





FITZ

FITZ Zorgbemiddeling event 2026

7 & 8 oktober

Naslagwerk: Opening

FITZ ZORG

Dienstverlening Zorgbemiddeling

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
- Transferverpleegkundige
- Coördinator/Teamleider
- Interventiemanager
- 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
  - 2-daagse praktijkopleiding Casemanager en Wijkverpleegkundige (incompany)

Dynamiek+
- Team ontwikkeling
- Persoonlijke ontwikkeling
- Verandertrajecten & (systeem) implementaties

Data & AI
- AI opleidingen van fundament tot leiderschap (niv. 1 t/m 4)

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
- Informatievoorziening cliënt
- Marketing en Zorgbemiddeling
- Maatwerk workshop

Wij werken voor & samen met o.a.

VVT | Gehandicaptenzorg | GGZ & Jeugdzorg | Zorgkantoor | Ziekenhuizen

Meer informatie over zorgbemiddeling, zorglogistiek en capaciteits-management?

Neem contact op met:



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



Marika van Dorp
Business Unit Manager
Zorglogistiek
+31 (0)6 13286508
mdorp@quattri.nl


Verbinding
Nieuwsgierigheid
Experimenteren

FITZ Tradition


Junior cliëntadviseur
Klantadviseur
Senior adviseur zorgadviseur
Cliëntadviseur
Zorgadviseur
Medewerker Cliëntadvies
Cliëntservice medewerker
Consulent Advies & Bemiddeling
GRZ consulent
Cliëntadviseur Revalidatie en herstel
Account-manager zorg
Bemiddelaar wonen, zorg en welzijn
Medewerker zorgadvies
Adviseur Cliëntservice
Zorgconsulent
Consulent
Adviseur Zorgbemiddeling
Zorg en dienstbemiddelaar
Bemiddelaar zorg en welzijn
Medewerker cliëntzaken
Verpleegkundig adviseur / zorgbemiddeling
Woonzorg-bemiddelaar
Zorgbemiddelings-consulent
Zorgadviseur
Woon zorgadviseur
Consulent cliëntadvies
Consulent cliëntbelangen
Medewerker client service punt
Woon zorgadviseur
Arrangeur
Instroom coördinator
Medewerker zorgbemiddeling
Zorg-bemiddelaar
Klantbemiddelaar
Cliëntadviseur expertisecentrum
Cliënt zorgadvies
Consulente bemiddelings-bureau
Zorgservice
Zorgbemiddelaar GGZ

FITZ

Rode draad zorgbemiddeling | nu

Vraag- en aanbod

- Cliëntvraag in kaart
- Passende financiering
- Aanbod in kaart
- Matchen vraag en aanbod
- Regionale samenwerking

Beheer & advies

- Wachtlijstbeheer
  - Regionaal
  - Organisatie
  - Locatie/team
- Locatie/team beheer
  - Capaciteit
  - Kenmerken
  - Bezetting

Administratie & regie

- Aanmeld-, in-, door- en uitstroom proces
- Regionale samenwerking

FITZ

Verschillen

Voordeur gehele aanbod	Versus	Voordeur gedeelte aanbod
Kantoorfunctie	Versus	Relatiemanager in de wijk/verwijzers/op locaties
Administratief voorbereider	Versus	Triagist
Adviserend	Versus	Mandaat
Signaleren	Versus	Regisseren
Aankoopmakelaar	Versus	Verkoopmakelaar

En alles wat er tussenin zit…

FITZ

Juiste cliënt

Op het juiste moment

Op de juiste plek



Cliënt(vertegenwoordiger)

op het juiste moment,

op de juiste (virtuele) plek,

toegang tot,

passende (on)gefinancierde zorg

FITZ

Zorgbemiddeling & Zorglogistiek

Zorgbemiddeling kijkt van buiten naar binnen

- Wie heeft zorg nodig?
- Wat is de zorgvraag?
- Wanneer is de zorg nodig?
- Wat kan de cliënt zelf, technologie, netwerk of andere professionals?
- Hoe sluit deze vraag aan bij de producten en diensten van de organisatie?
- Waar is plek?
- Het matchen van vraag en aanbod!

