ZorgDomein

Meer ruimte voor mensenwerk

Maatschappelijk jaarverslag 2022

Inhoud

Woord van Dick Gorris
onze algemeen directeur 04

ZorgDomein in 2022
- Kerncijfers 06
- Jaaroverzicht 12

Meer ruimte voor mensenwerk
- Missie en strategische doelen 2022 24
- ZorgVerbinders 30

Pauline Meurs
over onze raad van commissarissen 38

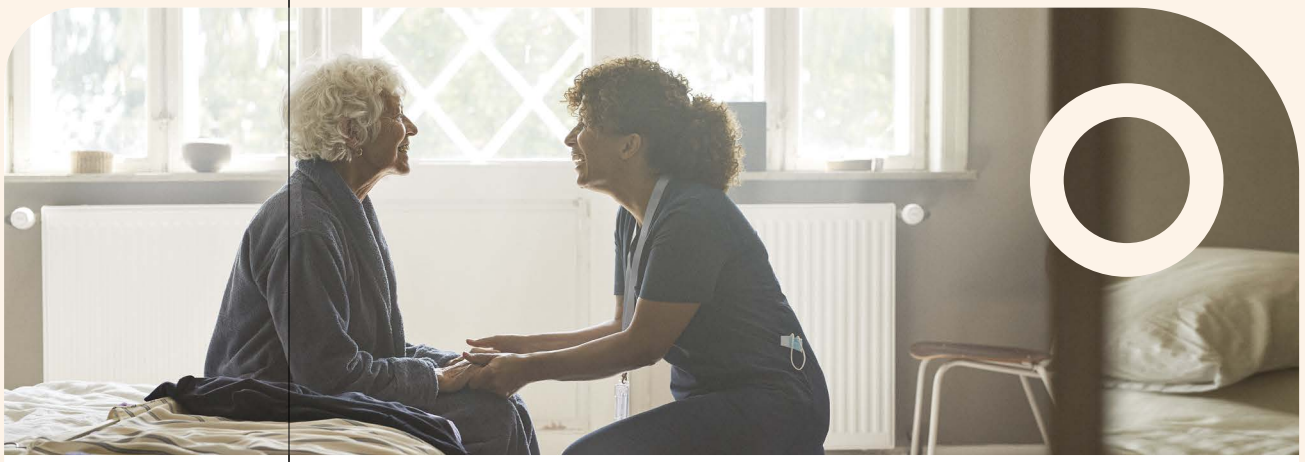
Gita Gallé & Jeroen van den Oever
over onze raad van advies 44

Financieel resultaat
en onze financieel directeur 52

Samen met....
- Gebruikers 60
- Partners 76
- Medewerkers 84

Woord van Dick Gorris

Als ik terugkijk op 2022 ben ik allereerst blij iedereen weer op kantoor te zien. Met alleen thuiswerken mis je toch veel informatie. Elkaar zien geeft positieve energie; we weten waar iedereen mee bezig is en kunnen makkelijker om hulp vragen. Als bedrijf groeien we door op de ingezette koers en investeerden we ook in 2022 in de toekomst van ZorgDomein.



Inzet op netwerkzorg en verdere digitalisering
De acquisitie van Caresharing is een belangrijke stap voor ZorgDomein om netwerkzorg en multidisciplinair samenwerken echt te laten gaan werken voor de zorg in Nederland. Het is daarbij een ontwikkeling die ook antwoord geeft op delen van het Internationaal Zorgakkoord (IZA). De combinatie van netwerkzorg, digitalisering en reikwijdte van ZorgDomein maakt dat alles kostenefficiënt kan worden ingezet en de consument meer in regie komt. Het is daarom een goede lange termijn investering waarmee ZorgDomein de zorg verder kan ondersteunen.

Gegroeid naar een volwassen organisatie
Als organisatie wordt ZorgDomein groter en ook meer volwassen. We zijn niet alleen met meer mensen, maar de verantwoordelijkheden die we als bedrijf vandaag de dag hebben, worden ook gedragen door meer mensen. Dit betekent dat we mensen kunnen laten doorgroeien, hun expertise breder kunnen inzetten en hen verantwoording geven. De energie die we er met zijn allen insteken heeft resultaat, werkt prettig, snel én iedereen komt goed tot zijn recht. Dat is heel fijn om te ervaren.

