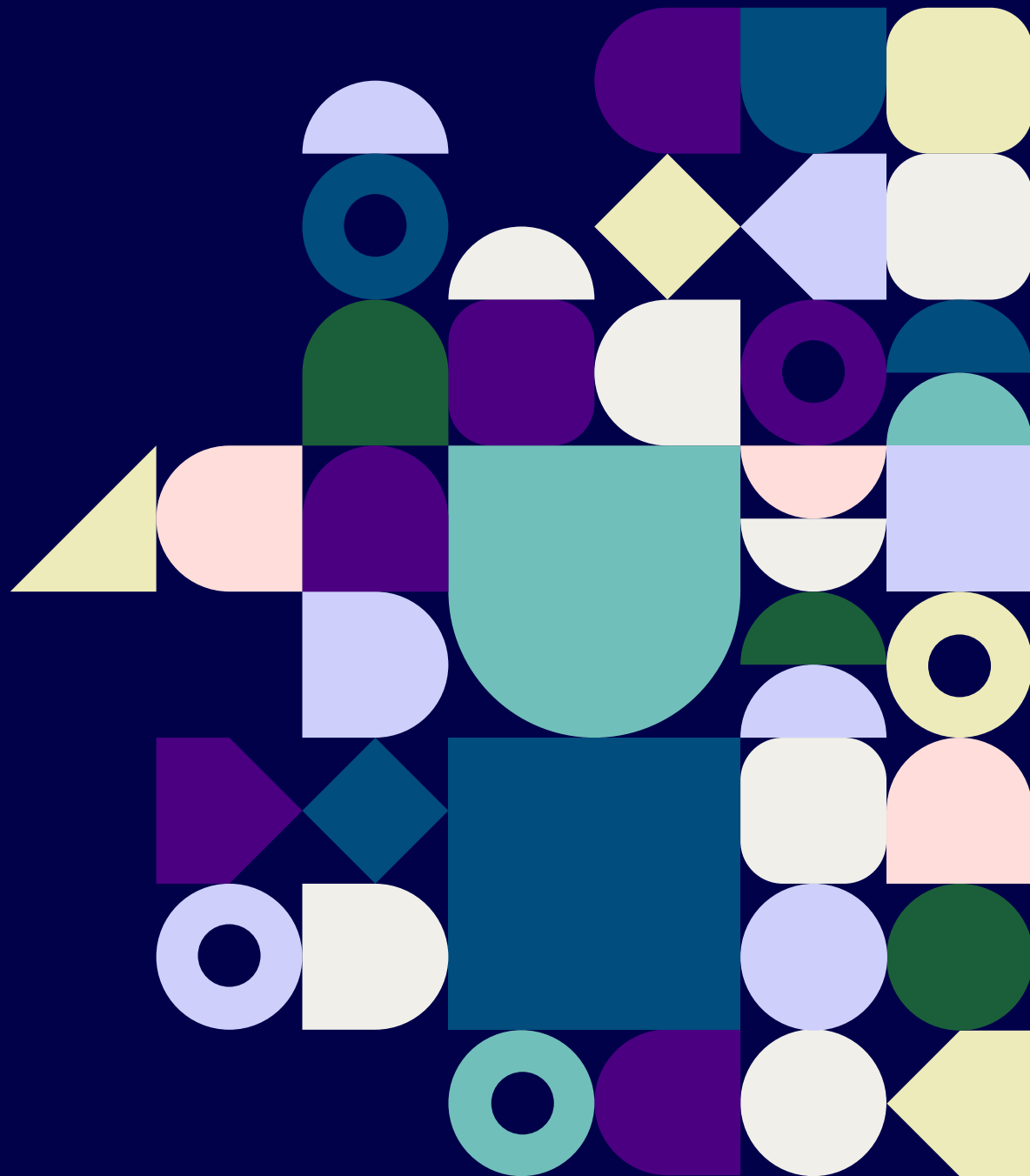


FITZ

ZORG

De rol van zorgbemiddeling, binnen wijkverpleging, dagopvang & ambulante begeleiding

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

Doel van de workshop

- Voor en nadelen kunnen inzien van de samenwerking met ...
- Inzicht in rol van zorgbemiddeling
- Omgaan met grijze gebieden
- Hoe kan je de samenwerking versterken?

Wat maakt jou trots?

