



CONTRACTMANAGEMENT

MARIJKE VAN DER HOEVEN & MARGOT VAN ACKER
TEAMMANAGERS PIETER FOREEST

CONTINUE ONDERSTEUNING BIJ VERZORGEN CLIËNTENVERVOER PIETER VAN FOREEST

Pieter van Foreest is een zorginstelling met o.a. twaalf locaties voor dagvoorziening in de gemeenten Delft en Westland. De spreiding van de locaties en de specifieke doelgroep - met name ouderen met dementie en psychiatrische problematiek - vragen om een goede, efficiënte én persoonlijke aanpak en begeleiding bij het vervoersproces.

Marijke van der Hoeven en Margot van Acker, teammanager regio Delft/Pijnacker-Nootdorp en teammanager regio Westland/Midden Delfland: “Wij zijn goed in het organiseren en uitvoeren van zorg. Pieter van Foreest heeft twaalf locaties waar we per week zo’n 400 mensen ontvangen voor ondersteuning/begeleiding en behandeling en dagstructuur. Onze bezoekers zijn veelal oudere mensen die nog thuis wonen en ze komen dan ook verspreid vanuit het hele werkgebied naar ons toe. Wij moeten - indien nodig en indien de bezoeker hiervoor een passende indicatie heeft - voor hun vervoer zorgen. Maar vervoer is niet onze core business. Toen in 2013 de bezuinigingsslag speelde gingen we dan ook op zoek naar een expert die ons kon helpen bij het hele aanbestedingstraject.”

ERVARING EN PERSOONLIJKE BENADERING

“We hebben voor Forseti gekozen op basis van hun ervaring en persoonlijke benadering. De samenwerking tijdens het aanbestedingstraject is goed bevallen en sindsdien is Forseti ons vaste aanspreekpunt als het om vervoer gaat. Ze helpen ons om de bedrijfsvoering inzichtelijk te krijgen. Ze denken met ons mee om het vervoer zo efficiënt mogelijk in te kunnen zetten én ze zijn ons contactpersoon voor afstemming en overleg met de vervoerders.



Dus als er eens klachten zijn over een bepaalde vervoerder, dan gaat Forseti mee om tafel zitten. Ze kijken samen met de vervoerder hoe het opgepakt kan worden en hoe we met z'n allen meer begrip kunnen krijgen voor de verschillende kanten.”

HET VERVOER BETER IN KAART

“Bij Forseti werken ze heel ondersteunend. We kunnen vertrouwen op heldere, maandelijkse overzichten ten behoeve van de managementinformatie. Ze controleren de facturen, zodat wij weten dat wat de vervoerders indienen ook klopt. En als we een vraag hebben, hoeven we maar te bellen. Het werkt heel laagdrempelig. Dat geldt ook voor SmartWheels, het systeem waarmee we het vervoersproces beter in kaart kunnen brengen. Onze contactpersoon bij Forseti zorgt ervoor dat iedereen hier goed mee uit de voeten kan.”

ONZE ZORG BEGINT AL BIJ HET OPHALEN

“Ronald, ons vaste aanspreekpunt bij Forseti, gaat ook persoonlijk in gesprek met vervoerders en gemeenten. Zo’n 95% van onze bezoekers zijn ouderen met dementie en dat vraagt ook heel wat van het vervoer en de vervoerder. Mede dankzij Forseti hebben we de gemeente duidelijk kunnen maken dat we bijvoorbeeld geen bushaltes kunnen inzetten waar de bezoekers zelfstandig naartoe gaan. Verder hebben wij natuurlijk ook chauffeurs nodig die passen bij de doelgroep, vaste mensen die een band opbouwen met onze bezoekers. Onze zorg begint toch eigenlijk ook al een beetje buiten, bij het ophalen. Verder is het ook prettig dat Forseti in een aantal gemeenten deelneemt aan lokale vervoersoverleggen en hierin adviseert wat de (on)mogelijkheden zijn tot bijvoorbeeld meer samenwerking met andere zorgaanbieders.”

LANGDURIG SAMENWERKINGSVERBAND

“Het werkt voor ons heel fijn dat we een langdurig samenwerkingsverband hebben met Forseti. Je leert elkaar zo goed kennen. Wij zijn goed op de hoogte van de dienstverlening van Forseti en Forseti weet wat er bij ons speelt en waar wij behoefte aan hebben. Zo kun je samen echt ergens aan bouwen. Forseti is een vertrouwde en betrouwbare partner voor ons. Ook richting de gemeenten in ons werkgebied. Wij weten dat onze belangen - en die van onze bezoekers - daar goed worden vertegenwoordigd.”

MARGOT VAN ACKER

**“Forseti weet wat er bij ons speelt en
waar wij behoefte aan hebben.
Zo kun je samen echt ergens aan bouwen.”**

