



FITZ

FITZ Zorgbemiddeling event 2026

7 & 8 oktober

Naslagwerk: Systemen, innovatie en
inspiratie uit andere sectoren

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

WIE WIJ ZIJN

Over Cloud Integrate



Salesforce Summit Partner
Anthropic partner



HQ Amsterdam

Delivery centers Amsterdam & Portugal

30+ experts, senior-only

Multi industrie

Industriefocus: zorg, staffing, retail

Business Consulting

Proces, ontwerp, verandering

Design

Oplossing en procesontwerp vanuit
de business

Implementatie

Green- en brownfield

Managed Services

Operationele ondersteuning en
beheer

Onze klanten in de zorg



Kjell Matthijssen

Business Consultant & Architect
Cloud Integrate

FITZ

SYSTEMEN, INNOVATIE EN INSPIRATIE UIT ANDERE SECTOREN

Wat kan de zorg leren van andere sectoren?

- Meerdere kanalen, een gestroomlijnde klantreis en ruimte voor wat echt om menselijke aandacht vraagt

**Pak een vel papier.
Een minuut.
Vouw vliegtuigjes.**

Wie heeft het gevraagd?

Dat ligt niet aan u. Zo werken organisaties: ingericht op produceren, niet op vragen.

Zo had het gemoeten

- 1 Leg het vel liggend voor u, met het logo rechtsonder naar beneden gericht.
- 2 Vouw het vel in de lengte dubbel, maak een scherpe vouw en vouw weer open.
- 3 Vouw de twee linkerhoeken naar de middenlijn. Dat wordt de neus.
- 4 Vouw de nieuwe schuine randen nogmaals naar de middenlijn.
- 5 Vouw het geheel dubbel over de middenlijn.
- 6 Vouw beide vleugels omlaag, ongeveer drie centimeter van de vouw.
- 7 Vouw de uiteinden van beide vleugels omhoog: de winglets.

 **Het logo staat dan rechtop op de winglet. Precies zoals gevraagd.**

Zo komt mevrouw Jansen – Smit binnen

1

Maandag

Telefoon van de dochter. Moeder is gevallen, thuis gaat niet meer.

2

Dinsdag

Indicatie binnen via de beveiligde mail, met drie bijlagen.

3

Donderdag

Mail van de casemanager met aanvullende informatie.

4

Week 2

Dochter belt opnieuw. Er is iets veranderd.



Vier ingangen, vier plekken waar iets is vastgelegd, geen overzicht van het geheel.

