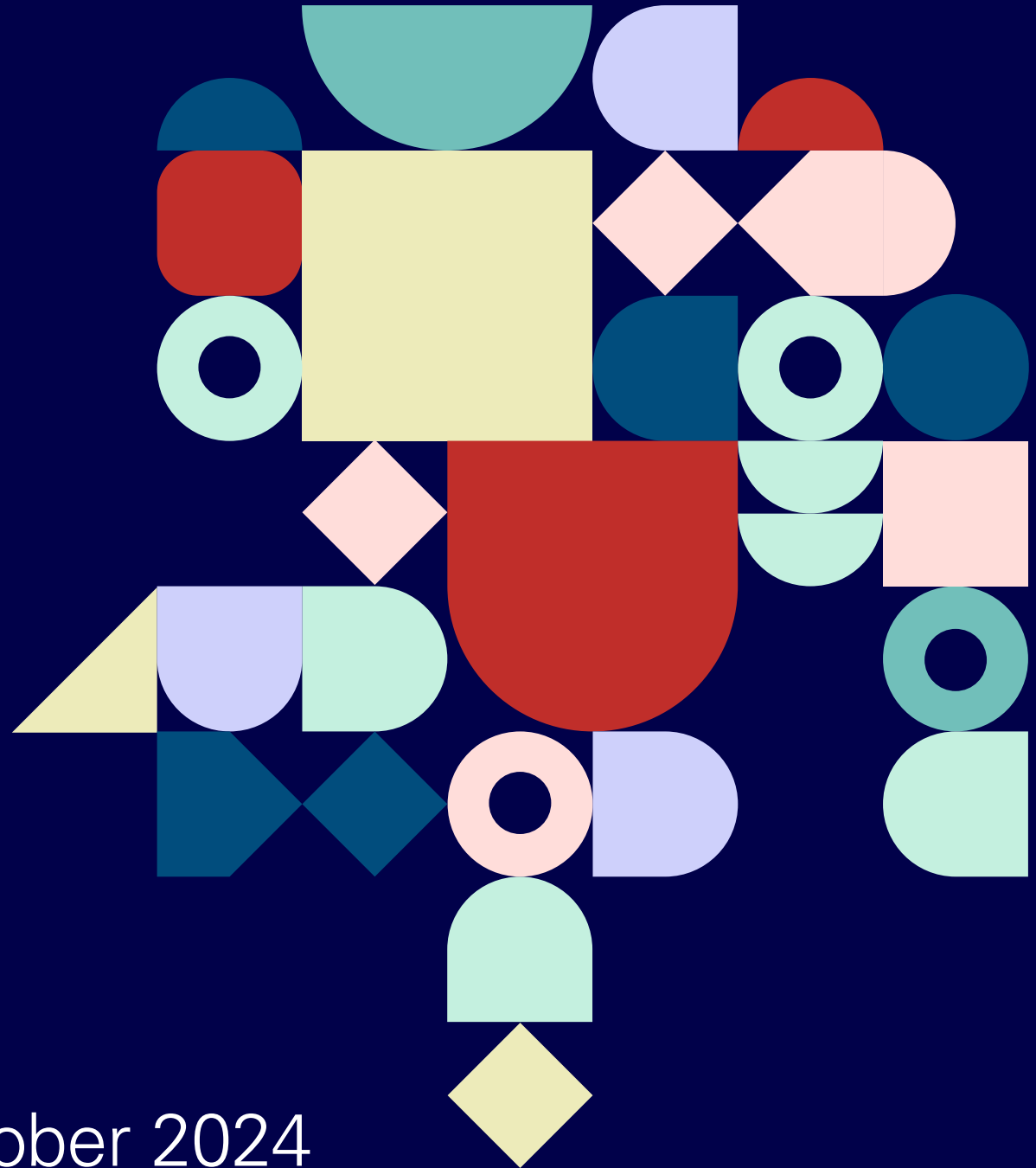


**FITZ**

ZORG(T) EVENT

# De Uitdagingen in het vak Zorgbemiddeling

Nicolette van der Meijden | 16 oktober 2024



## Dienstverlening zorgbemiddeling

### Detachering

- Administratief ondersteunend zorgbemiddelaar
- Zorgbemiddelaar
- Coördinator/Teamleider zorgbemiddeling
- Interim management
- Zorglogistiek

### Consultancy

- Procesoptimalisatie
- Klantreis
- Projectleider en projectmedewerker
- Positionering en communicatielijnen afdeling Zorgbemiddeling
- Implementatie/advies wachtlijstbeheersysteem (CRM)
- Management informatie
- Zero-admin scan

### Opleiding

- Praktijkopleiding zorgbemiddeling
- Intervisie & coaching
- DiSC en drijfveren training
- Workshops

### Netwerk & Kennisdeling

- Ronde tafel (digitaal)
- Kennisdocumenten
- Webinars
- Dag voor de zorgbemiddelaar

## Wij werken voor & samen met o.a.

VVT

Gehandicaptenzorg

GGZ & Jeugdzorg

Zorgkantoren

# Ik ben Nicolette



# Wie ben jij?



- Hoe ben je hier gekomen?
- Met wie ben je hier gekomen?
- Wat en waar was jouw eerste baan in de zorg?



