

## Het Oogzorgnetwerk breidt gestaag uit

# Franchising voor betere oogzorg

Franchise is niet exclusief een formule voor zaken als McDonalds en Blokker. Ook de gezondheidszorg kent deze methode. Het Oogzorgnetwerk is hier een mooi voorbeeld van. Van de dertien aangesloten oogafdelingen van ziekenhuizen, zijn de meeste franchisenemer. Het lijkt een ideale combinatie van zelfstandigheid en ondersteuning.

ROB VAN ES

**D**e oogheekundeafdeling van het Westfriesgasthuis in Hoorn is sinds kort franchisenemer van Het Oogzorgnetwerk. Oogarts Nynke Klaassen: "We zijn er blij mee. Het schudt onze contacten in de regio op, het maakt onze organisatie slagvaardiger en er gebeurt meer aan scholing". Volgens Klaassen is Het Oogzorgnetwerk ook een antwoord op het tekort aan oogartsen: "Het netwerk voorziet in een slimmere organisatie waardoor we met hetzelfde aantal oogartsen meer kunnen bereiken".

### Beste zorgonderneming

Het Oogzorgnetwerk tikkert nu bijna tien jaar aan de weg. In 2008 kreeg de organisatie het predikaat 'Beste zorgonderneming van Nederland'. Directeur René Baljon

van Het Oogzorgnetwerk: "De jury zei toen: 'Wat Sneller Beter beoogt, weten jullie te realiseren'. Een mooi compliment."

Het Oogzorgnetwerk is een bv, een volle dochter van Het Oogziekenhuis Rotterdam, dat dan ook de enige aandeelhouder is. Baljon: "We maken een bescheiden winst. Afpraak is dat de opbrengsten terugstromen in de vorm van productontwikkeling."

Oogheekundeafdelingen in ziekenhuizen die zich bij het netwerk aansluiten, blijven onderdeel van het ziekenhuis. Tegen een tarief van 4 tot 5 procent van de omzet van de afdeling, adviseert Het Oogzorgnetwerk over de organisatie, de logistiek en de kwaliteit van de oogzorg. Daarnaast stimuleert het netwerk de huisartsen, opticiens, optometristen en andere zorgprofessionals in de regio tot samenwerking met het ziekenhuis. Zo ontstaat een samenhangend

aanbod. Procedures en protocollen zijn beschikbaar via Het Oogzorgnetwerk, maar kunnen door de deelnemende partners op maat worden gemaakt om ze vervolgens te integreren binnen de eigen afdeling.

### Stijgende productie

Stroomlijning, taakherschikking en gezamenlijke inkoop leiden tot een stijgende productie, lagere kosten en kortere wachttijden op de oogheekundeafdelingen. Daardoor loont het om een percentage af te staan aan Het Oogzorgnetwerk.

Zowel maatschappen als vakgroepen oogheekunde kunnen zich aansluiten. "Mits de raad van bestuur van het ziekenhuis achter de aansluiting bij Het Oogzorgnetwerk staat", zegt directeur Baljon. Hij onderstreept dat het gaat om het slagvaardiger en beter maken van het netwerk en niet om het 'confisqueren' van uitsluitend renderende behandelingen: "Wij willen over de volle breedte zorg blijven bieden. Dat onderscheidt ons van het gemiddelde zbc. Zelfstandige behandelcentra focussen zich over het algemeen op winstmaximalisatie en halen de krenten uit de pap." Volgens Baljon kunnen zbc-constructies voor oogheekundige zorg leiden tot een neerwaartse spiraal waar patiënten met complexere oogzorg de dupe van worden. "Zbc's nemen het liefst alleen de *feeders*, de routinematige behandelingen, waar je goed aan kunt verdienen. Daardoor blijven voor het ziekenhuis de *bleeders* over. Vervolgens kun je wachten op de discussie of zo'n

## Het Oogzorgnetwerk in cijfers

**13 ziekenhuizen:** Het Oogziekenhuis Rotterdam (initiatiefnemer), Het Sint Franciscus Gasthuis Rotterdam, Reinier de Graaf Groep Delft/Voorburg, IJsselland Ziekenhuis Capelle aan de IJssel, Slingeland Ziekenhuis Doetinchem, Deventer Ziekenhuis Deventer, Zuwe Hofpoort Ziekenhuis Woerden, Antonius Ziekenhuis Sneek, Westfriesgasthuis Hoorn, ZGT Almelo, Flevoziekenhuis Almere, Havenziekenhuis Rotterdam, Albert Schweitzer ziekenhuis Dordrecht.

**75 participerende oogartsen.**

**5 OOGbussen.**

verliesgevende oogheelkundeafdeling nog wel binnen het ziekenhuis moet blijven”.

## Gehele palet

Het Oogzorgnetwerk biedt bewust het gehele palet aan. Baljon: “Dat maakt het voor professionals ook interessanter. Wie wil er nu z'n verdere leven alleen maar cataracten doen?” Senior-adviseur Roel van der Heijde van Het Oogzorgnetwerk stelt dat het franchisenetwerk oogheekundige zorg een betere positie in het ziekenhuis verschaft: “Oogheekunde is een hoogvolume specialisme; bij goed geleverde zorg bindt dat veel patiënten aan jouw ziekenhuis. Het ziekenhuis kan zich ermee onderscheiden. In het nieuwe Deventer Ziekenhuis, waar trouwens evenals in het Westfriesgasthuis hoornvliestransplantaties worden gedaan, zit de oogheekunde dan ook direct achter de voordeur”.

