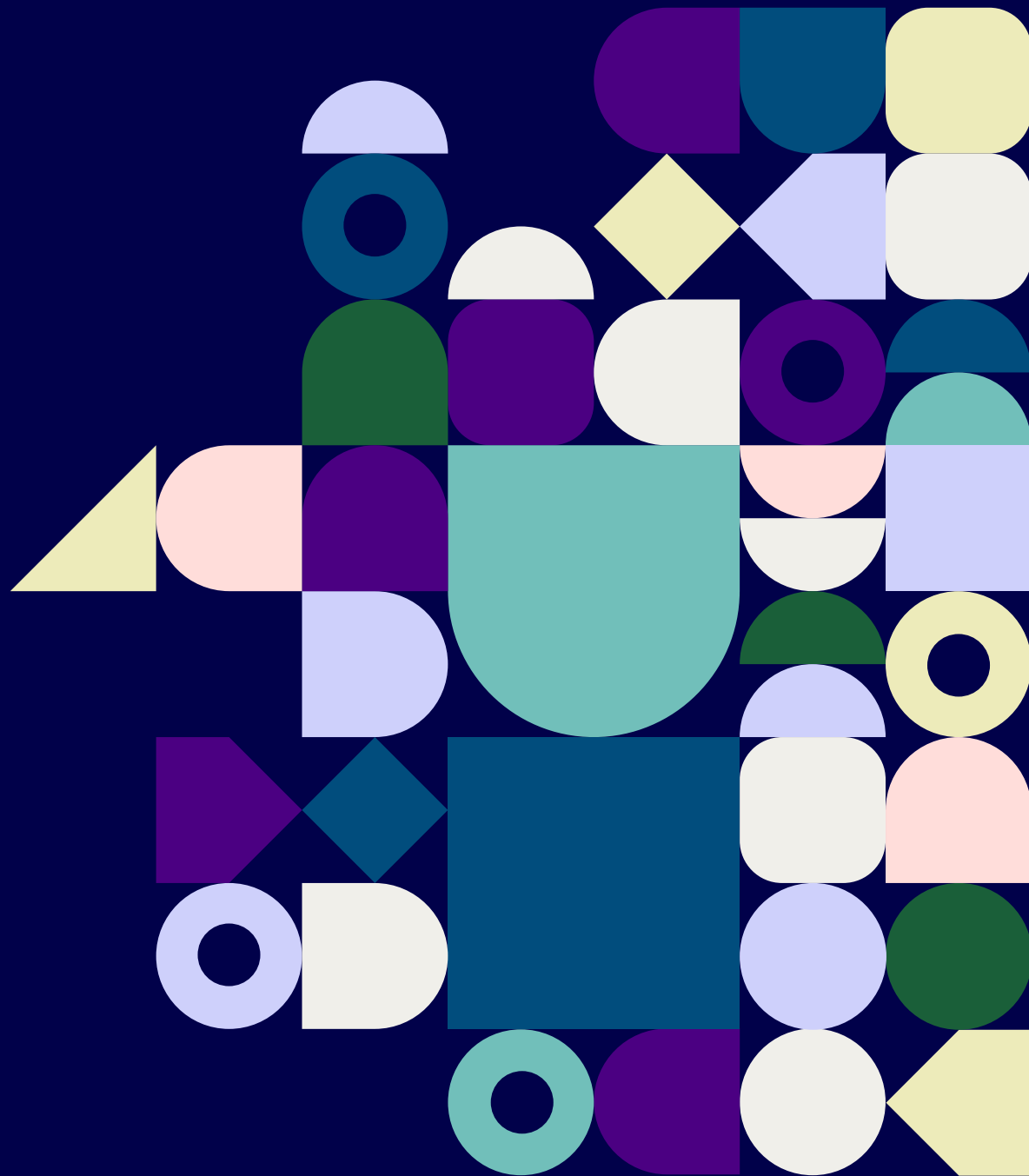


FITZ

ZORG

Samenwerking met en
informatievoorziening aan
cliënt(vertegenwoordigers)
aan de voordeur

8 & 9 oktober 2025



Advies & projecten

Adviseur

- Strategisch, tactisch en operationeel advies
- Procesoptimalisatie
- Positionering afdeling
- Pakketselectie systemen

Projectleider en Projectmedewerker

- Aanvragen (her)indicaties
- Implementatie systemen
- Data en management informatie
- Implementatie procesoptimalisaties
- Implementatie strategisch, tactisch en operationele adviezen.