Zorglogistiek kijkt van binnen naar buiten

- Hoe organiseren we capaciteit?
- Hoe voorspellen we vraag?
- Hoe benutten we de capaciteit van medewerkers?
- Wat is de benodigde functiemix en expertise van een team?
- Hoe voorkomen we wachtlijsten?
- Hoe voorkomen we leegstand?

Beiden proberen exact hetzelfde probleem op te lossen.

- De mismatch tussen vraag en capaciteit.
- Soms is deze mismatch:
  - Meer vraag dan aanbod
  - Een andere keer: Meer aanbod dan vraag

Voor beiden heb je inzichten én samenwerking nodig! En dát is de stap van intuïtie naar datagedreven werken. Ervaring blijft belangrijk, maar wordt sterker als die wordt ondersteund door data.

FITZ

Het voorspellen van de zorgvraag van de toekomst én proactief reageren op veranderingen.

- Schiphol weet vandaag hoeveel vliegtuigen over 2 maanden landen.
- Amazon voorspelt wat jij waarschijnlijk gaat bestellen.
- Booking voorspelt hoeveel hotelgasten niet komen opdagen.

Waarom reageren wij in de zorg vaak pas als er een mismatch tussen vraag en aanbod is?

In de post HBO opleiding Zorglogistiek en integraal capaciteitsmanagement (HAN & FITZ) besteden we veel aandacht aan voorspellen, oftewel forecasting. Niet om de toekomst perfect te voorspellen, wel om **vandaag betere beslissingen te nemen over de capaciteit van morgen.**

FITZ



Variatie

Het herkennen van variatie is essentieel. Binnen zorglogistiek noemen we dat Variabiliteit.

- Hoeveel schommelt de zorgvraag?
- binnen welke bandbreedte beweegt de zorgvraag, hoeveel is er minimaal nodig en wat is maximaal nodig?
- Want díé schommeling moet je op kunnen vangen.
- Belangrijkste les daarin;

een gemiddelde, zegt nog niet hoeveel capaciteit je op een specifieke dag nodig hebt.

FITZ

Kracht van zorgbemiddeling

Verbinden
- Niet alleen cliënten.
- Niet alleen binnen de organisatie
- Juist ook buiten de organisatie
  - Denk aan regionale samenwerking
  - Het inregelen van overbruggingszorg
  - Complexe casuïstiek
  - Verhuizingen en doorstroming

Creatief
- over organisaties, producten en schotten heen

Regie
- Op de kwaliteit van registratie tijdens het aanmeld-, in-, door- en uitstroomproces

Data duiden
- Verandert de zorgvraag echt?
  Meer cliënten, andere zorgvragen of een ander moment van instroom?
- Of veroorzaakt onze organisatie deze beweging
  Bijvoorbeeld door plaatsingskeuzes, labelen van bedden, trage doorstroom, schotten of werkafspraken.
- Is er iets in de registratie verandert?
  Onvolledige of anders vastgelegde gegevens in het aanmeld-, in-, door- en uitstroomproces.

FITZ

Rode draad | 2030

Beheer

- Relatie- en locatiebeheer
- Kent de markt als geen ander
- Grip op aanmeld-, in-, door- en uitstroom proces én data kwaliteit van de organisatie
- Regionale samenwerking
- Waar AI (nog) niet ondersteunt:
  - Voorkomen verkeerde matches
  - Administratieve ondersteuning (zorg)professionals

Advies en opleiden

Cliënt(vertegenwoordiger), relaties en (zorg)professionals, zodat zij zelf;

- Systemen gebruiken
- Juiste informatie vinden
- Zorgvraag verhelderen
- Wet- en regelgeving volgen
- Financiering inregelen
- Vraag- en aanbod matchen

- Sparringpartner integraal capaciteitsmanagement

Complexiteit

- Procesregisseur
- Creativiteit
- Het moeilijke gesprek
- Doorstroom/Treintjes



Prof.dr. Rob van der Mei
Centrum Wiskunde & Informatica & Vrije Universiteit Amsterdam
mei@cwi.nl

Dr. Rebekka Arntzen
TimeLab Institute

"Data, algoritmen en wiskunde voor optimale doorstroom in de zorg"

1. Mensenlevens redden door slimmere inzet van ambulances
2. Oplossen van wachtlijsten in de zorg door slimme regionale samenwerking

