

# De zorg: groeimarkt voor franchise?



Er liggen mooie kansen in de zorg voor franchise maar de sector is complex en er is sprake van koudwatervrees voor ondernemerschap bij overheid, zorgverzekeraars én banken. Dat is de conclusie na het congres 'Kansen in de zorg door franchise', georganiseerd door de ING, NFV en VNO-NCW West. In de zaal vol kritische en betrokken ondernemers ontstond al snel een levendige discussie.

DOOR: PRAS WEIJERS

Wanneer is franchise een win-winsituatie voor alle stakeholders? Die vraag staat centraal op het congres 'Kansen in de zorg door franchise'. ING liet het eigen Economisch Bureau onderzoek doen naar de kansen die het franchise businessmodel biedt aan ondernemers in de zorg. Conclusie: franchise is onder bepaalde voorwaarden een manier van ondernemen die goed aansluit bij de veranderingen in het zorgstelsel. Die

veranderingen, waarbij de overheid zich steeds verder terugtrekt, vereisen een nieuwe efficiency, een andere kijk op risico's en meer maatwerk voor patiënten en cliënten. Volgens het ING-rapport is franchise een goed model omdat samenwerking de schaalvoordelen benut, waarbij de franchisegever zich bezighoudt met de complexe materie van het ondernemen en de franchisenemers inhoudelijk met hun vak bezig kunnen zijn en zich kunnen richten op de steeds

veeleisender wordende zorggebruiker. Die verandert immers in een kritische consument doordat hij steeds meer zelf moet betalen. Voor een gedetailleerde weergave van het rapport, zie verderop in dit artikel.

## SLIMMER

Vernieuwing in de zorg is noodzakelijk, zegt Hans van der Noordaa, bestuurslid ING Bank. Congres-gastheer ING heeft een fors marktaandeel in de Cure

& Care: "We hebben 2 miljard euro uitstaan in deze sector, we doen heel veel betalingsverkeer en hebben de afgelopen jaren allerlei nieuwe dingen ondersteund. Maar we zien ook dat er grenzen aan de groei zijn en dat de sector niet op deze voet kan doorgaan." Het franchisesluit aan bij de vernieuwing en de dynamiek die op gang komt in de zorg. Meer patiëntgerichte zorg, meer transparantie, meer doelmatigheid en slimmere zorg vooral. Dat kan binnen formules veel strakker en doelmatiger worden vormgegeven, vindt Edse Dantuma, Sectoreconoom Gezondheidszorg van het ING Economisch Bureau. "Schaal- en kostenefficiëntie combineren met ondernemerschap en klant gestuurde kwaliteitszorg: dat is kenmerkend voor franchise, een beleidsmatige vorm waarmee je veel kanten op kunt. Als je

heidsafhankelijke inkomensstromen. Natuurlijk maken wij ook gebruik van PCB's als die er zijn maar wij leren onze ondernemers ook om de particuliere markt te bewerken."



## VERDIENMODEL

Er is al een flink aantal franchiseformules actief in de zorgsector. Behalve iQ Coaches ook formules als Thomashuizen, Oogzorgnetwerk en Tandarts

## "Omdat ondernemers zoveel meer daadkracht hebben"

het slim doet, kun je heel veel samen doen en toch ondernemer blijven."

## POLITIEK

Dat de zorg toch echt een complexe sector is, blijkt wel uit de kritische opmerkingen uit de zaal. Overheid, zorgverzekeraars en banken krijgen het verwijt nieuwe, ondernemende initiatieven niet te ondersteunen. "Franchise is een grote onbekende in zorgland. Nieuwe aanbieders krijgen geen contract met zorgverzekeraars en ook voor de banken is het nog onbekend", zegt één van de aanwezigen. En een ander vult aan: "Je kunt pas ondernemen in de zorg als je de zorgverzekeraars, de politiek en de overheid meekrijgt." Maar hier brengt Marjolain de Neef-Westerdiep van iQ Coaches, een organisatie die is gespecialiseerd in de begeleiding van andere autisten, een nuance aan: "Wij willen absoluut de politiek meehebben maar wij hebben de keuze gemaakt om ons niet afhankelijk te maken van over-

op Maat. Spreker op het zorgcongres is Marc Blom, bestuurder van PsyQ, een franchiseorganisatie die zich richt op de behandeling van veel voorkomende geestelijke gezondheidsproblemen, zoals adhd, depressie en eetstoornissen. PsyQ is opgericht in 2005 vanuit Parnassia in Den Haag en is snel gegroeid door fusies, franchise en door het opzetten van nieuwe vestigingen. PsyQ startte in een tijd dat de marktwerking haar intrede deed, in een onwennig klimaat. "Grappig was", vertelt Marc Blom, "dat kort nadat wij opgericht waren, er een groot stuk in de NRC verscheen met als kop 'De McDonald's van de psychiatrie'. Dat is in mijn sector een ramp als je zo wordt genoemd. 'Kookboekge-neeskunde', 'Standaardisatie waar het niet hoort': we zijn tot nu toe bezig om dat imago kwijt te raken." De marktwerking hield echter ook de belofte in van kansen en groei. Marc Blom: "Die waren er. De budgetten stegen en er mochten geen wachtlijsten meer zijn.

Toen hebben we meteen twintig psychologen aangenomen." Die tijden zijn inmiddels wel voorbij en de komende tien jaar moet PsyQ afscheid nemen van een aantal medewerkers. De toekomst ligt in specialisatie en innovatie, gelooft Marc Blom. "In de specialisatie ligt de meerwaarde. Door meer van hetzelfde te doen, word je gewoon beter en creëer je een strakke organisatie." Hij doet een oproep aan zorgverzekeraars om samen een verdienmodel te ontwikkelen waarin innovatie beter wordt beloond. "Innoveren gaat nu zenuwlopend langzaam", zegt hij. "Vernieuwen in de zorg is echt een kwestie van een lange adem en de marges zijn buitengewoon klein." Hij houdt een pleidooi om als zorgaanbieder en zorgverzekeraar samen te kijken naar risicodeling. "Als we de hele tijd naar de zorgverzekeraars kijken en zelf geen risico durven nemen, schiet het natuurlijk niet op", verklaart hij.

## LUCHT

Als tot slot de forumdiscussie losbreekt, doet de hele zaal mee. De stelling luidt: "Er zit voldoende lucht in de zorg en die moet er hoognodig uit. Hoge kwaliteit, meer efficiency en lage kosten gaan prima samen in de zorg." Daar is bijna iedereen het mee eens. Marjolain de Neef-Westerdiep van iQ Coaches: "Ik denk niet dat de lucht zit in zorgbudgetten maar wel in de overhead en de instellingen daaromheen. Daarom denk ik nou juist dat franchise zo succesvol kan zijn. Omdat ondernemers zoveel meer daadkracht hebben, niet omhoog hoeven om iets te veranderen en dan weer vijf stapjes omlaag moeten doen. Daar zit die besparing in." +