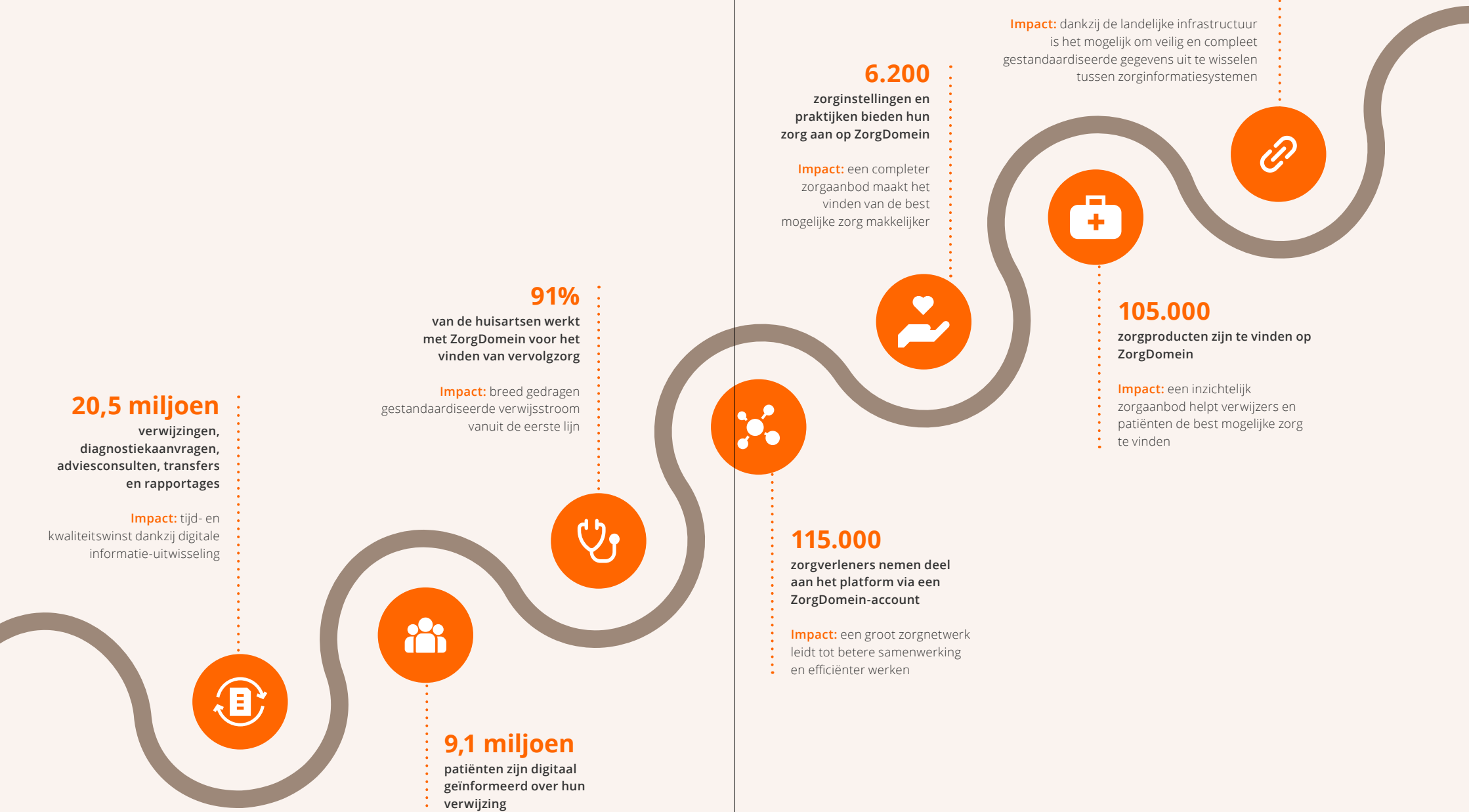
Meer ondernemers voor de zorg nodig
Naast ZorgDomein zien wij veel andere zorgondernemers met goede oplossingen voor de zorg. Toch heeft een groot deel daarvan moeite zich staande te houden. ZorgDomein werkt graag samen met ondernemers en initiatieven die kansrijk zijn, want de zorg en ook juist de consument heeft hen hard nodig. De oplossingen voor de transitie van de zorg, zal ook door zorgondernemers gefaciliteerd en opgepakt moeten worden. Het is van belang dat we daarbij blijven samenwerken en de brug slaan naar de zorgsector.