**Wie kan mij zeggen hoe lang
deze aanmelding openstaat
en bij wie hij nu ligt?**

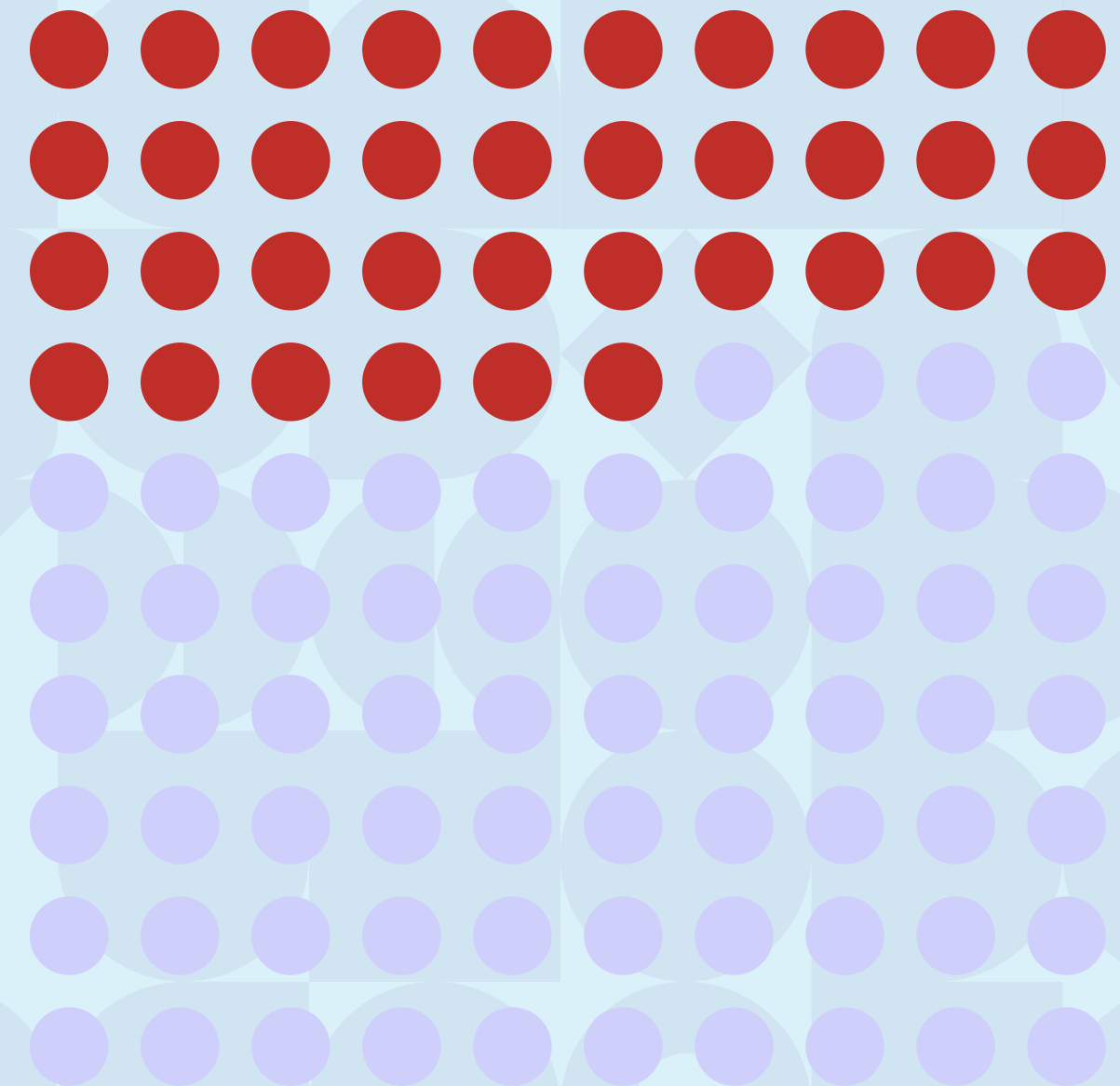
WAT HET KOST ALS WE HET NIET WETEN

36 op de 100 verhuist opnieuw

36

op de 100 verpleeghuisbewoners moet na verloop van tijd naar een andere plek. Vaak al binnen de eerste vier maanden. Sommigen drie keer of vaker.

Onderzoek van zes universiteiten, NOS, 9 september 2026



FITZ

Niet elke verhuizing is een fout



Soms noodzakelijk

Bij een crisisplaatsing is tijdig een plek krijgen het belangrijkst. Dat een andere locatie later beter past, is dan geen fout.



Soms positief

Dichter bij familie wonen of een plek die beter aansluit op de zorg die nodig is.



En soms vermijdbaar

Het deel dat voortkomt uit een onvolledig beeld bij de aanmelding. Dat is precies ons werk.

Een deel hiervan is onvermijdelijk. Alleen weten we niet welk deel, want niemand meet het.

Drie curves die tegelijk bewegen

1

Volume

Meer aanmeldingen, met dezelfde bezetting.

2

Complexiteit

Zwaardere en meervoudige vragen per casus.

3

Digivaardigheid

Het netwerk verwacht meer digitaal, maar niet iedereen. Sommigen appen, anderen bellen.

Je kiest niet tussen kanalen. Je moet ze allemaal aankunnen.

**We zijn georganiseerd rond de zorg
die we leveren.
Niet rond de cliënt in bemiddeling.**

- Geen fout, maar een erfenis. De structuur volgt de bekostiging, niet de mens.

De structuur volgt het geld

1

De organisatie is opgebouwd rond aanbod

Per locatie, per team, per zorgproduct. WLZ, ZVW en WMO hebben elk hun eigen indicatie, criteria en verantwoording.

2

De cliënt meldt zich niet als product aan

Iemand meldt zich als situatie die niet meer houdbaar is. Die situatie wordt vertaald naar wat wij hebben.

3

Elke afdeling heeft een eigen lijst

Eigen wachtlijst, eigen criteria, eigen ritme. Past het niet precies, dan reist de cliënt langs meerdere intakes.



Zorgbemiddeling is de enige plek waar de cliënt nog één geheel is. En de plek met de minste structuur eronder.

Drie patronen

1

Eén ingang

Alle kanalen komen samen op één dossier, niet in aparte postvakken. Wie de cliënt opent, ziet alles.

