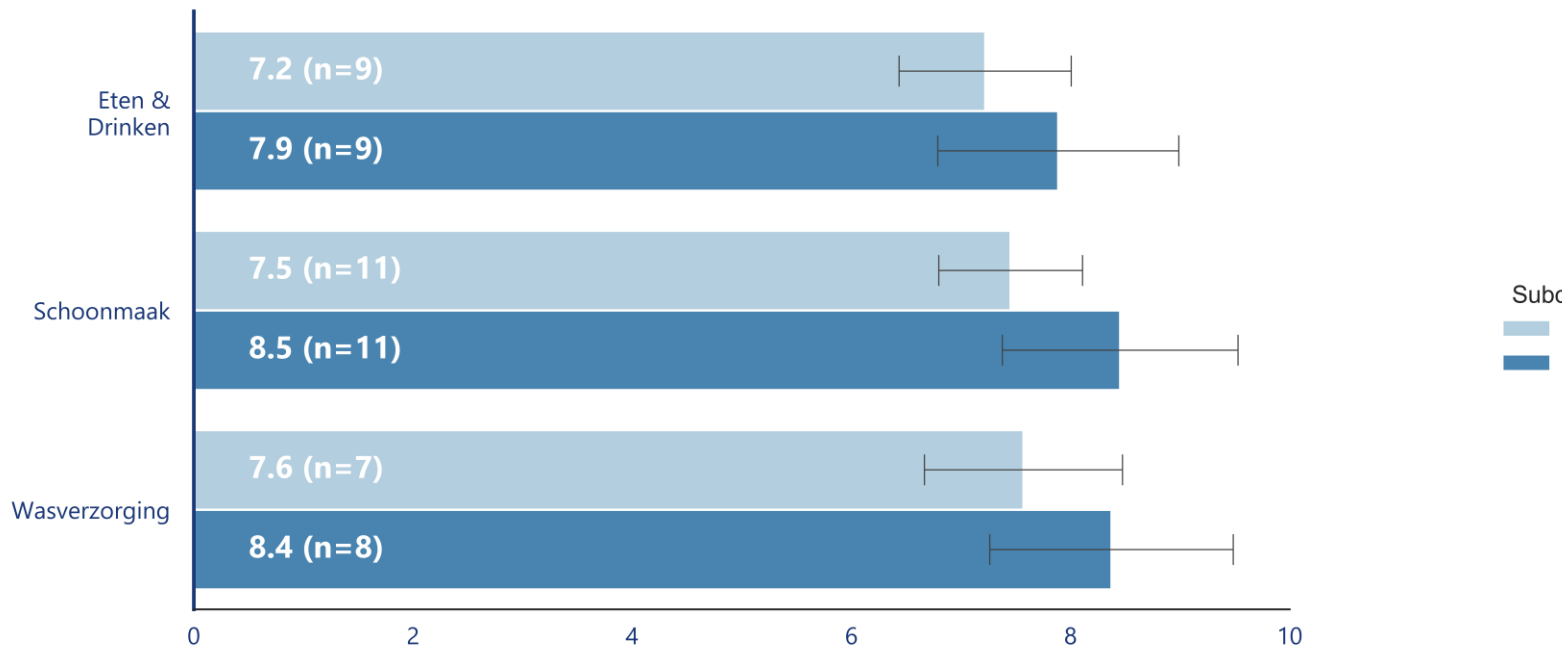
### Ontwikkelpunten en/of risico's

- Bij de uitvoerend medewerkers ontbreekt soms de verbinding met de zorgkant. Kanttekening is dat hier aan gewerkt wordt
- De afdeling opereert soms gefragmenteerd
- De oplossingen van de afdeling zouden beter kunnen aansluiten op de strategische doelen van de organisatie
- Het inrichten van het onderdeel inkoop die adviseer tover strategische inkoop en juiste prijs-kwaliteit verhouding zou van toegevoegde waarde kunnen zijn