Het Oogzorgnetwerk gaat dus voor de volle breedte. Maar hoe doen ze dat? Kenmerk van deze manier van werken is dat een leidinggevende op de oogheelkundeafdeling het schakelpunt vormt tussen Het Oogzorgnetwerk en de afdeling. In het geval van het Westfriesgasthuis komen het unithoofd van de afdeling en adviseurs van Het Oogzorgnetwerk elke veertien dagen bij elkaar om zaken af te stemmen en te verbeteren aan de hand van een gezamenlijk opgesteld implementatieplan.

## Horizontaal en verticaal

Het Oogzorgnetwerk zet zich in om maximaal rendement te halen uit zowel de horizontale als de verticale keten. Dat horizontale verband is het totaal van de deelnemende afdelingen oogheekunde. Vanuit het netwerk wordt bijvoorbeeld veel gedaan aan kennisverspreiding. Van der Heijde: “Wat bij oogheekunde in het Antonius Ziekenhuis in Sneek wordt ontwikkeld, proberen we ook in het Zuwe Hofpoort Ziekenhuis in Woerden en op afdelingen van andere partners toe te passen.”

Het verticale netwerk bestaat uit de stakeholders buiten het ziekenhuis: opticiens, huisartsen en optometristen. Maar ook bij omliggende instellingen als verzorgingshuizen wordt gewerkt aan warme contacten met de lokale franchisenemer van Het Oogzorgnetwerk.

René Baljon: “Wij bieden opticiens en optometristen scholing en kennis aan. En we leveren certificaten en ander materiaal dat de samenwerking met het naburige ziekenhuis en Het Oogzorgnetwerk benadrukt. Met die



VOORAL OUDEREN LATEN IN DE OOGBUS EEN OOGTEST UITVOEREN

scholing en certificering kunnen de deelnemende opticiens en optometristen zich onderscheiden. De opticien is uiteraard vrij om te bepalen naar wie hij zijn cliënten verwijst”. Baljon benadrukt dat oogprofessionals maar wat graag samenwerken met Het Oogzorgnetwerk. “Alleen al in Rotterdam werken we nu samen met veertig optometristen”. Oogarts Klaassen van het Westfriesgasthuis: “Je merkt bij opticiens en optometristen behoefte aan structurele nascholing. Het is goed dat dit vanuit Het Oogzorgnetwerk wordt georganiseerd. Het ontbreekt een oogheelkundeafdeling meestal aan tijd om dit allemaal zelf op te zetten en uit te voeren, waardoor zo iets snel in het slop raakt.” Een voorbeeld in dit verband: technisch oogheekundige assistentes (TOA's) zijn lastig te krijgen. Baljon: “Toen zijn we deze mensen in samenwerking met de Da Vinci College in Dordrecht zelf op gaan leiden.”

## De OOGbus

Een opvallend ondersteunend middel in de regio rondom deelnemende ziekenhuizen aan Het Oogzorgnetwerk is de OOGbus. Het is een mobiele oogheekundige unit die langs instellingen als verzorgingshuizen rijdt. Het Oogzorgnetwerk regelt de complete ingerichte bus en de gastheer. Het ziekenhuis bemant de bus met optometristen. Baljon omschrijft de OOGbus als “een rijdende vorm van preventie”. Het Oogzorgnetwerk zette de bus samen met zorgverzekeraar CZ op en later met ondersteuning

van het ZorgInnovatie Platform. Inmiddels hebben ook Delta Lloyd en Ohra besloten deze preventieve service te vergoeden. De OOGbus bereikt vooral mensen die anders niet naar de oogarts of de opticien zouden gaan. Baljon: “De uitkomsten zijn schokkend. Dertig procent van de ouderen die denken niets aan hun ogen te mankeren, kan met een betere bril of een kleine ingreep een stuk beter zien.”

## Onderscheidend

Het Oogzorgnetwerk wil in 2015 tussen de 20 en 25 vestigingen hebben. Veel groter worden is niet goed, vindt Baljon: “Om onderscheidend te zijn, heb je andere onderscheidende organisaties nodig.” Die zijn er inmiddels al. Soms ook onder de naam ‘Oogziekenhuis’ en ‘Oogzorgnetwerk’. Dat kan omdat het om onbeschermden organisatienamen gaat. Het Oogziekenhuis Zonnestraal bijvoorbeeld breidt zich vanuit Hilversum uit. De franchiseformule waarbij de oogafdeling volledig onderdeel blijft van het ziekenhuis en daarmee de volle breedte van die zorg levert, is vooralsnog het onderscheidende element waarop Het Oogzorgnetwerk van Het Oogziekenhuis Rotterdam patent heeft. Dat ook andere zorgsectoren overstappen op het werken met dit soort franchiseafspraken is volgens Baljon een kwestie van tijd. “Ik sprak bijvoorbeeld met oncologen, ziekenhuisapothekers, radiologen en cardiologen. Ik ben er volstrekt van overtuigd dat dit ook in andere delen van de sector werkt.” ●