

# Regionaal grip op wachtlijsten woon-/zorgplekken in de VVT met slimme software

In Zuidoost-Brabant delen twaalf VVT-organisaties één regionaal vraag- en aanbodmodel voor zorg en wonen. Via de op maat gemaakte software van Efficacy worden de wachtlijsten regionaal gecoördineerd, en is er altijd overzicht. Zo wordt het beschikbare zorgaanbod ingezet voor de mensen die dat het hardst nodig hebben. De VVT-organisaties vullen elkaar aan, besparen veel tijd en zien hun wachtlijsten afnemen. Een krachtig voorbeeld van regionale samenwerking, anders werken en ‘de juiste zorg op de juiste plek’.

## Wachtlijsten beter en samen aanpakken

Al in 2020 zaten acht VVT-organisaties in Zuidoost-Brabant met elkaar om tafel. Zij wilden een systeem opzetten dat kwetsbare ouderen zo snel mogelijk de juiste zorg en woonplek zou bieden. De verschillende zorgorganisaties werkten op dat moment nog met wachtlijsten in Excel en overzichten die handmatig bijgehouden werden. Deze manier van werken was niet alleen inefficiënt, maar maakte het ook lastig om inzicht te krijgen in aantallen, wachttijden en voorkeursplekken. Er ging veel tijd verloren aan rondbellen en mailen. Soms werden zorgvragen zelfs dubbel opgepakt, omdat ouderen op meerdere plekken ingeschreven stonden. Met als gevolg dat de wachtlijsten alleen maar groeiden.

De coronacrisis die kort daarna begon bewees dat zo’n samenwerking niet alleen mogelijk, maar ook enorm kansrijk was. De zorgorganisaties wilden deze verbinding ook buiten crisistijd volhouden, en gebruiken om het wachtlijstbeheer efficiënter in te richten.

## Systeem op maat

Het CRM-systeem Efficacy bood de uitkomst. Dit systeem is in opdracht van de zorgorganisaties op maat ingericht als wachtlijstbeheersysteem. Het geeft in één oogopslag een totaaloverzicht van vraag en aanbod in de regio. De informatie wordt *realtime* bijgehouden: men kan dus op elk moment zien welke ouderen in de regio op een plek wachten, en welke zorgaanbieder een kamer of woning beschikbaar heeft. Persoonsgegevens en andere gevoelige informatie worden goed beveiligd, en zijn alleen inzichtelijk voor mensen die dat vanwege hun functie mogen.

Een belangrijk onderdeel van de samenwerking is dat er niet gekozen is voor centrale toewijzing. De zorgaanbieders houden zelf de regie over de zorgvragen en de toewijzing van het woon-/zorgaanbod. Het systeem geeft overzicht en zorgt voor samenwerking, maar de organisaties blijven zelf verantwoordelijk voor de vervolgacties.

Na het ontwikkelen van het systeem hebben nog vier zorgpartijen zich aangesloten, waardoor nu twaalf zorgaanbieders samenwerken binnen dit unieke regionale vraag- en aanbodmodel.

**“Deze samenwerking heeft een groot gevoel van saamhorigheid opgeleverd. We leren van elkaar en staan klaar voor alle ouderen in de regio ongeacht bij welke organisatie de zorgvraag terecht komt”**

- Monique Kroonen van Vitalis over de samenwerking -

## Impact en toekomst

Het samenwerken via Efficcy heeft veel positieve gevolgen, die overzichtelijk zijn weergegeven in [de factsheet ‘Grip op wachtlijsten via Efficcy’](#). Vooral de impact op de werkdruk is groot: met hetzelfde aantal fte worden nu vier keer zoveel wachtlijsten onderhouden. Ook scheelt het gezamenlijke systeem veel telefoontjes.

De opbrengsten van deze werkwijze zijn ook niet alleen op het gebied van efficiënt werken: de zorg wordt er ook echt beter van. Zorgaanbieders pakken ingewikkelde vraagstukken samen op, en mensen kunnen slimmer, sneller en gerichter geholpen worden.

**“Efficcy is een overzichtelijk systeem waarin we met collega’s van andere zorgorganisaties efficiënt en fijn samenwerken. We maken heel veel voor elkaar inzichtelijk door documenten en rapportages te uploaden. Dit scheelt veel over en weer bellen en mailen. Hebben we een lege kamer... dan kunnen we zoeken op bijvoorbeeld indicatie / wachtstatus / locatie van voorkeur. We komen dan snel uit bij een lijst geschikte personen voor die vrije kamer.”**