# Uitkomsten gesloten vragen per dienst

Dienst

Gemiddelde en standaardafwijking



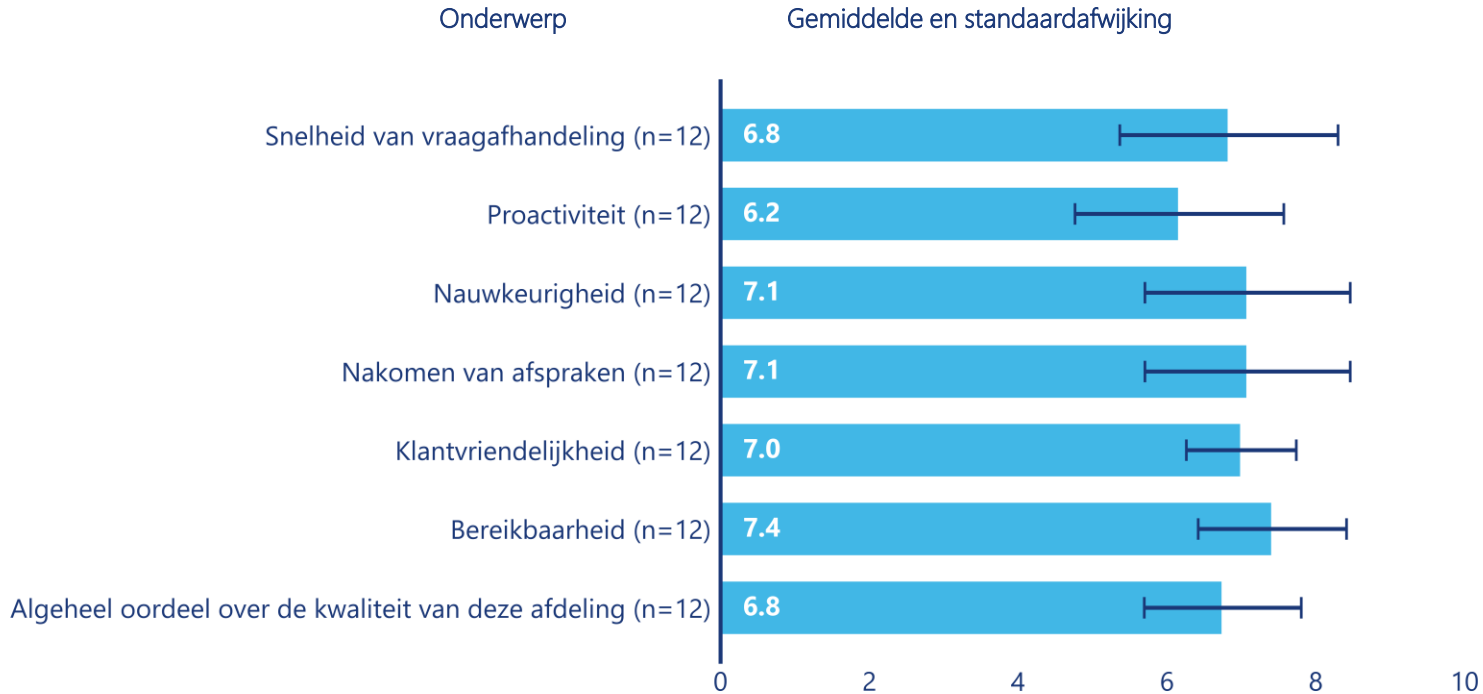
# Berenschot

2.5

## Finance

Specifieke uitkomsten

# Uitkomsten gesloten vragen per onderwerp



## Open antwoorden

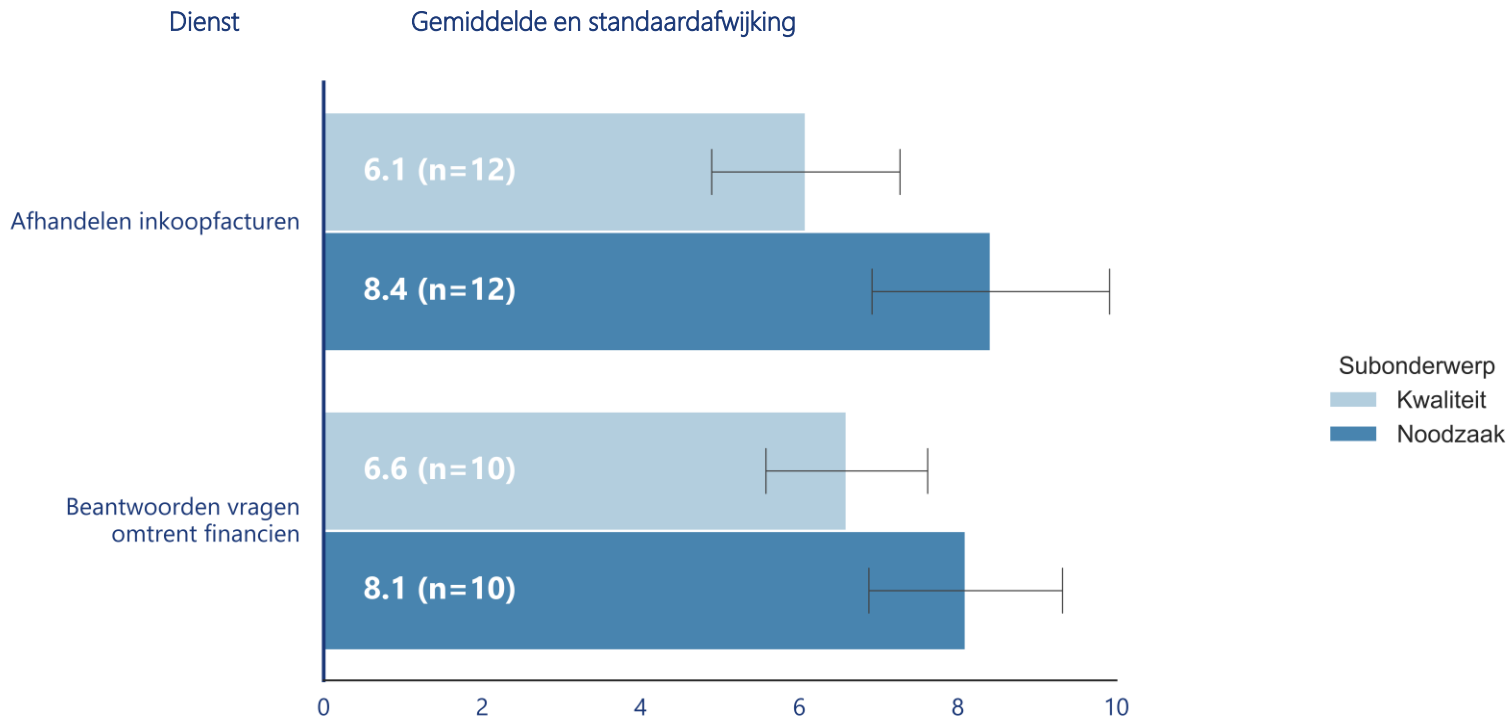
### Sterkte punten

- De afdeling werkt gedetailleerd en nauwkeurig
- De afdeling bestaat uit vriendelijke collega's die bereid zijn om te helpen
- De afdeling kan veel met data in een relatief korte tijd
- De afdeling denkt mee om een antwoord op vragen te vinden

### Ontwikkelpunten en/of risico's

- De afdeling kent te weinig binding met de rest van de organisatie
- De facturenstroom in AFAS is arbeidsintensief. Het zou mooi zijn als dit proces eenvoudiger georganiseerd kan worden
- Facturatie kan klantvriendelijker, zodat ontvangers beter weten waar de factuur over gaat. Dit geldt zowel voor intern als externe ontvangers
- De facturatie verloopt regelmatig fout en kost veel tijd om te herstellen
- Vragen worden niet altijd adequaat behandeld. Soms ontstaat het gevoel 'zoek jij het zelf maar uit'
- Live inzicht in de kasboeken van de eenheden zou van toegevoegde waarde kunnen zijn

# Uitkomsten gesloten vragen per dienst



# Berenschot



2.6

HR

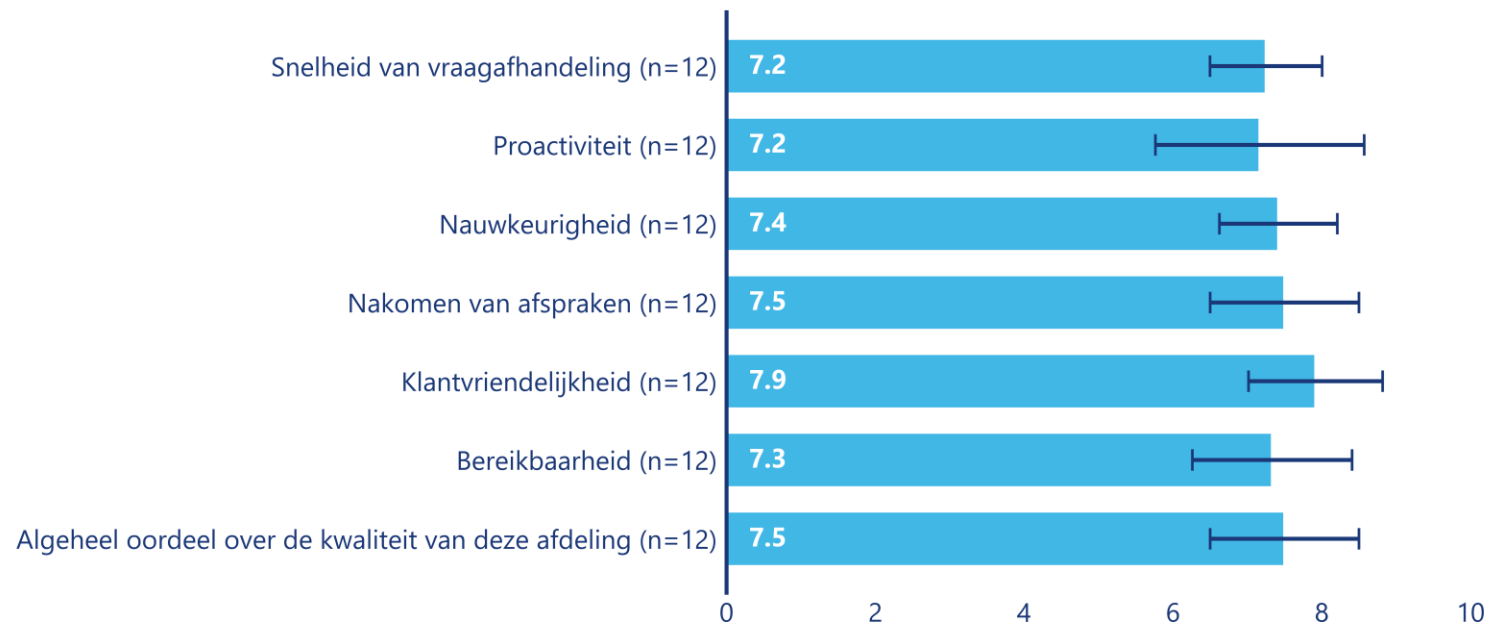
Specifieke uitkomsten



# Uitkomsten gesloten vragen per onderwerp

Onderwerp

Gemiddelde en standaardafwijking



## Open antwoorden

### Sterkte punten

- De afdeling heeft kennis van zaken en handelt snel
- De afdeling is betrokken
- De afdeling denkt graag mee met oplossingen
- De afdeling is klantvriendelijk
- De afdeling heeft zich de afgelopen jaren sterk ontwikkeld