Tijdelijke inzet

- Medewerker frontoffice
- Administratief ondersteunend zorgbemiddelaar
- Zorgbemiddelaar
- Adviseur zorgbemiddelaar
- Coördinator/Teamleider
- Manager

Opleiding & ontwikkeling

Praktijkopleiding Zorgbemiddeling

- 5-daagse praktijkopleiding
 - Open inschrijving
 - Incompany
- Praktijkopleiding voor de ervaren zorgbemiddelaar
- Maatwerk praktijkopleidingen
 - 2-daagse praktijkopleiding GGZ
 - 3-daagse praktijkopleiding Regionaal Coördinatiepunt
 - Webinar ANW kortdurende zorg
 - 1-daagse praktijkopleiding samenwerking zorgadministratie en zorgbemiddeling

Dynamiek+

- Team ontwikkeling
- Persoonlijke ontwikkeling
- Verandertrajecten & (systeem) implementaties
- Opleidingen

Netwerk & kennisdeling

- Ronde tafel
- Hét event voor zorgbemiddelend Nederland
- Kennisdocumenten
- Nieuwsbrief

Workshops

- Positionering en uitdagingen
- Lege bedden problematiek
- Klantreis
- Data, ChatGPT en robotisering
- Regionale samenwerking
- Maatwerk workshop

Wij werken voor & samen met o.a.

VVT

Gehandicaptenzorg

GGZ & Jeugdzorg

Zorgkantoor

Doelen van de workshop

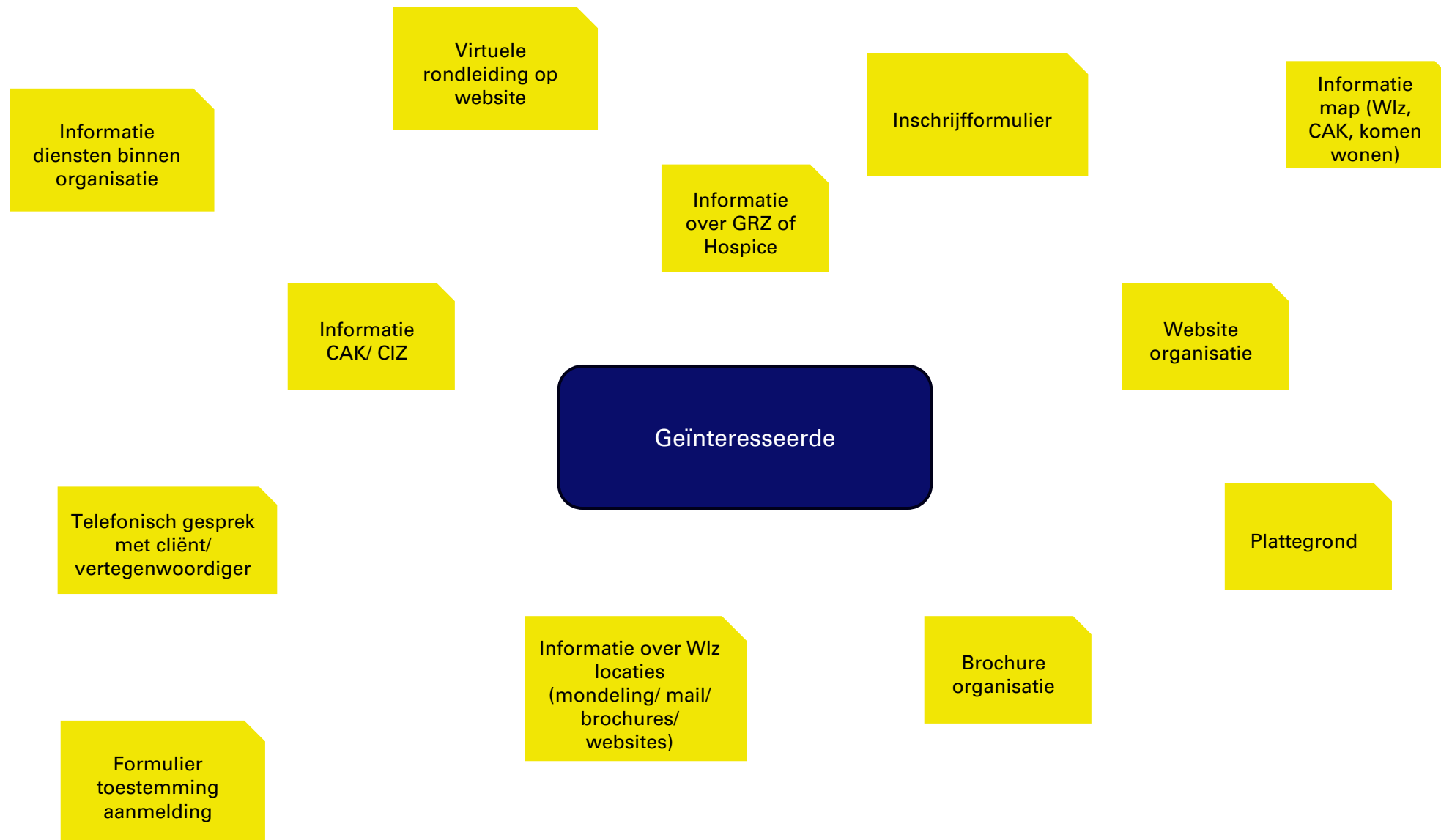
- Inzicht krijgen in het belang van goed verwachtingsmanagement en informatievoorziening bij de voordeur.
- Ideeën uitwisselen over het activeren van het netwerk van en rondom de cliënt.
- Praktische handvatten verzamelen om administratieve lasten te beperken.
- Verkennen van de rol van Zorgbemiddeling in deze vraagstukken.

