

Visiedocument

## **Wereld te winnen in vrije zorgmarkt – door ing. Nico van den Brink**

---

*Er zijn steeds meer senioren en het aantal helpende handen houdt daarmee geen gelijke tred. Kansen te over dus voor het MKB om zich te manifesteren op het vlak van 'cure en care'. Voorbeelden: nieuwbouw en verbouw van woningen, domotica, installaties, beveiliging, catering, transport, zorgservices, telemedicine, interactieve video en nog veel meer.*

*Als we de zorg betaalbaar willen houden, zullen begrippen als commercialisering, ketenintegratie en ketendigitalisering leidend moeten zijn.*

*Welke MKB'er pakt de handschoen op om de zorgbehoevende van nu en de toekomst als 'business opportunity' te zien?*

*Op lokaal niveau kunnen kleinere bedrijven veel beter op 'cure en care' inspelen dan grotere partijen.*

### **Mooie mogelijkheden**

De liberalisering van de zorgsector is een feit. Deze ontwikkeling zal in de komende jaren in steeds sterkere mate haar invloed doen gelden. Dat schept mooie mogelijkheden voor het MKB om initiatieven te nemen. Voorbeelden? Zorgdiensten, facilitaire diensten en communicatie/content. Bestaande zorginstellingen kunnen ook inspelen op deze behoeften door zich te ontwikkelen tot *zorgondernemingen*.

De kansen voor het MKB hangen eveneens samen met het sterk stijgende aantal senioren. Als gevolg van die toename mag care worden beschouwd als de grootste groeiemarkt voor de komende decennia. Vooral ICT-toepassingen, zoals domotica, kunnen vele voordelen opleveren. Onder domotica wordt verstaan: gebruik van elektrische hulpmiddelen om langer zelfstandig te kunnen blijven functioneren. Er zijn gebouwgebonden functies en persoonsgebonden functies. Zomaar een voorbeeld van dat laatste: een bloeddrukmeter op afstand.

Domotica gaat gepaard met een aantal verworvenheden. Zo stijgt de kwaliteit van leven van de zorgbehoevende en is er een efficiëntere inzet van gekwalificeerd zorgpersoneel. Verder worden zorgkosten gereduceerd, omdat ouderen en chronisch zieken langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen en ook in instellingen zelfstandiger kunnen functioneren.

### **Gewenste verschuiving**

Wie spreekt over liberalisering in de zorg, praat over de gewenste verschuiving van een verticale, gespecialiseerde en aanbodgestuurde markt naar een horizontale vraaggestuurde markt. Hoe kan dat er uitzien in de praktijk?

De tradities in de cure en care willen, dat diensten gespecialiseerd worden geleverd. Meneer of mevrouw heeft diabetes? Dan wordt puur vanuit dat perspectief naar de materie gekeken door het betreffende specialisme. Elke discipline heeft zijn eigen proces. Bepaald geen efficiënte gang van zaken wanneer iemand méér aandoeningen heeft. In de praktijk moet de patiënt dan bijvoorbeeld binnen drie kolommen even zo vaak een bloedtest ondergaan. Het is niet de patiënt die centraal staat, maar het proces.

Wil Nederland de zorg betaalbaar houden, dan zal de sector moeten veranderen in een horizontale vraaggestuurde markt. Commercialisering, ketenintegratie en ketendigitalisering zijn daarin sleutelwoorden. Het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD) zal daarin leidend zijn. Is een bloedtest ondergaan, dan is dat daarna in principe niet meer nodig.

### **Groeimarkt**

Er is een aantal grote en internationaal opererende partijen die de kansen van de zorgsector herkennen. Hetzelfde geldt voor de ICT-sector. Voorbeelden zijn Microsoft, SAP, IBM en Dell. In Nederland tonen onder meer Philips, KPN, Nedap belangstelling. Vanwaar die interesse? De zorgsector loopt met ICT-toepassingen acht tot tien jaar achter op andere branches. Er is nog een wereld te winnen: business dus voor MKB-bedrijven die zich richten op ICT of met behulp daarvan diensten willen leveren in de zorgsector.

Wat opvalt, is dat softwareontwikkelaars zich vooral richten op cure, terwijl er maar ongeveer honderd ziekenhuizen zijn in ons land. Juist care is een groeimarkt. Zo kent Nederland ruim 1500 verpleegzorginstellingen. Ze krijgen alle te maken met het EPD waartoe de overheid het initiatief heeft genomen. Verder is er steeds meer aandacht voor langer zelfstandig thuis wonen. De ruim 600 thuiszorgorganisaties in ons land en de mantelzorg weten er alles van.

### **Lokaal**

Het wemelt dus van de kansen voor het MKB. Te denken valt aan nieuwbouw en verbouw van woningen, maar ook aan domotica en installaties, een kolfje naar de hand van installateurs. Andere voorbeelden: diensten als huishoudelijke zaken, beveiliging, catering, transport, zorgservices, telemedicine en interactieve video.

In de meeste gevallen zijn het niet de grote bedrijven die voorzien in de diensten, maar juist kleinere en lokaal actieve ondernemingen. Natuurlijk, organisaties als KPN en Philips hebben de ambitie uit te groeien tot serviceverlener, maar hun afstand tot de gebruiker is vaak te groot. Zij zullen moeten samenwerken met flexibele en plaatselijk opererende bedrijven. Vooral die lokale MKB'ers kunnen *hier en nu* diensten realiseren. Installeren vormt andermaal een mooi voorbeeld. Het MKB dient zich wel te realiseren dat dit alles vraag gestuurd moet worden aangepakt via de elektronische snelweg en in combinatie met het EPD.

### **Dienstenregisseur**

In een geliberaliseerde zorgmarkt grijpen MKB'ers en ondernemingsgezinde zorginstellingen hun kansen. Zij ontwikkelen diensten op basis van marktbehoeften. Dat leidt tot een breed en rijk aanbod van services. Maar wie houdt het overzicht?

Syntens is voorstander van de functie van 'dienstenregisseur': een onderneming of persoon die het eerste spreekpunt is voor de zorgconsument en die wél door de bomen het bos ziet en de juiste dienst kan selecteren. De dienstenregisseur kan bijvoorbeeld ook het aanbod digitaal organiseren en zo de burger een helder zicht op de zaken verschaffen. Daar ligt een link met Nederland Digitaal in

Verbinding, het initiatief van het ministerie van Economische Zaken dat onder meer de mogelijkheden van ICT in beeld brengt voor bedrijven die met elkaar willen samenwerken.

### **Ambitie**

Welke MKB'er pakt de handschoen op om de zorgbehoevende van nu en de toekomst als *business opportunity* te zien?

Syntens heeft de ambitie MKB'ers en ondernemende zorginstellingen te attenderen op marktkansen. Daarvoor zet Syntens zijn netwerk in en wordt onder meer voorzien in voorlichting en advisering.

### **SAMENVATTING**

Het stijgende aantal senioren en de liberalisering van de zorgmarkt leveren een rijke voedingsbodem op voor het MKB en zorginstellingen die zich willen ontwikkelen tot *zorgondernemingen*. Zij kunnen bijvoorbeeld zorgdiensten en facilitaire diensten aanbieden. Domotica biedt bijvoorbeeld fraaie mogelijkheden: de zorgsector loopt met ICT-toepassingen acht tot tien jaar achter op andere branches.