



FITZ

FITZ Zorgbemiddeling event 2026

7 & 8 oktober

Naslagwerk: Informatievoorziening cliënt
VVT en GHZ

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
- Transerverpleegkundige
- 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

OVER DEZE WORKSHOP

Informatievoorziening cliënt

Goede informatievoorziening is essentieel voor een soepele cliëntreis en passende verwachtingen. Maar hoe organiseer je dit op een manier die duidelijk is voor cliënten en tegelijkertijd de administratieve druk verlaagt?

Dit naslagwerk bundelt de kennis uit de workshop op het FITZ Zorgbemiddeling event (7 en 8 oktober 2026), aangevuld met wat we ophaalden bij de deelnemers uit de gehandicaptenzorg (GHZ).

1 Administratieve lasten

Welke handtekening is écht nodig?

2 Het juiste moment

Wanneer geef je welke informatie?

3 Netwerk betrekken

Van 'zorgen voor' naar 'zorgen met'

ONZE RODE DRAAD

Van zorgen *voor* naar zorgen *met*

Zorgen voor

Zorgbemiddeling regelt. Cliënt en familie ontvangen beslissingen en informatie.

Zorgen dat

Cliënt en vertegenwoordiger krijgen de juiste informatie, en verwachtingen en vervolgstappen zijn helder.

Zorgen met

Samen optrekken met cliënt en netwerk: transparant, afgestemd en met gebruik van het sociale netwerk.

Administratieve lasten

Welke handtekening is écht nodig?

UIT DE PRAKTIJK

Te ondertekenen documenten langdurige zorg

52 → 6

1. Bruikleenovereenkomst
2. Machtiging automatische incasso
3. Toestemming betreden appartement, contact cliëntenraad, fotografie
4. Toestemming verzorgingsproducten, deelname buitenshuis
5. Gegevens verzamelen en delen
6. Opvragen medische gegevens

Digitaal ondertekenen

Koppeling met ECD of cliëntportaal.

Niet alleen mondeling

Altijd ook schriftelijk: per mail of brief

Bevindingen VVT

Vier vakken, ruim 120 post-its

28

Behouden / verplicht

- Toestemming opvragen of delen medische gegevens (5x)
- Machtiging automatische incasso (4x)
- Machtiging CIZ / Wlz (3x)
- Zorgovereenkomst / ZDO (2x)
- Toestemming beeldmateriaal (2x)
- Wettelijke vertegenwoordiging (2x)

32

Kan eerder

- Folders en informatie: komen wonen, locatie, Wzd, CAK (9x)
- Opvragen medische gegevens (5x)
- Vertegenwoordiging en contactpersoon (4x)
- Toestemming beeldmateriaal (3x)
- Zorgplan, mondzorg, tandarts, wilsverklaring

55

Kan digitaal

- Aanvullende diensten: was, tv, telefoon, sleutel (10x)
- Toestemming foto en film (6x)
- Zorgovereenkomst / ZDO (6x)
- Medische gegevens (5x)
- Machtigingen Wlz / Wzd / CIZ (5x)
- Cliëntapp of -portaal (5x)
- Automatische incasso (4x)

5

Schrappen

- Zorgovereenkomst (3x)
- Sleuteloverdracht
- Zorgplan (twijfel)
- Toestemming inzien indicatie

Totaal ruim 120 post-its. Aantallen zijn indicatief: sommige post-its noemden meerdere formulieren.

WAT VALT OP? VVT

Drie lessen uit de post-its

Digitaal is de favoriete oplossing

Bijna de helft van alle post-its kwam bij 'kan digitaal'.

Let op: digitaal ondertekenen maakt het makkelijker, niet minder. De cliënt zet nog evenveel handtekeningen.

Schrappen is spannend

Slechts 5 post-its bij 'schrappen'.

Toch kwam bij de acties vaak terug: 'de zorg- en dienstverleningsovereenkomst ter discussie stellen' en 'één handtekening voor meerdere formulieren'.

Hetzelfde formulier, verschillende antwoorden

De zorgovereenkomst stond bij schrappen, behouden én digitaal. Toestemming medische gegevens bij behouden, eerder én digitaal.

Er is geen gedeeld beeld van wat écht verplicht is. Daarom is stap 2, 'Toets', zo belangrijk.

Tip: leg je eigen formulierenlijst naast deze inzichten. Bij welk formulier twijfelt jouw organisatie?

