

# ERKENNINGSREGELING

## ORTHOPEDISCH SCHOENTECHNISCHE BEDRIJVEN

*De Nederlandse Vereniging van Orthopedisch Schoentechnici (NVOS) heeft onlangs de opdracht gegeven aan het adviesbureau SBMC BV te Houten tot het opzetten, ontwikkelen en invoeren van een erkenningsregeling orthopedisch schoentechnische bedrijven.*

*Dennet Dionet, senior consultant bij SBMC BV en projectleider bij de opzet en ontwikkeling van de regeling, tracht in dit artikel antwoord te geven op vragen als:*

*Wat is nu eigenlijk precies een erkenningsregeling? Waarom zijn erkenningsregelingen op dit moment zo actueel? Hoe zetten we een succesvolle regeling op?*

*En wat verklaart het succes van reeds eerder ingevoerde regelingen?*

Door: D.J. Dionet



### INLEIDING

Klanten (patiënten, maar ook verwijzers en verzekeraars) stellen steeds hogere eisen aan schoentechnische bedrijven en hun dienstverlening. Het aspect kwaliteit wordt daarbij steeds belangrijker. Het bestuur van de NVOS heeft altijd oog gehad voor kwaliteit en heeft ingezien dat de borging van die kwaliteit zeer belangrijk is. Daartoe heeft het besloten tot het opstellen, ontwikkelen en invoeren van een regeling die de kwaliteit van de dienstverlening van de orthopedisch schoentechnische bedrijven waarborgt. Een erkenningsregeling biedt het voordeel dat er gewerkt kan worden met branche eigen normen. Door middel van erkenning is het mogelijk om je als ondernemer te onderscheiden en nog beter in te spelen op wensen van belangengroepen.

### WAT IS EEN ERKENNINGS-REGELING?

Het Ministerie van Economische Zaken geeft de volgende definitie van een erkenningsregeling:

*Een erkenningsregeling is een door of op initiatief van een branche-organisatie (al of niet met anderen) vastgelegde regeling op grond waarvan een onafhankelijke erkennende instantie verklaart dat een ondernemer, al of niet lid van de organisatie, aan bepaalde eisen voldoet waarmee de ondernemer zich kan profileren.*

Een van de belangrijkste kenmerken van een erkenningsregeling is het herkenbaar maken van kwaliteit. Door te voldoen aan de eisen in de erkenningsregeling kan de ondernemer zich profileren tegenover niet-erkende bedrijven. Dit laatste zal alleen slagen wanneer de eisen voor de afnemers (klanten, verwijzers en zorgverzekeraars) voldoende meerwaarde hebben. Het is bovendien belangrijk dat de meerwaarde in de praktijk ook

echt wordt waargemaakt; belofte maakt immers schuld.

Bij elke erkenningsregeling staan de begrippen 'toegevoegde waarde' en 'geloofwaardigheid' centraal. De toegevoegde waarde bestaat uit de combinatie van toelatingsvoorwaarden en verplichtingen. Aan de toelatingsvoorwaarden moet worden voldaan om voor een erkenning in aanmerking te komen, de verplichtingen moeten worden nageleefd om vervolgens erkend te blijven. De toegevoegde waarde moet echter ook worden waargemaakt. Elke erkenningsregeling bevat controles op toelatingsvoorwaarden en verplichtingen. Bij deze controles horen ook procedures voor bezwaar en beroep, eventuele sancties ('straffen'), en de garantie dat er door een onafhankelijke instantie wordt geoordeeld.

### HOE ZETTEN WE DE (SUCCESVOLLE) REGELING OP?

Het opzetten van een succesvolle regeling is zeer zeker mogelijk. Het vergt een gedegen aanpak en een investering in tijd. De projectplanning bestaat uit 3 fasen die gezamenlijk minder dan een jaar in beslag gaan nemen.