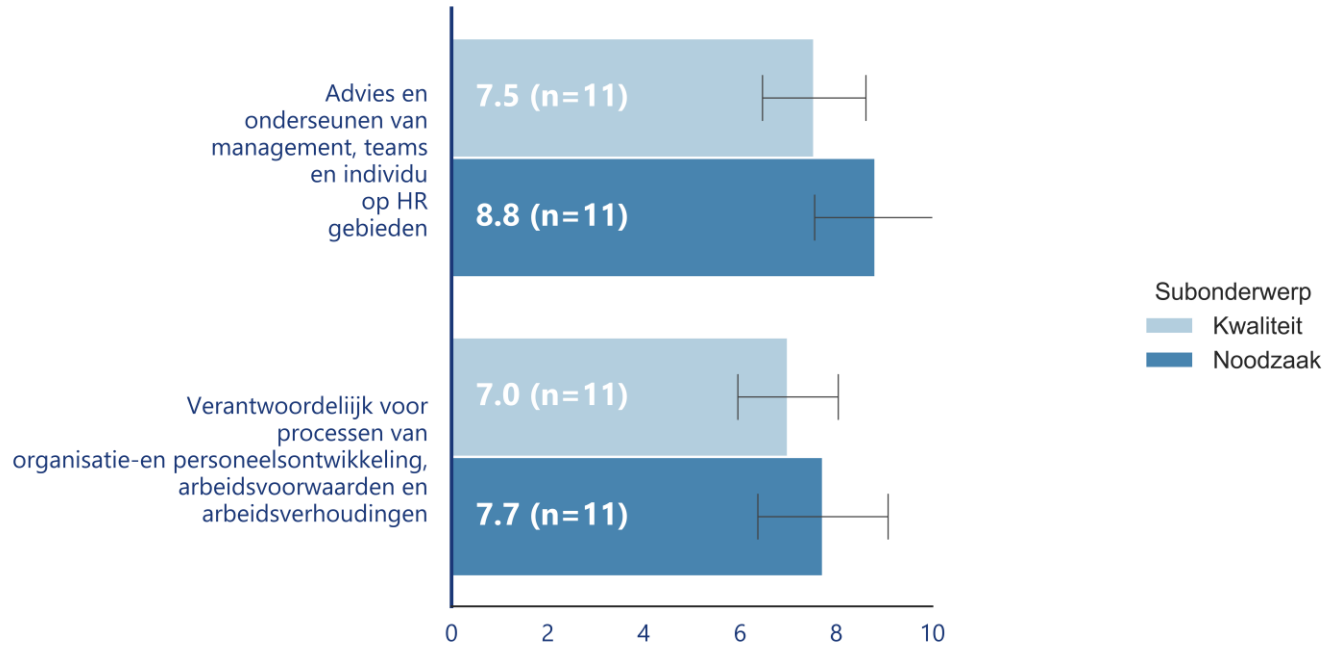
### Ontwikkelpunten en/of risico's

- De afdeling kan zich proactiever opstellen
- De afdeling is dusdanig groot dat het overzicht ontbreekt wie welke verantwoordelijkheid draagt
- De afdeling komt over als versnipperd
- De verschillen tussen medewerkers is soms groot
- De afdeling is de laatste tijd meer bezig geweest met organisatieontwikkeling en minder met ondersteuning van management en teams. Dat zou beter gebalanceerd kunnen worden
- De afdeling zou qua verwachttingsmanagement beter kunnen communiceren met de vragende kant
- Adviseren en ondersteunen bij de uitwerking van strategisch personeelsbeleid zou op (middel)lange termijn van toegevoegde waarde kunnen zijn

# Uitkomsten gesloten vragen per dienst

Dienst

Gemiddelde en standaardafwijking



# Berenschot

A group of six business professionals are gathered around a conference table in a meeting room. They are all smiling and looking towards a laptop screen. The room has large windows with light-colored curtains in the background. The overall atmosphere is collaborative and positive.

## 2.7 Opleiden & Ontwikkelen

Specifieke uitkomsten

## Uitkomsten gesloten vragen per onderwerp

Onderwerp

Gemiddelde en standaardafwijking



# Open antwoorden

## Sterkte punten

- De afdeling is deskundig
- De ontwikkeling van de afdeling is zichtbaar
- De collega's zijn betrokken en geven goede adviezen

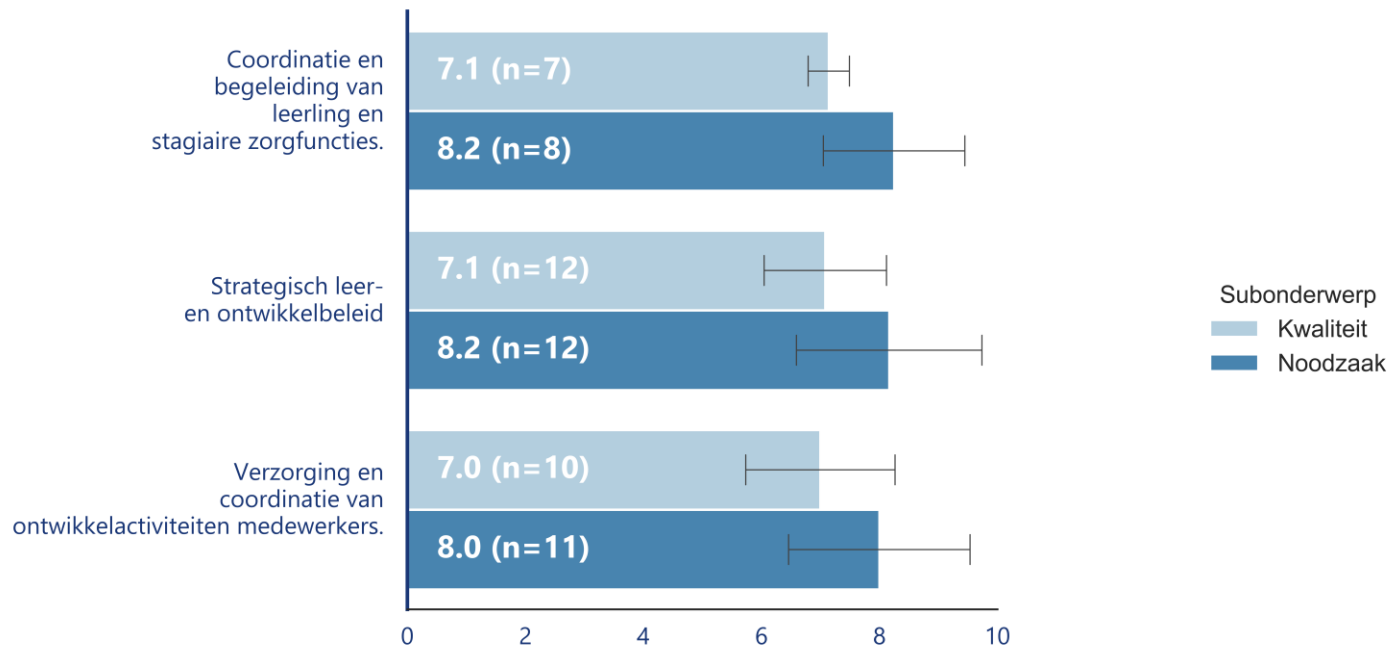
## Ontwikkelpunten en/of risico's

- De afdeling zou meer initiatief kunnen nemen in de ontwikkeling van het leerprogramma
- De afdeling is kwetsbaar, gelet op de opgave die er ligt
- De afdeling kan sneller vragen oppakken en zorgen voor tussentijdse, snelle oplossingen
- De afdeling kan meer kennis kunnen vergaren over de ondersteunende diensten
- De rol van leerwerkcoach kan verder uitgewerkt worden
- Meer ondersteuning bieden op de ontwikkeling van verschillende programma's zou van toegevoegde waarde kunnen zijn

# Uitkomsten gesloten vragen per dienst

Dienst

Gemiddelde en standaardafwijking



# Berenschot

A man with a beard, wearing a blue and white striped t-shirt, is shown in profile, writing on a whiteboard. He is holding a blue marker. The whiteboard has some handwritten text and several colorful sticky notes (yellow, green, blue) attached to it. In the background, another person is partially visible, also looking at the whiteboard. The scene is brightly lit, suggesting an office or meeting room environment.