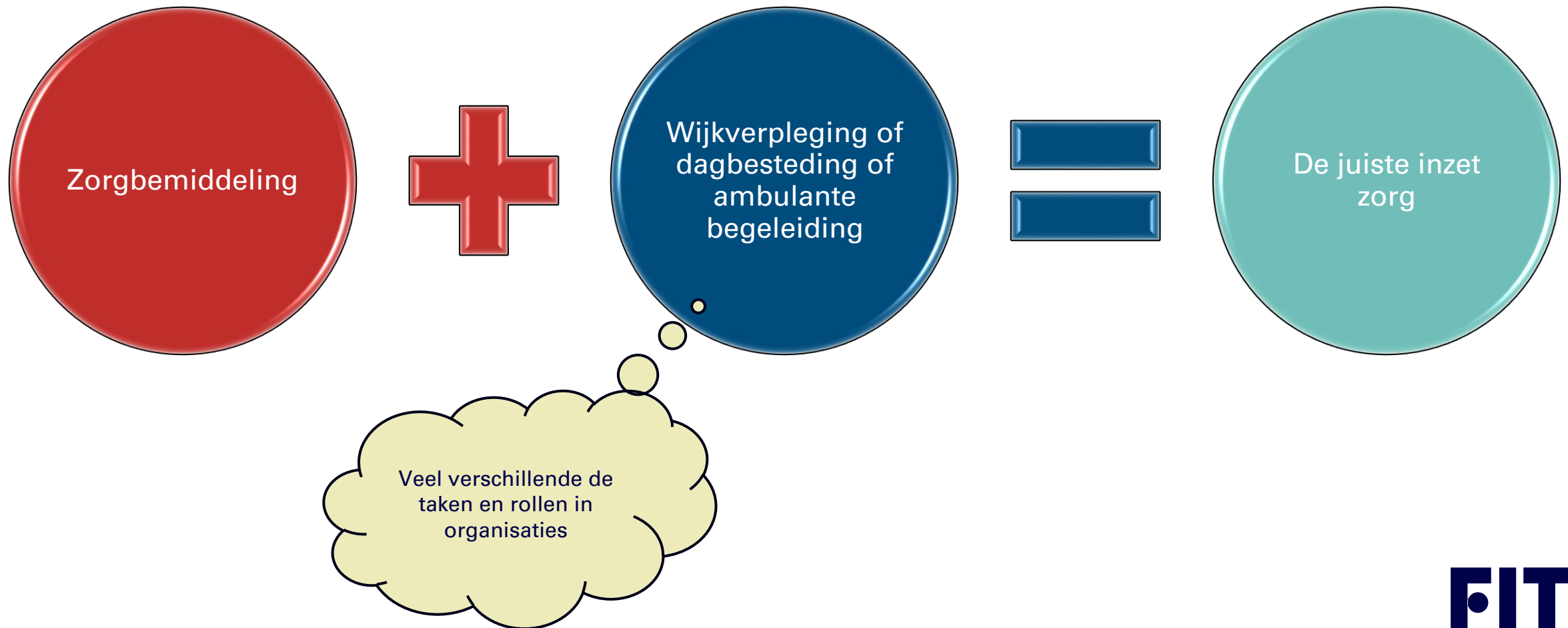
De vragen

- Waar ben jij trots op in jouw rol als zorgbemiddelaar?
- Welke samenwerking met andere teams/disciplines is voor jou belangrijk?
- Wat wil je uit de workshop halen?

De reacties

- Spil in het web
- Hulp kunnen bieden in moeilijke situaties
- Out of the box kunnen denken
- Vaak goed advies geven in elke situatie
- Cliënt centraal kunnen stellen
- De passende plek vinden in of buiten de organisatie
- Korte lijnen kunnen behouden in het grote netwerk van de cliënt
- De juiste plek vinden

De rol ten opzichte van ...



