

Saxion Kenniscentrum Hospitality

E-services van het Flevoziekenhuis

De inrichting van de nieuwe organisatie en processen voor E-services

Anouk Bazen

Facility Management

29 juni 2011

Saxion

Kenniscentrum Hospitality

Handelskade 75

7417 DH Deventer

E: kenniscentrumhospitality@saxion.nl

W: www.saxion.nl/hospitality

Copyright © 2011 Saxion. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Kom verder. Saxion.

saxion.nl



Het Flevoziekenhuis wil zich door de toenemende concurrentie onderscheiden door het aanbieden van een excellente dienstverlening waarbij de klant centraal staat. Hieruit is het idee van e-service ontstaan. Vanuit deze gedachtegang zijn er al twee voorafgaande onderzoeken uitgevoerd; Uit een voorgaand onderzoek zijn een aantal services naar voren gekomen die kunnen worden aangeboden in het webportal van het Flevoziekenhuis.

Uit het andere onderzoek blijkt dat er zowel behoefte is aan een mee-eet service, dit betekend dat bezoekers mee kunnen eten met de patiënt, alsmede een maaltijdservice geleverd aan huis, georganiseerd vanuit het Flevoziekenhuis.

In dit onderzoek wordt antwoord gegeven op de beleidsvraag die vanuit het Flevoziekenhuis is gesteld. Deze luidt als volgt: *Op welke manier zal het proces van de E-service organisatorisch moeten worden ingericht om optimaal te functioneren in een webportal van het Flevoziekenhuis.*

Het onderzoek is voornamelijk gebaseerd op de maaltijdservices die vanuit het Flevoziekenhuis zal worden geleverd. Er zijn hierbij drie partijen betrokken. Ten eerste het Flevoziekenhuis gevestigd in Almere waar het onderzoek heeft plaatsgevonden. Ten tweede Pink Roccade Health die deze webportal kan gaan ontwikkelen. En als laatste het Kennis Centrum Business Development (KCBD) waarvan deze onderzoeksopdracht is verkregen.

Het onderzoek is verricht vanuit het 7s-model van McKinsey. Dit model bevat de belangrijkste organisatie-elementen die samen de interne en externe organisatie omvatten. De 7s'en zijn; structuur, strategie, staf, sleutelvaardigheden, significante waarde, systeem en stijl van management. Daarnaast zijn de kosten en baten bekeken, verschillende organisaties vergeleken en gekeken op welke manier resultaten, doelen en effecten kunnen worden geëvalueerd. Het onderzoek bestaat uit een literatuur en veldonderzoek. Deze zijn opgedeeld in hoofd- en deelvragen. De meeste hoofd- en deelvragen zijn vanuit het 7s-model van McKinsey bekeken. Het onderzoek heeft zich gericht op drie aspecten waarmee de validiteit en betrouwbaarheid werd verhoogt:

- Ten eerste is er gekeken naar wat wil de klant. Vanuit de ogen van de klant is er op internetsites, bij vergelijkbare organisaties, gekeken hoe het aankoopproces verloopt voor de klant (het externe proces). Hierbij zijn punten zoals, betalingen, klachten, toegankelijkheid en levering bekeken. Deze punten zijn aan de hand van scores, schematisch verwerkt in een tabel om een goed overzicht te verkrijgen van de resultaten van de verschillende organisaties.
- Ten tweede is er doormiddel van interviews met een aantal van deze organisaties dieper ingegaan op hun interne processen. Het was vooral van belang om inzicht te krijgen in hoe het proces bij de desbetreffende organisaties verloopt zodra de klant een bestelling plaats. Door inzicht te krijgen in de andere organisaties zijn ideeën en tips verworven en kan het Flevoziekenhuis zijn eigen manier creëren. Andere organisaties hebben naar de mening van de auteur sterke en bruikbare punten die een toegevoegde waarde kunnen leveren voor het Flevoziekenhuis.
- Ten derde is er intern onderzoek verricht naar de eisen en wensen van het Flevoziekenhuis aan de organisatorische processen.

Door deze verschillende aspecten tegen elkaar af te wegen en te vergelijken is er gericht advies gegeven over de invulling van de organisatorische processen van de nieuwe maaltijdservice van het Flevoziekenhuis.

Vanuit het onderzoek is gebleken dat de nieuwe service concepten; meals on wheels en het afdelingsrestaurant volledig passen bij de doelen, Planetree en de organisatie van het Flevoziekenhuis. Het mee-eten van de bezoeker met de patiënt kwam positief uit het onderzoek en was aan te bevelen om zeker te implementeren binnen het Flevoziekenhuis. Het leveren van maaltijden aan huis is niet rendabel. Hierdoor was het aan te raden om deze niet te implementeren.

