

WETENSCHAP

De belofte van franchising in de zorg

Franchiseorganisaties in de zorg verbeteren de kwaliteit van zorg, terwijl de kosten omlaag gaan. Ze bieden de mogelijkheid de zorg kleinschalig in de buurt van patiënten te organiseren.

Alle winkelcentra staan ermee vol: succesvolle franchiseformules: AH, de Bijenkorf, Hema, Blokker, Kruidvat. In de zorg zijn franchiseketens geen massaal fenomeen. *Maar ze zijn er wel.* De bekendste zijn de Thomashuizen in de gehandicaptenzorg, de Herbergier in de ouderenzorg en het Oogzorg Netwerk in de cure. Wetenschapper Karlijn Nijmeijer verwacht dat er de komende jaren heel wat bij zullen komen, omdat een franchiseformule een effectieve manier is om de kwaliteit van zorg te vergroten en de kosten te verlagen. Ook maakt een franchise het mogelijk de zorg kleinschalig en dicht bij de cliënten te organiseren. 'Veel zorgprofessionals binnen grote zorgorganisaties twijfelen of ze wel met de juiste dingen bezig zijn. Ze zijn veel tijd kwijt aan verantwoording en regelwerk. De franchisegever on-



Een van de bekendste franchiseketens in de zorg is de Thomashuizen. Koningin Maxima bezocht in 2013 Thomashuizen Houten vanwege hun tienjarig bestaan. (foto: ANP Royal Images/Robin Utrecht)

dersteunt ze bij administratie, trainingen, kennisuitwisseling, folders en lobby. Zorgprofessionals kunnen zich meer concentreren op zorgverlenen. Franchiseorganisaties maken het werk voor hen weer leuker.'

Geen blauwdruk voor succes

Hoe is een franchiseketen in de zorg het beste te organiseren? Nijmeijer nam daar-

voor negentien franchiseorganisaties in de zorg onder de loep. In *haar proefschrift* concludeert ze dat er geen blauwdruk voor succes bestaat. Het hangt helemaal af van het type zorg en het type zorgprofessionals dat nodig is om de zorg te verlenen. Er is wel een groot verschil met het bedrijfsleven. Daar is de franchisegever dominant. In de zorg heeft de franchisenemer juist een sterke positie, omdat de

expertise van vakmensen cruciaal is.

Alternatief voor fusie

In de zorg zijn er grofweg twee types franchises. In de eerste plaats het 'stand-alone'-type. De Thomashuizen en de Herbergier zijn daarvan de bekendste exponenten. De formule van zorgverlenen ligt vast, maar de franchisenemer heeft wel de vrijheid om dat aan lokale wensen

aan te passen. Maatwerk dus. Het tweede type is samenwerking tussen entiteiten die onderdeel uitmaken van een groter geheel. Een bekend voorbeeld is *het Oogzorgnetwerk*, waarin inmiddels veertien vakgroepen van ziekenhuizen met elkaar samenwerken. Het doel is de kwaliteit van zorg vergroten of oogzorg voor een ziekenhuis behouden. Deze vorm van franchise is een goed alternatief voor een fusie, zegt Nijmeijer. 'Bij fuseren gaat veel tijd en energie zitten in de manier waarop de samenwerking bestuurlijk en juridisch geregeld moet worden. Dat is bij een franchise niet nodig, omdat dit al vastligt. Het zorgproces staat dus eerder centraal. Professionals kunnen eerder kennis en expertise delen. Ze kunnen zich bezighouden met hoe ze de zorg zo goed mogelijk leveren en organiseren.' De grootse valkuil voor franchisegevers is dat ze te strak aansturen. 'Dan krijgen de franchisenemers niet de ruimte om de lokale fit te maken en voelen zorgprofessionals zich niet meer betrokken. Het is erg belangrijk om hen erbij te betrekken en ruimte te geven voor vakmanschap.' (BK)