Wat als écht elke seconde telt…

Consequenties

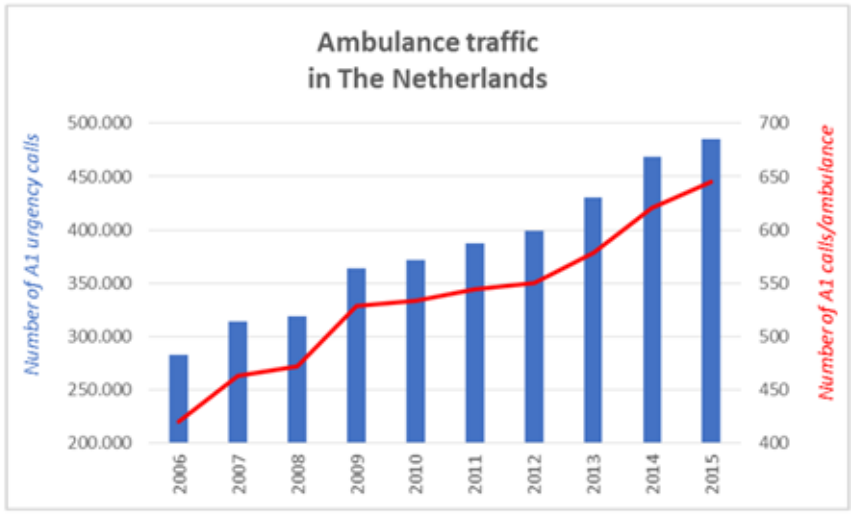
De menselijke “kosten” achter de klok

Elke minuut later bij een spoedincident veroorzaakt meetbare schade…

+2%	**Hart:** toename in overlijden vier jaar post-incident
30x	**Brein:** neurodegeneratie neemt drastisch toe
7x	**Langdurige opname:** hogere kans op langdurige opname in ziekenhuis of revalidatie



Ambulancezorg in Nederland



A0	Directe inzet met grootst mogelijke spoed
A1	Directe inzet met spoed
A2	Zo spoedig mogelijke inzet

Feiten:

- 1.500.000 112-meldingen per jaar, waarvan 750.000 A0- of A1-rit
- Ambulance 50,000 keer per jaar (7%) te laat!
- Groeiende zorgvraag
- Krappe arbeidsmarkt

Nieuw concept: Dynamisch Ambulance Management (“DAM”)