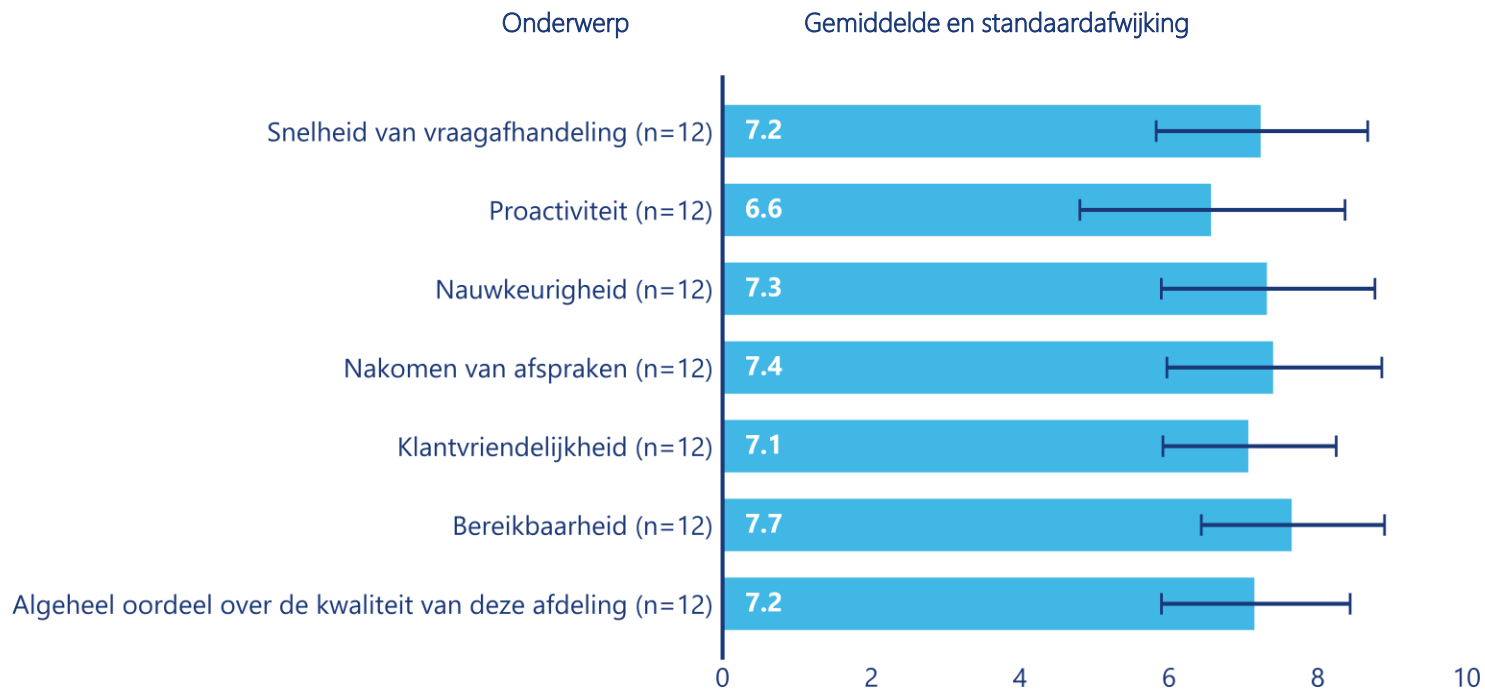
2.8

ICT

Specifieke uitkomsten



## Uitkomsten gesloten vragen per onderwerp



# Open antwoorden

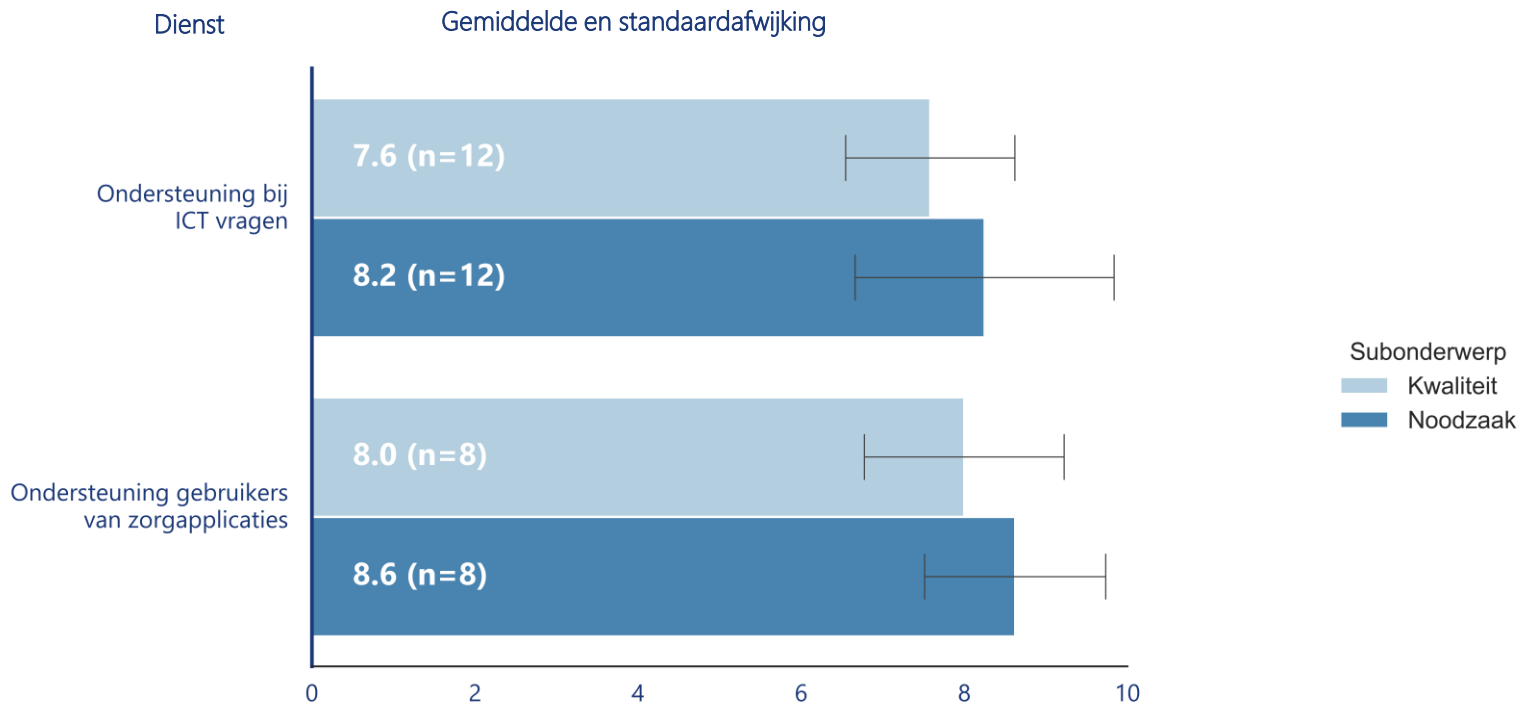
## Sterkte punten

- De afdeling is bereikbaar en collegiaal
- De afdeling is betrokken en heeft veel kennis
- De collega's zijn vriendelijk en beantwoorden vragen naar tevredenheid
- Applicatiebeheer door medewerkers die zelf en zorgachtergrond hebben is van grote meerwaarde

## Ontwikkelpunten en/of risico's

- De afdeling zou meer binding met de organisatie kunnen vormen
- De balans moet gevonden worden tussen standaardiseren en op de goede plekken aanpassingen doen
- Vragen worden vaak geretourneerd met het antwoord dat er geen oplossingen mogelijk zijn
- De handelingsnelheid is soms te langzaam, en het antwoord is onvoldoende duidelijk waarom iets is wat het is
- De communicatie naar (zorg)medewerkers verloopt soms moeizaam door een verschil in taalgebruik
- De afdeling denkt soms teveel vanuit het systeem en minder vanuit de (zorg)gebruiker
- Proactiever luisteren naar het gebruik en de functionaliteit van het ECD zou van toegevoegde waarde kunnen zijn

## Uitkomsten gesloten vragen per dienst



# Berenschot



2.9

## Kwaliteit & Innovatie

Specifieke uitkomsten

# Uitkomsten gesloten vragen per onderwerp

Onderwerp

Gemiddelde en standaardafwijking



## Open antwoorden

### Sterkte punten

- De afdeling zoekt naar samenwerking met alle teams van de organisatie
- De afdeling is vooruitstrevend, heeft veel kennis en is doortastend
- De afdeling neemt hun rol serieus en zoeken vragen goed uit
- De afdeling is analytisch en is attent
- Het kwaliteitsverslag heeft een energieke uitstraling met een goede inhoudelijke lading

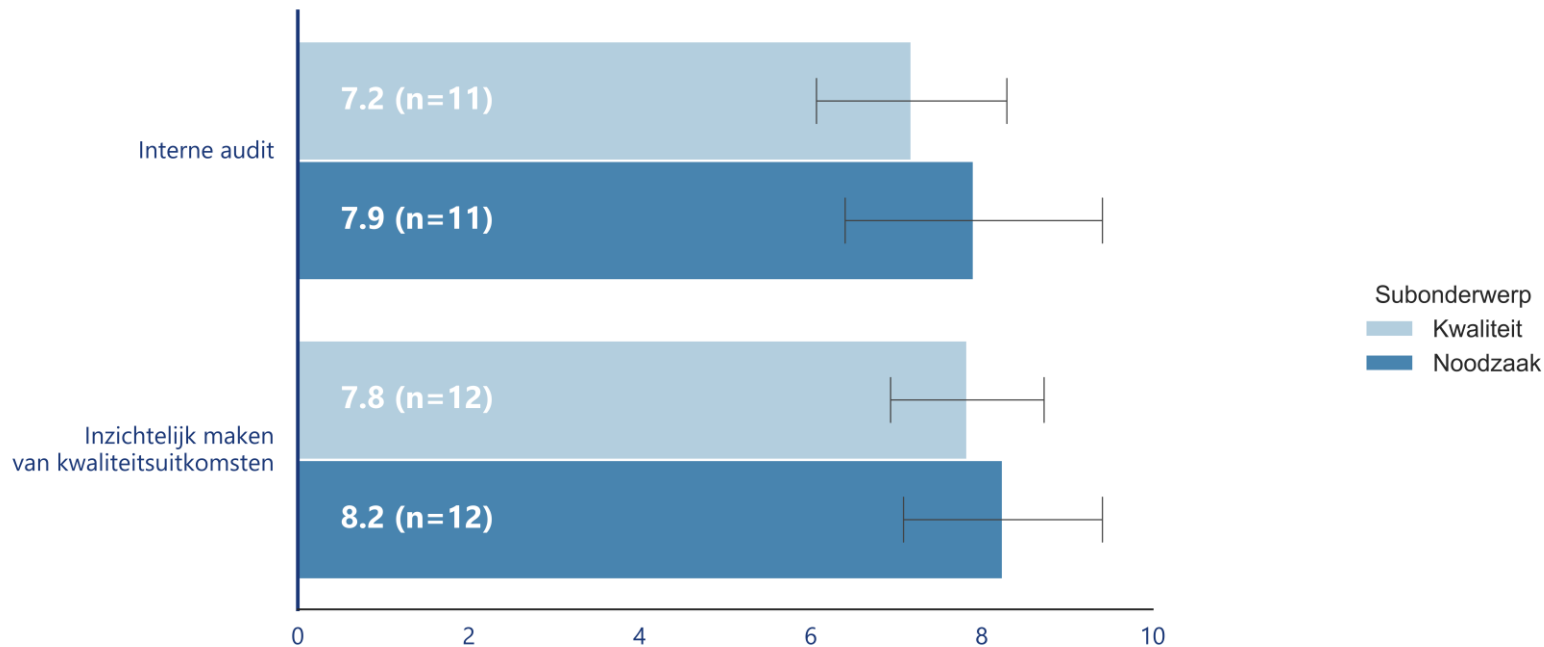
### Ontwikkelpunten en/of risico's

- De capaciteit is te beperkt op de afdeling
- De kwaliteit van de afdeling is soms te persoonsafhankelijk
- Als de afdeling tussentijds vaker zou afstemmen met de vraagkant tijdens het uitzoeken van vragen, zou de kwaliteit omhoog kunnen gaan
- Er zijn meer audits nodig in de organisatie