Bevindingen GHZ

Vier vakken, bijna 50 post-its

9

Behouden / verplicht

- Toestemming opvragen of delen medische gegevens (3x)
- Automatische incasso (2x)
- Formulier cliëntvertegenwoordiging
- Digitale welkomstbrief
- Wijzen op algemene voorwaarden als er geen zorgovereenkomst is

3

Kan eerder

- Folders
- Toestemming medische gegevens
- Toestemming mailadres contactpersoon voor nieuwsbrief

23

Kan digitaal

- Aanmeldformulier (3x), behalve handtekening bij crisis
- Toestemming beeldmateriaal en portretrecht (3x)
- Folders en informatie, verwijzen naar verhuispagina (3x)
- Aanvullende diensten: tv, internet, was, servicepakket (3x)
- Algemene voorwaarden (2x)
- Automatische incasso (2x)
- Verwantenportaal en toegang cliëntdossier (2x)
- 'Alle documenten kunnen digitaal'

11

Schrappen

- Zorgovereenkomst, ZDO of DVO (6x)
- Toestemming delen medische gegevens
- Screeningsformulier
- Wachtlijstbrief (toestemming al indirect gegeven)
- Externe partijen voor de was
- 'Second best'

Totaal 46 post-its. Aantallen zijn indicatief: sommige post-its noemden meerdere formulieren.

Drie lessen uit de post-its

Schrappen durft men wel

11 post-its bij 'schrappen', waarvan 6 over de zorgovereenkomst (ZDO of DVO).

Genoemde alternatieven: verwijzen naar de algemene voorwaarden of de afspraken opnemen in de welkomstbrief.

Hetzelfde formulier, verschillende antwoorden

Toestemming medische gegevens stond in álle vier de vakken.

Er is geen gedeeld beeld van wat écht verplicht is. Daarom is stap 2, 'Toets', zo belangrijk.

Vertegenwoordiging verdient aandacht

Drie acties gingen over het uitzoeken van de wettelijke vertegenwoordiging.

Leg bij aanmelding vast wie de vertegenwoordiger is en waarvoor. Dat voorkomt dubbele uitvraag later in het proces.

Tip: leg je eigen formulierenlijst naast deze inzichten. Bij welk formulier twijfelt jouw organisatie?

HANDVAT

Zelf aan de slag in vijf stappen

1

Inventariseer

Alle documenten en handtekeningen op één lijst

2

Toets

Wat is juridisch écht verplicht, en wanneer?

3

Vervroeg

Verstrek vóór opname wat kan

4

Digitaliseer

Ondertekenen via systeem of cliëntportaal

5

Verdeel

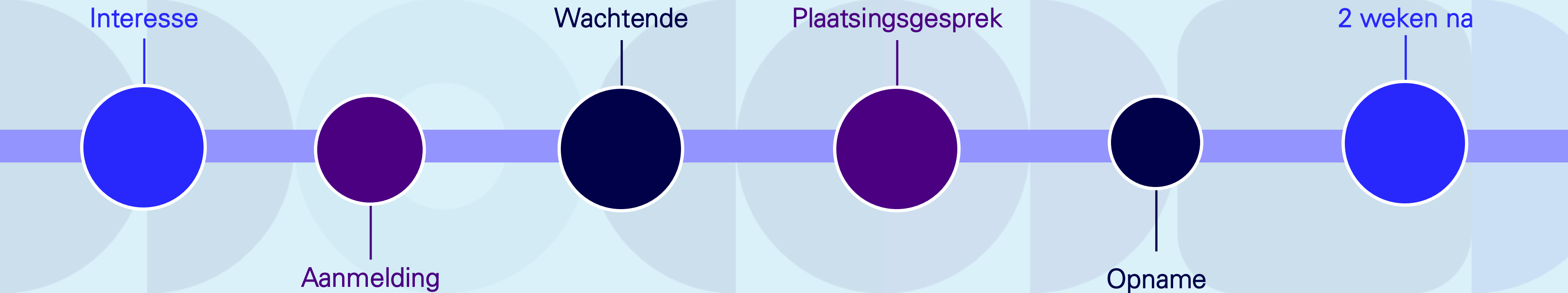
Wie doet wat: zorgbemiddeling of administratie

Doel: minder administratieve lasten in het primair proces, meer tijd voor de cliënt.

Het juiste moment

Waar in het proces geef je welke informatie?

Wanneer geef of vraag je welke informatie in het proces?



WAT ZIEN WE?

Alles komt samen op de dag van plaatsing.

