



FITZ

FITZ Zorgbemiddeling event 2026

7 & 8 oktober

Naslagwerk: Inwerkprogramma nieuwe
collega's

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

Agenda

- Welkom
- Check-in
- Succeservaringen en kennismodellen
- Praktijkervaringen
- Visie FITZ
- Afronding

Check-in



Denk na over de volgende drie vragen:

- Waar ben je trots op in jullie inwerkprogramma?
- Wat kan er verbeterd worden aan jullie inwerkprogramma?
- Wat hoop je te halen bij deze workshop?

Schrijf je trots en verbetering op een post-it.

Welkom In werk programma!

Trots / wat ging er goed

- ruimte en tijd om te wennen, nog niet meteen ^{werk}
- meelopen met verschillende afdelingen
restaurant bijv.
- mee lopen met de waringen → cliënten en doelgroepen
- collega's leren kennen → welke casebook
- 'in hoofd' kennis delen / reïntegratie, succes
- instructies uitgewerkt / stappenplan

verbeterd kan worden

- leren kennen / basis
- niks op papier
- processen in kaart brengen
- ondersteuning tijdens inwerk proces

Welkom

Trots
- meedelen in
omgeving col
- elke regio 26m,
dus met elkaar
beweegen uit willen

Trots:
- Het ontbreken of te kunnen
slagen
- Aan het eind van het
ben je blij op de hoogte
van de organisatie

* Ruim tijd nemen
voor inwerken /
contact
* Verduidelijking
werkzaamheden
opnieuw opgevoerd
* Meer contact met
duidelijk anders
gedrag is.

Trots
Dat het in gezamen-
heid opgepakt wordt

TROTS
tijd investering loont.
Verbeiding
na log werk

Trots:
Dat we een nieuw programma
hebben en dat we de
tijd nemen om nieuwe
medewerkers de
ruimte te geven

Trots:
- tijd die je krijgt
- er een meelopen

top
- Veel Ruimte en
tijd.
- er is geen vast
inwerkprogramma

De onboarding-
dag
→ Op opdr. wordt
er opgevoerd
programma met in het
→ Manieren voor
inwerken/Handvatten

Eigen inwerkprogramma
- iedere
week wordt
er een nieuwe
tak besproken
v. d. ZB, op
verschillende
locaties / Er wordt op
meer geboden

Trots
- Tijd om kennis
te maken op de
locaties.
- beschikbare
collega's

Trots
Waar welkom
en begeleiding
in contact

Trots
Heel leerzaam,
je leert de
organisatie snel
kennen.

Trots
- warm welkom
- acceptatie dat
"inwerken" lange
tijd nodig heeft

Trots:
flexibiliteits
+ persoonlijk
Cik word momenteel
pas niet aangewerkt

Trots
omschrijving van
wat het team doet
staat lekker & duidelijk
omschreven

Verbeter:

mogelijk kortere periode?

verbeterpunt

- updaten

Verbeteren:

- Uitgebreidere uitleg
- Ongescreven regels
meer uitwerken

- Verschil intern / extern
beter uitwerken.

verbeterpunten

- Duidelijk proge
op papier
- meer kader
(wat hoort waar)

- meer tijd.
voor pers. vaak
zit je in de
drukte v. het
werk.

verbetering.

- kennis

ervaring overdragen

- geen jaarcontract
maar direct on-
bepaalde tijd, dit
andere organiseren

Er is geen
inwerkprogramma
bij mijn opdracht-
gever

1) Die is er niet.
2) nieuw programma
vormgeven?
→ min / dislo?
3) nog meer hand
vatten.
4) innoterbe
inwerkprogramma
gemakkelijk in te voeren

verbeteren:

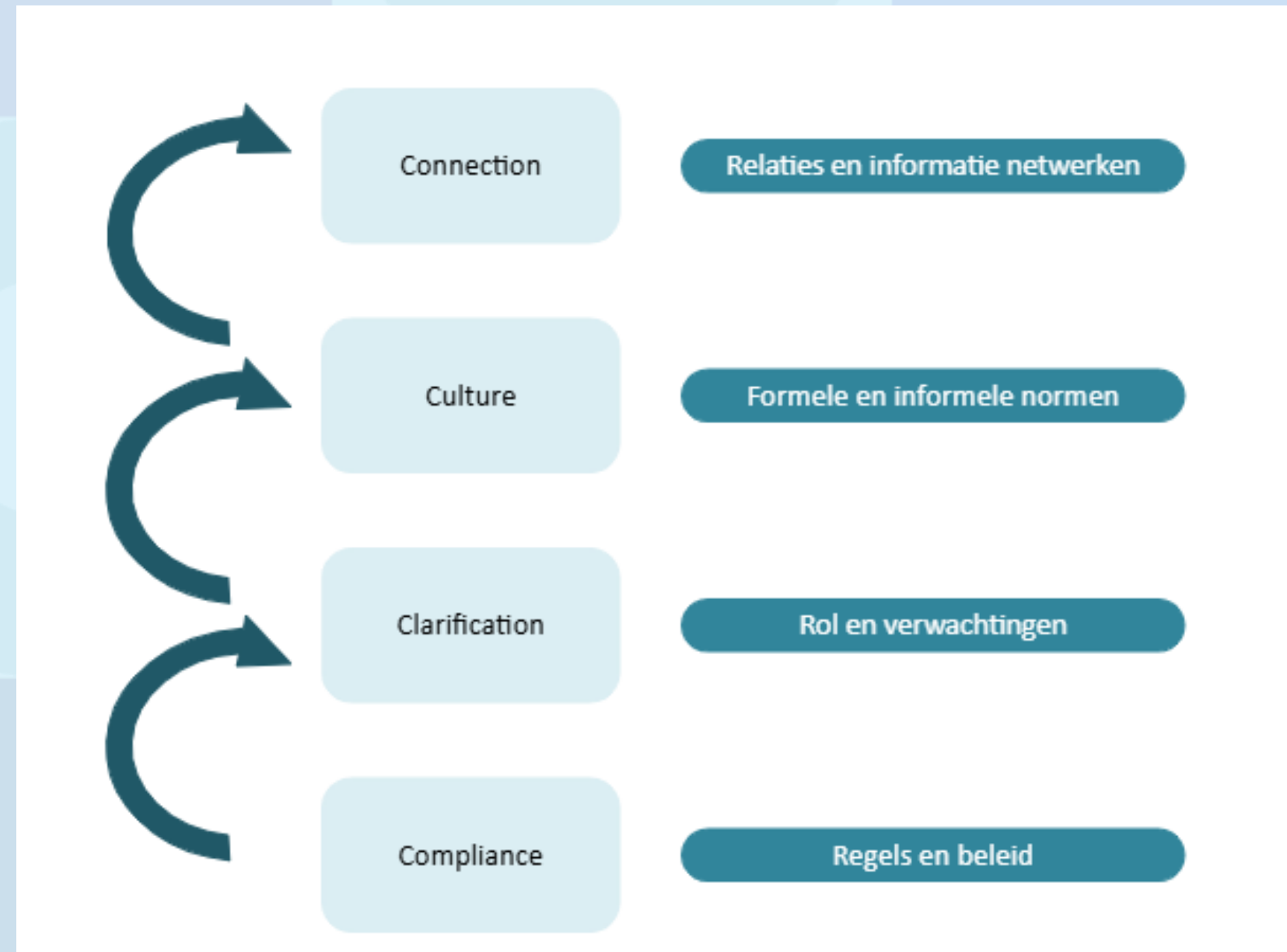
in het de
Verbetering

- meenemen in

Verbetering

Vast in werk
Beter:
Zorgen dat alle spellen
en account klaar liggen
en bruikbaar zijn

4C model van Tayla Bauer voor onboarding



SECI-kennismodel

● Expliciete kennis: kennis die formeel en systematisch beschreven kan worden zoals