- slimme “dispatching” en proactieve relocaties

REPRO : van Reactief naar Proactief



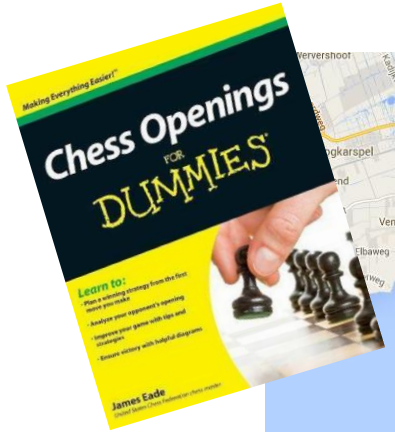

ntr:
npo

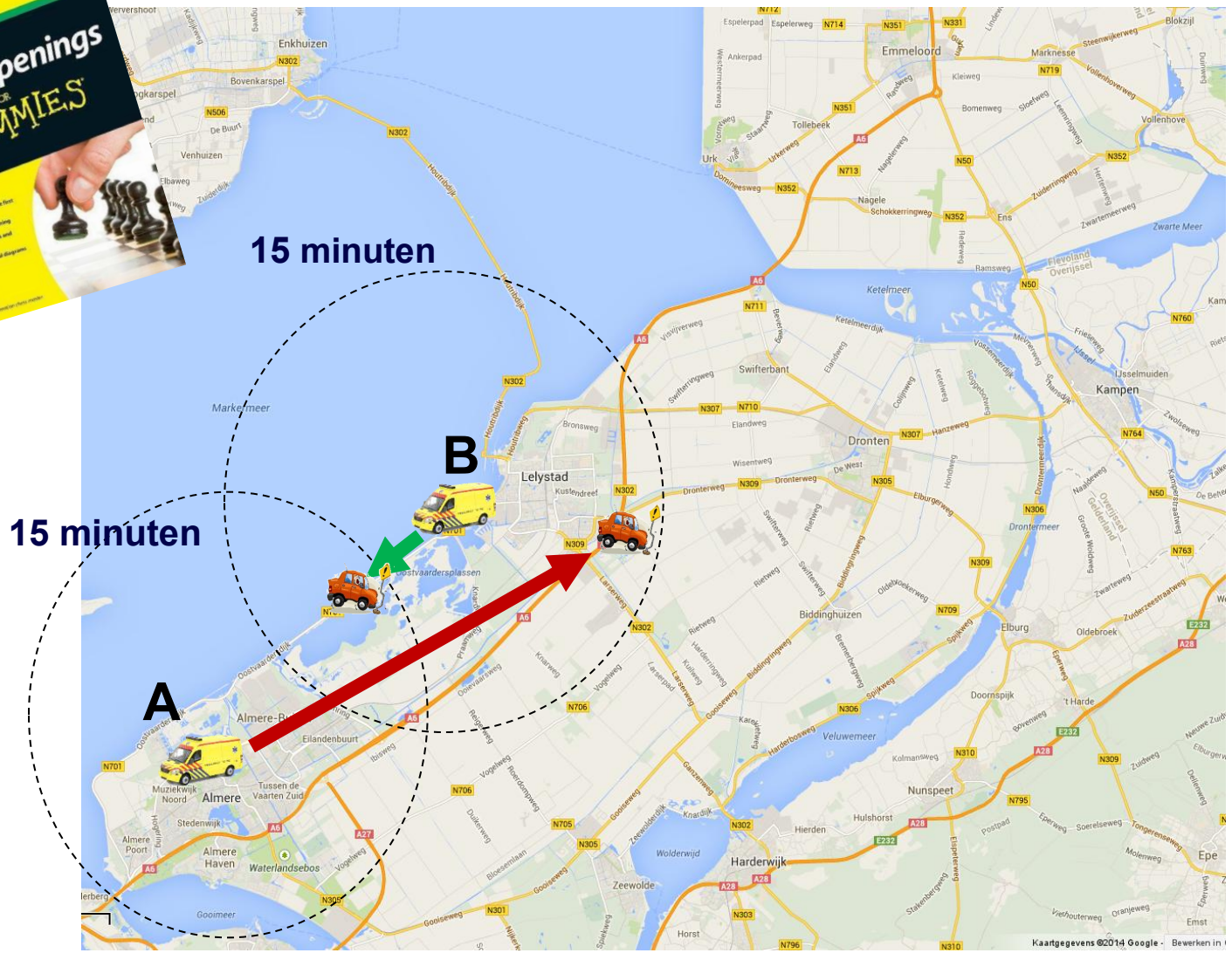
Ambulance-schaakspel





“Schaken voor Dummies”





?