Voor het inrichten van de interne processen is het aan te raden om een speciaal e-mailadres op te stellen voor de maaltijdservice. Via het webportal worden bestellingen geplaatst. Voor de maaltijden kunnen deze direct binnen komen bij de voedingadministratie zodat deze het kan verwerken in het systeem. Nadat het verwerkt is kan de keuken per dag een overzicht krijgen van bestellingen zodat deze het kan bereiden.

Voor het externe proces zijn de volgende processtappen aan te bevelen:

- Stap 1: Ten eerste zullen klanten naar het webportal toe moeten worden getrokken. Dit zal gedaan kunnen worden door het webportal aantrekkelijk te maken. En door middel van marketingcampagnes gericht op de desbetreffende doelgroep.
- Stap 2: De klanten komen in het webportaal binnen. Dat betekent dat informatie beschikbaar moet zijn en vertrouwen moet worden gecreërd. Daarnaast zullen verschillende bestelopties moeten worden aangeboden.
- Stap 3: Bij deze stap wil de klant zijn bestelling plaatsen. Productinformatie moet hierbij zichtbaar zijn en eventuele zoekfuncties. Recensies van andere klanten kunnen invloed hebben. Daarnaast is er de mogelijkheid om bijpassende producten aan te bieden.
- Stap 4: Hierbij gaat de klant over tot aankoop. Dit moet duidelijk en eenvoudig zijn. Bescherming van persoonsgegevens is belangrijk. Er zal nadat de bestelling is geplaatst een automatische bevestigingsmail verstuurd moeten worden naar de klant.
- Stap 5: In deze stap wordt er teruggekoppeld naar de klant. De bestelling wordt in ontvangst genomen. Ruimte voor vragen, opmerkingen en klanten is gewenst.

Literatuurlijst

Boeken

Amstel, W.P. van (2008). *Logistiek*. Benelux: Pearson Education.

Chaffey, D. (2008). *E-business en E-commerce, een managementperspectief derde editie*. Benelux: Pearson Education.

Dekker, N., Vries, W. de. (2007). *Strategie voor dienstverleners; 24 modellen ter ondersteuning*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff bv.

Elshof, M., Pieters, I. (2006). *Een goed onderzoek*. Utrecht/Zutphen: ThiemeMeulenhoff.

Engelfriet, A. (2010), *De wet op internet*. Eindhoven: Ius Mentis bv.

Helsdingen, P.J.C. van, Vries, W. de, Kasper, J.D.P. (2001). *Dienstenmarketing management*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff bv.

Jansen, R.M. (2002). *E-formulas strategy design success, academisch proefschrift*. Veenendaal: Universal Press.

Maas, G.W.A., Pleunis, J.W. (2006). *Facility management; strategie en bedrijfsvoering van de facilitaire organisatie*. Alphen aan den Rijn: Kluwer.

Mulders, M. (2007). *75 managementmodellen*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff bv.

Niks, W., Peelen, E., Plasmeijer, P.W.J. (2000), *E-commerce; transactiemodel voor internet*. Alphen aan den Rijn: Samsung BV.

Pascoe-Samson, E. (2006). *Organisatie, besturing en informatie; academic service*. Den Haag: Sdu Uitgevers bv.

Schreuder Peters, R.P.I.J. (2005–2008). *Methoden & Technieken van onderzoek; principes en praktijk*. Den Haag: Sdu Uitgevers bv.

Thuis, P. (2007). *Toegepaste organisatiekunde*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff bv.

Vries, E. (2003). *ICT Enabled distribution of services; service positioning strategy, front office information and multi-channeling*. Veenendaal: Universal Press.

Wielinga Cosultancy (2009), *Business Case Voedingsorganisaties Flevoziekenhuis Almere*, versie 4.1



Internet

www.hbo-kennisbank.nl
www.saxionbibliotheek.nl
www.scholar.google.com
www.saxion.nl/businessdevelopmenthospitality/welkom
www.hetflevoziekenhuis.nl
www.pinkroccade-healthcare.nl
www.123management.nl
www.webwinkelvakdagen.nl
www.thuiswinkelawards.nl
www.jeeves.nl
www.huttencatering.nl
www.thuiswinkel.org
www.slideshare.net
www.emerce.nl
www.jeroen.com/woordenboek