Hier zijn wij  
niet van....

Dat kan  
toch  
niet!

Dit is niet ons  
beleid!

Kan het niet  
anders?

Ik zie echt  
geen andere  
mogelijkheden

Het voelt zo  
slecht om deze  
cliënt af te  
wijzen

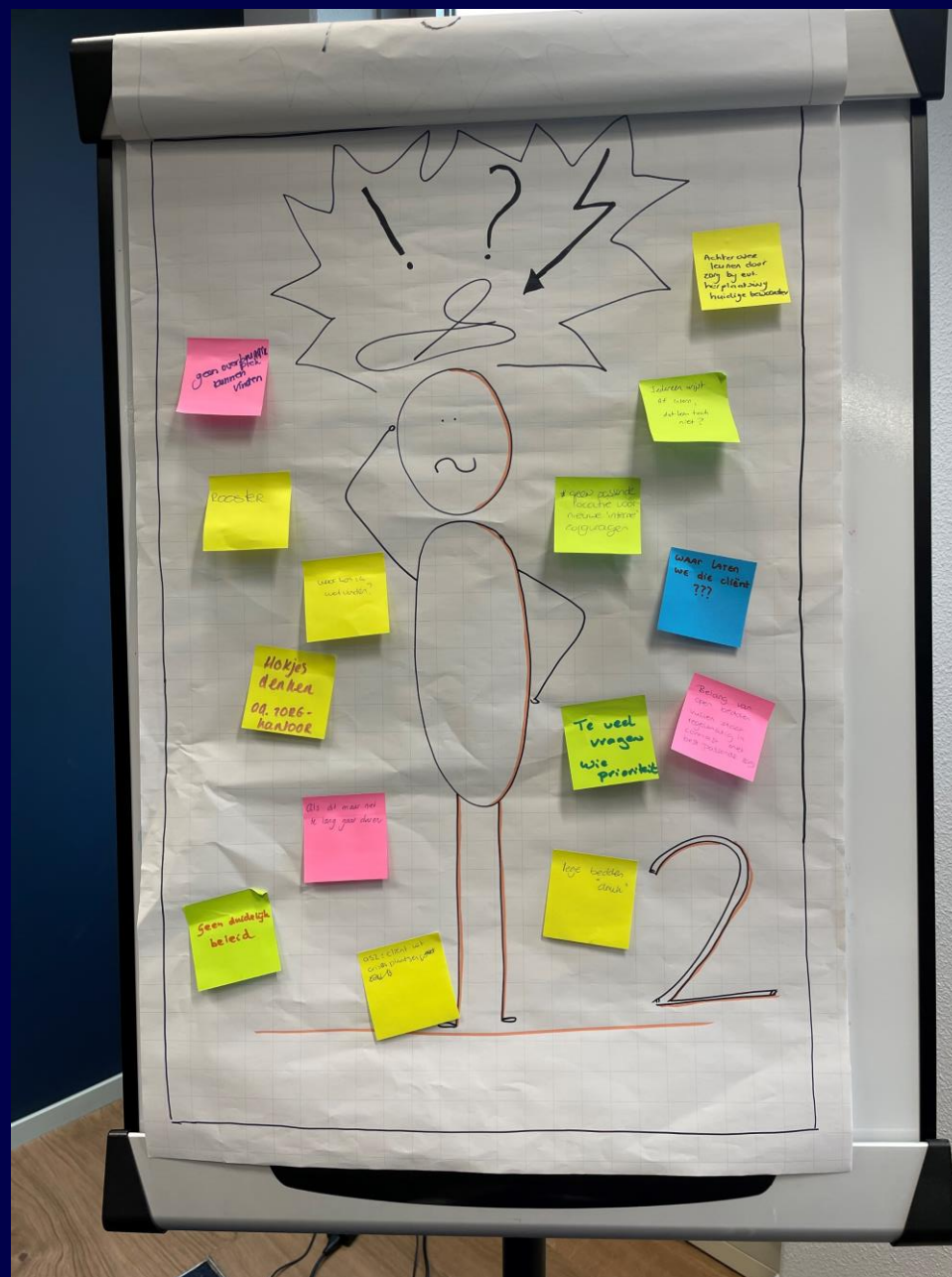
Denk jij ook  
weleens..



# Jouw punthoofd

- Waar dacht jij de afgelopen week aan?









Wat als we het  
eens van de  
andere kant  
bekijken?