Dick Gorris
algemeen directeur ZorgDomein

Kerncijfers 2022

Kerncijfers 2022

Een weergave van het digitale zorgnetwerk van ZorgDomein met 20,5 miljoen transacties tussen zorgaanbieders in 2022. De kleuren van de lijnen staan voor het volume van transacties geaggregeerd over postcodegebieden; van laag (donkerblauw) naar gemiddeld (geel) naar hoog (rood).



20,5 miljoen

verwijzingen, diagnostiekaanvragen, adviesconsulten, transfers en rapportages

Impact: tijd- en kwaliteitswinst dankzij digitale informatie-uitwisseling

9,1 miljoen

patiënten zijn digitaal geïnformeerd over hun verwijzing

Impact: patiënten krijgen meer grip op het zorgtraject

91%

van de huisartsen werkt met ZorgDomein voor het vinden van vervolgzorg

Impact: breed gedragen gestandaardiseerde verwijsstroom vanuit de eerste lijn

115.000

zorgverleners nemen deel aan het platform via een ZorgDomein-account

Impact: een groot zorgnetwerk leidt tot betere samenwerking en efficiënter werken

6.200

zorginstellingen en praktijken bieden hun zorg aan op ZorgDomein

Impact: een completer zorgaanbod maakt het vinden van de best mogelijke zorg makkelijker

105.000

zorgproducten zijn te vinden op ZorgDomein

Impact: een inzichtelijk zorgaanbod helpt verwijzers en patiënten de best mogelijke zorg te vinden

92

EPD's koppelen met ZorgDomein en nog eens 38 koppelingen zijn in ontwikkeling

Impact: dankzij de landelijke infrastructuur is het mogelijk om veilig en compleet gestandaardiseerde gegevens uit te wisselen tussen zorginformatiesystemen

Jaaroverzicht 2022

ZorgDomein

Jaaroverzicht 2022

Januari

NVvP en ZorgDomein gaan voor intensieve samenwerking
De Nederlandse Vereniging van Podotherapeuten (NVvP) is de eerste beroepsvereniging waarvan de deelnemers collectief zijn aangesloten op ZorgDomein. ZorgDomein en de podotherapeuten zien de overeenkomst als een mooie kans om samen de digitale ondersteuning tussen eerstelijns professionals te verbeteren. Via ZorgDomein is de huisarts goed op de hoogte van het zorgaanbod van de podotherapeuten, weet de podotherapeut precies waar de patiënt voor komt en is de patiënt goed geïnformeerd op zijn eerste afspraak.

"Met de technologie die ZorgDomein ontwikkelt, kunnen we als podotherapeuten nog beter onze professionele rol binnen het zorgnetwerk invullen en de voet- en beweegzorg in Nederland verder verbeteren."

Michel Boerrigter, bestuurslid van de NVvP

Februari

St Jansdal en VVT's werken samen via ZorgDomein Transfer
Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg (VVT's) en St Jansdal Ziekenhuis vinden samen zo snel mogelijk de juiste vervolgzorg voor patiënten vanuit het ziekenhuis met de Transferoplossing van ZorgDomein. Deze geeft inzicht in de capaciteit in de regio door het gebruik van plaatsingsverzoeken. Per zorgproduct wordt de beschikbare bed- of thuiszorgcapaciteit aangegeven via een stoplicht (aantal beschikbare bedden), de optie 'beschikbaar vanaf' of het aantal aanvragen op de wachtlijst. Voor extramurale zorgproducten kunnen zorgprofessionals werken met tijdsloten, eventueel per thuiszorgteam.

"De nieuwe transmurale manier van samenwerken was in eerste instantie wennen voor de meeste transfermedewerkers en klantadviseurs, maar het leverde ook direct veel inzicht in het transferproces op. Voor het ziekenhuis en het Coördinatiepunt Veluws Ouderen Servicepunt (VOS) is het capaciteitsinzicht in de regio heel prettig. Dat scheelt veel bellen en mailen en dus ook tijd."

Henny Bulten-Speksnijder, beleidsadviseur St Jansdal en regionaal projectleider ZorgDomein Transfer.