2

De reis is een proces

Statussen en eigenaarschap in plaats van een stapel berichten. Je ziet waar iemand staat en hoe lang al.

3

Routering gaat vanzelf

De vraag komt bij de juiste persoon zonder dat iemand hem eerst moet lezen. Het oordeel blijft bij de mens.

WAT ANDERE SECTOREN AL TWINTIG JAAR DOEN

Voorbeelden uit andere sectoren

Wat zij deden, en wat dat hier zou zijn.

Woningcorporatie

Kantelde van bakstenen naar de huurder, en ging daarna op wijkniveau werken.

Organiseer rond de cliënt in plaats van rond de locatie.
Huurderstevredenheid ging van een 6 naar een 8,5.

Logistiek dienstverlener

Tien schermen voor één klantvraag werden er één, met het hele beeld erin.

Eén scherm per cliënt, in plaats van zoeken in drie systemen terwijl de dochter aan de lijn hangt.

Energiemarkt

Van elke aansluiting is landelijk bekend wie levert en wanneer het contract afloopt.

Eén landelijk beeld van bed, zorgtype en beschikbaarheid. Er gaat geen persoonsgegevens over tafel.

Bank

Laat u bij elke nieuwe aanvraag alles opnieuw aanleveren wat zij al hebben.

Precies wat wij de cliënt aandoen bij elke overdracht.
Dit is het voorbeeld om niet te volgen.

Contactcenter

Voorspelt hoeveel telefoontjes een brief oplevert, en plant de bezetting daarop.

Instroom en piekdrukke voorspellen in plaats van ondergaan. Een griepgolf is een patroon.

Philips

Haalde namaaklampen uit foto's van winkelschappen met een getraind model.

Documenten laten lezen en samenvatten. Het voorstel komt van het model, het oordeel van de mens.

FITZ

Vier dingen die elders normaal zijn

1

Kennis zit in hoofden

En in lijstjes die niemand anders kan lezen.

2

Doorlooptijd is niet meetbaar

Dus ook niet bespreekbaar, en dus verbetert hij niet.

3

Privacy als rem

Terwijl het ontwerpbaar is. Beveiligde mail volgens NTA 7516 draait in de praktijk.

4

Elk kanaal een eigen wereld

Wat via de telefoon binnenkomt, weet de mailbox niet.

Dit is geen achterstand in willen. Het is een achterstand in inrichten.

Het gebeurt al in de zorg zelf

1

Het probleem

Elke instelling heeft een eigen wachtlijst en een oudere kan maar op één lijst staan. Niemand ziet het geheel, dus wisselen van rij kan niet.

2

Het model

Bundel de lijsten, houd rekening met urgentie en voorkeuren. Wie zich bij twee huizen inschrijft, kan de wachttijd halveren.

3

De uitkomst

Geen extra bedden, wel beter gebruik. En duizenden telefoontjes per dag die niet meer nodig zijn.



Maar: als we sneller plaatsen door flexibeler te zijn in de voorkeur, plaatsen we dan ook beter? Of verplaatsen we het naar maand vier?

1

Wat als we ons naar de cliënt organiseren?

De afdelingen blijven bestaan. Alleen het dossier wordt één geheel.

2

Wat als we zien wat we nu al weten?

Bij de meeste casussen die later misgaan stond het al in de aanmelding. In de brief, de indicatie, een opmerking van een dochter. Bekend, maar niet op één plek en niet op het moment van beslissen.

3

Wat als we plaatsen op het traject, niet op de momentopname?

Niet zwaarder plaatsen dan nodig, maar kiezen voor een plek waar de volgende stap geen verhuizing vraagt.

4

Wat als we data met elkaar kunnen delen?

Geen dossiers die rondgaan. Alleen zorgprofiel, wachtstatus, voorkeuren en beschikbaarheid. Niet wij die gegevens uitwisselen, maar de cliënt die zijn eigen aanvraag meeneemt.

5

Wat als de bemiddelaar het gesprek voert in plaats van het dossier te reconstrueren?

Dat is de tijd die vrijkomt. Precies waar de onderzoekers om vragen: betrokkenheid voor, tijdens en na.

Zeven patronen die overal terugkwamen

1

Versnippering

Systemen die niet praten, informatie verspreid over kanalen.

3

Opnieuw uitvragen

Wachten op stukken, geen uniforme gegevens.

5

Geen flexibiliteit

Het aanbod beweegt niet mee met een zwaardere vraag.

