



# SLIMMER TELECOM INKOPEN VOOR DE ZORG

**7** BUDGETBESPARENDE  
TELECOM INKOOPTIPS

duidelijk.**dekate**<sup>®</sup>

# COLOFON

Dekatel Telecom  
Veldoven 7  
8271 RT IJsselmuiden

---

038 - 337 04 80  
www.dekatel.nl  
duidelijk@dekatel.nl

# INHOUDSOPGAVE

<b>SAMENVATTING</b>	3
<b>INLEIDING</b>	3
Zorg: meer druk, minder middelen	3
Communicatie cruciaal voor goede zorg	3
Telecom in de zorg	4
<b>VOORWAARDEN TELECOM IN DE ZORG</b>	4
Fluctuaties in personele bezetting	4
Flexibele leverancier	4
<b>HOE TELECOM INKOPEN</b>	4
Zelf het speelveld bepalen	4
Vorbereiden van de offerte-aanvraag	5
7 Belangrijke tips bij het beoordelen van een telecomaandbieder	6
<b>NUTTIGE DIENSTEN VOOR DE ZORG</b>	8
24/7 zelf nummers beheren (online tool)	8
Rapportages	8
Belprofielen	8
Realtime budgetbewaking	8
Mobiel nummer meenemen of bevrozen	8
<b>CASES</b>	9
Zorgstroom bespaart tot 40% op telecom t.o.v. "oude" contract	9
Grotere werknemerstevredenheid door snelle afhandeling	9
24.000 besparen door afsluiten premium sms	9
Einde aan onverwacht hoge kosten	9
<b>CONCLUSIE</b>	10



Innovaties, mondige patiënten en vergrijzing leiden tot een stijging van de vraag, terwijl zorgverzekeraars de zorgkosten minder willen laten toenemen om zo de zorgpremies betaalbaar te houden;

In de periode 2005-2030 zal de personeelsvraag in de ouderenzorg naar verwachting toenemen met 1,2% per jaar, van 220.000 fte in 2005 tot 300.000 fte in 2030. Zorg dichtbij de patiënt is de trend;

Innovatie in de zorg zet door en is hard nodig om de zorgvraag te kunnen blijven beantwoorden. Innovatie op het gebied van domotica, radiologie en zelftesten voor preventie en screening, levert nieuwe bedrijvigheid op in de sector. Nieuwe bedrijfsmodellen worden ontwikkeld om de zorgvraag adequaat in te kunnen vullen. Zo geven taakdelegatie bij huisartsen, meerstoelenconcepten bij tandartsen en kleinschalige woonvoorzieningen meer mogelijkheden voor het behandelen van patiënten en ouderen;

In de gezondheidszorg is ruim 80% van de werkenden vrouw. Deze trend is niet alleen bij verpleegkundigen aanwezig, maar ook bij huisartsen, tandartsen en verschillende medische specialismen. De extramuralisatie in de care groeit de komende jaren. Het aantal chronisch zieken neemt toe;

De vraag naar verblijf in een verpleeg- of verzorgingstehuis zal tot 2030 groeien met 40%, de vraag naar thuiszorg met 32%

# SAMENVATTING

De dienstverlening van telecomleveranciers moet veel beter aansluiten op de eisen van de zorgmarkt. Alleen dan kan telecom bijdragen in het betaalbaar houden van de zorg en voldoen aan de stijgende vraag van zorg en de strenger wordende kwaliteitseisen. Communicatie is in een complex bedrijfsproces als dat van de zorg de cruciale factor waar alles om draait. Goede communicatie - dat wil zeggen foutloze, tijdige, afgestemde en volledige communicatie - versnelt diagnose en behandeling, beperkt en voorkomt diagnose- en behandelingsfouten, verhoogt de output van de medewerkers en verbetert de informatievoorziening naar patiënten. Deze specifieke behoeftes van de zorgbranche, vragen om een specifieke oplossing voor communicatie en telecom. Zorginstellingen hebben ook te maken met een toenemende druk om kosten te beheersen. Hoewel telecom over het algemeen geen grote post op de totale zorgbegroting is, is het wel noodzaak om ook deze kosten te reduceren door ze inzichtelijk en beheersbaar te maken.