Meekijkconsult ook inzetbaar voor GGZ
In de somatische zorg bestaat het al langer: het meekijkconsult, waarin de huisarts via ZorgDomein advies vraagt aan een specialist. Lionarons GGZ in Zuid-Limburg is de eerste GGZ-instelling die dit nu aanbiedt, zodat huisartsen en praktijkondersteuners via een meekijkconsult ook een beroep doen op de specialistische kennis van GGZ-specialisten. Door een subsidie van Versterking Eerste Lijn Zuid-Nederland (VEZN), een innovatiebudget van zorgverzekeraars CZ en VGZ, kon Lionarons GGZ de functionaliteit Meekijkconsult laten inrichten bij ZorgDomein.

"Het meekijkconsult blijkt zich het best te lenen voor medicatie-advies en diagnostiekvragen: een korte, gerichte vraag waarvoor anders een dure en tijdrovende doorverwijzing nodig zou zijn. Huisartsen en praktijkondersteuners GGZ noemen ook het leereffect als positief punt. Door de feedback van GGZ-specialisten weten ze beter waar ze in toekomstige vergelijkbare gevallen op moeten letten. Verder is kostenbesparing natuurlijk een belangrijk voordeel."

Wilma Noteborn van Lionarons GGZ

Maart

ZorgDomein viert de 100 miljoenste verwijzing
ZorgDomein heeft op woensdag 16 maart de 100 miljoenste verwijzing via haar zorgplatform verwerkt. Het gaat om een verwijzing van een patiënt die vanuit Huisartsenpraktijk Zonneoord werd doorverwezen naar het HagaZiekenhuis in Den Haag.

"Wie had ruim 20 jaar geleden kunnen bedenken - toen we in de regio Leiden de eerste verwijzing verwerkten - dat we in 2022 op de 100 miljoen zouden zitten? Reflecterend op wat die 100 miljoen betekent voor de patiënt, zorgprofessionals en -instellingen die met elkaar verbonden zijn, denk ik aan tijd- en kwaliteitswinst, efficiëntie, veiligheid en een enorme kostenbesparing voor de zorg. Dat effect is onmogelijk voor te stellen. Dit inspireert en drijft ons om het zorgplatform de komende jaren verder te ontwikkelen."

Dick Gorris, algemeen directeur ZorgDomein

April

Paramedicus kan nu doorverwijzen naar een collega én de huisarts daarover informeren
ZorgDomein biedt paramedici twee nieuwe mogelijkheden: met de functie 'overdracht' kunnen ze onderling patiënten doorverwijzen en met 'doorsturen verwijzing' de huisarts daarvan op de hoogte stellen. Met deze nieuwe functionaliteiten zet ZorgDomein een volgende stap in de uitrol van de richtlijn HASP-paramedicus, die tot stand kwam door samenwerking tussen NHG, LHV en zes paramedische beroepsverenigingen. Samen zetten we ons in voor snelle, veilige en correcte informatie-uitwisseling die leidt tot betere onderlinge samenwerking en betere patiëntenzorg.

"De nieuwe functionaliteiten geven om te beginnen meer veiligheid bij de gegevensuitwisseling: de zekerheid dat je de juiste patiënt voor je hebt, dat je allebei uitgaat van dezelfde brongegevens. Dat is niet alleen efficiënt, maar ook goed voor het vertrouwen van de patiënt: die hoeft niet twee keer hetzelfde verhaal te vertellen en ziet dat er echt een team bij zijn behandeling betrokken is. Ook de terugkoppeling naar de huisarts is belangrijk, want die behoudt zo de regisseursrol en blijft op de hoogte van de stappen in de behandeling. Zo maakt ook de huisarts deel uit van de team-effort."

Dorethé Wassink, beleidsmedewerker bij Ergotherapie Nederland

Mei

Eenvoudig online een afspraak voor de prikpost maken
Sinds corona kunnen patiënten vaak alleen op afspraak naar de prikpost. Een afspraak maken kan telefonisch, maar online is een stuk handiger voor patiënt én laboratorium. Om dat te vereenvoudigen, ontwikkelden ZorgDomein en Serviceware Benelux een gezamenlijke oplossing: de afspraakplanner in de Digitale Patiëntreis. Het werkt heel eenvoudig: als een huisarts bij een patiënt bloed wil laten prikken, stuurt hij de aanvraag naar het lab en ontvangt de patiënt een e-mail van ZorgDomein. De patiënt opent de e-mail, logt veilig in met tweefactor-authenticatie en kan vervolgens letterlijk met één druk op de knop door naar de afspraakplanner, waarin de relevante gegevens al zijn ingevuld.