CWI

vrije Universiteit

FITZ

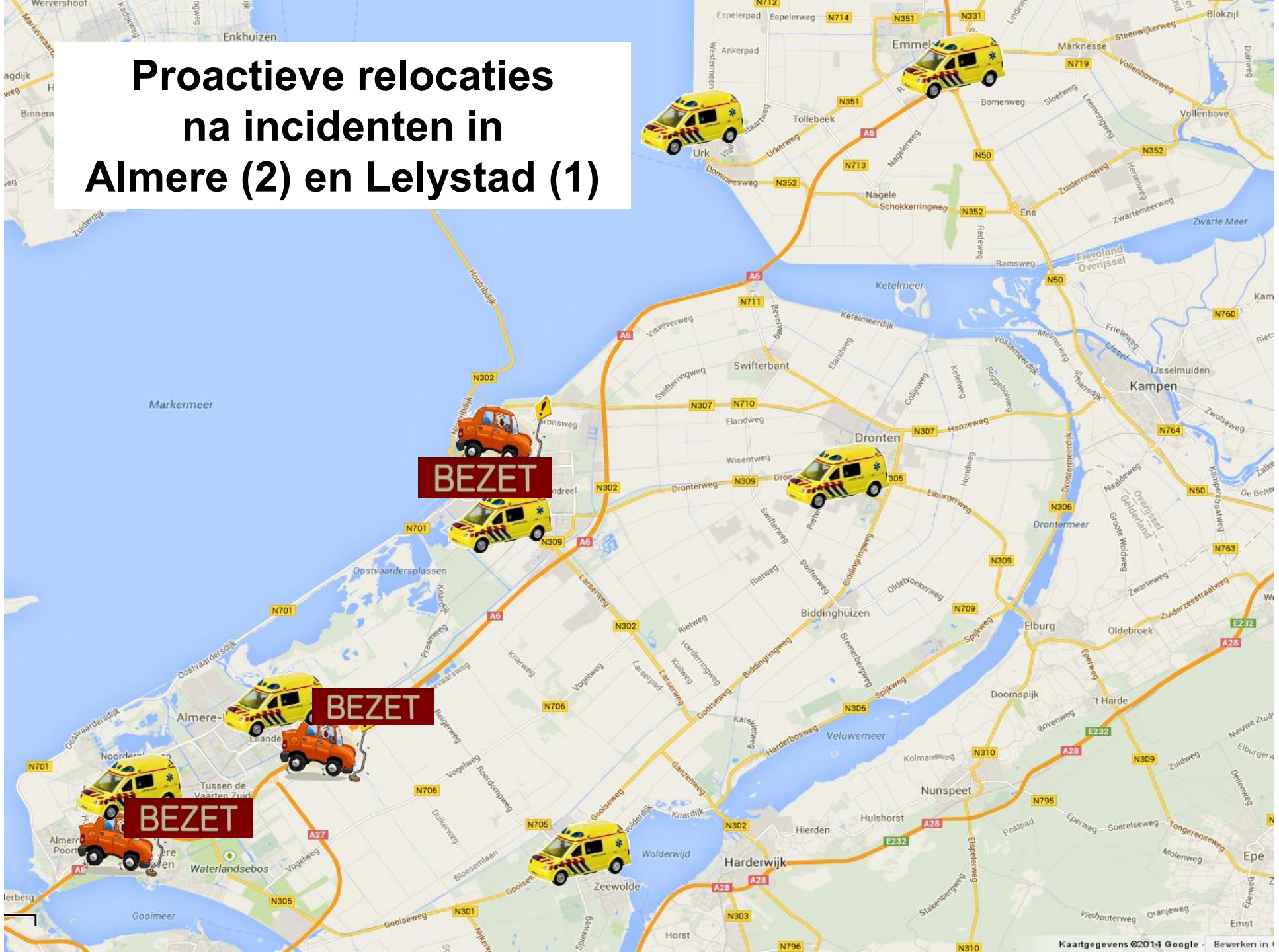
“Schaken voor Grootmeesters”



Basissituatie



Proactieve relocaties na incidenten in Almere (2) en Lelystad (1)