Deze whitepaper legt met voorbeelden, cases, trends en ontwikkelingen uit hoe telecom binnen de zorg effectief en betaalbaar ingekocht en ingezet kan worden.



Lees ook: Voorkom inkoopproblemen met deze 7 belangrijke factoren bij het beoordelen van een telecomaandier (blz: 6)

## INLEIDING

### Zorg: meer druk, minder middelen

Er is in Nederland behoefte aan steeds meer zorg. Vooral de druk op de care neemt toe door het groeiend aantal ouderen. Ook blijft de zorgvraag binnen de cure groot. Ook daar is behoefte aan meer zorg. Tegelijkertijd zijn er, onder meer via miljardenbezuinigingen in de zorg bij de overheid, minder middelen beschikbaar om aan deze toenemende behoefte in zorg te kunnen voldoen. Zorginstellingen moeten dus met minder mensen en minder middelen meer zorg kunnen leveren. Daarbij nemen de eisen ten aanzien van de kosten en de kwaliteit van de zorg toe. Zorgverzekeraars kopen zorg in bij zorgaanbieders op basis van de beste prijs- en kwaliteitsverhouding. Ook vanuit de steeds beter geïnformeerde patiënt of cliënt is er behoefte aan meer kwaliteit en transparantie ten aanzien van de geleverde zorg en behandeling, waarbij de zorgaanbieder niet langer leidend is, maar de patiënt of cliënt.

### Communicatie cruciaal voor goede zorg

Het informatie- en communicatielandschap wordt zodoende steeds complexer binnen de zorg. Er is behoefte aan meer relevantie informatie terwijl er ook meer data, beschikbaar uit uiteenlopende bronnen, beschikbaar is. Zorgverleners communiceren meer met patiënten, cliënten en collega zorgverleners. Al deze data moet snel, eenvoudig en goedkoop, maar vooral veilig tussen alle bij de zorg betrokken partijen gedeeld kunnen worden: iedereen moet op het juiste moment kunnen beschikken over de juiste informatie om zijn werk zo goed mogelijk te kunnen doen.

## Telecom in de zorg

Binnen de zorgsector is telecom een onmisbare schakel om processen snel, zorgvuldig en veilig te laten verlopen. Van administratie tot aan de handen aan het bed; vrijwel iedereen moet telefonisch bereikbaar zijn. Ook is er een toenemend aantal applicaties dat mobiele data gebruikt om zo bijvoorbeeld statusinformatie over patiënten door te geven. In tegenstelling tot bijvoorbeeld verkoopgerichte organisaties, is het aantal aansluitingen in de zorg groot, maar het gebruik relatief laag. Er wordt veel onderling gebeld en medewerkers moeten vooral bereikbaar zijn. Er wordt door veel mensen gemiddeld weinig gebeld en data verbruikt. Daarnaast is het verbruik vaak heel specifiek. Denk bijvoorbeeld aan een applicatie waarmee patiëntgegevens worden uitgewisseld met medewerkers in de buitendienst. Het dataverbruik van een dergelijke applicatie ligt altijd binnen goed definieerbare marges.

# VOORWAARDEN TELECOM IN DE ZORG

## Fluctuaties in personele bezetting

Het is voor zorgaanbieders vaak lastig om kosteneffectief telecomdiensten in te kopen. Simpelweg omdat het aantal gebruikers binnen de organisatie sterk kan fluctueren. Het kan zo maar voorkomen dat een zorginstelling 20% van zijn omzet verliest omdat een opdracht via bijvoorbeeld gemeente of provincie afloopt. Van de een op de andere dag staan er dan vijfhonderd medewerkers op straat omdat ze niet meer nodig zijn. Dit heeft consequenties voor alle onderdelen binnen het bedrijf, waaronder de inkoop van telecom. Want in het geval zo'n opdracht aan een andere aanbieder wordt gegund, dan heeft deze partij vijfhonderd telecomaansluitingen teveel en de ander te weinig. Als zorgaanbieder wil je dan een telecomleverancier hebben die daar volledig in mee kan gaan, die dezelfde flexibiliteit biedt die de markt van de zorginstellingen vraagt.