# Uitkomsten gesloten vragen per dienst

Dienst

Gemiddelde en standaardafwijking



# Berenschot

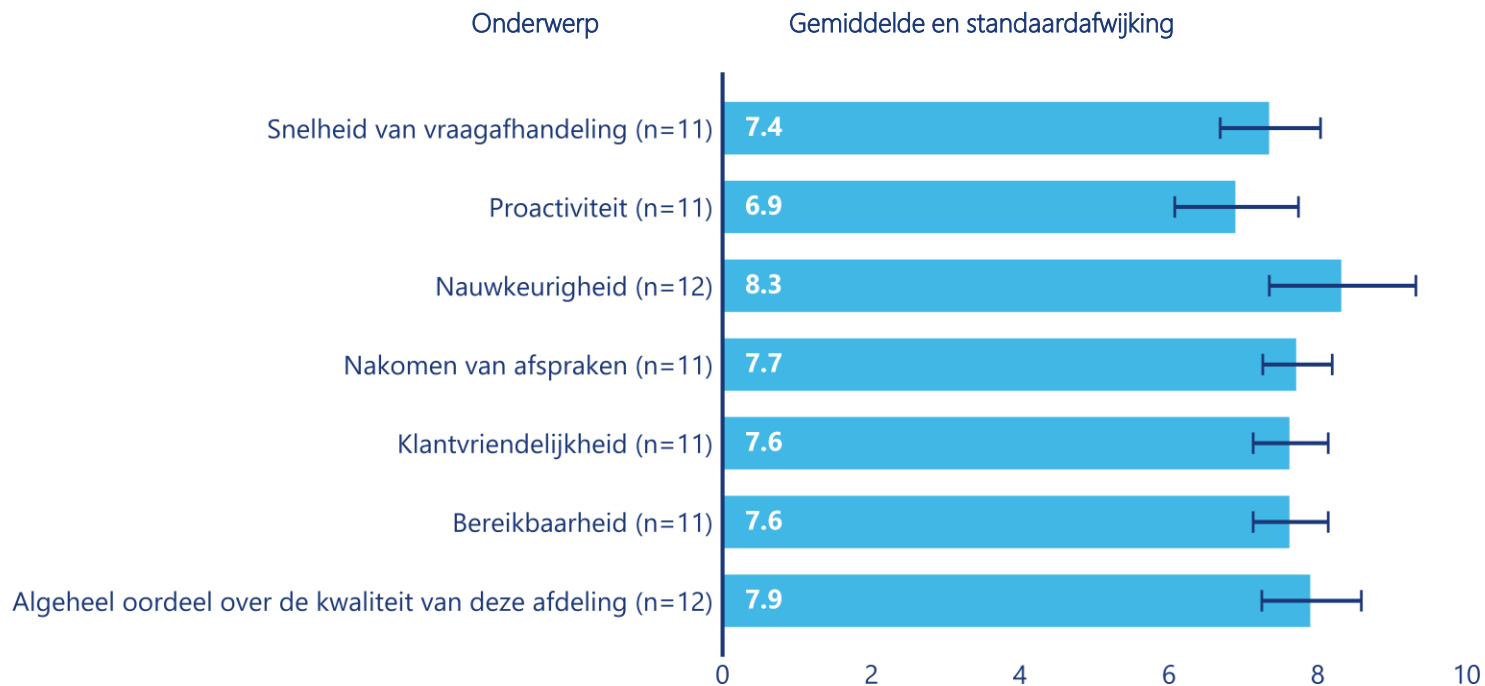
2.10

## Salarisadministratie

Specifieke uitkomsten



## Uitkomsten gesloten vragen per onderwerp



## Open antwoorden

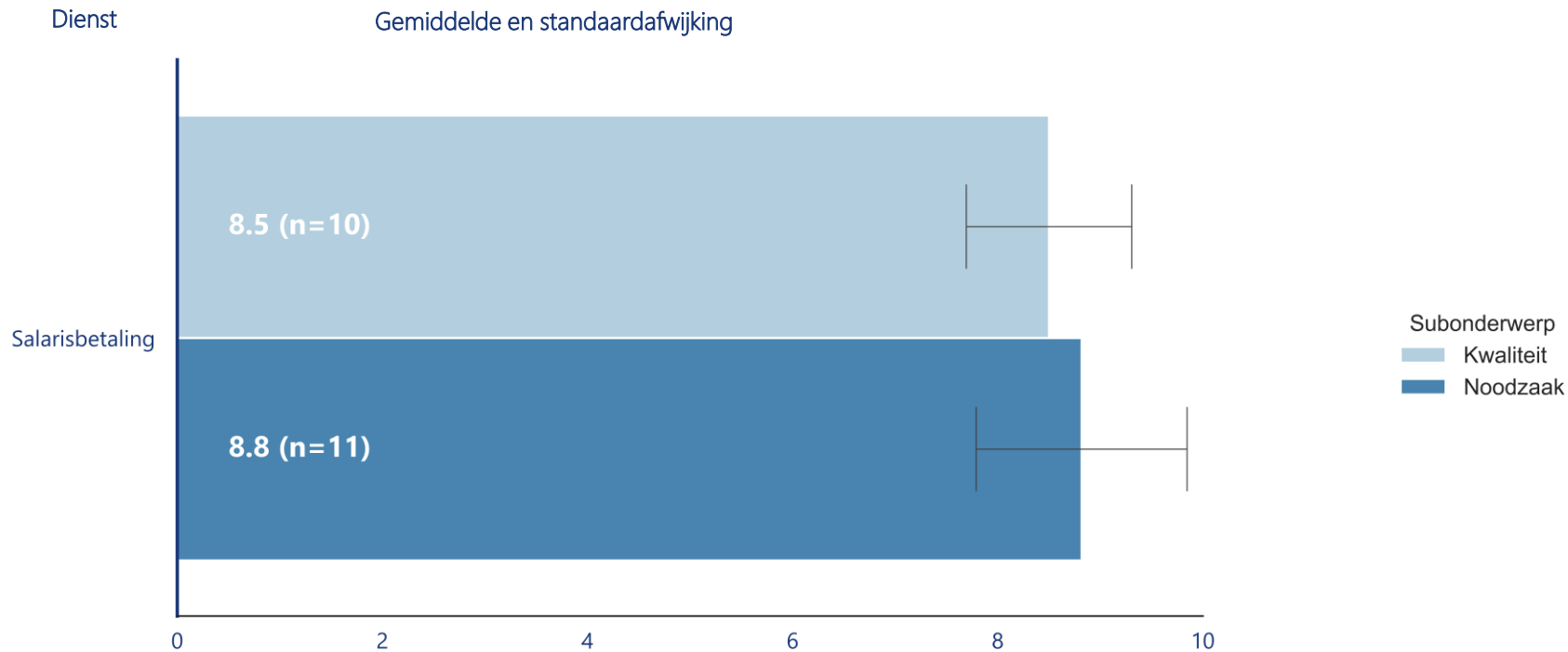
### Sterkte punten

- De afdeling is bereikbaar en collegiaal
- De afdeling maakt weinig fouten
- De afdeling denkt out of the box en is bereid extra stappen te zetten
- De afdeling heeft veel expertise

### Ontwikkelpunten en/of risico's

- De afdeling is nog wat onzichtbaar
- De afdeling zou meer open kunnen staan voor suggesties vanuit de organisatie om hun expertise te delen