- Procedures
- Protocollen
- Handleidingen
- Werkwijzen

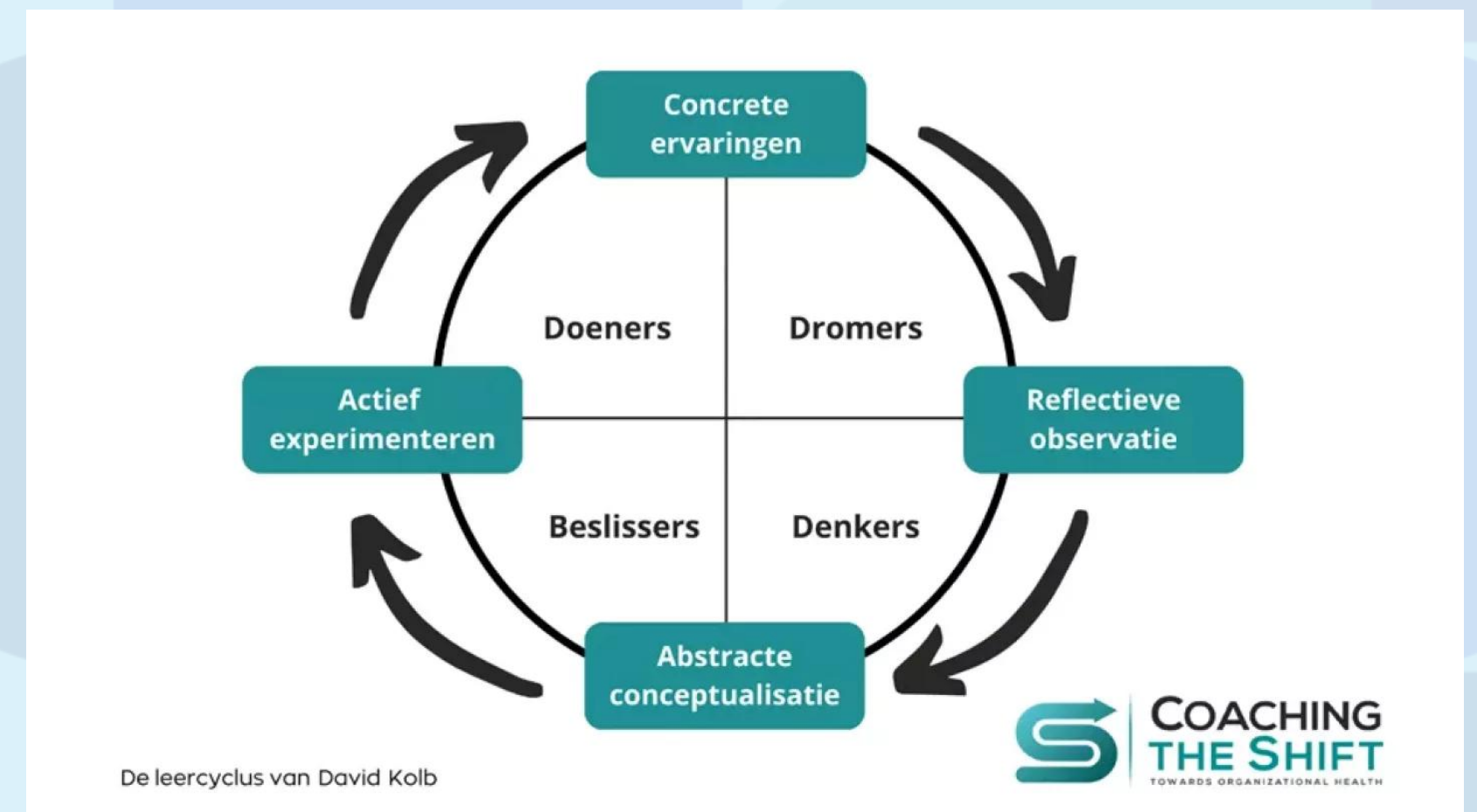
● Impliciete kennis: kennis gebaseerd op ervaring, intuïtie en persoonlijk inzicht zoals:

- Weten hoe je een verhuisgesprek kan voeren
- Aanvoelen wanneer de situatie kan escaleren, voordat het escaleert
- Weten wanneer iemand op een open of besloten afdeling kan wonen
- Weten wanneer iemand het best op een terrein of ook in de wijk kan wonen

Welke kennis zit alleen in de hoofden van medewerkers?