Voorbeelden samenwerkingen



Van
onafhankelijke
adviseur

Administratie
overnemen

Mandaat
plaatsen

Voorbeelden samenwerkingen

- Onafhankelijke procesverantwoordelijke tussen cliënt, verwijzer en aanbieder (in-, door- en uitstroom) houdt het financiële plaatje in de gaten en stuurt hierop
- Caseload verdeling organisatie verantwoordelijk (rapport bekijken & daardoor wel of niet plaatsen van de cliënt)
- Mandaat om te mogen benoemen of cliënt bijvoorbeeld in de wijkzorg terecht kan op basis van zorginhoudelijke kennis over de casus
- Inzetten de schijf van 5 aan de voordeur (uitgangspunt wat kan je nog zelf of waar heb je geen zorg bij nodig)
- Adviseursrol bij overgang van Zvw, Wmo naar Wlz
- Geen inzet zorgbemiddeling maar direct naar het team
- Relatiebeheer met wijkteams & gemeentes van andere organisaties

Casusbespreking

Er zijn een aantal grijze gebieden die het lastig maken om positie in te nemen voor elke organisatie zijn deze grijze gebieden anders vanwege de afspraken in de organisatie.

Een aantal voorbeelden hiervan zijn;

- Wat is mijn rol als ik geen dossierhouder ben?
- Is de cliënt bekend in onze organisatie en wat als deze persoon dat niet is?

De positie van de deelnemers (zorgbemiddelingsteam) zijn verschillend;

- De ene deelnemer heeft alle producten van de organisatie als bemiddelaar in beheer en kan hierdoor cliënten direct verder helpen als het nodige product in de organisatie beschikbaar is
- Er is weinig mandaat over de verschillende organisaties heen die bij zorgbemiddeling ligt wat het soms lastig maakt om de cliënt snel te kunnen plaatsen (door verschillende belangen in teams)
- Contact onderhouden met het netwerk als procesregisseur ook als het product niet in de organisatie van de zorgbemiddelaar geleverd wordt.
- “Aapje” op de schouder nemen terwijl de organisatie dit eigenlijk niet wil maar de cliënt al na meerdere malen bellen met verschillende organisaties niet op de juiste plek is gekomen.

Voor & nadelen van verschillende posities zijn voor deelnemers

- De specifieke vraag is niet altijd direct bekend en soms ben je heel veel tijd kwijt met een cliënt die uiteindelijk niet bij jouw organisatie terecht kan, terwijl je hiermee de maatschappij wel verder helpt
- Een grote verantwoordelijkheid op je nemen door het mandaat te hebben “dit voelt soms niet prettig” maar hierdoor wel sneller kunnen plaatsen
- Als de processen aanmeld-, in-, door-, uitstroom niet helder zijn worden de verantwoordelijkheden vaag en dit kan een nadeel zijn voor de positie van de zorgbemiddelaar

Samenwerk tool

Op de volgende dia wordt een tool aangereikt die kan helpen om teams te ondersteunen met het bespreekbaar maken van de samenwerking.

Deze onderdelen zullen helpen om beter met elkaar te samenwerken ondanks de verschillende belangen van elk team en eigen werkwijze.

Hieronder een wat meer gedetailleerde uitwerking en op de volgende dia wordt het totale overzicht weergegeven.

Verantwoordelijkheden helder formuleren

Ieder team weet wat de taken en verantwoordelijkheden zijn. Dit voorkomt misverstanden en zorgt dat iedereen weet waar hij of zij op wordt aangesproken. Hiervoor kan het aanmeld, in- door- & uitstroom proces gebruikt worden van de organisatie, je kan per processtap bekijken wie er verantwoordelijk is en welke taken hierbij horen.

Samenwerkingsmiddelen inzetten (bijv. gezamenlijke documenten)

Door gebruik te maken van gedeelde platforms en documenten, werken teams aan dezelfde versie en blijft alle informatie toegankelijk en actueel.

BELANGRIJKE NOTE; gebruik hiervoor geen nieuw systeem maar werk in een systeem die je al gebruikt.