Spreads betekent minder overload en betere verwachtingen.

FITZ

VVT: WAT WE OPHAALDEN · HET JUISTE MOMENT

Dit kan eerder in het proces

Informatie en folders

- Komen-wonen-folder, locatie- en organisatiefolder
- Infomap met uitleg over Wlz en locatie
- Folder Wet zorg en dwang
- CAK-folder (eigen bijdrage)
- Informatie over overlijden en interne verhuizing

Toestemmingen

- Opvragen en delen van medische gegevens
- Toestemming beeldmateriaal (foto en film)
- Wilsverklaring
- Informatiebrief kortdurende zorg (verplichtingen)

Netwerk en vertegenwoordiging

- Wettelijke vertegenwoordiging vastleggen
- Contactpersonen en eerste aanspreekpunt
- Netwerk en mantelzorg in kaart brengen
- Cliëntverhaal en levensgeschiedenis
- Beheer van de cliëntapp regelen

Zorg en praktisch

- Inschrijfformulier
- Zorgplan, mondzorg, hand- en voetzorg
- Aanmelding tandarts
- Sleutel- en serviceformulieren

Tip: veel informatie en toestemmingen kunnen al tijdens de wachttijd. Dat ontlast de dag van plaatsing.

Eerder, later of via de website

Eerder geven

- Folders en informatie
- Toestemming medische gegevens
- Toestemming mailadres contactpersoon (nieuwsbrief)

Via de website

- Folders vervangen door een verwijzing naar de verhuispagina
- Informatiefolders digitaal: 'prima'
- Informatie over de wachtlijst direct aan ouders

Kan later

- Servicepakket
- Toegang tot het cliëntdossier
- Portretrecht

Tijdens de wachttijd

- 'Verspreide informatie over de wachttijd bespreken'
- 'Informatie-uitwisseling tijdens de wachtlijst op het teamoverleg'
- 'Bewustwording over informatie delen tijdens het instroomproces'

Tip: niet alles hoeft bij plaatsing. Wat eerder kan, geef je eerder. Wat later kan, mag ook later.

VOORBEELD UIT DE PRAKTIJK

Mijn welkom: informatie gespreid over de wachttijd

STAP 1

Inschrijving wachtlijst

Wachtstatussen, toestemming
persoonsgegevens, lotgenoten

STAP 2

Wachtlijst + 1 maand

Wet zorg en dwang, wettelijke
vertegenwoordiging,
mantelzorgondersteuning

STAP 3

Wachtlijst + 2 maanden

Vorbereiden verhuizing, niet-reanimeren,
dementheek

STAP 4

Ik verhuis bijna

Wie betaalt wat, 'Wie ben ik?', 'Wat neem ik
mee?'