"We zijn onderdeel van Serviceware Benelux dat zich specialiseert in alles wat met serviceplanning te maken heeft. 10 jaar geleden begonnen we met de automatisering van de planning in laboratoria. In 2020 ontwikkelden we een webwidget waarmee patiënten voor bloedafname een afspraak kunnen maken. Toch merkten we dat nog veel patiënten de afspraak telefonisch maken; dat is een kostenpost voor laboratoria. Vandaar dat we ZorgDomein benaderden om samen te werken."

Ryan van Lierop, manager Sales, Serviceware Benelux

Juni

Keuzehulp van PATIENT+ gekoppeld met ZorgDomein
Om patiënten beter bij de besluitvorming te betrekken, laten veel zorginstellingen ze vooraf een keuzehulp van PATIENT+ invullen. Via de ZorgDomein Digitale Patiëntreis wordt de patiënt direct bij de verwijzing digitaal geïnformeerd en kan daarna eenvoudig aan de slag met de voorbereiding. Arts en patiënt hebben zo nog vóór een consult inzicht in de situatie en voorkeuren van de patiënt. Inmiddels heeft PATIENT+ in Nederland tachtig keuzehulpen ontwikkeld, werken 32 ziekenhuizen met het systeem en wordt het hulpmiddel jaarlijks 250.000 maal geraadpleegd. Michiel Hageman van PATIENT+ is enthousiast over de koppeling met de ZorgDomein Digitale Patiëntreis, want ziekenhuizen die beide gebruiken, kunnen de keuzehulp nu veel beter aan patiënten presenteren.

"Techniek moet ontzorgen! De koppeling voorkomt veel handmatige acties en aanspraak op schaarse capaciteit. Medewerkers van ziekenhuizen hoeven geen folders meer uit te reiken om patiënten op de keuzehulp te wijzen. Patiënten hoeven niet in te loggen of hun gegevens in te voeren, maar krijgen direct de juiste keuzehulp voorgeschoteld. Je hoort wel eens dat zorg en IT elkaar bijten, maar ik vind dat we juist de verantwoordelijkheid hebben om de zorg slimmer in te richten."

Michiel Hageman, directeur PATIENT+

Nieuwe publieke partner CBS op ZorgDomein met Doodsoorzaakverklaring
Sinds juni 2022 kunnen schouwende artsen via ZorgDomein het formulier Doodsoorzaakverklaring (B-formulier) van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) invullen. Door de wetswijziging op de lijkbezorging mag de schouwende arts deze formulieren pas sinds kort ook digitaal indienen. Met behulp van huisartsen hebben het CBS en ZorgDomein afgelopen jaren een pilot uitgevoerd ter voorbereiding op de digitalisering van de doodsoorzakenstatistiek. Huisartsen geven aan dat ze het prettig vinden deze meldingen nu ook in ZorgDomein te kunnen doen, het platform waar ze al dagelijks mee werken. Het CBS gebruikt de doodsoorzaakgegevens voor het samenstellen van statistieken die voor iedereen toegankelijk zijn.

September

Aanvragen Bevolkingsonderzoek Nederland nu ook digitaal via ZorgDomein
Na een succesvolle pilot kunnen verwijzers sinds september via ZorgDomein digitaal Bevolkingsonderzoek baarmoederhalskanker aanvragen. Met het Bevolkingsonderzoek baarmoederhalskanker worden vrouwen tussen de 30 en 60 jaar getest op het risico van baarmoederhalskanker. Per jaar verstuurt Bevolkingsonderzoek Nederland ongeveer 600.000 uitnodigingen voor dit onderzoek. Eerder verliep het hele proces - van uitnodiging tot afhandeling - op papier. Nu is het proces van aanvragen gedigitaliseerd.