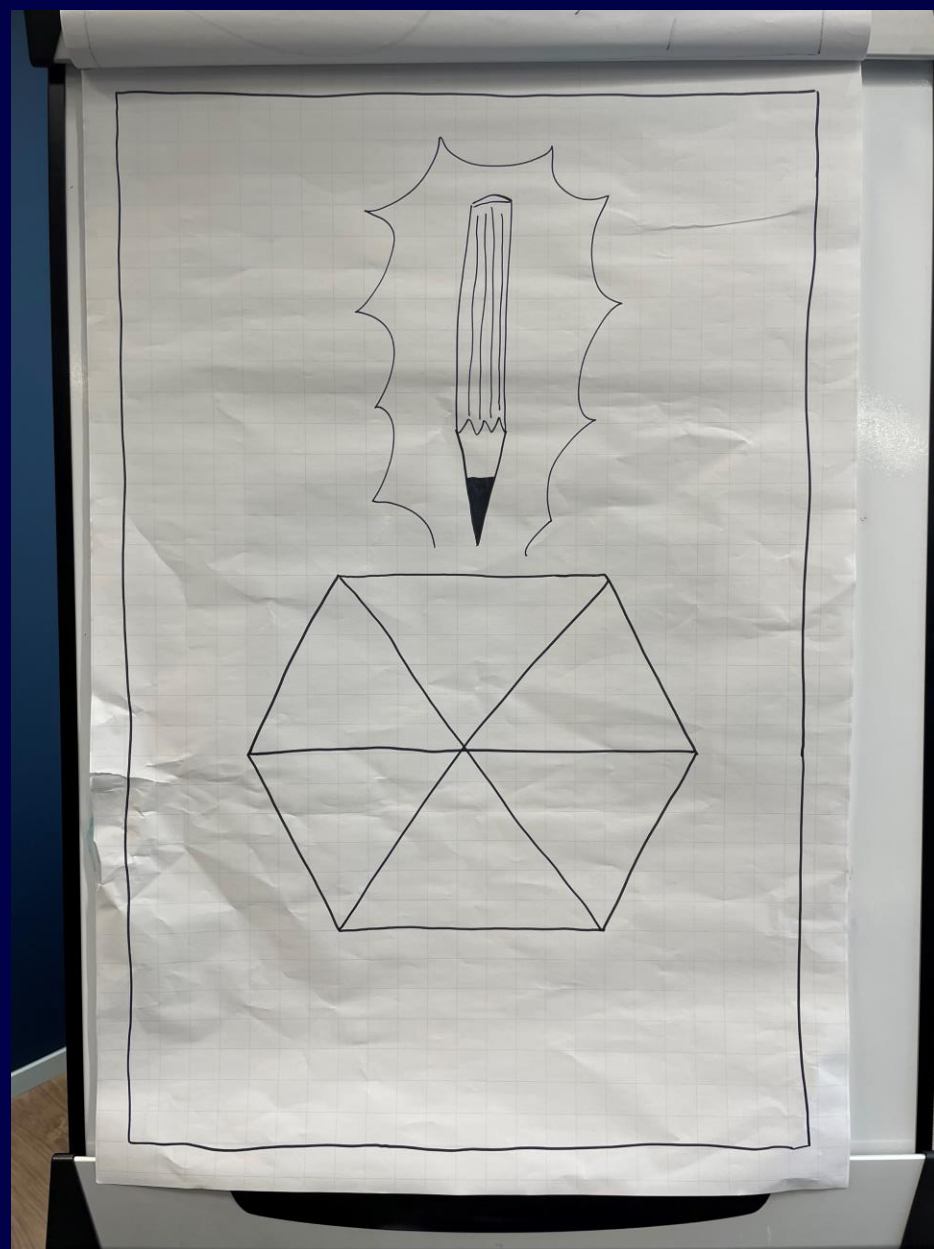
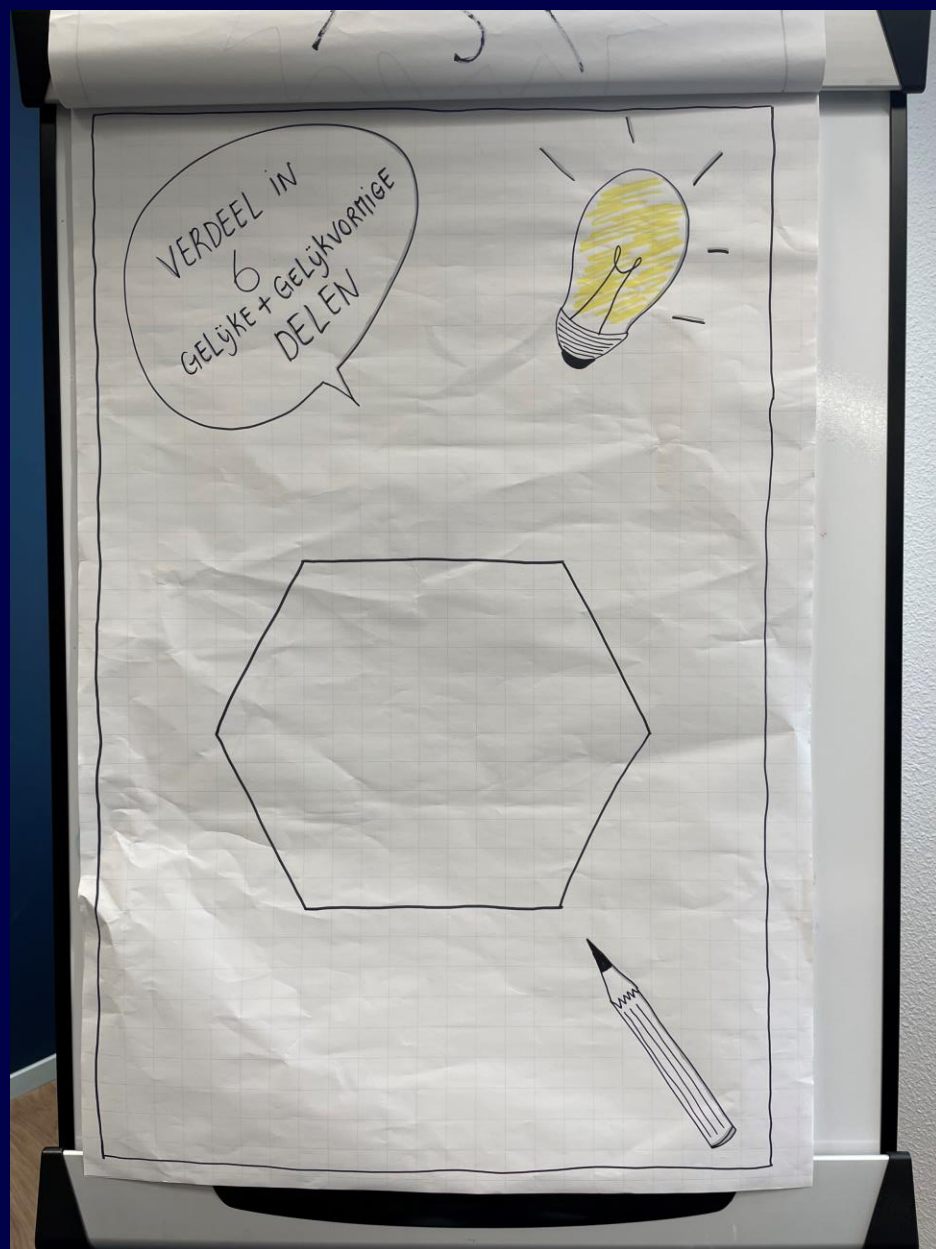
**FITZ**