7

De spin in het web mist

Niemand voert de regie over het geheel. Dat zijn uw eigen woorden, uit de eerste ronde.

2

Geen zicht

Op de eigen situatie, op de regio, op het zorglandschap.

4

Het aanbod beslist

Exclusiecriteria en mitsen en maren per locatie.

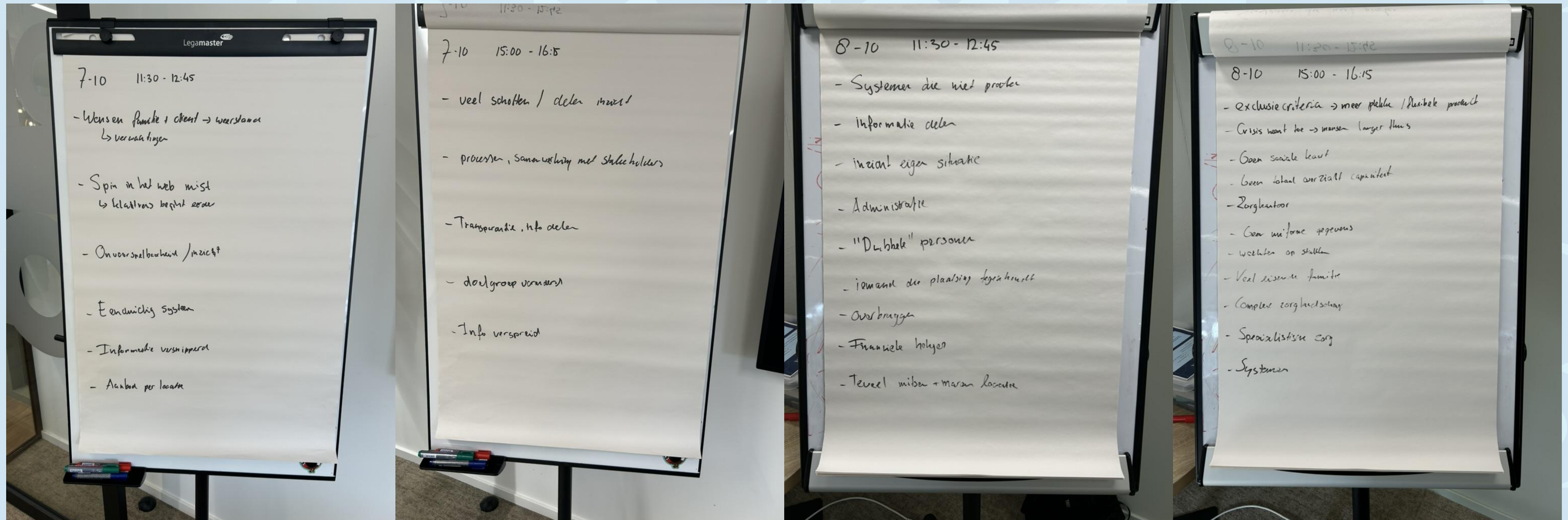
6

Verwachtingen

Wensen die botsen met wat vooraf is uitgelegd.

Dit is uw lijst, niet de mijne.

WAT ERUIT KWAM, VIER RONDES



Twoe dingen die AI vandaag al doet



Doorgronden

Vier bijlagen worden één beeld: de kernvraag, de zwaarte, wat ontbreekt en waar het risico zit. U controleert in plaats van leest.



Voorstellen

Een routeringsvoorstel, een conceptantwoord, of een signaal dat deze casus lijkt op eerdere die vastliepen.



Het besluit over een mens blijft bij een mens. Een voorstel is een voorstel, en we kunnen altijd uitleggen waarop het gebaseerd is.

ZO ZOU HET KUNNEN, VIJF MINUTEN

Jullie lijst, maar dan als systeem

1

Eén scherm, één cliënt

De aanvraag als geheel: waar hij vandaan kwam, wat er gebeurd is, wie eigenaar is, welke status en hoe lang al. Alle kanalen op één tijdlijn.

2

Wie er om de cliënt heen staat

Wie belt er, en voor wie treedt diegene nog meer op? Dat hoeft niemand uit te leggen of te onthouden.

3

De aanvraag als proces

Statussen van aanmelding tot plaatsing. U ziet waar iemand staat en hoe lang al.

Dit is geen implementatieplan en niet wat u morgen krijgt. Dit is hoe het eruitziet als het aanmeldproces als geheel bestaat.

