



# Data en eigenaarschap: de gouden combinatie in de zorg!

**We care.**

 **ficare**

**“De voordelen van een wendbare  
zorgorganisatie!”**

# Data en eigenaarschap: de gouden combinatie in de zorg!

## Inleiding

De zorgsector staat voor grote uitdagingen. Op dit moment is er een enorme krapte op de arbeidsmarkt, bijkomend een hoog ziekteverzuim, dalende inkomsten, stijgende prijzen (o.a. lonen) en een toenemende complexiteit van de zorg, wat de druk op zorginstellingen verder vergroot. Vacatures worden moeilijk vervuld. Cliënten wonen langer thuis, waardoor de behoefte aan zorg zich verspreidt over een steeds groter wordende regio.

Het is dus steeds belangrijker om zorgmedewerkers op goede wijze aan de organisatie te verbinden, in hun kracht te zetten en hen de juiste dingen te laten doen. Zorgmedewerkers zijn in de zorg gaan werken omdat zij hart hebben voor de zorg en dus voor de cliënt. De vraag is op welke wijze zorgorganisaties hun medewerkers eigenaarschap kunnen geven om hen de goede dingen op het goede moment te laten doen?

Vanuit Ficare geloven wij dat het transparant zijn, inzicht geven in data en samen met medewerkers bepalen wat gezamenlijk de beste team inzet is voor de gegeven doelstellingen, belangrijke voorwaarden zijn om zorgmedewerkers eigenaarschap te laten nemen.

In deze whitepaper geven wij zes adviezen waarmee bestuurders in de zorg de inzet en effectiviteit van hun zorgmedewerkers kunnen optimaliseren door een gouden combinatie van data en eigenaarschap te creëren.

# 1. Teams in balans en zorg op cliënt afstemmen

Zorgverleners staan voor de uitdaging om met minder mensen hetzelfde, of zelfs meer werk te doen en tegelijkertijd de klanttevredenheid hoog te houden. Hoewel dit een schijnbare tegenstrijdigheid lijkt, kan dit worden opgelost door zorgmedewerkers inzicht én eigenaarschap te geven over hun werkzaamheden. Dit maakt dat de taken die zij oppakken met expertise en volledige aandacht kunnen doen, hetgeen de cliënt gerichtheid ten goede komt.

- **Juiste persoon op de juiste taak:** Zorg dat de juiste expertise wordt ingezet bij de juiste taak. Identificeer per cliënt en per team wat de zorgvraag van de cliënt over de dag heen is. Maak dit transparant en visueel inzichtelijk. Bespreek dit met het team en bepaal gezamenlijk het dagrooster qua kwalitatieve en kwantitatieve inzet. De organisatie doelstellingen zijn hierin leidend. Denk hierbij aan zaken als; in het geval van multidisciplinaire problematiek behaalt een meer ervaren collega vaak meer resultaat. In complexe zorggevallen kan het bovendien beter zijn om een hbo-geschoolde medewerker in te zetten. Zorg ervoor dat medewerkers in schaarse functies ingezet worden op taken die expliciet dat functieniveau vereisen. Zorg voor een balans in de zorgteams tussen generalistisch en specialistisch werk, zodat optimaal bijgedragen wordt aan de zorg die afgestemd is op de behoefte van de cliënt;
- **Doorlopend evalueren:** Doe een regelmatige check-up van het zorgplan, waarin wordt beschreven welke zorg geleverd moet worden. Door het zorgplan regelmatig te evalueren, wordt bekeken of het juiste probleem wordt opgelost en of de huidige inzet en middelen nog steeds overeenkomstig is met de wens van de cliënt. Check daarnaast of de zorgvraag van de cliënt nog overeenkomt met de indicatie;



***"Slimmere zorg: Het maximale halen uit je zorgteam"***

- **Medewerkers hebben een hart voor zorg:** De klantvriendelijkheid staat voorop. Het leveren van meer zorg geeft niet per definitie een gezondere cliënt. Kijk hoe je het sociale netwerk (buren, vrienden en familie) van de cliënt kan inzetten voor structureel meer aandacht. Zorg dat medewerkers hun werkzaamheden kunnen uitvoeren met aandacht, je kunt functioneel wassen of je kunt met aandacht wassen. Dit kost evenveel tijd, maar heeft een heel ander effect op zowel de cliënt als de medewerker.