# Creatief denken....

*Jullie gaan zelf een  
creatieve techniek ervaren*







# Wat is er nog meer mogelijk?

*Er zijn meer mogelijkheden om deze zeshoek in zes gelijke en gelijkvormige delen te verdelen.*

- Bedenk meer oplossingen!

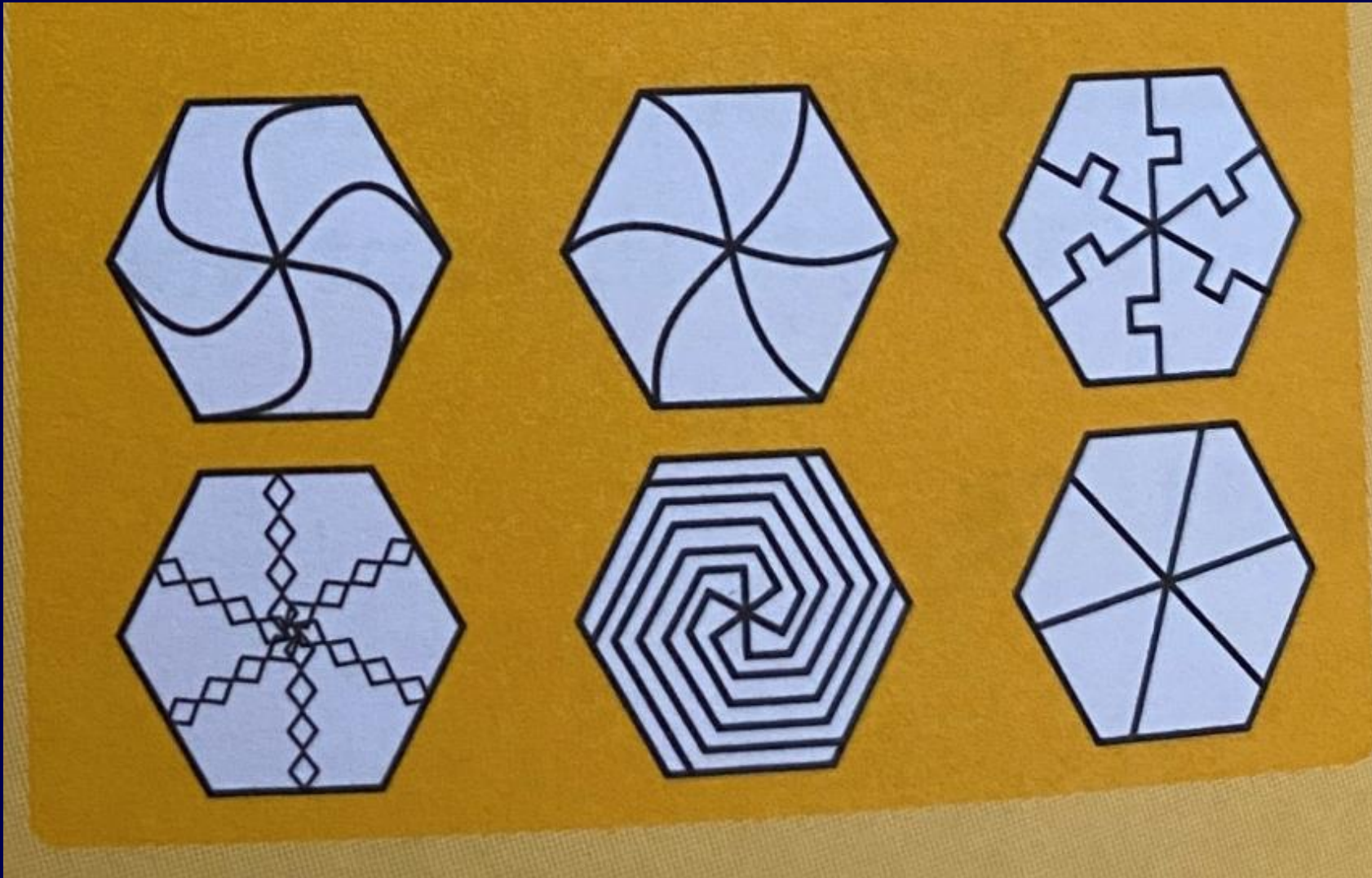
# Wat zie je....