Iedereen leert anders

- Leerstijlen volgens David Kolb:
 - Doener: concrete ervaringen
 - Dromer: verschillende perspectieven
 - Denker: observatie en reflectie
 - Beslissers: verbanden tussen theorie en praktijk
- Leercyclus volgens David Kolb: leren is een continu proces waarbij vier opeenvolgende fasen worden doorlopen
 - Concrete ervaringen
 - Reflectieve observatie
 - Abstractie conceptualisatie
 - Actief experimenteren



Wat ontbreekt er in het leerpad van een zorgbemiddelaar?

6. → netwerken

requis

6. horizontaal
1. verticaal

1. mandaat / positionering / welke rol: consultierend / adviserend
1. toevoegen: de producten die er zijn.
2. inchecken / reflecteren.
casus bespreking / sparren / interactie
1. impliciete kennis
2. buddy naam
6. sociale kaart
1. kennis ophalen van de praktijk ipv zelf

⑦ INTERVISIE

⑥ meelopen andere afdelingen? (meer waarde voor zorgbemiddeling!!)

② ziekmelding

- 1) Inwerkmap.
- 2) feedbackform
- 3) Tussenevaluatie
- 4)

4. kennis expliciete kennis en impliciete kennis ontbreekt.
5. 1e werkdag: alle systemen moeten dedderen. direct mee kunnen doen
6. Meelopen met netwerk van wilsrecom

4. Doelgroep
5. Systemenkennis vergaren hoe het binnen verschillende disciplines werkt.

④ hou vast (overweldigend)

ontbreekt
① 2
② 1 aanspraakpunt maar meer werkwijzen is prettig.
③ wens naar sociaal contract (ongeschreven regels)

4. Informele gang van zaken. Wie gaan we met elkaar om.

5 toegang tot systeem: vaak virtueel om van te werken toegang te krijgen. in praktijk vaak met op tijd toegang

1. Staat en ondersteuning document.
Medewerkers bijeenkomst
2. Wel buddy, maar met meer meelopen. vaste momenten inplannen voor evaluatie.
3. belangrijke momenten bij onboarding

4. Externe Organisaties / Samenwerking - partners. Sociale kaart in beeld.

Inwerkprogramma

Onboarding

Missie en visie van de organisatie, welke afdelingen zitten waar, voorstelrondje, positionering van de afdeling, etc.

Buddy

Eén vast aanspreekpunt, check-in, casusbespreking/intervisie, evaluatie

Werkafspraken

Samenwerkdagen, vaste overleggen, thuiswerken, belangrijke documenten, werkinstructies, **FAQ**, etc.

Ontwikkeling

Kennis

Locatieprofielen, wet- en regelgeving, financieringsstromen, zorgproducten, structuur in informatie in digitale omgeving

Systemen

Cliëntsysteem, CRM, Sharepoint, ICT, overige systemen, toegang tot systemen en account(s)

Netwerken

Locatiebezoek, managers, gedragsdeskundige/arts, collega's van Zorgcontrol (Zorgadministratie), sociale kaart (in- en extern), meelopen met op verschillende afdelingen

Het leerpad van een zorgbemiddelaar

1.

Onboarden

- Missie en visie van de organisatie
- Welke afdelingen zitten waar
- Positionering van de afdeling
- Voorstelrondje



2.

Buddy

- Eén vast aanspreekpunt
- Casusbespreking/ intervisie
- Evaluatie en feedback ophalen



3.

Werkafspraken

- Samenwerkdagen
- Vaste overleggen
- Thuiswerken
- Belangrijke documenten
- Werkinstructies
- FAQ



4.

Kennis

- Locatieprofielen
- Wet- en regelgeving
- Financieringsstromen
- Zorgproducten



5.

Systemen

- Cliëntstelsysteem
- CRM
- Sharepoint
- ICT
- Overige systemen
- Toegang tot systemen en accounts



6.