Doelmatig werken is zorgen dat de talenten van medewerkers op de juiste plek worden benut. Door de wens van de cliënt centraal te stellen, blijft de kwaliteit en daarmee de klanttevredenheid geborgd.

## 2. Inzichten per medewerker en per team vastleggen

Het aantal beschikbare sturingsmogelijkheden neemt toe wanneer cijfermatige inzichten beschikbaar zijn per team en per medewerker en ook voor het team en voor de medewerker.

- **Registratie:** Leg op bedrijfsniveau vast hoeveel uren medewerkers werken voor hun cliënt en voor de groep cliënten;
- **Inzicht:** Maak verzuimcijfers, reistijd en kantoortijd inzichtelijk op teamniveau;
- **Transparantie:** Deel en bespreek de resultaten met het team. Organiseer een kort overleg / dagstart per team en gebruik ook data en niet alleen "meningen".

Door medewerkers inzicht te geven in hun eigen resultaten ontstaat eigenaarschap, de belangrijkste randvoorwaarde voor verbetering. Medewerkers gaan zelf nadenken over hoe het anders kan, op het moment dat ze inzicht krijgen in de relatie tussen hun persoonlijke doelstellingen en die van de organisatie.

### 3. Behaalde resultaten delen met alle medewerkers

Binnen een open cultuur ontstaat wederzijds begrip tussen management en medewerker. Behaalde resultaten zijn dus niet alleen bestemd voor het hogere management, maar juist ook voor de medewerkers van de verschillende teams.

- Zorg dat behaalde resultaten in relatie tot doelen worden gedeeld met de medewerkers;
- Ondersteun de informatievoorziening visueel (en eenvoudig) op teamniveau en maak inzichtelijk dat je op de goede weg bent;
- Deel je prestaties op de smartphone en hang je resultaten op de deur van de teampost;
- Vier successen.

Door medewerkers inzicht te geven in hun positieve bijdrage aan de behaalde resultaten, ontstaat eigenaarschap in teamverband.

### 4. Medewerkers slimmer opleiden

Ervaren zorgmedewerkers besteden een groot deel van hun tijd aan het opleiden van nieuwe medewerkers. Inwerktrajecten vinden vaak plaats in de vorm van 1-op-1-begeleiding, waarbij een traject van een week niet ongewoon is.

Door nieuwe medewerkers slimmer op te leiden, maakt de organisatie meer uren vrij om aan de cliënt te besteden.

- **Prioriteren:** Bepaal aan de hand van het functieprofiel welke inwerkactiviteiten strikt noodzakelijk zijn en welke werkzaamheden kunnen komen te vervallen;
- **Slimmer werken:** : Wanneer een inwerkactiviteit noodzakelijk blijkt te zijn, verdient het aanbeveling om te kijken naar alternatieven voor de kennisoverdracht. Door instructievideo's te gebruiken en trainingdagen te houden, blijkt het vaak mogelijk om met minder mankracht toch de basiskennis over te dragen aan een nieuwe medewerker. En de medewerker heeft zo de mogelijkheid dit terug te zoeken, op het moment dat de taak daadwerkelijk in de praktijk voorkomt.

A woman with long, wavy blonde hair and blue eyes is smiling warmly at the camera. She is wearing a dark blue, high-collared blouse with a subtle pattern. The background is a blurred office environment with wooden paneling and a desk.