- Bekijk wat jouw overeenkomsten tussen jouw (halve) oplossingen zijn.
- Wat zijn jouw overeenkomsten?
- Die overeenkomsten wijzen op jouw vooronderstellingen
- Laat jouw vooronderstellingen los.
- Bedenk alternatieven op jouw tekeningen.



# Nog meer mogelijkheden.....



# Waarom deze oefening



Deze oefening brengt je eigen vooronderstellingen aan het licht



Waarschijnlijk hadden de meeste deelnemers de vooronderstelling dat ze rechte lijnen moesten tekenen



Deze onbewuste vooronderstelling beperkte hen bij het zien van alternatieven



Bron: Handboek voor creatief denken van Vanosmael en De Bruyn (1993)

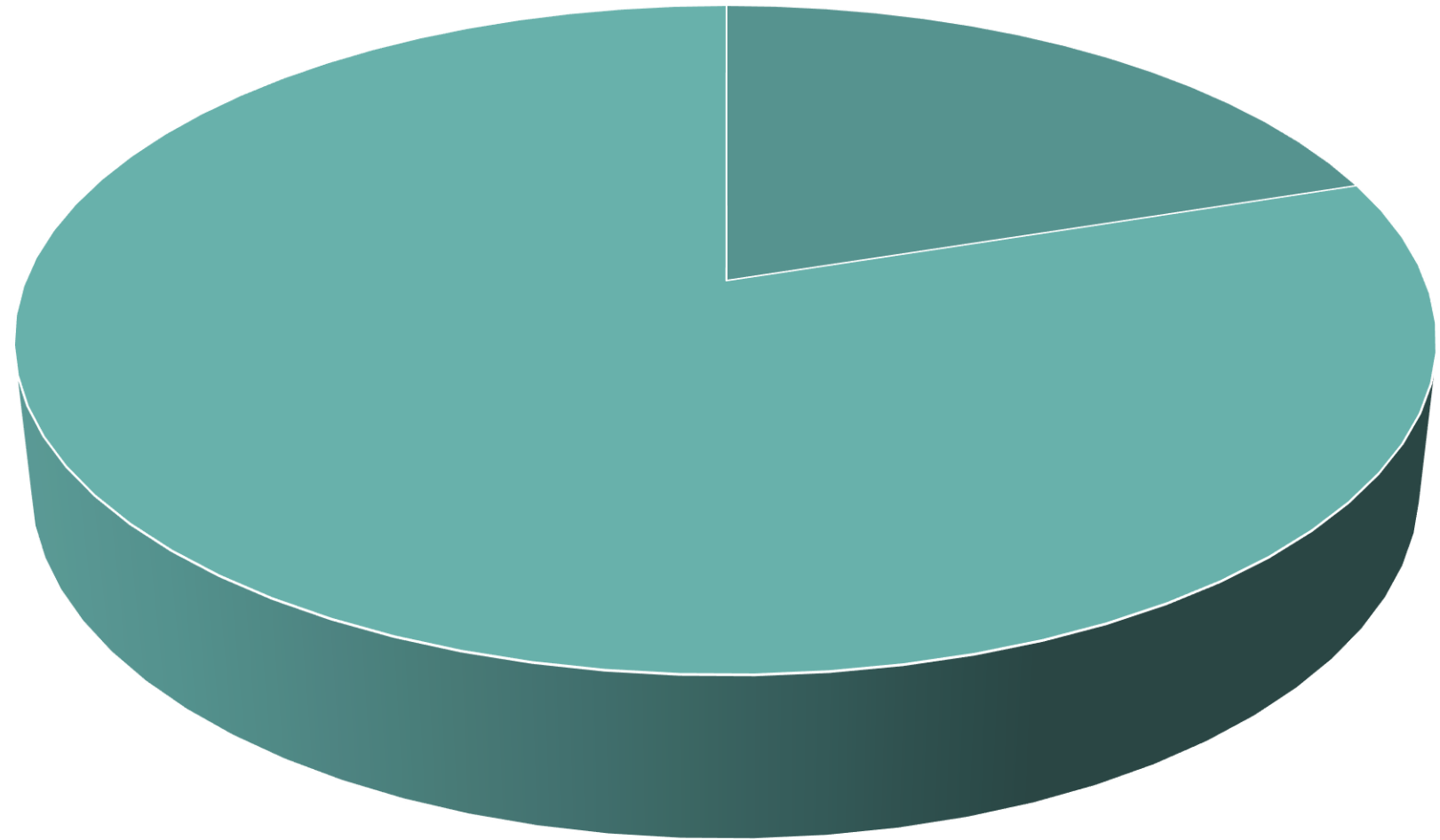
# Een greep uit de complexe wereld, die Zorgbemiddeling heet