# Uitkomsten gesloten vragen per dienst



# Berenschot

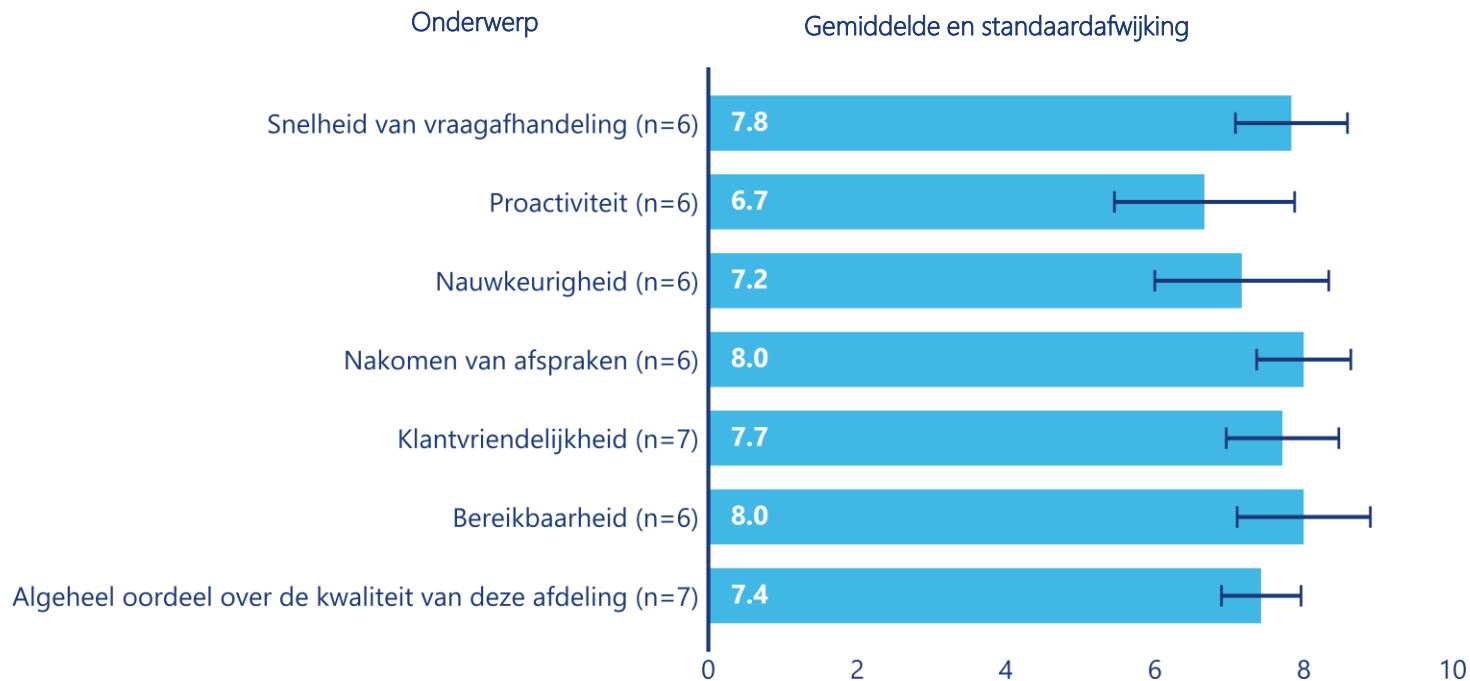
A group of business professionals in a meeting, smiling and looking at a laptop screen. The scene is set in a modern office environment with large windows in the background. The group consists of several individuals, including a man in a suit and a woman in a dark blazer, all appearing engaged and collaborative.

2.11

## Clïentadministratie

Specifieke uitkomsten

## Uitkomsten gesloten vragen per onderwerp



## Open antwoorden

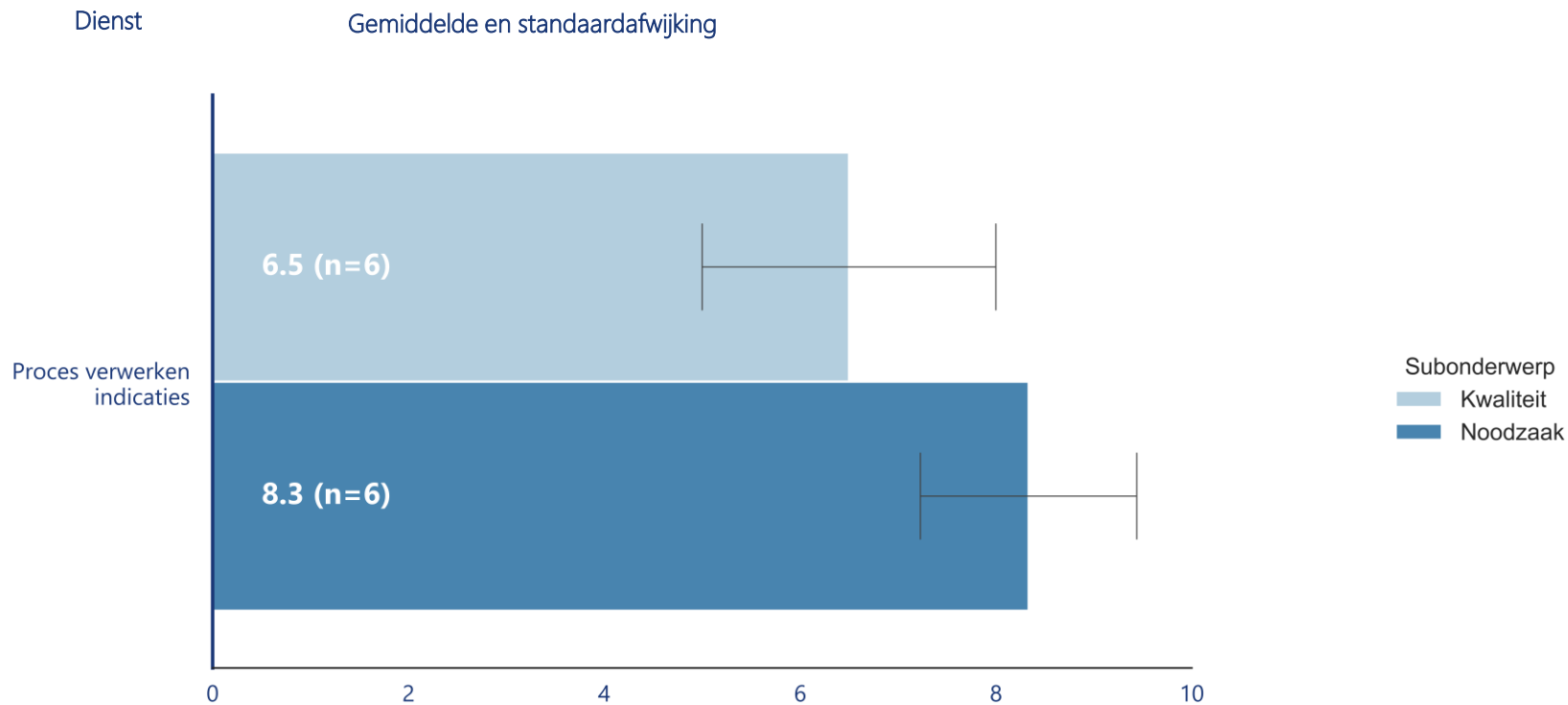
### Sterkte punten

- De collega's van de cliëntadministratie zijn herkenbaar
- De collega's van cliëntadministratie zijn betrokken en correct
- De collega's van cliëntadministratie zijn bereikbaar en vriendelijk

### Ontwikkelpunten en/of risico's

- Het proces van herindiceren verloopt soms inefficiënt
- Er ontbreekt regie op het proces van herindiceren
- De snelheid van handelen is soms te laag
- De afdeling cliëntadministratie zou zich proactiever kunnen mengen met de inhoud om het grotere geheel beter te begrijpen én te signaleren
- Het verloop van aanmelding in-, door en uitstroom verloopt te gefragmenteerd. Verbinding met zorgteams, thuis en de instelling kan beter belegd worden
- Er is onvoldoende inzicht in de wachtlijsten en bijbehorende problematiek
- Een specialist met kennis van verschillende intramurale indicaties die aansluit bij gesprekken met de zorgkantoren zou van toevoeging kunnen zijn