Gezamenlijke doelen

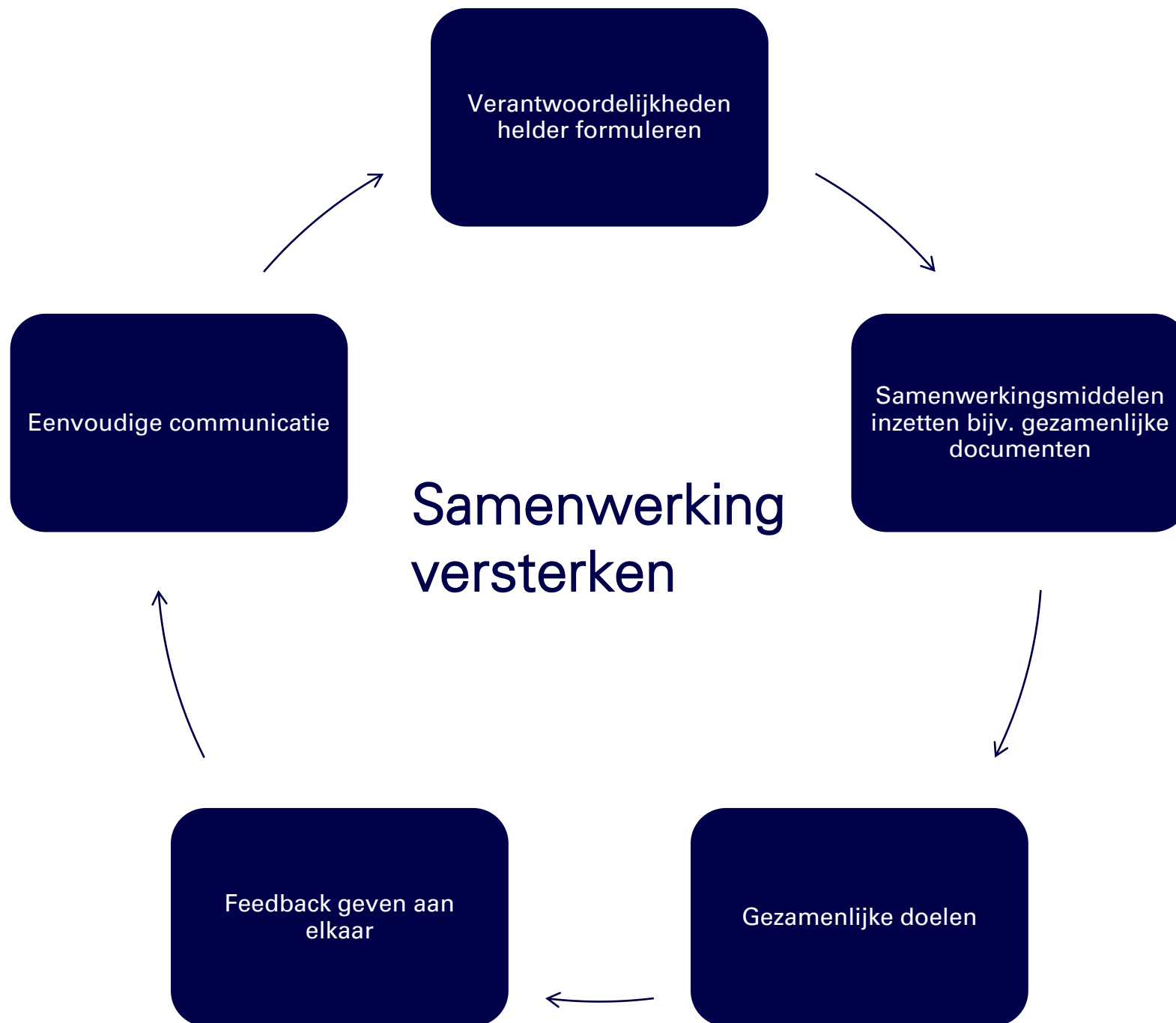
Teams hebben vaak beide een eigen belang en dat maakt het soms lastig om in bepaalde situaties goed te acteren. Een mooi voorbeeld; een intramurale teamleider zal eerder het goed willen door voor haar team omdat er mogelijk al verzuim heerst en er weinig personeel is uiteindelijk zal dit zorgen dat de teamleider zich terughoudend in complexe casussen zal opstellen maar de zorgbemiddelaar moet de cliënt plaatsen en voelt vaak druk van het netwerk van de cliënt. Beide teams hebben een eigen belang en dan is het fijn om een gezamenlijk doel te hebben, die is vaak vastgesteld in de organisatie en als deze nog niet helder is voor jou als zorgbemiddelaar is het goed om hiernaar opzoek te gaan en te kijken hoe je het gesprek hierover met het andere team kan voeren. Hierdoor ontstaat er een gedeeld verantwoordelijkheidsgevoel en wordt ieders bijdrage zichtbaar.