- “Ik krijg steeds moeilijker zicht op wat de échte vraag van de klant nu is”.
- “Als zorgorganisaties hebben we allemaal onze eigen opdracht en komen we niet tot écht samenwerken ten behoeve van de klant”.
- “Er is zoveel wet- en regelgeving en soms niet meer uit te leggen aan de klant”.
- “Ik moet iedereen binnen mijn organisatie tevreden houden”.
- “Waarom hebben andere collega's altijd bezwaren en voeren we zoveel discussies”.



# Zorg leveren vanuit het huidige systeem

- In 80% van de gevallen is het huidige systeem passend.
- In 20% van de gevallen past het huidige systeem niet.



■ maatwerk ■ passend



# Doorbraakmethode

# Doorbraakmethode

“Veel organisaties en professionals legitimeren waarom ze **geen hulp** kunnen bieden of voorzieningen kunnen verstrekken. Zonder vast te stellen wat er **wel moet gebeuren**, maar ook zonder een uitgebreide afweging. Een ‘nee’ is vaak een **duidelijke ‘nee’** en men laat weinig ruimte open om er toch nog een ‘ja’ van te maken.”

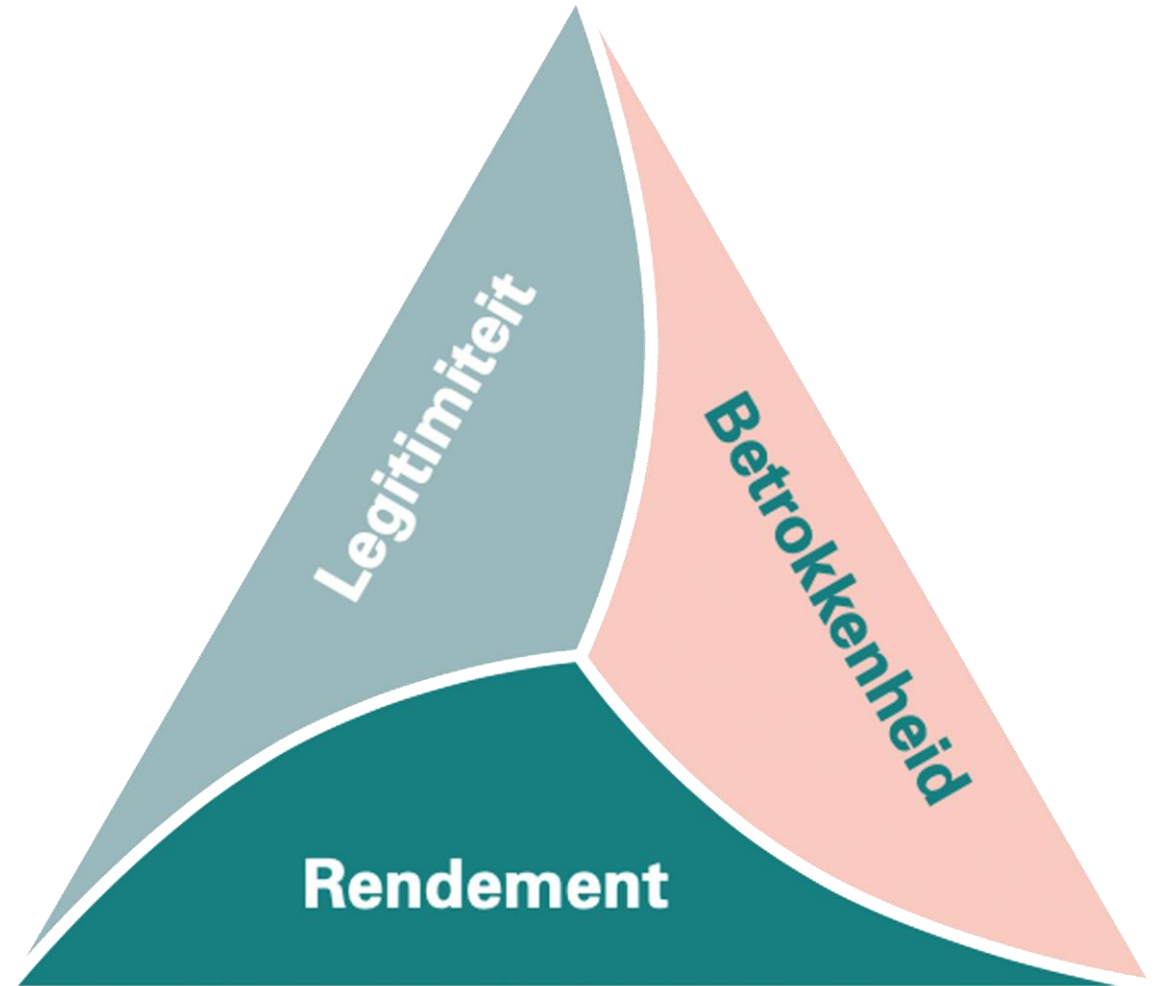


*(Mag niet bestaat niet – Instituut voor publieke waarden, 2023)*



# Waarden

- Welke waarden spelen een rol?
- Doorbraakmethode:
  - **Rendement**: Kosten van de oplossing versus een huidig en dreigend scenario
  - **Legitimiteit**: Aantonen of een oplossing van de wet mag
  - **Betrokkenheid**: Oplossing draagt bij aan grip op iemands leven