***“Niet harder, maar slimmer  
werken”***

Door slim management kunnen de meeloopdagen worden beperkt, waardoor ervaren medewerkers zich beter kunnen richten op hun primaire zorgtaken. Een belangrijke voorwaarde is de kwaliteit, want veranderingen in opleidingstrajecten mogen niet ten koste gaan van de kwaliteit van zorg of (medicatie-)fouten veroorzaken. Borg daarom de kwaliteit binnen de nieuwe processen, bijvoorbeeld door te zorgen voor een vraagbaak die telefonisch bereikbaar is, beschikbaarheid van filmpjes of instructies, of een chatbot die vragen kan beantwoorden. Op deze manier geef je medewerkers meer eigenaarschap over hun inwerkperiode en hun opleidingen. Continu evalueren of kwaliteit gewaarborgd blijft en medewerkers voldoende betrokken zijn is cruciaal!

## 5. Administratieve taken terugbrengen

Zorgmedewerkers hebben te maken met veel administratieve taken, waarbij elk feit / actie binnen een zorgtraject wordt gedocumenteerd. In sommige gevallen is administratie noodzakelijk om verplichtingen (zoals afspraken met de cliënt, inspectie of de zorgverzekeraar) na te leven. In andere gevallen betreft het ingesleten gewoontes.

Door administratieve verplichtingen te evalueren en aan te passen, ontstaat efficiencywinst.

- **Keer terug naar de basis:** Evalueer de afspraken met betrekking tot administratieve verslaglegging en bepaal welk doel zij dienen? Zijn alle afspraken juist en kloppen de verwachtingen? Probeer de bestaande verwachtingen opnieuw in te vullen. Kijk ook of de administratief vastgelegde gegevens ooit nog gebruikt worden. Dit kan een eenvoudig criterium worden om verslaglegging te schrappen;
- **Digitaliseer:** Versimpel de registraties door ze elektronisch vast te leggen en ondersteun deze door het gebruik van slimme AI modellen. Of kijk naar zaken als spraakgestuurd rapporteren. Dit vraagt om een investering in de ICT-structuur van de zorginstelling;
- **Documenteer:** Leg alle afspraken vast en breng medewerkers op de hoogte van de nieuwe richtlijnen. Stuur daarop.

Veel registraties blijken achteraf onnodig. Door een grondige analyse, slimmere verwerking en duidelijke briefing ontstaat een systematiek waarin medewerkers gemakkelijker aan hun verplichtingen kunnen voldoen, zonder overservice te bieden.

## 6. Ziekteverzuim reduceren

Het ziekteverzuim leidt vaak tot een hogere werkdruk bij de overige teamleden, aangezien taken verdeeld moeten worden. Het inhuren van ZZP'ers kan tijdelijk helpen om het personeelstekort op te vangen, maar leidt ook vaak tot extra druk door minder teamcohesie, verschillende werkwijze en hogere kosten wat de balans in het team verder kan verstoren. Door het ziekteverzuim te reduceren ontstaat er geen hogere werkdruk, betere teamdynamiek, hogere betrokkenheid en meer stabiliteit voor cliënten.

- **Dialoog:** Ziekteverzuim wordt beïnvloedbaar wanneer management en leidinggevenden het initiatief nemen tot een dialoog (o.a. werk-privébalans) met de medewerkers. Betrokken medewerkers, die bewust zijn van hun rol, verantwoordelijkheden en mogelijkheden, verzuimen minder (= eigenaarschap);
- **Mogelijkheden benutten:** Kijk bij verzuim naar de alternatieven. Een medewerker met een botbreuk is in veel gevallen niet direct inzetbaar voor de cliënt, maar heeft wel kwaliteiten die elders in de organisatie benut kunnen worden. Te denken valt aan administratieve taken, het opleiden/inwerken van nieuwe medewerkers en het vervullen van de rol van telefonische vraagbaak;
- **Documenteer:** Leg alle afspraken vast en breng medewerkers op de hoogte van de nieuwe richtlijnen. Stuur daarop.