Bij verwijzing verzekeringsinformatie a.s.r. in te zien voor verwijzer en patiënt
Sinds september 2022 kunnen verwijzer en patiënt verzekeringsinformatie van zorgverzekeraar a.s.r. inzien via ZorgDomein. Door deze relevante informatie over het zorgaanbod toe te voegen, helpen we de patiënt nog beter bij het vinden van de best mogelijke zorg. De patiënt komt er dan niet thuis, bij het controleren van de polis of - nog erger - bij de afspraak op de poli pas achter dat de zorgverzekering de zorg bij de gekozen aanbieder niet of slechts gedeeltelijk vergoedt. Hiermee voorkom je een nieuwe verwijzing, wat onnodig veel tijd en geld zou kosten voor de patiënt, de verwijzer én de zorgaanbieder.

Voor a.s.r. is het van belang dat zowel de verwijzer, als de patiënt en de zorgadviseur dezelfde informatie hebben. Naast het tonen van de verzekeringsinformatie aan verwijzers en patiënten, hebben de zorgadviseurs van a.s.r. inzicht in wachttijden op ZorgDomein.

"Bij het helpen van onze klanten naar de beste zorg, ondersteunt ZorgDomein op twee manieren. Sinds enige tijd voorkomen we het tijdrovende proces van bellen naar zorgaanbieders over wachttijden; onze zorgbemiddelaars kunnen de wachttijden zien in ZorgDomein. En sinds 1 september geven we verwijzers en patiënten direct bij de verwijzing inzicht of de gekozen zorg daadwerkelijk verzekerde zorg is."

Chris Grevers, teammanager Medisch Advies Groep bij a.s.r.

Vervolg op pagina 22 →

ZorgDomein en Caresharing bundelen krachten

Caresharing en ZorgDomein zijn per 1 september 2022 samen verdergegaan onder één paraplu: de ZorgDomein Holding. Nu kunnen we de multidisciplinaire samenwerking tussen zorgprofessionals en patiënten optimaal ondersteunen in de vorm van netwerkzorg.

Verbinders in de zorg
Voor Dick Gorris, algemeen directeur ZorgDomein, is het een mooie volgende stap om met Caresharing verder te gaan: "ZorgDomein en Caresharing zijn beide al jarenlang verbinders in de zorg, maar net op een andere manier en op verschillende momenten in het zorgtraject. Waar ZorgDomein het begin van een zorgtraject faciliteert en verbindt, verdiept Caresharing de multidisciplinaire samenwerking tussen professionals en patiënten binnen dat traject. Door het samenbrengen van expertises, wordt nog meer waarde gecreëerd voor zorgprofessionals en patiënten."

De inzet van netwerkzorg versnellen mét hogere patiëntparticipatie
Samen creëren ZorgDomein en Caresharing mogelijkheden voor betere samenwerking en efficiëntere afstemming tussen alle betrokkenen in een zorgtraject. Zo blijft er meer tijd en ruimte over voor het bieden van goede zorg. Tijs Rietjens, algemeen directeur Caresharing, zegt daarover: "We vinden elkaar in de overtuiging dat netwerkzorg de toekomst heeft, net als velen in het zorgveld overigens. Maar het wordt pas échte netwerkzorg wanneer multidisciplinaire samenwerking kan plaatsvinden via een centraal dossier dat beschikbaar is voor álle betrokken zorgprofessionals rond een specifieke zorgindicatie van een patiënt. Bovendien hebben ook de patiënt en - eventueel - de mantelzorger toegang tot het dossier voor zowel inzage als deelname, bijvoorbeeld bij het toevoegen van gegevens ter monitoring."

ZorgDomein en Caresharing slaan nu de handen ineen om de inzet van netwerkzorg te versnellen. Paul Simoons, commercieel directeur ZorgDomein: "Afgelopen jaar hebben we op ons platform meer dan 20 miljoen keer zorgvraag met passend zorgaanbod verbonden. Daaruit volgen vele zorgtrajecten die vragen om multidisciplinaire samenwerking. Patiënten en onze ruim 100.000 platformgebruikers gaan in de toekomst ervaren hoe we door het bundelen van onze krachten, het verschil gaan maken."