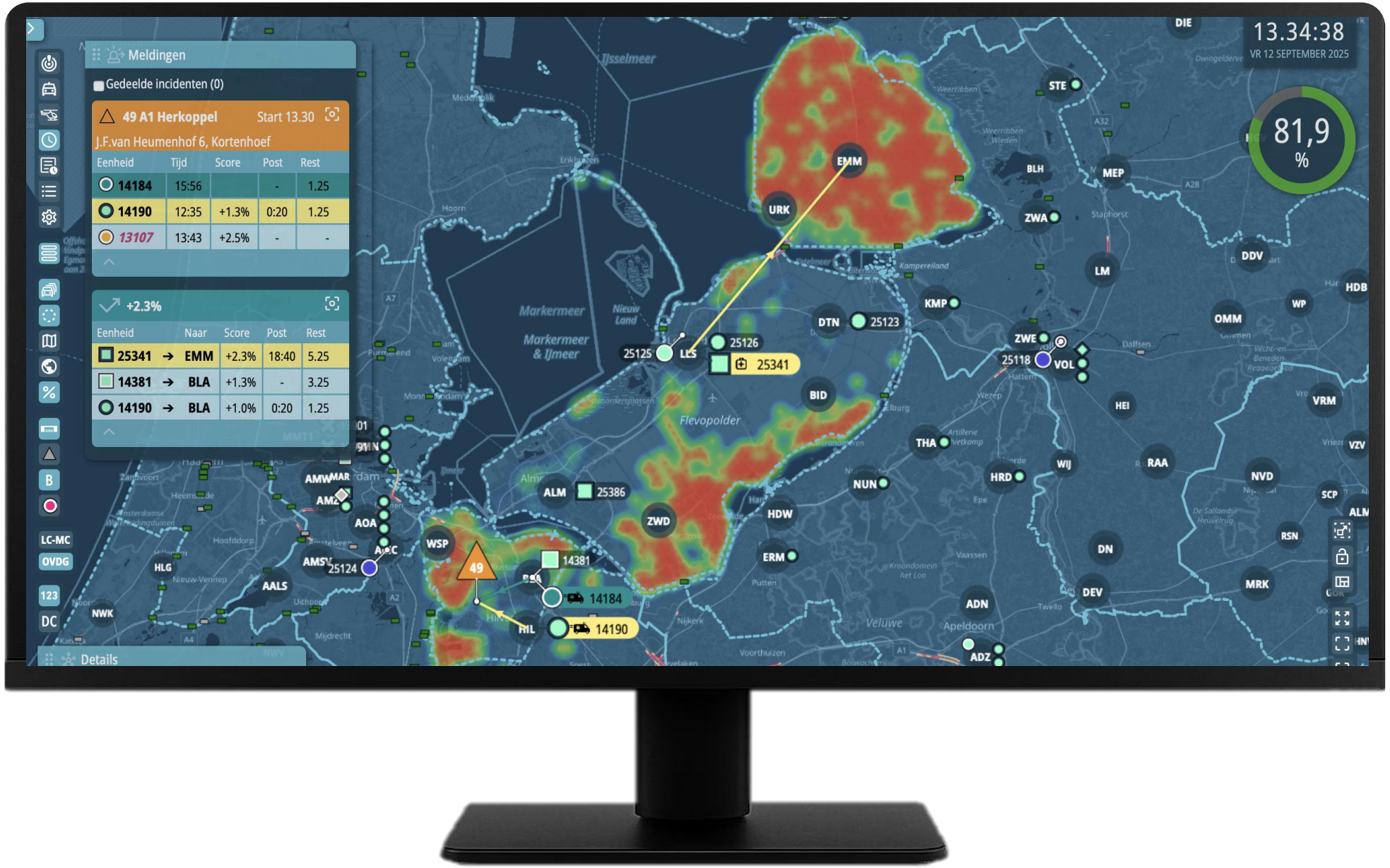


CWI

vrije Universiteit

FITZ

SECONDS interface

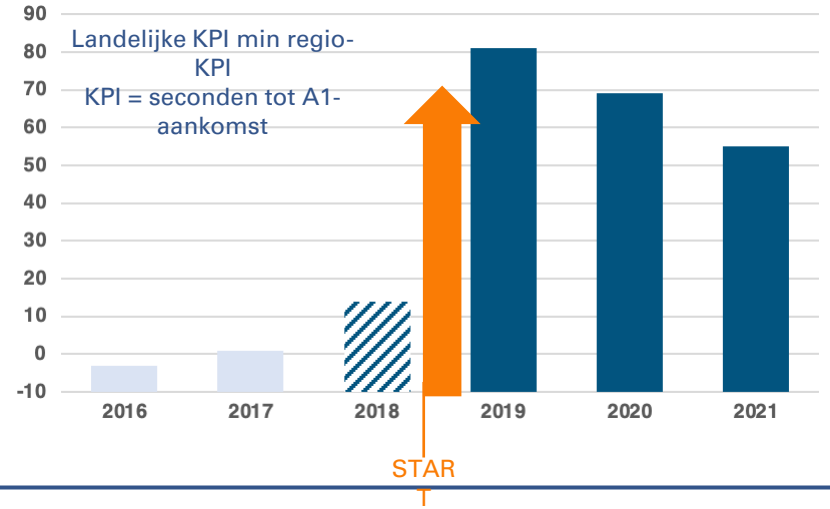


Resultaten in de praktijk

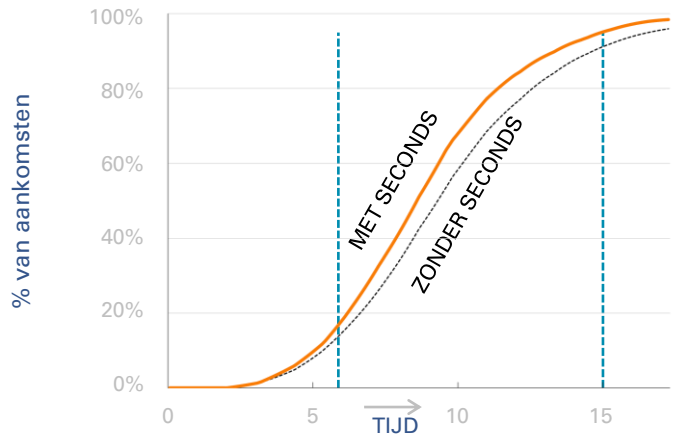
Een dag met SECONDS



80 seconden kortere aanrijtijden na implementatie van SECONDS



Gemiddelde prestatie neemt toe met 3%pt
24% meer ritten zijn aangekomen < 6 min



Een krachtige innovatie die écht werkt!

TIMELAB

“SECONDS”- software



Samenwerking wetenschap en praktijk!

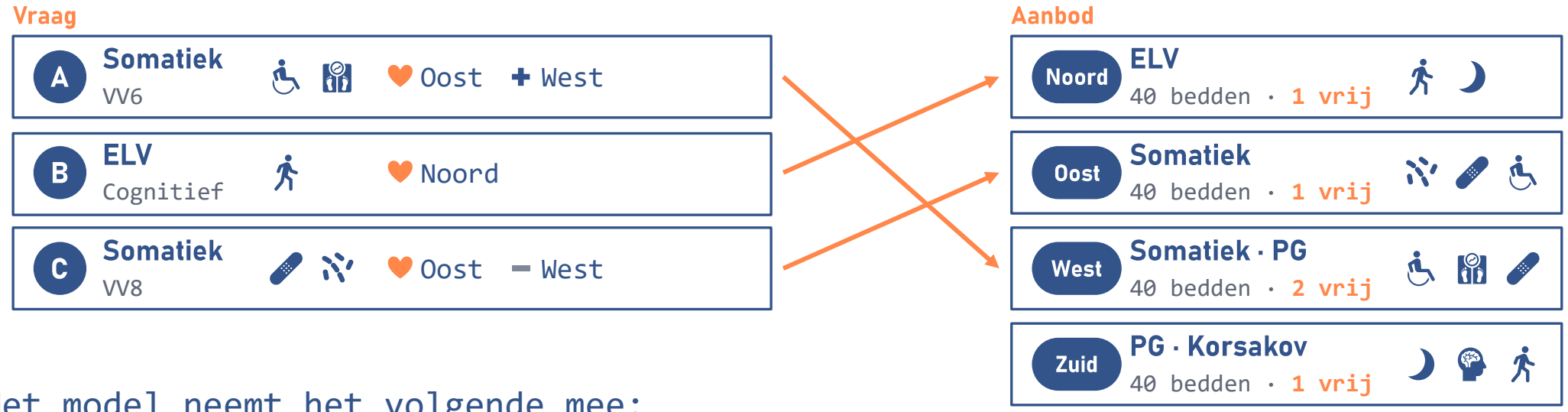
- **Praktijk:** Enorme reductie in rijtijdoverschrijdingen!
- Planning software operationeel in vrijwel alle veiligheidsregio’s in NL

→ **Volgende innovatie: oplossing wachtlijsten in de zorg!**

FITZ

DOLCE VITA toewijzingsmodel

- Wie kan waar worden geplaatst?



- Het model neemt het volgende mee:

- Zorgvorm en zorgzwaarte
- Kernattributen voor matching
- Voorkeuren
- Wachttijden
- Tijdelijke plaatsing
- Beste toewijzing voor “het systeem”

Op de hoogte blijven van de ontwikkelingen?

Aanmelden voor de nieuwsbrief kan via flow-field.nl/aanmelden

Meer informatie over onze dienstverlening?

Of wil je binnen jouw 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



Jelmer Schaap
Accountmanager Zorgbemiddeling
+31 (0)6 41097457
jschaap@fitz.nl

Pythagoraslaan 2
3584 BB Utrecht

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