Gebouwd op Salesforce. Dezelfde patronen draaien in callcenters, bij verzekeraars en in de logistiek.

FITZ

Eén scherm, één cliënt

ZorgHaven

Zoeken...

Zorgbemiddeling

Units

Petra Jansen-Smi...

Persoonsaccount

Mrs. Petra Jansen-Smit

Bewerken

Inloggen bij omgeving als gebruiker

Verwijderen

Functie

Telefoon (2)

E-mail

Accounteigenaar

0615193755

demo.healthcare25@gmail.com

Erwin Meijboom

Gerelateerd

Details

Zorgaanvraag

Aanbieders van gezondheidszorg (contactpersoon) voor bovenliggende Cont... (3)

Nieuw

3 items • één minuut geleden bijgewerkt

	Naam voor aanbieder van gezondheidszorg	Type aanbieder	Klasse van...
1	Jan Huisman	Huisarts	
2	Apotheek Walschot	Apotheek	
3	Zilveren Kruis	Zorgverzekeraar	

Alles weergeven

Contact Contact Relations (Related Contact) (2)

Nieuw

2 items • één minuut geleden bijgewerkt

	Gerelateerde rol	Contactpersoon
1	Moeder	Laura Jansen
2	Gevolmachtigde	Laura Jansen

Alles weergeven

Cases (6)

Nieuw

6 items • één minuut geleden bijgewerkt

	Case	Contactpers...	Onderwerp	Prioriteit	Openingsda...	Status	Eigenaar
1	00001185	Petra Jansen-Smit	Wonen met zor...	Medium	21-01-2026 16:24	Geplaatst	Entree LDV
2	00001183	Petra Jansen-Smit	Aanvraag voor ...	Medium	21-01-2026 16:01	Nieuw	Entree TZ
3	00001182	Petra Jansen-Smit	Petra is overle...	Medium	21-01-2026 13:00	Nieuw	Uitstroom
4	00001181	Petra Jansen-Smit	Opname in lan...	Medium	21-01-2026 12:41	Geplaatst	Entree LDV

Tijdljn

Engagement Data

Alle events • Meest recente event

Dispatched

77 jaar 11 maanden | 22 januari 2026

Wonen me...

Geplaatst

77 jaar 11 maanden | 21 januari 2026

Aanvraag ...

Nieuw

77 jaar 11 maanden | 21 januari 2026

Petra is ov...

Nieuw

77 jaar 11 maanden | 21 januari 2026

Aanvraag ...

Scheduled

77 jaar 11 maanden | 21 januari 2026

Opname in...

Geplaatst

77 jaar 11 maanden | 21 januari 2026

Aanvraag ...

Nieuw

77 jaar 11 maanden | 21 januari 2026

E-mail: Be...

Completed

77 jaar 11 maanden | 21 januari 2026

E-mail: Be...

Completed

77 jaar 11 maanden | 21 januari 2026

E-mail: Aa...

Completed

77 jaar 11 maanden | 21 januari 2026

E-mail: Be...

Completed

77 jaar 11 maanden | 21 januari 2026

FITZ

En wie er om de cliënt heen staat

ZorgHaven

Zoeken...

★

+

🔒

?

⚙️

🔔

👤

Zorgbemiddeling

Contactpersonen

▼

👤 Petra Jansen-Smi... ▼ ×

👤 Anna Martens | C... ▼ ×

➡️

○

📁

⚙️

👤 Contactpersoon

Anna Martens

+ Volgen

Bewerken

Nieuwe notitie

Recordtype wijzigen ▼

Functie

Accountnaam

Telefoon (2) ▼

E-mail

Contactpersoonseigenaar

Curator

[Curator praktijk](#)

[Kjell Matthijssen](#) 👤

📁 Gerelateerde accounts (5)

5 items • een paar seconden geleden bijgewerkt

⚙️

🔄

Relatie toevoegen

☐	Accountnaam	Directe	Rollen	
1 ☐	Chadney Gaar's household	🔗	Patient	▼
2 ☐	Charles Green's household	🔗	Patient	▼
3 ☐	Curator praktijk	✓		▼
4 ☐	Familie Jansen Smit	🔗	Patient	▼
5 ☐	Quindara Yaghoubi's household	🔗	Patient	▼

Alles weergeven

Gerelateerd

Details

👤

We hebben geen potentiële duplicaten gevonden van deze Contactpersoon.