Van 'Zorgen voor' naar 'Zorgen dat' en 'Zorgen met'

- **Zorgen voor:** zorgbemiddeling regelt en organiseert de plaatsing, terwijl de cliënt en vertegenwoordiger vooral ontvangers zijn van beslissingen en informatie. Dit kan ervoor zorgen dat cliënten zich minder betrokken voelen en minder regie ervaren.
- **Zorgen dat:** cliënten en vertegenwoordigers de juiste informatie, ondersteuning krijgen en dat de verwachtingen en vervolgstappen helder zijn.
- **Zorgen met:** samen met cliënt en vertegenwoordigers actief samenwerken. Betrokkenheid familie bij opname? Dit vergt transparante communicatie, afstemming en het benutten van het sociale netwerk van de cliënt.
- Wat betekent dit voor je communicatie en informatievoorziening?
 - Verschil tussen kortdurende- en langdurende zorg?
 - Wel of geen contact met cliënt/ vertegenwoordiger bij plaatsing?
 - Welke vorm van communicatie en informatievoorziening zet je op welk moment in om cliënten en vertegenwoordigers te informeren?

Praktijkverkenning

- Tijdens de workshops hebben we alle formulieren, folders en documenten verzameld die door de organisatie aan cliënten worden verstrekt en die soms ook ondertekend moeten worden. Daarnaast is onderscheid gemaakt wanneer in het proces deze documenten of formulieren aan de cliënt worden overhandigd. In de volgende dia's worden deze weergegeven.



Aanmelding

Informatie over
wachlijst-
plaatsing

Aanmeld-/
inschrijfformulier

Ecogram

Brief bevestiging
inschrijving

Formulier
belevens-
gerichte zorg

Folder
Langdurende
zorg

Toestemmings-
formulier delen
informatie

Intake-
formulier

Toestemmings-
formulier
medische
gegevens

Levensverhaal

Bevestigingsbrief
wachlijst

Rondleiding

Aanmeldings-
formulier

Plattegrond

Informatie
over CAK

Welkomst-
brieven

Folder 'zorgen
doen we samen'

Informatie over
wachtijd

Informatiepakket
VPT

Informatie
Wlz

Formulier
bewindvoering

Locatiefolders

Formulier wettelijke
vertegenwoordiging

Wie betaald
wat

Website
organisatie

Informatie over
wachtstatus



Plaatsing

Machtigings-
formulier

WZD folder

Toestemmingsformulier
cliëntapp

Bevestiging
opname, dag,
tijd, locatie, adres

Cliëntformulier

Plattegrond
locatie

Levensverhaal

Informatie
wasservice

Formulier SvZ
(overeenkomst)

