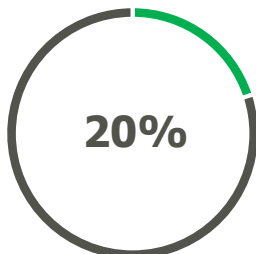
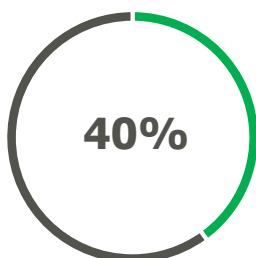


Opdrachtgever: Zorgverzekeraar  
Afdeling: Zorgadministratie WLz  
Proces: Trekkingsrecht

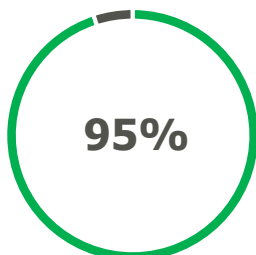
#### Verkorten doorlooptijd



#### Versnelling verwerkingstijd



#### First time right



#### Overige resultaten

- ] Grafisch inzicht in in- en uitstroom en voorraadontwikkeling;
- ] verhoging kwaliteit medewerkers door middel van coaching en opleiding.

#### Geïnspireerd geraakt?

Neem contact met ons op! Dit kan via [support@apsupport.nl](mailto:support@apsupport.nl) of +31 (0)35 - 699 11 66.



## Procesoptimalisatie door middel van resultaatafspraken

Als consultant voeg je talent en/of kennis toe aan een derde partij. Door een opdracht op basis van resultaatafspraken wordt deze toegevoegde waarde, maar ook het einddoel, voor alle partijen inzichtelijk. Hierbij is het tarief ook echt afhankelijk van de prestaties van de consultant. Bij een zorgverzekeraar wordt deze constructie nu succesvol toegepast.

#### Waarom resultaatafspraken?

Het opstellen van de business case en het maken van resultaatafspraken geeft een meetbaar doel en een duidelijk overzicht van mogelijke verbeteringen in het proces. Het tarief van de consultant wordt bovendien gekoppeld aan de resultaten die worden behaald.

#### De aanpak

Bij de opdrachtgever was er behoefte aan een analyse en optimalisering van het proces met betrekking tot Trekkingsrecht. Hiervoor is de DMAIC-methode gebruikt. Allereerst is de kern van het probleem gedefinieerd en zijn de oplossingsrichtingen bepaald. Aan de hand hiervan is een business case met resultaatafspraken opgesteld. Hierin staan SMART-doelstellingen en is de besparing van elke verbetering helder beschreven. De voortgang de afspraken is vervolgens bijgehouden met behulp van een dashboard. Na 3 maanden zijn de afspraken geëvalueerd en zijn er nieuwe afspraken gemaakt.

#### In de praktijk

Binnen het proces van Trekkingsrecht lag de focus op verbetering vanuit klant oogpunt. Dit betekende verbetering van 3 onderdelen: verkorten van doorlooptijd, versnelling van verwerkingstijd en verhoging van kwaliteit. Binnen 3 maanden is er een fors aantal resultaten behaald, waaronder:

- ] verkorting doorlooptijd totale proces tot 20%
- ] versnelling verwerkingstijd administratie van 40%
- ] verhoging first time right van 75% naar 95%

#### Resultaten

Concreet houden deze veranderingen in dat de budgethouder 3 tot 14 dagen eerder kan declareren. Daarnaast levert dit een kostenbesparing op van €45.000,- op jaarbasis.