## Flexibele leverancier

Om de impact van personeelsfluctuaties op het resultaat het hoofd te bieden, moeten vaste kosten zoveel mogelijk worden vermeden. In het geval van telecom is een vast bedrag per werknemer een ideale situatie. Is de medewerker niet meer in dienst, dan verdwijnen daarmee ook de bijbehorende communicatiekosten. Zijn er juist meer mensen nodig, dan groeit het aantal aansluitingen en daarmee de kosten per werknemer mee. Bij vrijwel alle aanbieders zitten er grote vaste componenten in de telecomkosten. Wanneer er werknemers verdwijnen, kunnen de kosten per werknemer dus verdubbelen omdat de vaste kosten gelijk blijven. Deze situatie is natuurlijk zeer ongewenst.

## Kenmerken telecom in de zorgsector

- Veel aansluitingen
- Specifiek gebruik
- Relatief laag verbruik
- Weinig wisselingen in verbruik
- Vaste kosten voor een langere periode.

De gezondheidszorg is met een bijdrage van 15,6% van het BBP een belangrijke motor van de Nederlandse economie. Tot deze sector behoren de verpleging en verzorging, thuiszorg, gehandicaptenzorg (care) en ziekenhuizen, (para)medische vrije beroepen en geestelijke gezondheidszorg (cure).

# HOE TELECOM INKOPEN?

## Zelf het speelveld bepalen

Het inkopen van een goed passende telecom kan een kostbaar en tijd vergend proces worden, wanneer u niet zelf duidelijk aangeeft wat uw organisatie precies nodig heeft. Hoewel het erg verleidelijk is om een aantal gekwalificeerde aanbieders te benaderen met de vraag doe mij de beste aanbieding geeft dat op termijn voor uw organisatie niet de beste uitkomst. Beter is om eerst zelf goed te bepalen waar aanbieders een offerte op mogen uitbrengen. Breng in kaart hoeveel medewerkers hoe en wat verbruiken. Bepaal de randvoorwaarden voor de overeenkomst die u wilt sluiten. Daarmee voorkomt u dat u allerlei verschillende aanbiedingen krijgt, met verschillende aannames en verschillende kleine lettertjes. Bepaal zelf het framework waarop u aanbieders een aanbieding laat doen. Daarmee kunt u beter en objectief een keuze maken voor de leverancier die het beste past.

## Vorbereiden van de offerte-aanvraag

Waar moet u over nadenken voordat u offertes opvraagt bij telecomaanhouders:

### Verbruik

- Start met het in kaart brengen van het huidige gebruik. Hoeveel mensen bellen met vaste lijnen en vanaf hoeveel locaties, hoeveel personen bellen met mobiele aansluitingen, wat zijn de gesegmenteerde belkosten, hoeveel wordt er onderling gebeld en hoeveel telefoonverkeer is er met het buitenland. Welke specifieke applicaties gebruiken medewerkers en wat is het dataverbruik daarvan. Houdt bij de inventarisatie ook rekening met faxen (in – en uitgaand), deur/video intercoms, verpleegoproepen, zorgalarmering, domotica, beeld (TV), dwaaldetectie, beveiliging, toegangscontrole, sociale alarmering.
- Breng het toekomstige gebruik in kaart. Staat uw organisatie op het punt van groei, krimp of gaat er bijvoorbeeld meer worden thuis gewerkt, dan moet u daar nu al rekening mee houden. Werknemers krijgen steeds meer mogelijkheden om flexibel te werken. Met een juiste keuze voor uw telefonie, kunt u daar al slim op inspelen.
- Maak een overzicht met de verschillende soorten gebruikers. Geef daarbij aan om hoeveel personen het gaat. Geef per profiel het gebruik aan en de diensten die zij wel en niet mogen gebruiken. Denk daarbij aan: premium sms, mobiel bellen, bellen naar/in buitenland, onderling bellen, dataverkeer.

### Administratie

- Beschrijf het ideale proces hoe u wilt dat een medewerker die in dienst komt of juist vertrekt moet worden voorzien van telecomdiensten. Wat verwacht u daarbij van de flexibiliteit van een telecomaanhouders.
- Maak een overzicht van de kosten van administratie en onderhoud van telecomdiensten. Breng in kaart wat de impact op deze kosten is op het moment dat uw organisatie groeit of krimpt.