- Carla van Spreeuwel van Vitalis over deze samenwerking: -

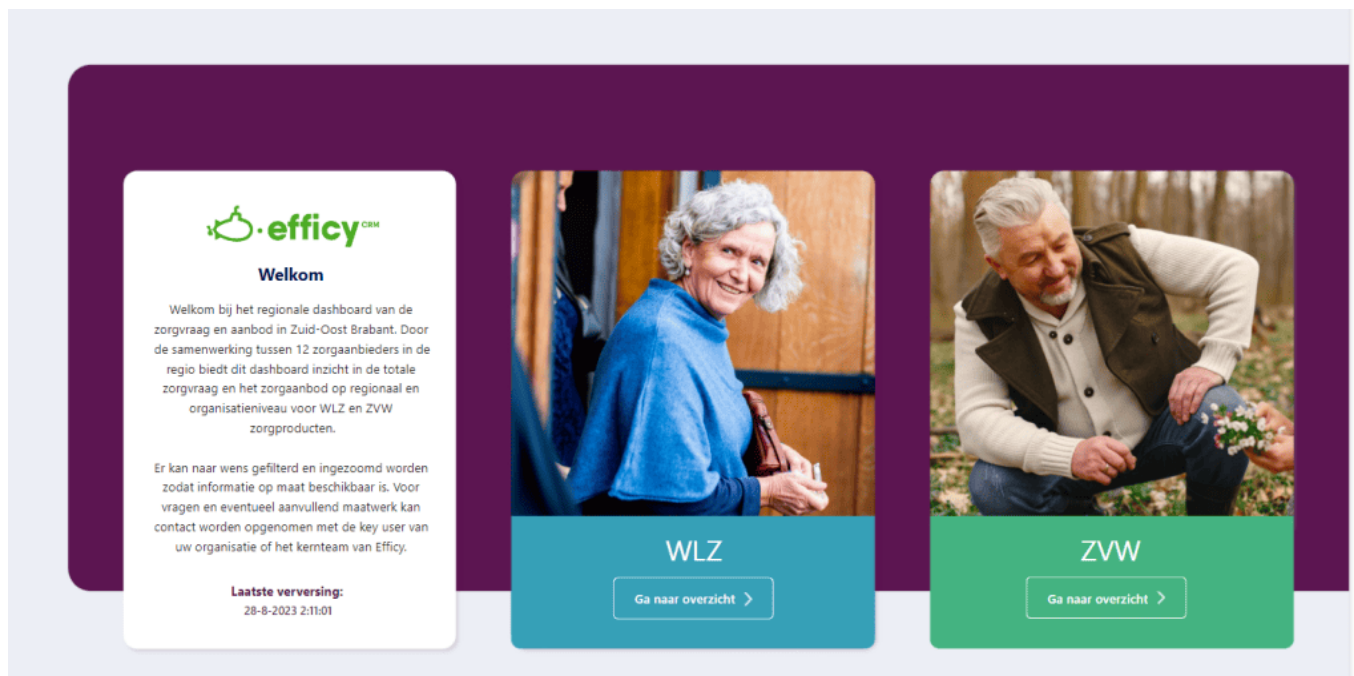
Het werken met Efficcy levert ook waardevolle data op over ontwikkelingen en trends. Zo kan er goed en snel

worden ingespeeld op actuele zaken. De zorgaanbieders kunnen bijvoorbeeld preventief ondersteuning bieden aan mensen die nog thuis wonen, waardoor ze langer comfortabel en veilig in de eigen omgeving kunnen verblijven. Zo kunnen ze de zorgvraag afremmen, ombuigen en soms zelfs afbuigen. Momenteel wordt onderzocht hoe deze managementinformatie nog beter kan worden gebruikt. Bijvoorbeeld door data te analyseren, te borgen en beschikbaar te stellen aan organisaties. Ook andere regio's hebben interesse getoond in de aanpak, en in Nijmegen en Zeeland is er al gestart met het inzetten van een soortgelijk systeem.

## Innovatief

Niet alleen het ontwikkelde systeem, maar ook de omvang van deze samenwerking is uniek in Nederland. Voor het opzetten van deze nieuwe werkwijze was het einddoel van het zo goed mogelijk benutten van de gezamenlijke capaciteit leidend. Ook bestuurlijk commitment was essentieel. Het project werd ondersteund met een goede opzet en beheerstructuur. Er zijn handleidingen en opleidingsmateriaal ontwikkeld zodat het project goed geborgd wordt. Als belangrijke tip voor andere veranderaars geven de zorgorganisaties mee dat een soortgelijk project een verandertraject is, en geen simpele ICT-oplossing. Het betekent een nieuwe manier van werken, waarin het belangrijk is gebruikers goed mee te nemen in het proces.

Deze brede samenwerking betekent dat er heel veel neuzen dezelfde kant op staan, veel afstemming is en over de grenzen van de eigen organisatie heen wordt gekeken. Dit alles zorgt ervoor dat ouderen in Zuidoost-Brabant zo snel mogelijk de best passende zorg en woning krijgen. Deze twaalf samenwerkende organisaties bewijzen dat anders werken in de zorg écht mogelijk is, en goed is voor zowel de zorgverleners als de zorgvragers.



The screenshot displays a dashboard interface for 'efficacy'. On the left, a white card contains a welcome message: 'Welkom bij het regionale dashboard van de zorgvraag en aanbod in Zuid-Oost Brabant. Door de samenwerking tussen 12 zorgaanbieders in de regio biedt dit dashboard inzicht in de totale zorgvraag en het zorgaanbod op regionaal en organisatieniveau voor WLZ en ZVW zorgproducten.' Below this, it notes that the view can be filtered and zoomed, and provides contact information for the core team. The last update is dated 28-8-2023 at 2:11:01. To the right of the card are two main sections: 'WLZ' with a photo of an elderly woman and a 'Ga naar overzicht >' button, and 'ZVW' with a photo of an elderly man and a 'Ga naar overzicht >' button.

Meer lezen?

# Wil je meer weten of heb je vragen over dit Koploperinitiatief? Neem contact op met Pascale Bartels

## **Pascale Bartels**

Directeur SeniorenPunt

06 - 23 36 21 11

[p.bartels@seniorenpunt.nl](mailto:p.bartels@seniorenpunt.nl)