Ziekteverzuimreductie is in veel organisaties een gevoelig onderwerp. Begrijpelijk, want geen enkele medewerker kiest ervoor om ziek te worden. Door latente maatregelen in open dialoog te bespreken met de medewerkers, ontstaat wederzijds begrip en daardoor eigenaarschap.



***“Het optimaliseren van  
cliëntgerichte zorg”***

# Conclusie

## Verborgen waardevolle data


In een tijd waarin de arbeidsmarkt en de betaalbaarheid van zorg onder druk staan, is het cruciaal om zicht te krijgen op wat de zorg daadwerkelijk oplevert. Veel van deze waardevolle data ligt verborgen in combinatie van data uit cliëntdossiers, roosterpakket en financiële administratie. Zorginstellingen benutten deze niet voldoende om de effecten van de zorg te evalueren en te verbeteren. Dit leidt tot een eenzijdig gesprek over doelmatigheid waarbij de focus ligt op uren en euro's, en niet op uitkomsten als zelfredzaamheid, gezondheid en kwaliteit van leven en kwaliteit van werk.

## Eigenaarschap als oplossing – vergroot het lerend vermogen

Geef medewerkers binnen de zorginstelling eigenaarschap over hun prestaties door duidelijke doelstellingen te formuleren en hen inzicht te geven in hun voortgang. Zorg voor regelmatige terugkoppeling over de resultaten, waarbij je aangeeft wat goed gaat en waar verbetering mogelijk is. Bied hierbij richting voor mogelijke oplossingen. Vervolgens stel je de vraag: Wat kunnen we in de organisatie van de zorg veranderen om de resultaten te verbeteren?

Het visueel inzichtelijk maken van data uit cliëntdossier, roosterpakket en financiële administratie geeft medewerkers inzicht in hun handelen in relatie tot doelstellingen. Ga in gesprek met medewerkers, niet om harder werken te promoten, maar om samen na te denken over hoe ze slimmer kunnen werken. Vraag hen hoe zij zelf meer tijd zouden willen vrijmaken voor hun cliënten. Welke taken kunnen worden verminderd of geschrapt? Hoe kunnen ze de collega worden die ze zelf bewonderen?

Werk samen met de medewerkers aan een open cultuur waarin verantwoordelijkheid nemen centraal staat en besproken wordt hoe iedereen een positieve bijdrage kan leveren. Wanneer medewerkers ervaren dat ze invloed hebben op hun werk, ontstaat eigenaarschap, wat leidt tot betere prestaties.



Ficare heeft kennis van (financiële) data en de zorg. Deze combinatie leidt tot waardevolle nieuwe inzichten, die zorgorganisaties aanknopingspunten biedt om meer zorg uit iedere euro te halen!

Graag gaan we met u in gesprek over afbouw PNIL, capaciteitsmanagement, efficiëntie in werkprocessen, borgen van veranderingen, nieuwe initiatieven en digitaliserings mogelijkheden.

Ficare staat klaar om bedrijven te ondersteunen bij het realiseren van duurzaam succes.

Neem vandaag nog contact met ons op voor meer informatie.

A photograph of two men in a professional setting. The man on the right, wearing glasses and a green sweater, is speaking and gesturing with his hands. The man on the left, wearing a dark jacket, is listening. The background is dark and out of focus.

**“Specialisten met  
veranderkracht”**

**Wij zijn Ficare. Wij creëren waarde voor jou. Voor jou als ondernemer en voor jou als organisatie. Voor MKB+ bedrijven, zorginstanties en de investeringsmarkt. Hoe we dat doen? Door jouw bedrijf financieel in topvorm te brengen én te houden. Altijd vanuit een mensgerichte aanpak, waarbij vertrouwen de basis vormt, want:  
we care!**

**“In een tijd waarin de arbeidsmarkt en de betaalbaarheid van zorg onder druk staan, is het cruciaal om zicht te krijgen op wat de zorg daadwerkelijk oplevert”**