STAP 5

Er is plek

Praktische info over de kamer, verhuisdag,
adreswijziging

STAP 6

Verhuisd

Wie-wat-waar, familienet, cliëntenraad

VOORBEELD UIT DE PRAKTIJK



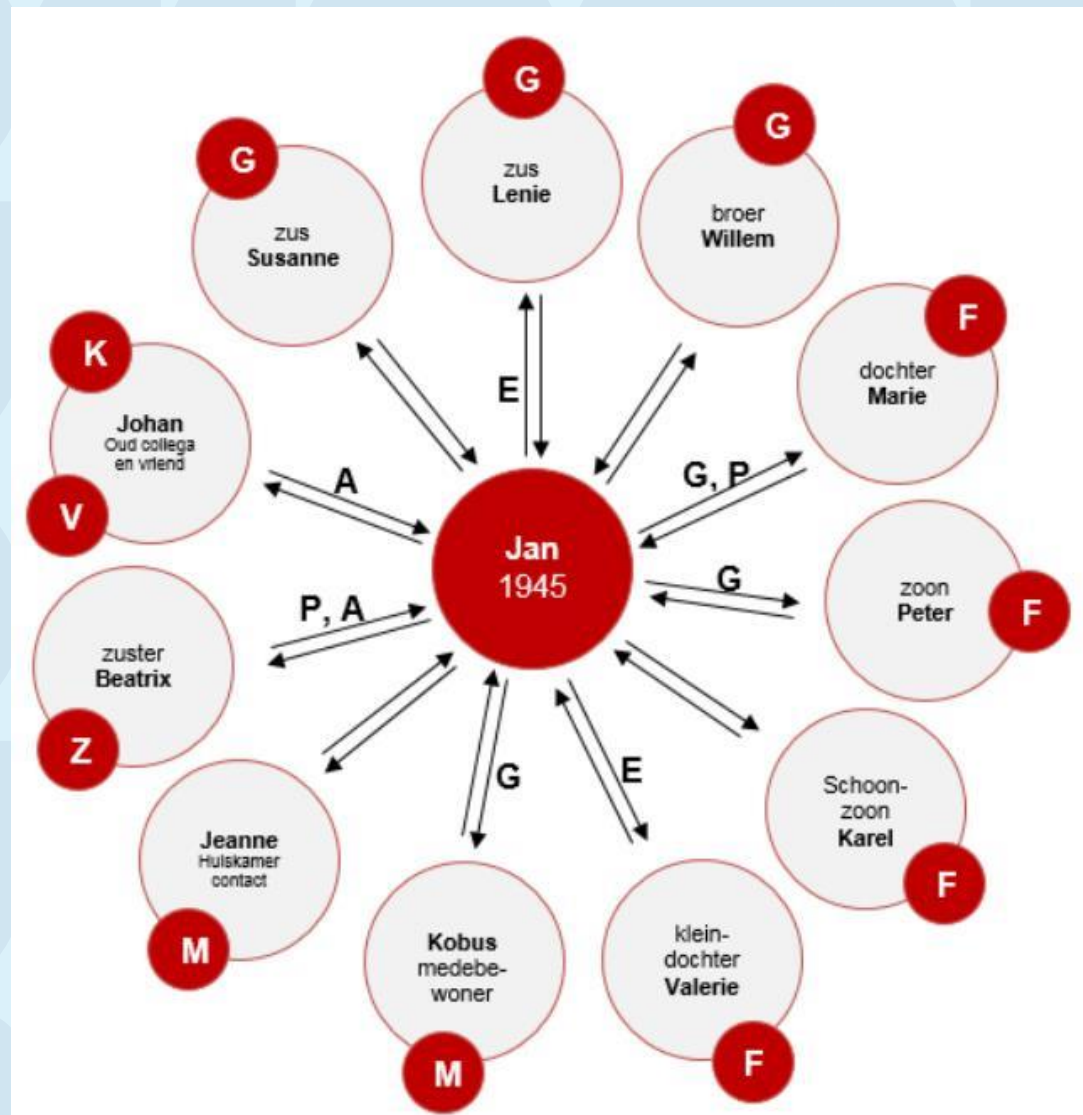
Mijn Welkom - Zonnehuisgroep Amstelland

Netwerk betrekken

Van 'zorgen voor' naar 'zorgen met'
Wat is de rol van het netwerk?

HET INSTRUMENT

Het ecogram: het netwerk in één oogopslag



Wat is het?

Een simpele tekening met grote impact. De cliënt staat in het midden, met daaromheen iedereen die ertoe doet: familie, burens, vrienden, vrijwilligers en professionals. De lijnen laten zien hoe sterk, zwak of gespannen het contact is.