Telecomaanhouders maken bewust misbruik van de complexiteit en de controleerbaarheid van hun nota's. Facturen vallen daardoor vaak hoger uit dan wat afgesproken is in de offerte. Eis daarom altijd een garantie op een kloppende berekening in de offerte, waarbij de bewijslast van eventuele volumeoverschrijding bij de leverancier ligt.

# 7 BELANGRIJKE TIPS BIJ HET BEOORDELEN VAN EEN TELECOMAANBIEDER



1

## Garantie op kloppende offerte:

Telecomaanbieders weten dat doorgaans de afdelingen inkoop en administratie bij hun klanten niet goed met elkaar communiceren. Inkoop steekt veel tijd in het uit onderhandelen van de beste deal met een telecomaanbieder. Stel er ligt een scherp aanbod van € 6.000 per maand voor telecomdiensten. In de praktijk komt er dan een rekening van €10.000 van de leverancier omdat er in de berekening van het aanbod van zesduizend euro allerlei aannames zitten waar niet aan wordt voldaan. Bijvoorbeeld dat er niet internationaal wordt gebeld, er aansluitingen worden opgezegd, er minder dan een minuut wordt gebeld (lees: de kleine lettertjes). In 80% van de gevallen controleert inkoop niet bij de administratie of facturen wel kloppen met het afgesproken aanbod. De overige 20% die wel aan de bel trekt omdat facturen niet stroken met de offerte, krijgen vaak te horen dat het verbruik is veranderd. De bewijslast dat dit niet zo is, ligt bij de klant.



**Tip 1:** Eis een garantie van de telecomleverancier dat het aanbod dat op tafel ligt, exact overeenkomt met de bedragen op de factuur. Leg ook contractueel vast dat in het geval bedragen afwijken de leverancier voor de bewijslast moet zorgen.

2

## Pas op voor volumekorting:

Veel aanbieders bieden korting op basis van volume. De bijbehorende bedragen klinken in eerste instantie natuurlijk erg aantrekkelijk, maar zijn in de meeste gevallen onderaan de streep de duurste oplossingen. Hoe komt dat en waar moet u op letten? In het geval uw organisatie (tijdelijk) moet krimpen en u maar veertig procent van uw personeel nodig heeft, dan raakt u ook in één keer uw volumekorting kwijt. U betaalt dan waarschijnlijk de hoofdprijs doordat de belkosten per werknemer zomaar verdubbelen, terwijl u juist in de kosten moet snijden.

**Tip 2:** Vraag altijd om een netto-aanbieding die niet gekoppeld is aan volume en kies dan voor de aanbieder die onderaan de streep de laagste kosten biedt.

3

## Aan - afsluiten gebruikers:

Veel wisselingen in personeel is kenmerkend voor de zorg. Nieuw personeel wordt aangenomen of wordt overbodig. Ook wordt er met veel tijdelijke contracten gewerkt. Het kan voor zorginstellingen een dagtaak worden om nummers van vertrekkend personeel uit te zetten of om te zetten naar nieuwe medewerkers. Nadelig gevolg is ook dat de nieuwe medewerker dikwijls gebeld wordt omdat gedacht wordt de vorige eigenaar van het nummer aan de lijn te krijgen. Kaartwissels zijn daarvoor een halfbakken en dure oplossing en vraagt ook om veel administratie.

**Tip 3:** Kies voor een aanbieder waarbij u eenvoudig een nieuw nummer kunt activeren voor een nieuwe medewerker en kunt opzeggen wanneer deze persoon weer vertrekt. Let er op dat u niet gestraft wordt (boete betalen) wanneer u nummers opzegt.

4

#### Blokexpiratie, één einddatum voor het hele contract:

Het is uitermate ingewikkeld, onoverzichtelijk en duur wanneer telefoonaansluitingen op verschillende momenten eindigen bij het aflopen van het telecomcontract. Zo komt het geregeld voor dat het overkoepelende contract is afgelopen maar losse nummers nog langer moeten doorlopen omdat deze niet op dezelfde datum eindigen. Een zeer ongewenste situatie.



**Tip 4:** Eis altijd bij de onderhandelingen met een telecomaandbieder blokexpiratie, zodat alle gecontracteerde nummers op dezelfde datum eindigen.

5

#### Maatwerkoplossing:

Zorginstellingen hebben relatief veel medewerkers in de buitendienst en dus veel nummers. Het gebruik is veelal beperkt en specifiek. Dat is zelden goed in te vullen met een standaardoplossing, zonder dat u moet toegeven op kosten, kwaliteit of flexibiliteit.