👑

Opportunities (0)

Nieuw

Activiteit

Chatter

📋

▼

📅

▼

✉️

▼

💬

▼

👤 Alleen activiteiten met insights weergeven

🔛

Filters: Binnen 2 maanden • Alle activiteiten • Alle typen

⚙️

Vernieuwen

• Alles uitvouwen

• Alles weergeven

▼ Aanstaaend en achterstallig

Geen activiteiten om te tonen.

Ga aan de slag door een e-mailbericht te verzenden, een taak te plannen en meer.

🔔

Om te wijzigen wat wordt getoond, probeert u uw filters te wijzigen.

Alle activiteiten tonen

De aanvraag als proces, niet als postvak

ZorgHaven

Zoeken...

★ + 🔔 ? ⚙️ 👤

Zorgbemiddeling

Units

Petra Jansen-Smi...

Petra Jansen-...

000011...

Case

Wonen met zorg - Langdurend verblijf - Doorstroom

Bewerken Verwijderen

Prioriteit

Status

Casenummer

Medium

Geplaatst

00001185

Nieuw

Orientatie

Vraag Scherp

Medische Beoorde...

Op Wachtlijst

Aangeboden

Acceptatie

Geplaatst

Status aanduiden als voltooid

Upload documenten

Upload hieronder de benodigde documenten.

Upload Huisartsenjournaal

Bestanden uploaden of bestanden plaatsen

Huisartsenjournaal: U kunt dit opvragen bij uw huisarts. Belangrijk is dat het journaal een actueel en volledig overzicht bevat van relevante medische gegevens, zoals uw medische voorgeschiedenis, diagnoses, recente consulten, behandelingen en eventuele verwijzingen (bij voorkeur over de afgelopen periode).

Upload Medicatieoverzicht

Bestanden uploaden of bestanden plaatsen

Medicatieoverzicht: U kunt dit opvragen bij uw huisarts of apotheek. Let erop dat het overzicht alle medicatie bevat die u in de afgelopen drie maanden heeft ontvangen én alle medicatie die u structureel (herhaaldelijk) gebruikt.

Volgende

Bijlagen (0)

Bestanden uploaden

of bestanden plaatsen

Gerelateerd

Details

Zorgverzoek

Toewijzen

Casegegevens

Onderwerp

Wonen met zorg - Langdurend verblijf - Doorstroom

Prioriteit

Medium

Contactpersoonsnaam

Petra Jansen-Smit

Accountnaam

Petra Jansen-Smit

Dagen Open

0

Beschrijving

Interne opmerkingen

Case-eigenaar

Entree LDV

Status

Geplaatst

Type

Doorstroom

Telefoonnummer contactpersoon

0615193755

Contactpersoons-e-mail

demo.healthcare25@gmail.com

Caseherkomst

Telefoon

Eerst definiëren, dan meten

1

Eén dossier

De aanvraag als geheel, niet als reeks losse handelingen.

2

Afgesproken statussen

Zodat u kunt zien waar iemand staat en hoe lang al.

3

Eén eigenaar

Van het aanmeldproces als geheel, niet van een kanaal.

4

Duidelijke kaders

Vastgelegd wat AI wel en niet mag zien, en wie beslist.

Je kunt niet meten wat je niet als geheel hebt gedefinieerd. Daarna ontstaat de data vanzelf, als bijproduct van het werk.

Twoe dingen om mee terug te nemen

Voor uzelf

Leg bij elke aanmelding vast wat u nu nog in uw hoofd houdt. Niet meer werk, wel op één plek.

Voor uw organisatie

Vraag wie eigenaar is van het aanmeldproces als geheel. En stel één vraag waar nu niemand het antwoord op heeft: hoeveel van onze cliënten verhuizen binnen vier maanden opnieuw?

Het eerste resultaat is niet minder werk. Het is zicht. Pas daarna weet u waar de winst zit.

**Techniek doet het zoekwerk.
U bepaalt wat ermee wordt gedaan.**

Kjell Matthijssen | Cloud Integrate
kjell@cloud-integrate.com

FITZ

Zien hoe dit werkt? Verder sparren?

Geïnspireerd door de Amsta-case, aangevuld met de input uit de workshops. Een 360 graden cliëntbeeld, één dossier met de zorgaanvraag als leidend proces. Een uur voor uw organisatie, toegespitst op uw knelpunten van vandaag de dag.

Scan de QR code om u aan te melden



cloud-integrate.com/zorg

Kjell Matthijssen | Cloud Integrate | cloud-integrate.com/zorg

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