#### **Fase 1: het opzetten van een organisatie voor invoering van de regeling**

De organisatie die wordt belast met name het opstellen van het eisenpakket bestaat uit een projectleider van het adviesbureau en een projectmanager van de branche organisatie. De beide projectmanagers hebben zitting in de stuurgroep en geven sturing aan de opzet, ontwikkeling en de introductie van de regeling. Daarnaast wordt er gewerkt met een zestal werkgroepen. De werkgroepen bestaan uit representanten van zorgverzekeraars, opleiders, schacht- en onderwerkmakers, schoenmakerijen, gebruikersverenigingen en verwijzers.

De voorzitters van de werkgroepen hebben tevens zitting in de stuurgroep.

### **Fase 2: De ontwikkelingsfase**

In deze fase worden door de werkgroepen en de stuurgroep de eisenpakketten opgesteld. De afzonderlijke werkgroepen stellen eisen op aan erkende leveranciers vanuit hun expertise en blikveld. Zo zal in de werkgroep opleiders gepraat worden over (minimum) opleidingsniveau per functie, ervaring, nascholingscursussen e.d.. De werkgroep gebruikersverenigingen gaat o.a. in op verplichte voorlichting, levertijden, bejegening en nazorg. De stuurgroep stelt de door de werkgroepen geformuleerde kwaliteitseisen bij en is verantwoordelijk voor de inhoud van de erkenningsregeling. De eisenpakketten zullen door het adviesbureau worden getoetst aan de Wet Economische Mededinging. Uiteindelijk wordt een erkenningshandboek samengesteld met daarin de meetbare, objectieve eisen waaraan men, wil men in aanmerking komen voor erkenning, getoetst zal worden.

### **Fase 3: Invoering van de erkenningsregeling**

In deze fase wordt een communicatieplan opgesteld en uitgevoerd. Doel hiervan is het waarborgen van het op een effectieve en gestructureerde wijze invoeren van de erkenningsregeling en het effectief op de hoogte brengen van potentiële deelnemers aan de regeling. Naar alle waarschijnlijkheid worden hiertoe voorlichtingsavonden en workshops gehouden. In deze fase worden tevens een aantal proeftoetsingen gehouden en wordt de regeling getoetst op praktische haalbaarheid, zwaarte van het eisenpakket en onvolkomenheden. Naar aanleiding van de resultaten van de proeftoetsingen wordt de regeling eventueel bijgesteld door de stuurgroep.

### **WANNEER HEEFT EEN ERKENNINGSREGELING SUCCES?**

Voor het opzetten van een succesvolle regeling dient aan drie voorwaarden voldaan te zijn:

1. De regeling moet voldoende toegevoegde waarde bevatten voor de afnemer van de producten of diensten.
2. De regeling moet voldoende toegevoegde waarde bieden voor de

erkende ondernemer.

3. De kosten die gemoed zijn met de ontwikkeling van de regeling en de kosten voor het erkende bedrijf moeten door de branche-organisatie en de individuele ondernemers kunnen worden opgebracht.

Een succesvolle erkenningsregeling zal leiden tot een upgrading van de branche waarin de regeling werkzaam is met positieve effecten voor leveranciers die onder de regeling vallen maar zeer zeker ook voor betrokkenen bij de branche. Immers niet alleen de bedrijven maar zeer zeker ook de klanten, verwijzers en zorgverzeke-

raars zijn gebaat bij een dergelijke regeling en een consequente naleving van de regeling.

Indien u vragen heeft over de erkenningsregeling orthopedisch schoentechnische bedrijven kunt u contact opnemen met de projectleider van SBMC BV, de heer D.J. Dionet, danwel met het secretariaat van de NVOS.

SBMC BV  
De Molen 30  
3994 DB Houten  
Tel: 030-6340480  
Fax: 030-6341480

In opdracht van één van onze cliënten ter overname aangeboden in de Randstad

## **Orthopedisch Schoentechnisch Bedrijf**

Reacties naar:

Dhr. P.J.W. de Greef  
Hoge zand 42  
2512 EM Den Haag  
Fax: 071 - 302 26 81