Netwerken

- Locatiebezoek
- Managers spreken
- Gedragsdeskundige/arts
- Collega's van Zorgcontrol (Zorgadministratie)
- Mee lopen met verschillende administratieve en zorg afdelingen
- Sociale kaart (in- en extern)



Visie FITZ

- Kennisplatform voor zorgbemiddeling (onze droom)
 - Digitaal toegankelijk voor alle zorgbemiddelaars in het land
 - Webinars
 - Themadagen
 - Verbinding
- Gebruik van AI bij inwerken: AI is de bron voor vragen over de systemen die gebruikt worden, werkprocessen en –instructies, wet- en regelgeving, etc.
- Zorgbemiddelingsprofiel
 - Doel
 - Evaluatie
 - Campus
 - Praktijkopleiding

Zorgbemiddelingsprofiel

1. Cliëntbemiddeling en indicatiestelling
 - Zorgbehoeften inventariseren
 - Adviseren over passende zorgmogelijkheden
 - Wlz indicatie aanvragen
 - Coördineren van in- door- en uitstroom
2. Wet en regelgeving
 - Wet langdurige zorg
 - Wet maatschappelijke ondersteuning (wmo) en Jeugdwet
 - Zorgverzekeringswet
3. Samenwerken met interne en externe partijen
4. Kwaliteitsbewaking en procesoptimalisatie
5. Professionele werkvaardigheden
 - Overzichtelijk werken
 - Digitale vaardigheden
 - Leren, trainen en kennisdelen
6. Leer je organisatie kennen

☐ Niveau 4

☐ Niveau 5

4. Heb je ervaring als zorgbemiddelaar?

Voer uw antwoord in

Sectie 3

Cliëntbemiddeling en indicatiestelling

5. Zorgbehoeften inventariseren

	Ik kan de taak (nog) niet uitvoeren	Ik kan de taak uitvoeren met hulp	Ik kan de taak zelfstandig uitvoeren	Ik kan anderen opleiden in taakuitvoering
Ik kan alle benodigde informatie opvragen bij een aanmelding	☐	☐	☐	☐
Ik kan de zorgvraag achterhalen bij een aanmelding	☐	☐	☐	☐
Ik kan tegenstrijdige informatie signaleren bij de aanmelding	☐	☐	☐	☐
Ik kan ervoor zorgen dat ook het niet gezonde boven tafel	☐	☐	☐	☐

Campus

 Home

 Agenda

 Mijn voortgang

 Catalogus

 Heb je een vraag?

 Website FITZ

 QGuide



Leerlijn JZGGZVVTGZ-Elektronisch cliënten/patiënten dossier

100%



Leerlijn GGZ/VVT-GZ - Eigen rekening cliënt

100%



Leerlijn VVT-GZ - PGB

100%



Leerlijn JZ/GGZ/VVT-GZ - Berichtenverkeer JW/WMO

Gestart

Interesse in het Zorgbemiddelingsprofiel?

- Het Zorgbemiddelingsprofiel is door jullie enthousiast ontvangen. Heel leuk om te horen! Het kan namelijk een waardevolle bijdrage leveren aan je eigen ontwikkeling of die van een collega. Ongeacht of je net begint of al ervaren bent.
- Wil je meer informatie ontvangen over het Zorgbemiddelingsprofiel? Dan kan je mailen naar Jeanet via jstam@fitz.nl
- Ook als je je naam tijdens de workshop heb doorgegeven wil ik je vragen om een mailtje te sturen. Dan neem ik contact met je op.

Afronding

- De basis voor een goed inwerkprogramma ontstaat uit de kennismodellen: 4C model, SECI-kennismodel, leercyclus- en stijlen volgens David Kolb.
- AI kan ingezet worden om zowel de nieuwe medewerker als de ervaren zorgbemiddelaar te ondersteunen in het proces.
- Het Zorgbemiddelingsprofiel kan ingezet worden om de kennis en kunde van een zorgbemiddelaar op te halen en om gericht te werken aan de ontwikkeling.
- Naslagwerk: leerpad met jullie input.

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