Inschrijfformulier

Toestemmingsformulier
media

Toestemmings-
formulier opvragen
medische gegevens

Informatie
familieparticipatie

Folder GRZ

Formulier
apotheek

Welkomstmail

Toestemmings-
formulier

Formulier
broodvoorziening

Algemene
voorwaarden

Folder Hospice

Informatie over
vergoedingen,
abbonementen,
verzekeringen

Toestemmings-
formulier
fotografie

Keuzeformulier

Gedragsregels

Formulier
mondzorg

Folder CAK

Huisbezoek
zorgmedewerker

Formulier
gemeentelijke
overschrijving

Informatie
service pakketten

Welkomstbrief

ZLO

Verhuisformulier

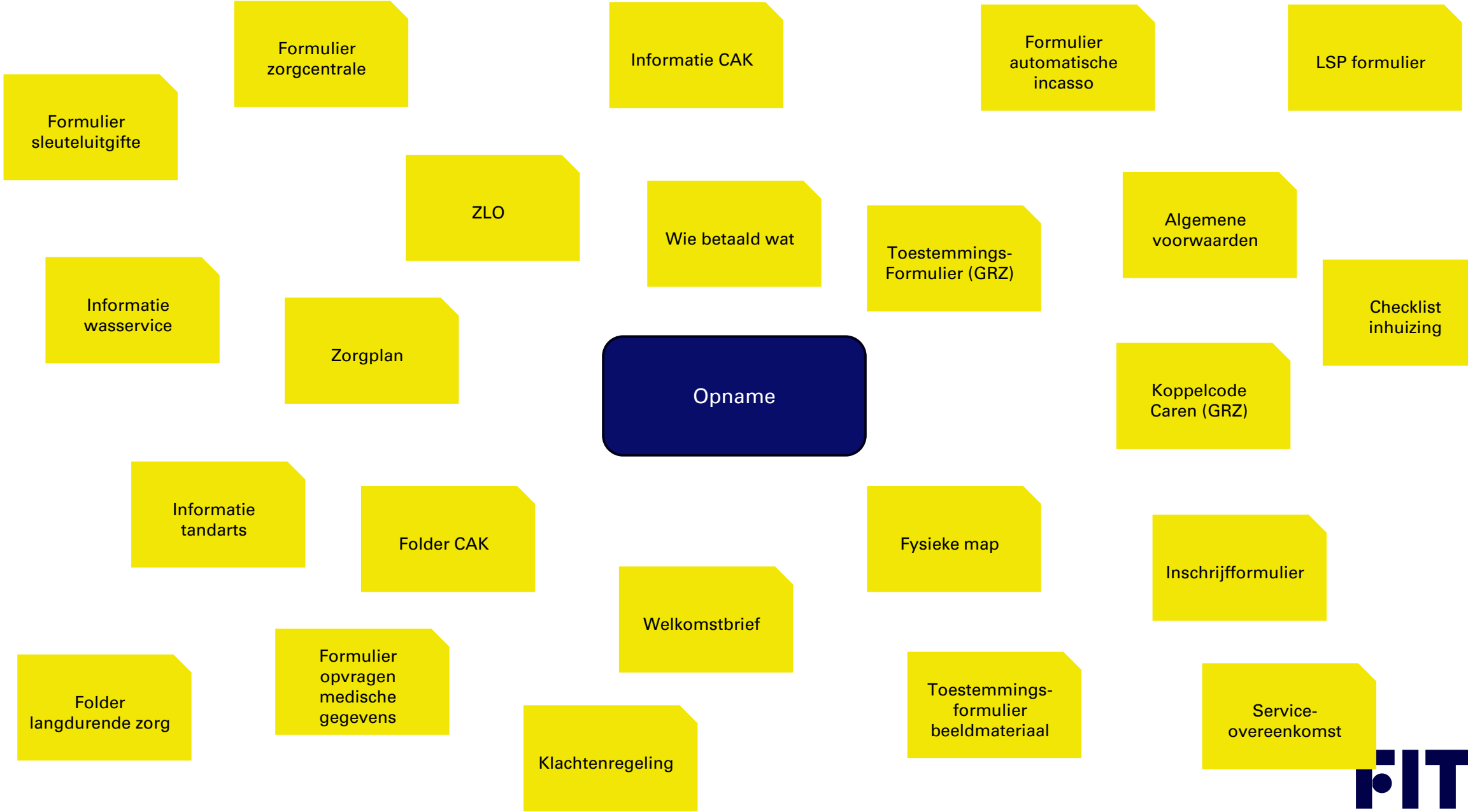
Informatie Caren

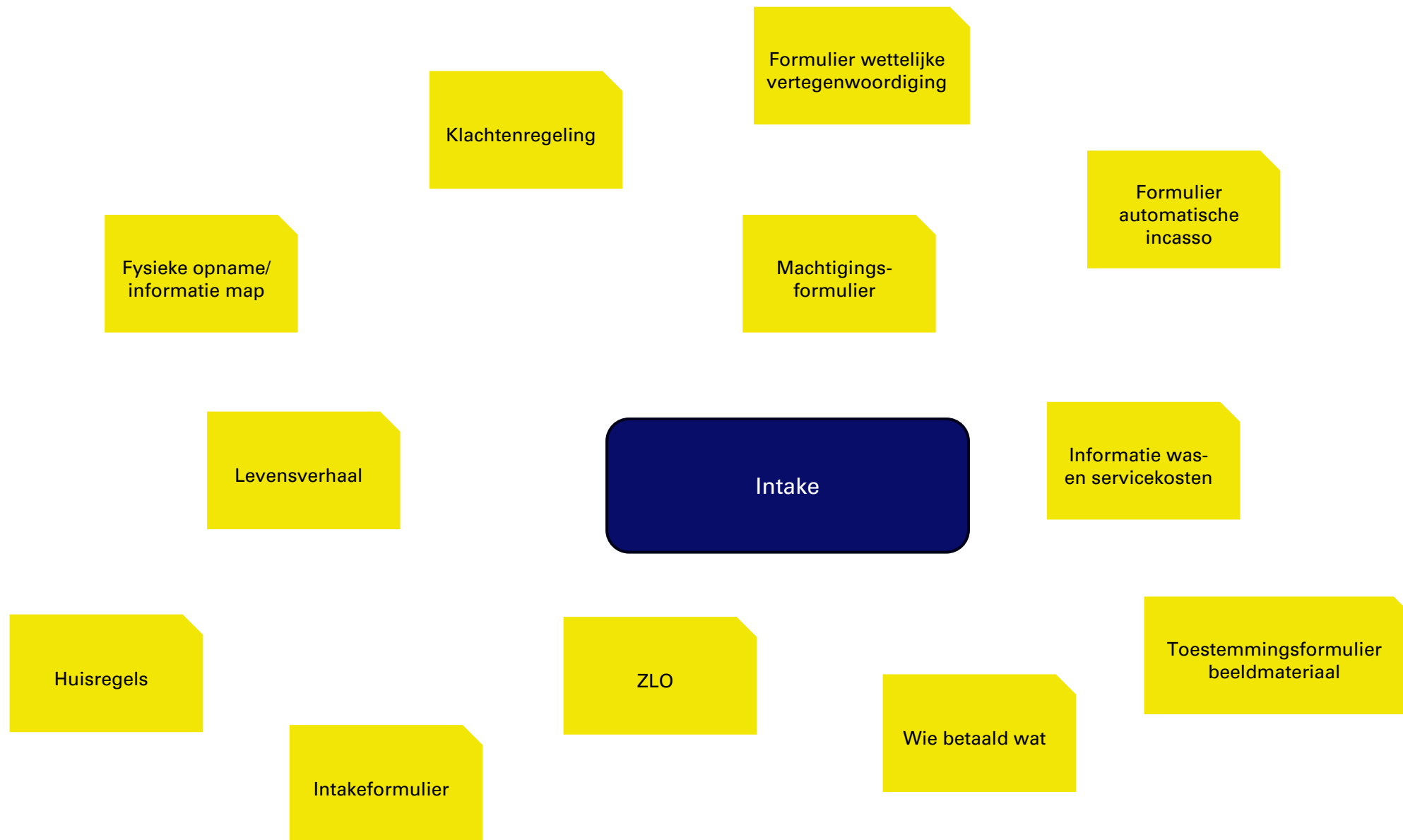
Informatie over
indicatie

Informatie
verhuizen

Vragenlijst 'wij
leren u graag
kennen'

Opname





KVD: Informatie over
proces aanmelding –
plaatsing Wlz

Telefonische evaluatie

KDV: folders voorzieningen
thuis (alarmering, maaltijd
service, dagbesteding,
hulpmiddelen)