# Heb jij ook weleens deze gedachten?

| Precedentwerking                                                                                                | Het mag niet van de wet | Hier zijn wij niet van                                                   | Hier hebben we geen middelen voor |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| "Als we voor mw maatwerk mogelijk maken, moeten we dat straks voor alle cliënten met deze problemen gaan doen." | "Dat is verboden."      | "Dat kunnen anderen veel beter. Wij hebben de kennis en expertise niet." | "Maatwerk is te duur."            |



# Van de andere kant bekeken.....

## Tegen argumenten: Precedentwerking

- We willen maatwerk omdat het om een vrij unieke situatie gaat
- Als deze oplossing werkt, waarom zouden we het dan niet voor meer mensen mogelijk maken?
- Het draagt bij aan de juiste cliënt, op het juiste moment op de juiste plek.

## Tegen argumenten: Het mag niet van de wet

- Waar staat dat in de wet? Kun je me het artikel sturen?
- Zit er echt nergens ruimte in de wet? Is er misschien een hardheidsclausule die hier van toepassing kan zijn?
- Als het om lokale regels gaat: kunnen we geen uitzonderingen op onze eigen regels maken?

## Tegen argumenten: Hier zijn wij niet van

- Erken dat ze er niet van zijn en vraag om mee te denken. Klopt, jullie zijn hier niet van, maar wat zou je wel kunnen doen?
- Laat zien dat niemand ervan is en dat dit precies de reden is waarom maatwerk nodig is.

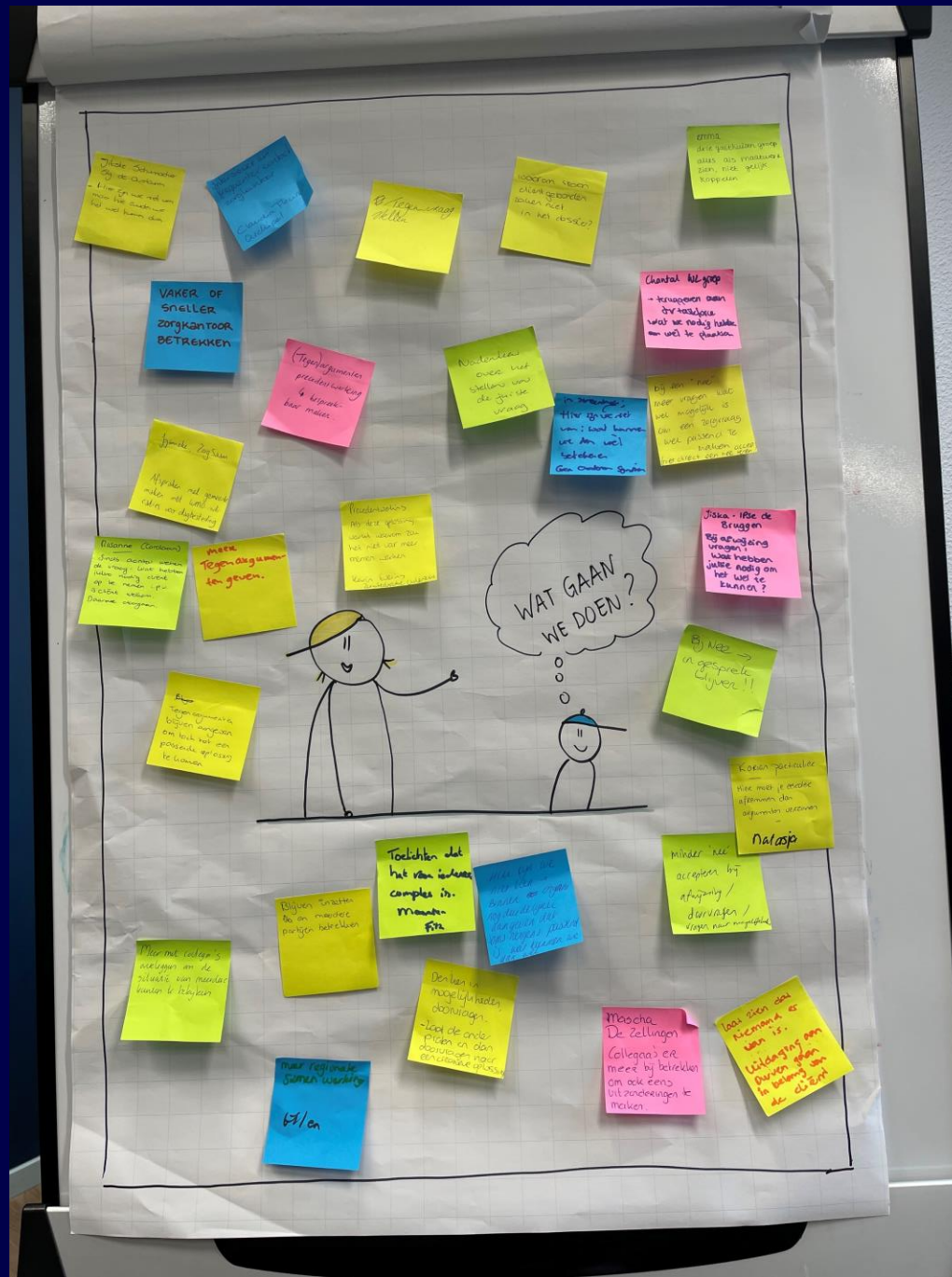
## Tegen argumenten: Hier hebben wij geen middelen voor