#### **Tip 5:** Eis altijd een

maatwerkoplossing, een leverancier die het best aansluit op uw specifieke situatie.

6

#### Flexibel gebruik:

Zet bij onderhandelingen hard in op flexibel gebruik van telecom. Veel zorginstellingen maken de fout door zich in het offertetraject uitsluitend te laten leiden door verbruik in het verleden. Zo zit de zorgmarkt echter niet in elkaar. U weet niet exact hoeveel telecom u wilt verbruiken binnen de afgesproken contractperiode. Flexibiliteit van telecomaandbieders is namelijk eerder een kwestie van niet willen dan niet kunnen.

**Tip 6:** Kies voor een leverancier die bereid is met uw organisatie mee te bewegen. Moet u groeien, dan groeit telecom mee zonder complicaties. Moet u krimpen, dan krimpt telecom mee zonder boetes of andere nadelige gevolgen.

7

#### Beperk uw beheer:

Zorgaanbieders zijn uitermate goed in het bieden van zorg, telecomleveranciers in het beheren van telecomdiensten. Toch wordt er binnen zorginstellingen relatief veel tijd besteedt aan het beheren van IT-en telecomdiensten. In de ultieme situatie koopt u geen mobiele nummers in, maar koopt u communicatie in inclusief het beheer en onderhoud, zoals het aan- en afsluiten van nummers, de bijkomende administratie en het uitleveren en innemen van toestellen. Dit voor een vast bedrag per werknemer per maand, waardoor ook deze kosten meegroeien of krimpen met uw organisatie.

**Tip:** Kies voor een leverancier die u op het gebied van telecom volledig kan ontlasten doordat ook alle beheers- en onderhoudstaken uit handen worden genomen en kosten beperkt blijven.

# NUTTIGE DIENSTEN VOOR DE ZORG

## 24/7 zelf nummers beheren (online tool)

Het realiseren van een nieuwe aansluiting neemt doorgaans een paar dagen tot enkele weken tijd in beslag bij een traditionele telecomaانبieder. Voor veel zorginstellingen is dat niet werkbaar. Het controleren en administreren van een aangevraagde aansluiting vergt onnodig veel tijd. U wilt namelijk zelf de controle houden en niet een aanvraag voor een aansluiting naar een afdeling van een telecomleverancier moeten mailen waar het gemiddeld twee dagen ligt te wachten voordat het verwerkt wordt. Vervolgens moet u controleren of het wel goed en op tijd is uitgevoerd. Beter is om zelf een aansluiting direct aan te kunnen maken in een online systeem, zodat uw gebruiker direct zijn toestel kan gebruiken. Bij noodgevallen, kaartwissel of uit of in dienst tredende werknemers bespaart dit erg veel tijd. Uw organisatie kan dan uitermate snel en flexibel reageren op de behoefte aan meer of minder aansluitingen.

## Rapportages

Binnen de zorg bestaan veel soorten gebruikers. Het is dus zinvol om op al deze gebruikersgroepen een specifieke rapportage te kunnen draaien. Hoeveel wordt er buiten werktijden gebeld, door wie en waar naar toe? Ook zijn gebruikers eenvoudig bewust te maken van hun belgedrag door een specifieke rapportage naar de individuele medewerker te sturen. De bewustwording die ontstaat uit het inzicht in het eigen belgedrag, levert al snel een besparing in verbruik op.

## Belprofielen

De verschillende functies binnen uw organisatie zullen telecom om verschillende manieren gebruiken. Zo gebruikt een directeur relatief veel belminuten en data en dikwijls ook in het buitenland. Een administratief medewerker moet voornamelijk op een vast toestel bereikbaar zijn. Zorgverleners hoeven niet naar het buitenland te bellen, hebben een relatief laag belvolume met specifieke applicaties op hun smartphone. Voor geen van deze medewerkers is er een reden om te kunnen bellen naar een duur 0906-nummer voor een horoscoop of andere telefoondienst. Ook is een premium sms-dienst om te kunnen stemmen voor bijvoorbeeld The Voice of Holland geen noodzaak. Voor de meeste medewerkers is roaming, het kunnen bellen in het buitenland, ook niet nodig. Het loont om op een specifieke functie telecom in te kopen. Zo wordt voorkomen dat er onnodige dure diensten worden aangesloten of hoogverbruik in de hand wordt gewerkt.