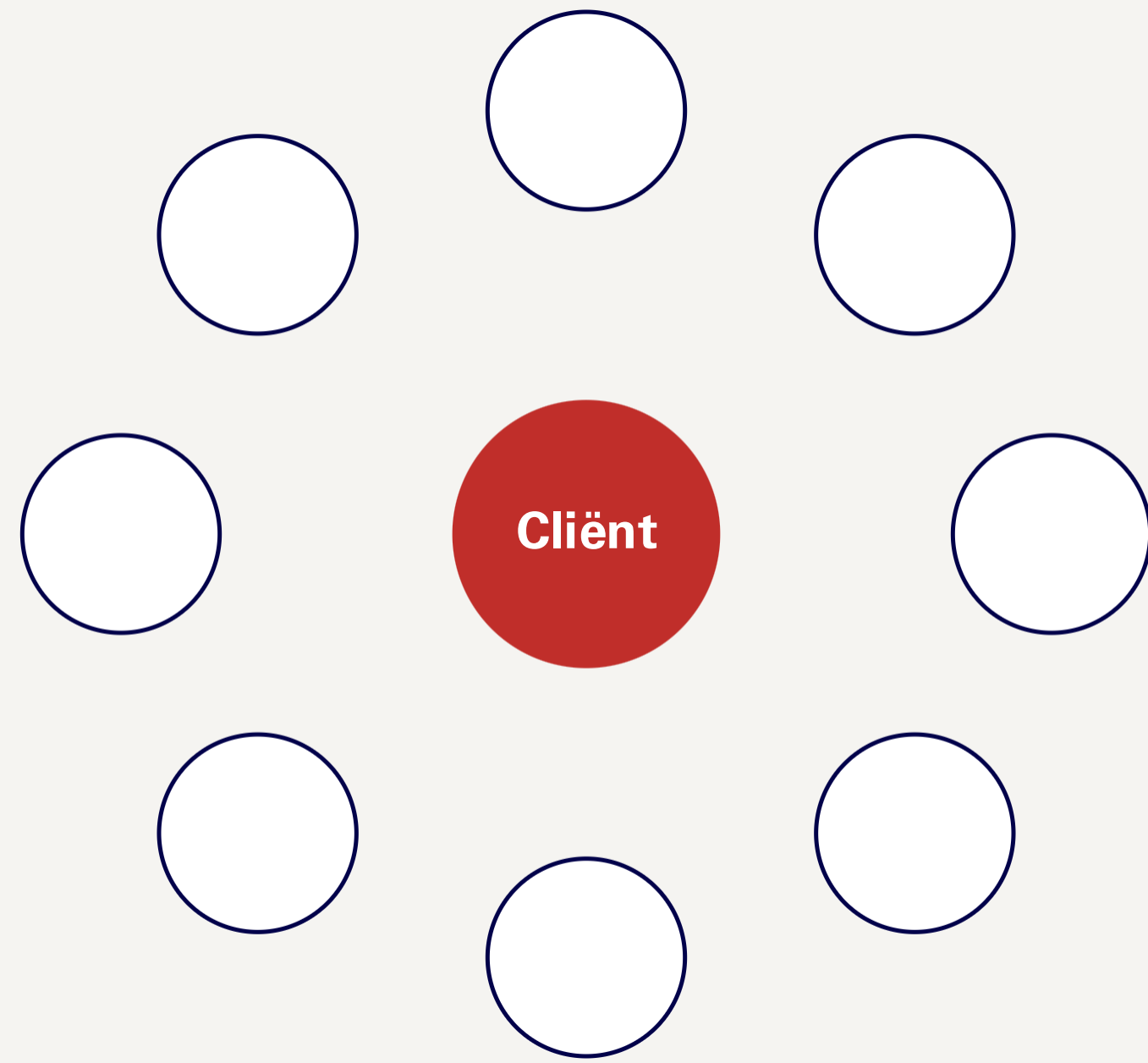
Waarom werkt het zo goed?

- In een paar minuten zie je wie er écht om de cliënt heen staat, en wie (nog) ontbreekt.
- Het gesprek gaat vanzelf over wat het netwerk wil en kan, niet alleen over wat er geregeld moet worden.
- Verwachtingen zijn vanaf dag één helder. Dat is 'zorgen met' in de praktijk.

Zo begin je

Teken het ecogram bij aanmelding samen met de cliënt en het netwerk. Pen en papier is genoeg! Zorgbemiddeling brengt het netwerk in kaart, de zorgprofessional maakt daarna de afspraken.

Leeg ecogram



Lijnen

— sterk contact

- - - zwak contact

/// gespannen contact

→ richting van de steun

DIT GAAN WIJ DOEN

Acties van de deelnemers

Formulieren doorlichten

'Alle formulieren nagaan op noodzaak en moment.'

'Hoeveelheid handtekeningen checken!'

'Kritisch de aanmeldprocedure doornemen en verbeteren.'

Overeenkomsten ter discussie

'DVO schrappen.'

'Operen: ZDO schrappen.'

'ZDO-handtekening digitaal via het platform.'

Digitaliseren en folders beperken

'Folders beperken!'

'Digitaliseren van folders en formulieren.'

'Werken aan de verhuispagina.'

Netwerk en vertegenwoordiging

'Uitzoeken hoe het zit met de wettelijke vertegenwoordiger.'

'Ecogram bij aanmelding invullen.'

'Meer het informele netwerk betrekken bij aanmelding.'

Informatie spreiden over de wachttijd

'Verspreide informatie over de wachttijd bespreken in het teamoverleg.'

'Informatie over de wachtlijst direct aan ouders geven.'

27

acties op de muur. Opvallend: bijna een kwart ging over het netwerk, het ecogram en de wettelijke vertegenwoordiging.



Sarah Gerritse

Senior Consultant en Trainer



Sgerritse-sittrop@fitz.nl

Sebas van den Dam

Medior consultant



Svandendam@fitz.nl

FITZ

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