

## Samenvatting

.....

In dit onderzoek wordt onderzocht hoe het management van GGZ regio Breda de logistieke prestaties kan verbeteren van haar organisatie. Het onderzoek is gedaan bij ‘Zorgnetwerk volwassenen’, één van de vijf zorgnetwerken van GGZ regio Breda.

Het onderzoek is opgezet als *casestudy* en omvat een zowel kwalitatieve als kwantitatieve component. Er zijn interviews gehouden met zorgprofessionals en managers van Zorgnetwerk volwassenen. In eerste instantie zijn de cliëntenstromen binnen de verschillende locaties van het zorgnetwerk inzichtelijk gemaakt om de processen te analyseren. Daarnaast zijn er gegevens verzameld over de knelpunten die worden ervaren ten aanzien van de zorglogistieke processen. Door gebruik te maken van het datawarehouse van GGZ regio Breda zijn gegevens over de logistieke prestaties geanalyseerd. Deze kwalitatieve en kwantitatieve gegevens samen vormden de basis voor de conclusies en aanbevelingen.

Binnen Zorgnetwerk volwassenen worden processen op elke locatie verschillend georganiseerd. Voor logistieke productiebesturing is het echter belangrijk dat er helderheid bestaat over welke ‘producten’ er nu eigenlijk geleverd (kunnen) worden (productdefinities). Dit vormt de basis waarop bijvoorbeeld toewijzing van capaciteiten (zoals het aantal uren dat een behandelaar kan worden ingezet voor bepaalde activiteiten) mogelijk wordt.

Verder blijkt dat er veel onduidelijkheden zijn over welke cliënten zich aandienen bij GGZ regio Breda en op welke capaciteiten zij beslag gaan leggen. Het ontbreken van productdefinities versterkt dit probleem. De koppeling tussen vraag (van de cliëntgroep) en aanbod (van GGZ regio Breda in de vorm van behandeling en dus capaciteiten) ontbreekt.

Het ontbreken van een helder aanbod in combinatie met onvoldoende zicht op de vraag leidt tot een logistiek niet optimaal ingerichte organisatie. Een en ander wordt in de hand gewerkt door de huidige informatietechnologie die gebruikt wordt binnen GGZ regio Breda. Dit is niet optimaal ingericht om gegevens te genereren die vanuit logistiek perspectief van belang zijn.

Door het aanbod van Zorgnetwerk volwassenen in termen van processen voor klantengroepen te beschrijven en meer duidelijkheid te creëren in de vraag, ontstaat receptuur waarmee logistieke prestaties kunnen worden verbeterd. Ondersteuning in de vorm van goede ICT is hierbij van belang.