Tevredenheidsformulier

2 weken na opname

Evaluatieformulier

Machtigingsformulier
Wlz

Praktijkervaring

• Te ondertekenen documenten langdurende zorg

Van **52** naar **6** formulieren:

- Bruikleenovereenkomst
- Machtiging automatische incasso
- Toestemmingsverklaring betreden appartement/ contact cliëntenraad/ fotografie
- Toestemmingsverklaring verzorgingsproducten/ deelname buitenshuis
- Gegevens verzamelen en delen
- Opvragen medische gegevens

• Digitaal ondertekenen

- Optie **Omniport of cliëntportaal**
 - Omniport: koppeling met Nedap Ons
 - Voorwaarden Omniport: Office 365-integratie, mailadressen van client/vertegenwoordiger

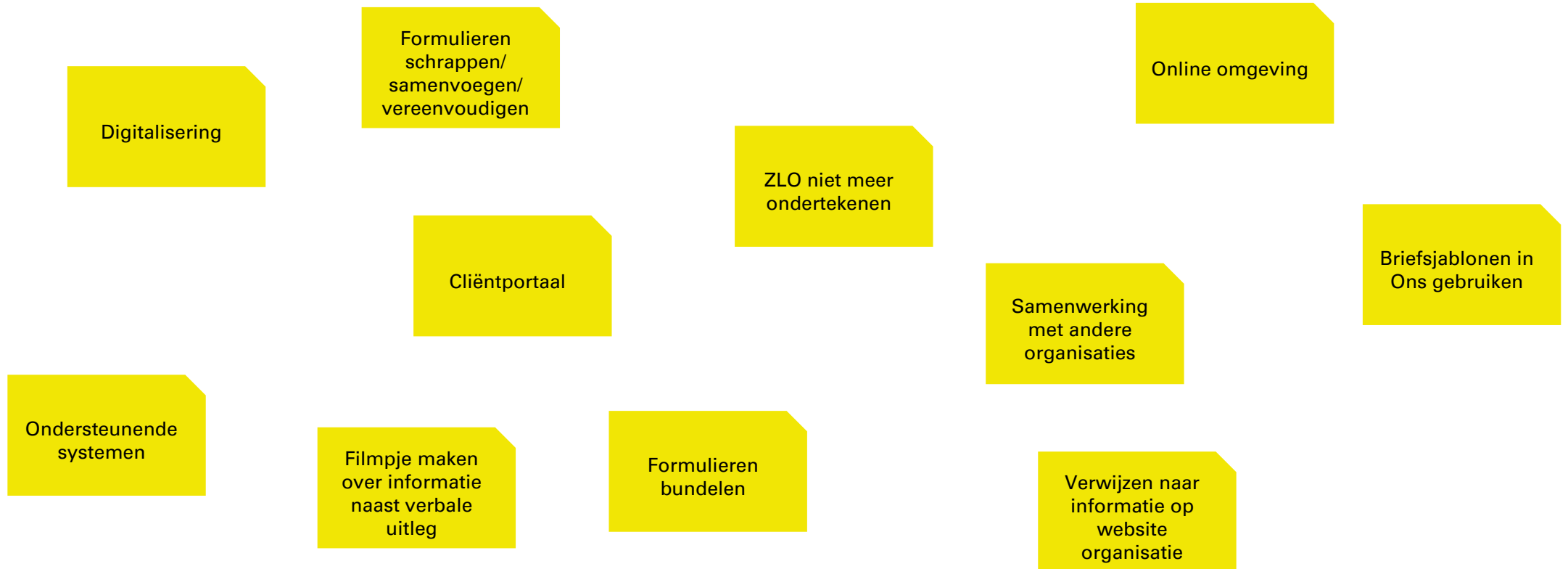
• Delen informatie:

- Niet alleen mondeling
- Ook schriftelijk (per mail of brief)

Praktijkverkenning

- Tijdens de workshops hebben we in verschillende groepen gebrainstormd over de volgende vraagstukken:
 1. Hoe kunnen we onnodige administratieve lasten voor zowel cliënten als medewerkers voorkomen?
 2. Hoe betrekken we het sociale netwerk wanneer een cliënt is opgenomen, en hoe creëren we duidelijke verwachtingen?
- Op de volgende dia's wordt een overzicht van alle ideeën en inzichten die per vraagstuk zijn opgehaald weergegeven.

