

Tekst: Ben van den Aarssen Fotografie: Jan Nass

*Care4Care helpt organisaties sterker en beter te worden*

# Commerciële instelling gekoppeld aan passie voor de zorg

Het is chaos in zorgland. Marktontwikkelingen dwingen de sector om kosten en baten nadrukkelijk tegen elkaar af te wegen. Mede door financiële onduidelijkheid staat de kwaliteit van het werk onder druk. Ondertussen is het bijna niet mogelijk om voldoende gemotiveerd en gekwalificeerd personeel te vinden. Het op commerciële basis detacheren van hoogopgeleide verpleegkundigen, verzorgenden en leidinggevenden heeft een enorme vlucht genomen. Het vanuit Rotterdam opererende Care4Care onderkende in een vroegtijdig stadium de kansen die zich aandienen. En profiteert nu van de verkregen voorsprong. Voldoende reden voor een gesprek met algemeen directeur Herman van Amerongen. "We gaan te allen tijde voor kwaliteit."

Algemeen directeur Herman van Amerongen



Care4Care zetelt in een bedrijfsverzamelgebouw in Rotterdam-Zuid. Een relatief bescheiden ruimte die mede tot de succesfactoren van het bedrijf hoort. Op het kantoor zijn, behalve Van Amerongen, twee accountmanagers, een office-manager en een administratieve kracht werkzaam. Dat betekent korte lijnen, slagvaardig handelen en een geringe overhead. Care4Care heeft ambitieuze groeiplannen en is volop op weg om die te realiseren. Het aantal gedetacheerde medewerkers is het voorbije jaar fors gegroeid tot circa veertig. Tal van academische en algemene ziekenhuizen, penitentiaire instellingen, (ambulante) psychische zorginstel-

lingen, thuiszorgorganisaties, verpleeg- en verzorgingshuizen doen er hun voordeel mee. Meteen is het werkgebied verbreed. Vormde de Randstad tot een jaar geleden nog de solide basis, inmiddels behoren ook de kop van Noord-Holland, de regio Utrecht en Noord-Brabant tot de gebieden waar Care4Care actief is. Overnames worden in de nabije toekomst niet uitgesloten en de hoeveelheid strategische partnerships is uitgebreid, met name waar het werving en selectie betreft. Care4Care is financieel gezond en heeft de afgelopen tijd veel geïnvesteerd in de kwaliteit van haar medewerkers. Allemaal mooie cijfers en ontwikkelingen, aldus Van Amerongen, maar relatief. "Klanttevredenheid is voor ons de basis."

## Deskundigheid

Het opbouwen van naamsbekendheid en een positief imago gebeurt in de visie van Van Amerongen niet met ronkende verhalen, gelikte brochures of breed opgezette publiciteitscampagnes. Het begint met accountmanagers die hun werkgebied kennen, in het bijzonder de zorginstellingen en de mensen die daarbij horen. Vervolgens is het aan de medewerkers om de beloofde kwaliteit op de vloer waar te maken. Een strenge sollicitatieprocedure en uitgebreide coaching en training liggen aan het succes ten grondslag. Care4Care biedt interne cursussen aan om persoonlijke kwaliteiten verder te ontwikkelen en stimuleert deelname aan specialistische opleidingen. "We willen de deskundigheid in de zorg naar een hoger plan brengen en onze mensen perspectief bieden. Op die manier bind



je medewerkers aan je organisatie. Salaris is niet de ultieme motivatie. Hoewel we zeer goede arbeidsvoorwaarden bieden is onze toeslag zeker niet buitenproportioneel.”

#### Motivatie

De mogelijkheid om flexibel in te spelen op vragen vanuit de markt maakt Care4Care voor veel zorginstellingen tot een aantrekkelijke partner. Van Amerongen is niettemin bezorgd over de toekomst van de sector. De uitval van personeel zal de komende jaren volgens hem enkel maar groter worden. “De kwaliteit van de zorg en de continuïteit van instellingen staat ter discussie. Op een krappe arbeidsmarkt worden soms foutieve keuzes gemaakt. Medewerkers zijn vaak op een te hoog niveau ingeschaald, afgezet tegen het werk wat ze doen. In de nabije toekomst gaat dat een buitengewoon zware wissel trekken op veel zorginstellingen. Op het moment dat je die salarissen naar beneden gaat bijstellen, grijp je direct in de levensfeer van mensen in. De gevolgen voor de motivatie laten zich raden. Zeker als je het koppelt aan de werkdruk die er nu al is. Veel zorginstellingen zijn bezig met sim-

pelweg overleven. Van kwaliteitsdenken komt dan nog maar weinig terecht.”

#### Competenties

Op een overspannen arbeidsmarkt is het voor werkgevers verleidelijk en soms bijna noodzakelijk om de lat wat lager te leggen. Care4Care wil echter geen concessies doen. Behalve naar opleiding wordt bij de werving en selectie geke-

## ‘Klanttevredenheid is voor ons de basis’

ken naar persoonlijke competenties. Flexibiliteit, stressbestendigheid en sociale vaardigheden zijn daarbij volgens Van Amerongen doorslaggevende criteria. “Wie gedetacheerd is moet wel sterk in de schoenen staan, juist in deze tijd. De sector zit midden in een cultuuromslag, waarbij een commerciële instelling moet worden gekoppeld aan passie voor de zorg. Op managementniveau is die slag vaak al wel gemaakt maar op de werkvloer soms niet. Zeker bij wie al langere tijd op een afdeling werkt zie je een afweerreflex. De hakken worden in het zand gezet, waardoor werkelijke

verandering uitblijft. Onze mensen zijn er op getraind om knelpunten direct bespreekbaar te maken en op te lossen. Wij willen de veranderprocessen van organisaties mede vorm geven. Op de vloer dreigt dat wel eens te botsen. Als tijdelijke kracht moet je daar wel zorgvuldig mee omgaan. Het vraagt veel sociale intelligentie om in dergelijke situaties mensen voor jou en voor je standpunt te winnen. Niet de kwaliteit maar wel botsende karakters zijn meestal de bottleneck bij detachering. Persoonlijke aandacht is daarom voor ons essentieel, zowel richting de opdrachtgever als de medewerkers. Uiteindelijk gaat het er om dat organisaties sterker en beter worden, met als resultaat een hogere klanttevredenheid.”

#### Kennisvernietiging

Care4Care paart volgens Van Amerongen een commerciële benadering van de markt aan een ideële doelstelling: vakmensen voor de zorg behouden. Bij de werving en selectie staat de deur nog altijd open voor gepassioneerde schoolverlaters die zich verder willen bekwaamen. In toenemende mate is het focus het laatste jaar verschoven naar het aantrekken van geroutineerde mensen,

Wendy Ketting, administratief medewerker bij Care4Care

juist om de dreigende kennisvernietiging in de sector tegen te gaan. Ook wordt in samenwerking met IND en CWI volop geïnvesteerd in creatieve oplossingen. Van Amerongen hoopt binnenkort een procedure af te ronden die volledig gekwalificeerde verpleegkundigen uit Indonesië toegang tot onze arbeidsmarkt moet bieden. Deze verpleegkundigen beschikken bovendien over de talenkennis die nodig is om van hun detachering een succes te maken. Volgens Van Amerongen past het aantrekken van buitenlands personeel prima binnen de groeistrategie die Care4Care voor ogen staat. “Als ondernemer in zorg moeten we kansen benutten die zich voordoen.”

Care4Care  
Strevelsweg 700/303  
3083 AS Rotterdam  
T 010 - 477 81 40  
F 010 - 477 80 95  
info@care4care.nl  
www.care4care.nl