## Realtime budgetbewaking

Veel telecomaانبieders bieden uitgebreide overzichten met kosten en belgedrag van de gebruikers. Dat lijkt handig, maar dat is het niet. U bent namelijk veel tijd kwijt met het doornemen van al deze data, daarnaast ontvangt u een dergelijk overzicht ruim een maand nadat de kosten zijn gemaakt. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat een gebruiker een virus op zijn telefoon krijgt dat extreem veel mobiele data verbruikt. Wanneer dit na anderhalve maand blijkt uit een overzicht, zijn de kosten al flink opgelopen en zult u schrikken van de hoge nota. Liever ontvangt u een realtime notificatie bij afwijkend belgedrag. Bijvoorbeeld bij extreem veel dataverbruik of bellen zodat u direct kunt uitzoeken wat er aan de hand is en maatregelen kunt nemen. Niet alleen wordt u sneller gealarmeerd bij hoogverbruik, maar het scheelt ook tijd, omdat rapportages van nummers waar niets mee aan de hand is niet hoeven worden bekeken.

## Mobiel nummer meenemen of bevroren

In de zorg wordt relatief veel gewerkt met zzp'ers en tijdelijke contracten. Dan kan het handig zijn om de telefoonnummers van deze medewerkers ook tijdelijk onder te brengen in de administratie van de zorginstelling. Dat voorkomt onnodige handelingen om kosten te declareren, te administreren en uit te keren. Een servicegerichte telecomaانبieder faciliteert dat vertrekkende medewerkers hun nummer eenvoudig mee kunnen nemen. In de praktijk is dat nummer binnen een maand uitgeporteerd en kan de medewerker het nummer onder brengen binnen een ander contract. Moet een nummer binnen de zorgorganisatie behouden blijven, maar is er tijdelijk geen gebruiker voor, dan kan een nummer ook worden bevroren. Kosten daarvan liggen rond de 1 euro per maand. Komt er een gebruiker voor het nummer, dan wordt deze geactiveerd en is direct weer bruikbaar.

## Communicatiesystemen in de zorg

- Vaste telefonie
- Mobiele telefonie
- Datacommunicatie
- Verpleegoproepen
- Zorgalarmering
- Domotica
- Beeld (TV)
- Dwaaldetectie
- Beveiliging
- Toegangscontrole
- Sociale alarmering



## CASES

### Zorgstroom bespaart tot 40% op telecom t.o.v. "oude" contract

Zorginstelling Zorgstroom uit Zeeland wist door maatwerkinkoop bij Dekatel Telecom een besparing tot 40% te realiseren op hun totale telecomkosten ten opzichte van de situatie onder hun KPN-contract. Er is in detail gekeken naar verbruik, gebruikersgroepen en noodzakelijke diensten. Op basis van deze zorgvuldig uitgewerkte analyse is maatwerk telecom ingekocht. Daarnaast heeft Zorgstroom met een beter inzicht in het verbruik ook operationeel een aanzienlijke besparing kunnen realiseren.

### Grotere werknemerstevredenheid door snelle afhandeling

De snelheid waarmee mutaties in het beheer van telecom kunnen worden doorgevoerd is cruciaal voor de flexibiliteit van uw organisatie. Daarom heeft Dekatel met een aantal zorgklanten de afspraak gemaakt dat alle aanvragen voor hun telecom gegarandeerd binnen 2 uur worden verwerkt. Deze klanten hebben daarvoor een aparte ingang met eigen mailbox gekregen. Bij Dekatel zitten toegewijde mensen die alle binnenkomende aanvragen binnen 2 uur verwerken. Dat maakt deze organisaties extreem flexibel op het gebied van hun personele bezetting en communicatie. Gevolg is onder meer dat de werknemerstevredenheid stijgt omdat bijvoorbeeld bij de aanvraag van een nieuwe sim-kaart, de gebruiker deze doorgaans binnen een half uur al kan gebruiken.