Feedback geven aan elkaar

Regelmatige en constructieve feedback bevordert groei, begrip en vertrouwen. Feedback is gericht op verbetering, niet op afrekening. Feedback geven is niet iets wat mensen makkelijk doen en vaak spannend vinden. Het gesprek met een andere collega van een ander team hierover, kan helpen en opening te creëren. Het gesprek gaat over het onderwerp feedback en hoe jullie dit samen op gaan pakken.

Eenvoudige communicatie

Duidelijke, open en toegankelijke communicatie zorgt dat iedereen betrokken blijft en misverstanden worden voorkomen. Een leuk voorbeeld uit de workshop was dat de deelnemers aan het begin drie beantwoorde vragen van een andere deelnemer in één zin moesten samenvatten. Dit bleek een flinke uitdaging. Veel deelnemers vonden het spannend, omdat je mogelijk niet alles benoemt wat de ander belangrijk vindt, maar wél de kern eruit haalt. Deze oefening is waardevol om mee te nemen in de communicatie met andere teams: breng de boodschap zoals die is, met een duidelijke kern, zonder onnodige extra informatie toe te voegen in de hoop dat de ander het daardoor beter begrijpt.



Meer informatie over onze dienstverlening?

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

Neem contact op met:



Laura van Son

Senior consultant
+31 (0)6 39327102
lvanson@fitz.nl



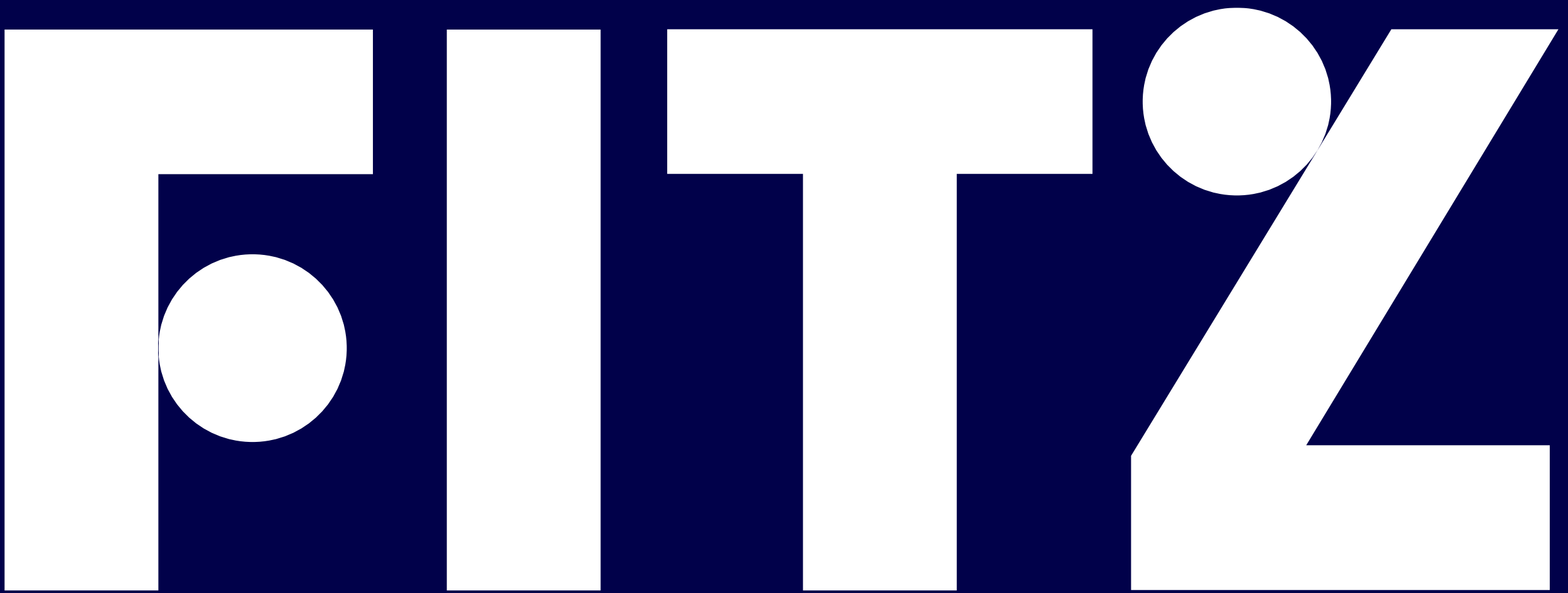
Alison ter Veld

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