# Uitkomsten gesloten vragen per dienst



# Berenschot



2.12

## Service en Zorgbemiddeling

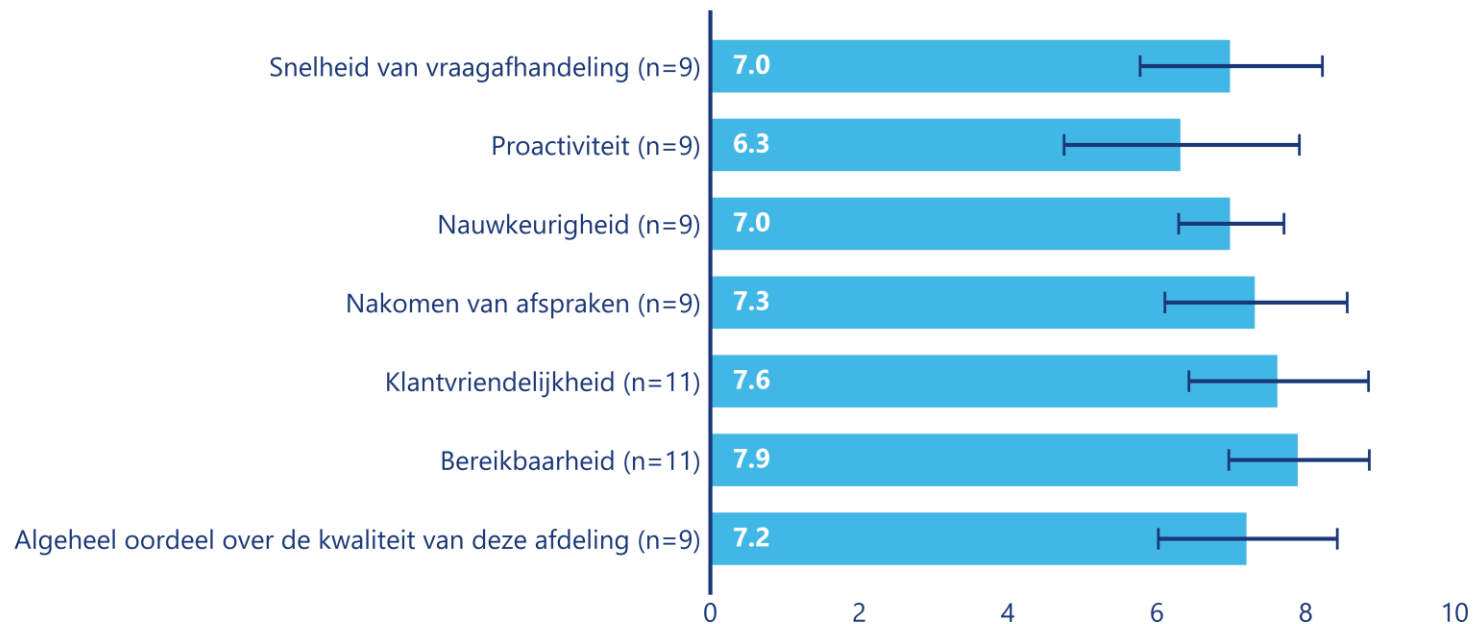
Specifieke uitkomsten



## Uitkomsten gesloten vragen per onderwerp

Onderwerp

Gemiddelde en standaardafwijking



## Open antwoorden

### Sterkte punten

- De afdeling is betrokken en heeft veel kennis
- De afdeling kent vriendelijke collega's
- De afdeling is bereid om mee te denken met vragen

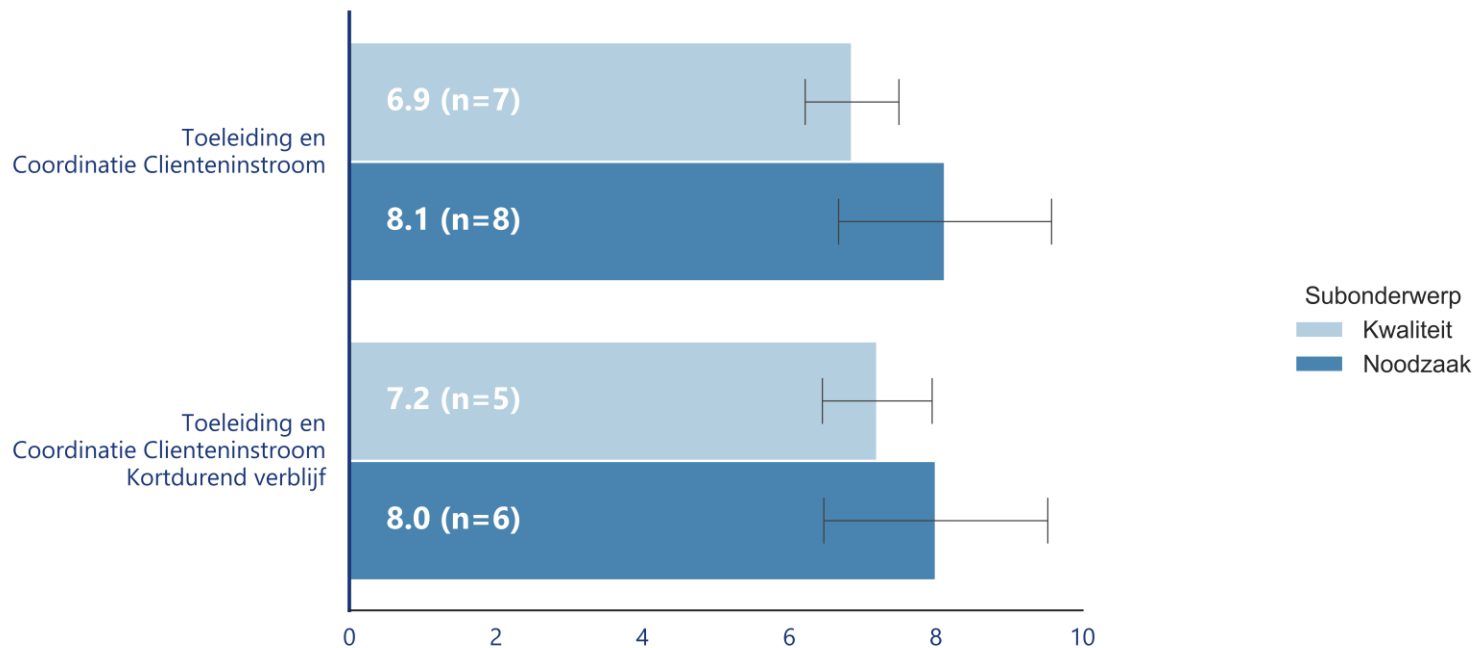
### Ontwikkelpunten en/of risico's

- De afdeling zou meer in mogen zetten op cliënt administratie
- De afdeling zou beter op de hoogte kunnen zijn over de ondersteunende diensten
- De afdeling zou proactiever kunnen communiceren
- De afdeling zou vaker out of the box kunnen denken
- De afdeling werkt soms gefragmenteerd

## Uitkomsten gesloten vragen per dienst

Dienst

Gemiddelde en standaardafwijking



# Berenschot

A group of six business professionals are gathered around a conference table in a meeting room. They are all looking at a laptop screen, which is the central focus of their attention. The group consists of three men and three women, all dressed in professional attire. The atmosphere appears collaborative and focused. The background shows a window with light-colored curtains and a red wall on the right side.

3

## Van inzicht naar verbeteren

Vervolgstappen en adviezen

## Van bevindingen naar ontwikkelagenda

- Om vraag en aanbod aan ondersteuning te matchen, is het essentieel dat de overhead en het primaire proces elkaars wensen en belangen kennen en hierover structureel in dialoog zijn.
- Dit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van het primaire proces en de overhead. De uitkomsten van de benchmark en de module toegevoegde waarde bieden een goede basis voor dit gesprek.
- In deze dialoog gaat het niet alleen om te bepalen wat de goede ondersteuning is, maar ook om deze ondersteuning op een zo slim mogelijke manier te organiseren.
- Wij zien hierbij dat het realiseren van procesverbetering versneld wordt door 1) knel- en verbeterpunten in de processen op te lossen, 2) in elk proces de klant centraal te zetten en 3) met elkaar te borgen dat processen optimaal blijven functioneren.
- De Lean-methodiek kan hierbij helpen, aangezien deze uitgaat van het inrichten van processen waarin alle activiteiten van toegevoegde waarde zijn voor de klant doordat verspillingen (alles wat geen waarde toevoegt) worden geïdentificeerd en geëlimineerd.
- Meer informatie in hoofdstuk 4 in de benchmarkrapportage.
- Om deze benchmark- en enquête-uitkomsten verder te concretiseren en te vertalen naar een gedeeld toekomstplan en ontwikkelagenda hebben wij op de volgende pagina's zes concrete vervolgstappen benoemd.
- Deze stappen kunnen afzonderlijk worden uitgevoerd, maar hebben de meeste waarde voor uw organisatie als ze alle zes in de aangegeven volgorde worden uitgevoerd.
- Berenschot kan u hierbij ondersteunen.

## Zes concrete vervolgstappen

### 1. Masterclass Overheadoptimalisatie

In een masterclass met het MT gaan we met elkaar in op een gezamenlijk begrip van overheadmogelijkheden om deze te optimaliseren, in aansluiting op uw visie en organisatiedoelen. De uitkomst is een strategisch kader met randvoorwaarden voor een toekomstbestendige overhead.

### 2. Verdiepende gesprekken met managers overheadafdelingen

In individuele gesprekken met de overheadmanagers duiden we de enquête-uitkomsten, bespreken we welke verduidelijkende vragen zij hebben aan de afnemers en welke maatregelen zij zelf zien om de kwaliteit en efficiëntie te verbeteren.

