Colofon

Skipr

Skipr is een uitgave van Bohn Stafleu van Loghum, onderdeel van Springer Media B.V.

Uitgever

Ruud Koolen, ruud.koolen@bsl.nl

Hoofdredacteur

Simon Broersma, simon.broersma@bsl.nl

Redactie

Samira Ahli, Petri Benschop, Ana Karadarevic, Philip van de Poel, Tea Keijl (eindredactie)

Redactie-adres

Postbus 246, 3990 GA Houten
Tel. (030) 638 37 16 redactie@skipr.nl

Aan dit nummer werkten mee:

Trix Broekmans, Job Cohen, Roland Engelbracht, Jasper Groen, Laura Kallenberg, Joanneke van der Nagel, Peter van Steen, Willem Wansink

Beeld

Amke, ANP, Vincent Boon, Fotolia, Jasper Groen, Inge Hondebrink, iStock

Basislayout

RedactiePartners, Amsterdam

Advertenties

Jacqueline Stoutjesdijk, j.stoutjesdijk@bsl.nl
(030) 638 37 46/ (06)-24 83 74 27
Jan Peterson, j.peterson@bsl.nl
Tel. (030) 638 39 76/ (06) 53 15 60 81,
Richard Arnoldus, r.arnoldus@bsl.nl
Tel. (030) 638 39 37/ (06) 53 15 60 81
Verkoop Binnendienst:
Maaik de Werdt, Tel. (030) 638 36 47,
maaike.dewerdt@bsl.nl

Arbeidsmarkt

Joris Kranenburg, j.kranenburg@bsl.nl
Tel. (030) 6383956

Advertentiemateriaal:

Advertentiemateriaal kan aangeleverd worden bij:
Roos De Bie, (030) 638 38 74, traffic@bsl.nl

Abonnementenprijs

208 euro. Studenten ontvangen 50 procent korting.

Abonnementenadministratie

Klantenservice Bohn Stafleu van Loghum, Postbus 246,
3990 GA Houten. Telefoon: (030) 6383736.

Het abonnement kan elk gewenst moment ingaan en wordt automatisch verlengd tenzij twee maanden voor de vervaldatum is opgezegd via het formulier op www.bsl.nl/klantenservice. Als vakblad hanteren wij de opzegregels uit het verbintenissenrecht. We gaan er vanuit dat u het abonnement uit hoofde van uw beroep hebt afgesloten. Bij wijziging van de tenaamstelling en/of adres verzoeken wij u de adresdrager met de gewijzigde gegevens op te sturen naar de afdeling klantenservice of wijzigingen door te geven via het formulier op www.bsl.nl/klantenservice.

Voorwaarden

Op leveringen en diensten zijn de bij de Kamer van Koophandel gedeponeerde algemene voorwaarden van Springer Media B.V. van toepassing, tevens raadpleegbaar op www.springermedia.nl. De voorwaarden worden op verzoek toegezonden.

Het overnemen en vermenigvuldigen van artikelen en berichten uit dit tijdschrift is slechts geoorloofd met bronvermelding en met schriftelijke toestemming van de uitgever. Het verlenen van toestemming tot publicatie in deze uitgave houdt in dat de Standaardpublicatievoorwaarden van Springer Media B.V., gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Utrecht onder dossiernummer 3210/635, van toepassing zijn, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De Standaardpublicatievoorwaarden voor tijdschriften zijn in te zien op www.bsl.nl/schrijven-bij-bohn-stafleu-van-loghum/auteursinstructies of kunnen bij de uitgever worden opgevraagd.

ISSN 1876-8695

© 2018 Bohn Stafleu van Loghum, Houten

www.skipr.nl

bohn
stafleu
van loghum

mvw
media voor vak
& wetenschap

Foto: Vincent Boon

Laatst moest ik voor een onderzoekje naar het ziekenhuis. Niets bijzonders, maar wel voor de zekerheid toch even kijken. Mijn vrouw ging mee. Eerst een foto en op basis daarvan een afspraak bij de specialist. De foto was zo geklikt en dus stonden wij, eerder dan gepland, bij het secretariaat. “Goedemiddag, wij zijn wat vroeger. Kunnen we in het restaurant een kopje koffie drinken en over een half uurtje terug zijn?”

“Nee meneer, gaat u maar vast zitten in de wachtruimte, de specialist is bijna zover...”

In het uur dat volgde werden wij steeds ongeruster aangestaard, werd er over ons overlegd (die meneer en mevrouw,

‘De patiënt centraal: waar gebeurt het echt?’

weet jij waar ze hier voor zijn?), gingen deuren open, deuren dicht en bij navraag bleek de specialist van dienst nog aan het lunchen. In de wachtkamer stond geen koffieautomaat...

Gelukkig bleek alles medisch in orde te zijn en om dat te vieren stelde mijn vrouw voor om een ijsje te halen bij de McDrive. In anderhalve minuut hadden we besteld, betaald en geleverd gekregen, inclusief een ‘sorry voor het wachten’ à 10 seconden.

De Nederlandse zorg verandert, of nee, probeert te veranderen. Dat gaat met horten en stoten. Platte organisaties, agile, waardegericht, lean. Persoonlijke zorg in grote fusie-organisaties door multidisciplinaire teams waarbij de patiënt centraal staat: grote woorden, maar gebeurt het ook echt?

Er zijn goede voorbeelden te vinden. Kijk naar de King Arthur Groep of de fusie tussen AMC en VUmc in het coververhaal van dit magazine. Of de veranderingen die Thebe heeft ondergaan, getuige de rubriek insider. Het mooiste voorbeeld vind ik de reportage over Zorgwaard waar de receptie vervangen is door een bar.

Maar in het gros van de wachtkamers is van échte klantgerichtheid niets te merken. Wilt u uw organisatie gaan veranderen, dan heb ik één tip: rij eens door de McDrive.

Simon Broersma
Hoofdredacteur Skipr