Vraagstuk 1: Hoe voorkom je onnodige administratieve lasten bij cliënt en medewerker?



Vraagstuk 2: Hoe betrek je het sociale netwerk wanneer een cliënt is opgenomen, en hoe kun je heldere verwachtingen scheppen?

Netwerk betrekken bij therapie, ADL-taken

Terugkoppeling MDO

Meenemen in Wie Betaald Wat

Op de website > vragenlijst 'hoe kan je ondersteunen'

Gesprek aangaan met mantelzorgers

Bijeenkomsten organiseren voor mantelzorgers

Bespreken tijdens evaluatie zorgplan (borgen in proces)

Folder 'Samen Zorg'

GRZ/ELV: tijdens 2 weken gesprek bespreekbaar maken

Gesprek met familie (samen zorg gesprek)

Whatsapp-groep > inschrijven op activiteiten

Verhuiskaartjes/ folders informele zorg bij opnamegesprek

Toegang tot meelesen dossier

Mantelzorgcoördinator

Familieapp per afdeling

Vermindering van administratieve lasten

• Duidelijkheid over documenten en handtekeningen

Het is belangrijk dat helder is welke documenten cliënten ontvangen, welke handtekeningen nodig zijn en op welk moment in het proces deze worden gevraagd.



Vermindering van administratieve lasten

- **Vroegtijdige verstrekking van documenten**

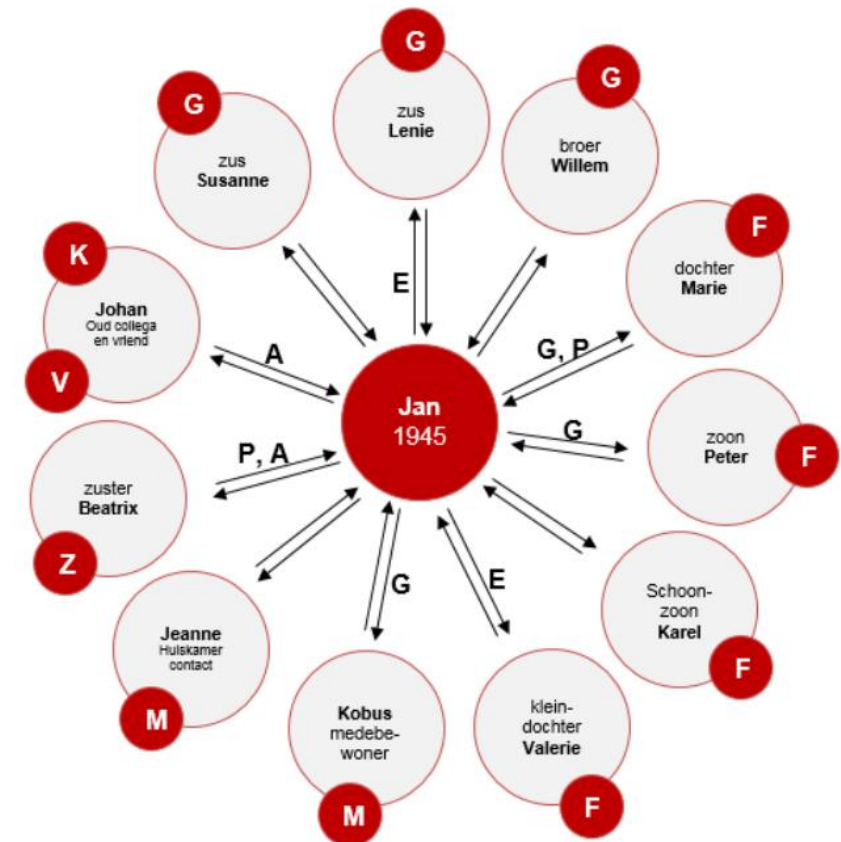
Onderzoek of het mogelijk is om het verstrekken van documenten en formulieren eerder in het proces te borgen. Uit de praktijkverkenning blijkt dat veel documenten momenteel pas bij opname worden verstrekt; dit willen we zoveel mogelijk voorkomen.

- **Heldere taakverdeling**

Er moet een duidelijke taakverdeling zijn tussen zorgbemiddeling, zorgadministratie en zorgprofessionals om dubbele handelingen te voorkomen. Uitgangspunt: weghalen bij zorgprofessionals.