### 24.000 euro besparen door afsluiten premium sms

Bij een grote zorgklant met enkele duizenden nummers heeft alleen het afsluiten van premium sms-diensten voor een jaarlijkse besparing van 24.000 euro gezorgd. Het betreft over het algemeen informatie-, entertainment- of erotiekdiensten. U moet dan bijvoorbeeld denken aan spelletjes, ringtones, voetbaluitslagen, weerberichten, stemmen op de Voice of Holland of berichten met erotische inhoud. Maar het kunnen ook éénmalig diensten zijn. In deze gevallen kunt u onder andere denken aan diensten waarbij u bijvoorbeeld de dagwaarde van een auto opvraagt. Bij deze zorgorganisatie werd gemiddeld door 1.000 gebruikers 2x per maand een premium sms verstuurd of ontvangen à 1 euro per sms. Dat liep jaarlijks op naar zo'n 24.000 euro. Het afsluiten van dergelijke diensten betaalde zich onmiddellijk terug.

Zes op de tien  
80-plussers  
gebruikt thuiszorg  
of zorg met verblijf.

### Einde aan onverwacht hoge kosten

Een zorginstelling met ruim 1.200 aansluitingen en een maandfactuur van rond de 12.000 euro, ontvangt opeens een rekening van ruim 27.000 euro. Hoe komt dat? Een gebruiker bleek een virus op zijn mobiele telefoon te hebben dat ongemerkt het dataverbruik voor de hele groep ruimschoots verdubbelde. Dit zijn situaties waar niemand, behalve misschien de desbetreffende telecomaandbieder, blij van wordt. Dekatel lost dit anders op. Zij biedt standaard hoogverbruik- en budgetbewaking, waardoor de volgende dag dergelijke excessen al inzichtelijk zijn en niet anderhalve maand later. Direct inzicht in de situatie is zo mogelijk waardoor acuut ingrijpen mogelijk is. Onverwacht hoge kosten en budgetoverschrijdingen worden voorkomen.

Met een aantal  
klanten hebben  
wij de afspraak  
gemaakt dat wij  
alle aanvragen  
voor hun telecom  
altijd binnen  
2 uur verwerken.  
Dat is flexibel.

# CONCLUSIE

De zorg is onderhevig aan grote veranderingen en staat onder toenemend grote druk. Enerzijds neemt de zorgvraag toe en gaan de eisen van zorgafnemers omhoog, anderzijds worden middelen beperkt door bezuinigingen. Goede communicatie is een kritische succesfactor in het realiseren van optimale zorg, acceptabele kosten en maximale patiënt tevredenheid. Daarbij is het essentieel dat zorgaanbieders zelf het framework kunnen bepalen dat het beste past. Want schikken naar de beperkingen van een leverancier draagt niet bij aan betere en betaalbare zorg.

Wij kunnen alle  
telecomdiensten als  
mobiel bellen, vast  
bellen, onderling  
bellen, sms en mobiele  
data leveren voor een  
nettobedrag tussen  
de 6 en 10 euro per  
persoon per maand.  
Dat is duidelijk.

## Duidelijk

Met een telecomleverancier die meedenkt en meebeweegt met uw organisatie liggen er juist veel mogelijkheden tot kwaliteitsverbetering en kostenbeperking. Dekatel is zo'n leverancier. Wij bieden altijd duidelijke nettobedragen per gebruiker, rekenen af op gebruik en hanteren geen boetes.

## Service XXL

Dekatel beseft dat telecom er net als water uit de kraan of elektriciteit uit het stopcontact gewoon moet zijn. Om u onze diensten optimaal te kunnen leveren, heeft Dekatel Service XXL in het leven geroepen. Een kijk op dienstverlening die erop gericht is om u tegen een duidelijk tarief diverse telecomzaken uit handen te nemen. Denk bijvoorbeeld aan het direct zelf kunnen activeren en blokkeren van sim-kaarten, het bij u op locatie uitdelen van toestellen en bijbehorende sim-kaarten, uw eigen interne helpdesk door Dekatelmedewerkers tot het opzetten van een telecombeleid samen met de directie. Voor ons bestaat er geen grens als we u kunnen helpen met telecomzaken. Hebt u nog andere specifieke wensen? Wij gaan graag met u in gesprek om samen te komen tot de beste oplossing voor uw situatie.

Bronnen:



Sociaal en Cultureel Planbureau