- Maak een rijtje van de maatwerkkosten en kosten die ontstaan als de burger nu niet aan een doorbraak wordt geholpen
- Laat zien dat het niet op maat helpen meer werk, moeite en capaciteit kost. Uiteindelijk moet iemand het oplossen. Het probleem gaat niet vanzelf weg.





Wat ga jij  
morgen  
anders  
doen....



Wil je meer informatie over dit onderwerp?

Of zou je het leuk vinden dat wij deze workshop (op maat en met meer tijd en verdieping) in een andere setting verzorgen?

**Neem contact op met:**



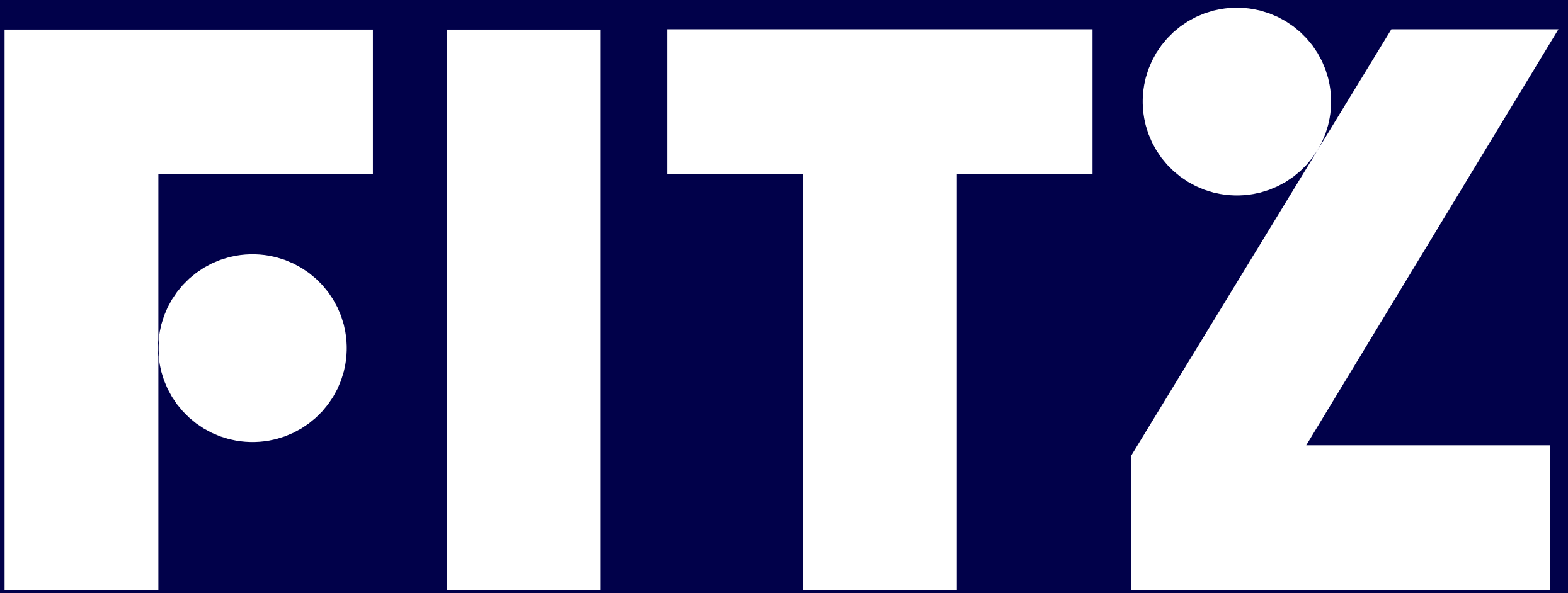
**André van Ommen**

Accountmanager Healthcare  
+31 (0)6 22534361  
avanommen@fitz.nl



**Kitty Oerbekke**

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



---

Pythagoraslaan 2  
3584 BB Utrecht

[info@fitz.nl](mailto:info@fitz.nl) | [fitz.nl](https://fitz.nl)  
+31 (0) 88 20 54 900