Sociaal netwerk betrekken

- Informele zorg
- Aan de voordeur/ bij aanmelding
- Heldere verwachtingen scheppen, zodat netwerk niet overvallen wordt
 - Wat kan het sociale netwerk betekenen als de cliënt is opgenomen?
 - Bv. Langdurend verblijf: ondersteuning op afdeling
 - Bv. Kortdurend verblijf: doel terugkeer huis
 - Ecogram
 - Zorgbemiddeling versus zorgprofessionals



Meer informatie over onze dienstverlening?

Of wil je binnen jullie organisatie of regio een workshop of verdieping op dit thema?

Neem contact op met:



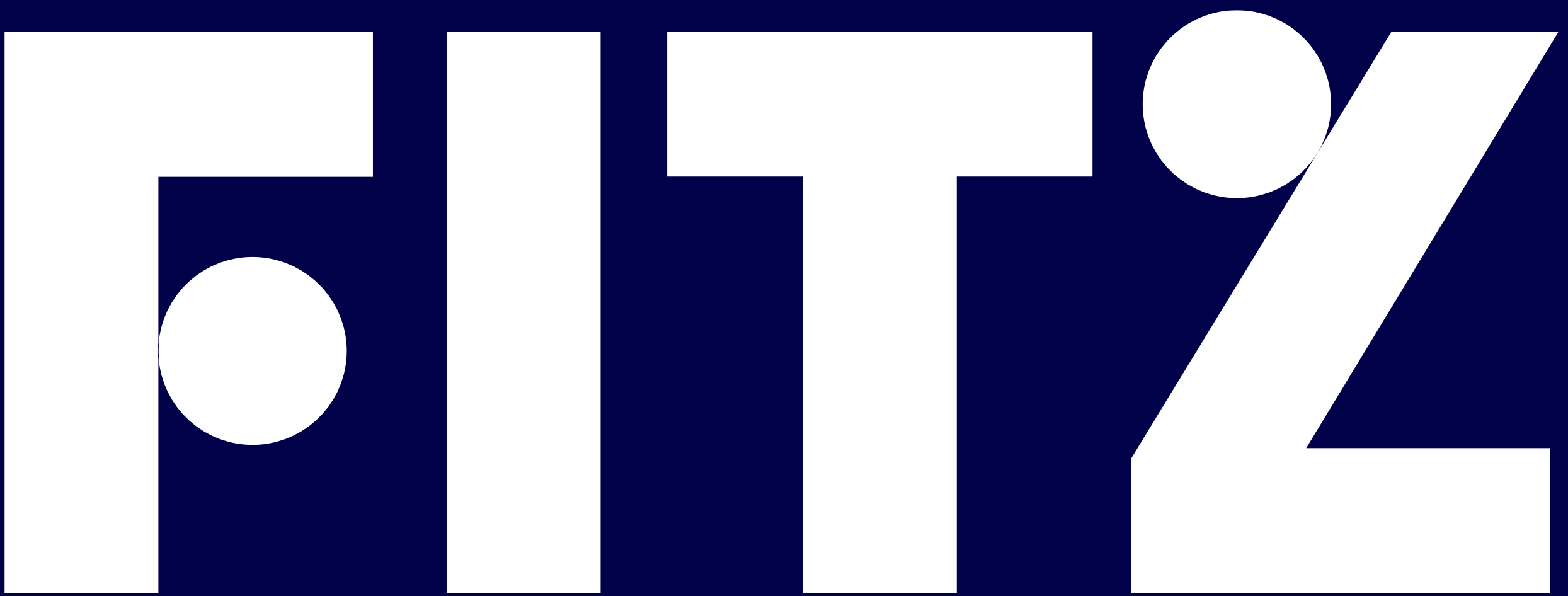
Kitty Oerbekke
Business Unit Manager
+31 (0)6 21580874
koerbekke@fitz.nl



Alison ter Veld
Accountmanager Zorgbemiddeling
+31 (0)6 13646080
aterveld@fitz.nl



André van Ommen
Accountmanager Zorgbemiddeling
+31 (0)6 22534361
avanommen@fitz.nl



Pythagoraslaan 2
3584 BB Utrecht

info@fitz.nl | fitz.nl
+31 (0) 88 20 54 900