### 3. Verdiepende gesprekken met afnemers (interne klanten)

In deze verdiepende gesprekken duiden we de enquête-uitkomsten vanuit klantperspectief én gaan we in op de vragen van de overheadmanagers. De focus ligt op zowel wat goed gaat als wat beter kan met de blik vooruit en inzicht in concrete praktijkvoorbeelden.

### 4. Presentatie bevindingen aan overheadmanagers

Het strategische kader en het totaal aan de bevindingen over zowel de overhead als geheel als per afdeling worden gepresenteerd aan de overheadmanagers. De uitkomst biedt concrete input voor de ontwikkelplannen.

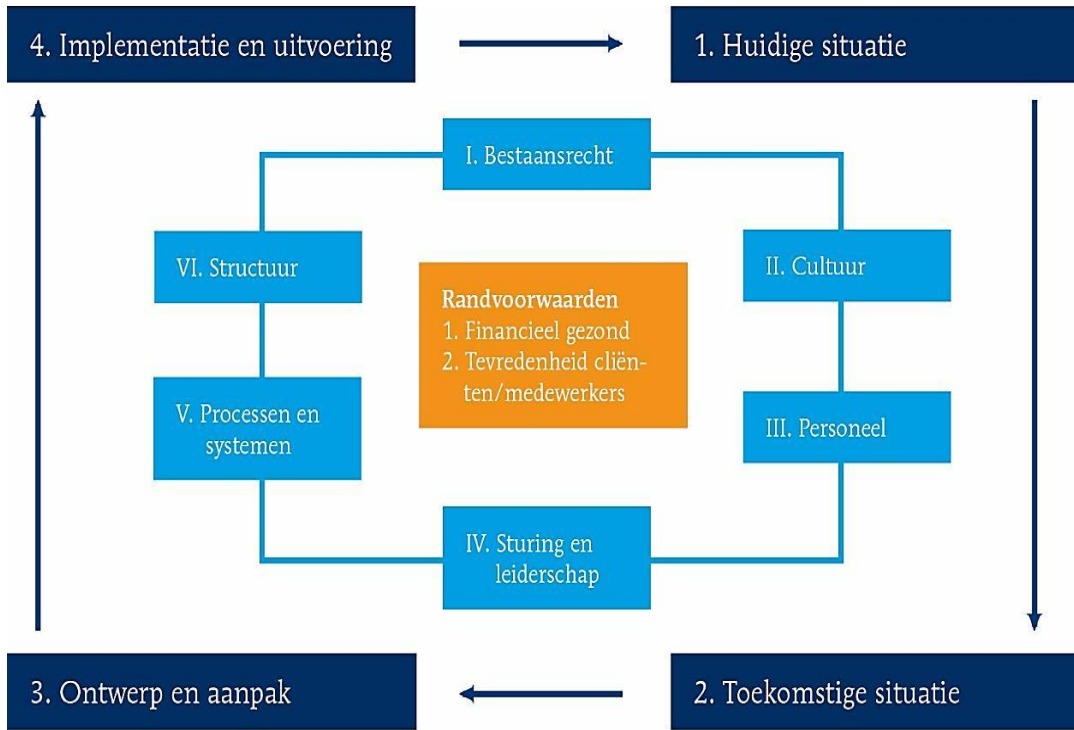
### 5. Opstellen ontwikkelplannen en integreren tot één geheel

De overheadmanagers stellen een ontwikkelplan op voor hun afdeling conform een vast format. Er is aandacht voor zowel toegevoegde waarde als kosten. De uitkomst is een integraal geheel aan verbeterplannen passend bij het strategische kader.

### 6. Opstellen verbeteragenda

De overheadmanagers bespreken het integrale ontwikkelplan en het plan per afdeling in het MT. De uitkomst is een ontwikkelagenda, inclusief randvoorwaarden en roadmap voor het implementeren van de verbeteringen door de overheadmanagers.

## Berenschot Ontwikkelmodel als basis voor uw eigen visie



- Berenschot heeft een pragmatisch model ontwikkeld dat u kan ondersteunen bij het voeren van de dialoog binnen de organisatie over en het opstellen van een visie op bedrijfsvoering.
- Dit model is gebaseerd op best practices en onze ervaringen bij honderden zorgorganisaties. Het model gaat uit van continu verbeteren (de blauwe pijlen) en onderscheidt een zestal met elkaar samenhangende onderdelen.
- Meer informatie over dit model vindt u in hoofdstuk 4 van de benchmarkrapportage.

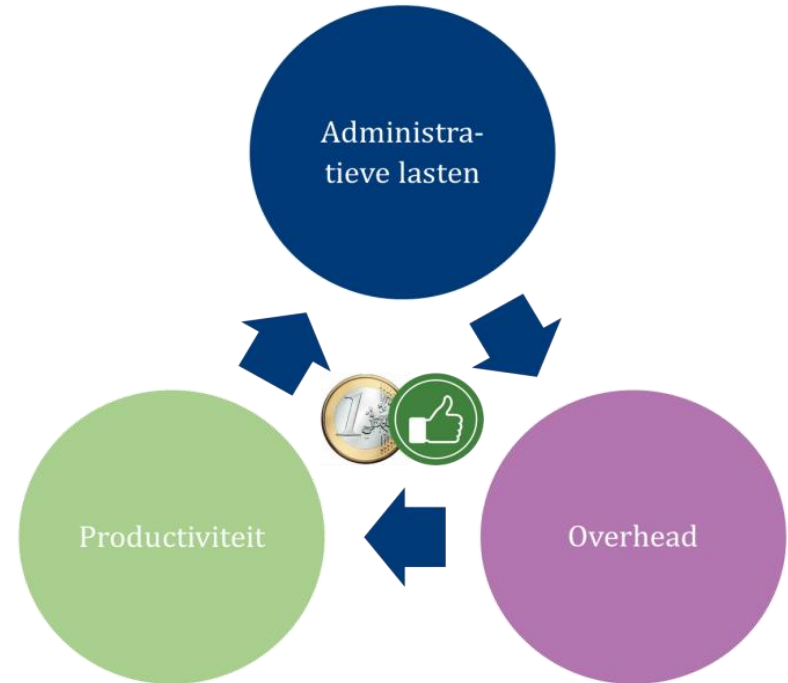
## Integraal verbeteren van de overhead

### Integraal verbeteren van de bedrijfsvoering

- Wij adviseren om bij het verbeteren aandacht te hebben voor de relatie tussen overhead, administratieve belasting en productiviteit in het primaire proces.
- Een goed georganiseerde overhead kan bijdragen aan hogere productiviteit en lagere administratieve lasten.
- Minder administratieve lasten kunnen helpen de productiviteit (cliëntgebonden tijd) te verhogen en de overhead te verlagen.

### Berenschot als onafhankelijk expert

- Al jaren is Berenschot leidend in het optimaliseren van de overhead en ondersteunende processen.
- Wij hebben de meest omvangrijke database met gegevens over de langdurige zorg (o.a. kostprijzen, productiviteit en kosten en formatie).
- Wij ondersteunen vele organisaties bij het integraal verbeteren van de bedrijfsvoering.





## Tot slot: bel of mail ons gerust!

### Waarmee kan Berenschot u helpen?

- Visie op ondersteuning maximale toegevoegde waarde vanuit de overhead passend bij het primair proces.
- Een cultuur van continu verbeteren.
- De juiste medewerker op de juiste plek.
- Verbeteren van de duurzame inzetbaarheid van uw medewerkers op korte en lange termijn.
- Medewerkers opleiden tot verbeterexperts.
- Het vergroten van de tijd voor de cliënt.
- Het optimaliseren van processen.
- Het verlagen van de administratieve belasting.
- Realiseren van een overzichtelijk en efficiënt landschap met werkende en laagdrempelige applicaties.
- Het inrichten van primair proces en ondersteuning passend bij de visie en kernwaarden van uw organisatie.
- En combinatie van deze diensten voor integrale aanpak.

### Vragen over dit onderzoek?

Als u hierover vragen heeft, helpen wij u graag verder!

Bel of mail Marvin Hanekamp of Simon Heesbeen:

- per mail: [m.hanekamp@berenschot.nl](mailto:m.hanekamp@berenschot.nl) of [s.heesbeen@berenschot.nl](mailto:s.heesbeen@berenschot.nl)
- of via 030 - 291 68 47.

### Publicaties

Lees meer over onze visie in onze blogs!

- Behouden van medewerkers ([februari 2019](#)).
- Administratieve belasting: wij stoppen ermee ([november 2018](#)).
- Overhead daalt, administratieve belasting neemt toe ([augustus 2018](#)).
- Tijd om te meten: meer tijd voor de cliënt ([juni 2018](#)).
- Methode voor terugdringen regeldruk moet op de schop ([juni 2017](#)).