Samen opereren vanuit eigen kracht
Caresharing en ZorgDomein opereren samen binnen de ZorgDomein Holding, maar met behoud van ondernemerschap, flexibiliteit en een eigen identiteit. De digitale oplossingen van Caresharing en ZorgDomein blijven in de huidige vorm bestaan. ZorgDomein wordt door zorgprofessionals en -instellingen ingezet voor het aanbieden, vinden en regelen van zorg. Het zorgplatform is met name bekend om digitale oplossingen voor verwijzen, diagnostiek aanvragen, digitaal consulteren en de eOverdracht naar VVT. Caresharing combineert al 15 jaar multidisciplinaire dossiervoering met communicatiemogelijkheden en meer patiëntregie in het zorgtraject. De van origine KIS-leverancier heeft enkele jaren geleden het samenwerkingsplatform cBoards gelanceerd om netwerkzorg in Nederland te faciliteren rondom een patiënt-gecentraliseerd zorgdossier.

November

Passend GGZ-aanbod eenvoudiger vindbaar
Sinds kort kunnen alle verwijzers in Nederland die patiënten verwijzen naar de GGZ, eenvoudiger passend zorgaanbod vinden. In samenwerking met Coöperatie VGZ heeft ZorgDomein de toeleiding naar het GGZ-zorgaanbod op het zorgplatform verbeterd. Betere keuze-ondersteuning en de mogelijkheid om te filteren op de echelons generalistische basis GGZ (bGGZ) en specialistische GGZ (sGGZ), helpen verwijzers bij het regelen van vervolgzorg. De patiënt komt zo op de juiste plek terecht, herverwijzingen worden voorkomen en het draagt bij aan het verminderen van de steeds hoger oplopende wachttijden in de GGZ. Voor zorgverleners levert dit direct tijdwinst op waardoor er meer ruimte ontstaat voor het bieden van zorg.

"Door het versnipperde en vaak onduidelijke aanbod en de lange wachttijden is het in de GGZ heel lastig om een patiënt op de juiste plek te krijgen. Het getoonde aanbod in ZorgDomein kan door de aanwezigheid van veel GGZ-organisaties uitgebreid en onoverzichtelijk worden. We grijpen graag kansen aan om het aanbod te verfijnen en daarmee het verwijsproces te verbeteren. Mooi dat dit nu landelijk is geïntroduceerd, zodat steeds meer patiënten eerder op de juiste plek terechtkomen en daarmee eerder kunnen starten met de behandeling."

Thomas Klijn, programmamanager GGZ bij NEO Huisartsenzorg in regio Nijmegen

Mensenwerk

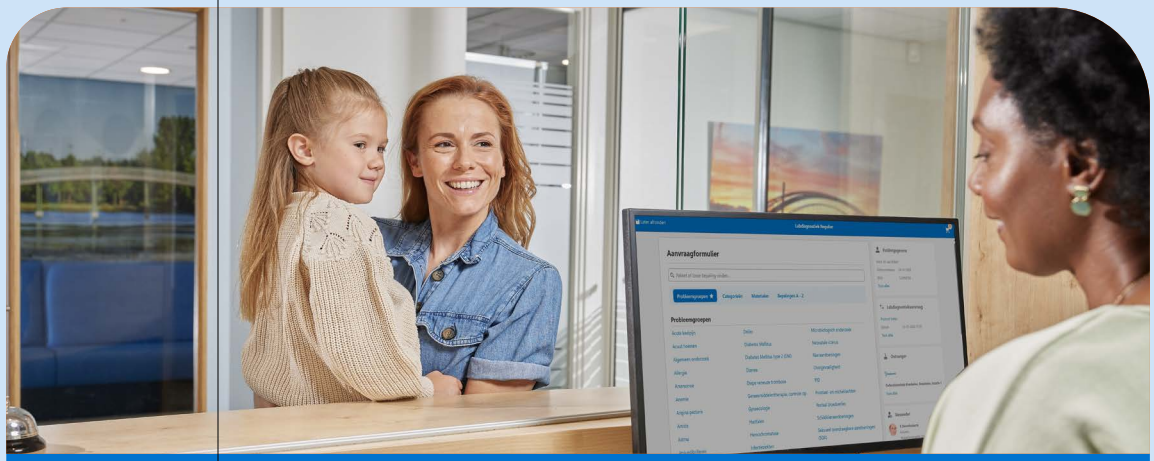
Meer ruimte voor **mensenwerk**

Wij geloven in een wereld waarin de best mogelijke zorg voor iedereen bereikbaar is. Zorg in de vorm van mensenwerk met persoonlijke aandacht en zorg voor de patiënt. Dit kost tijd: tijd die zorgprofessionals willen besteden aan het welzijn van hun patiënt, maar nog te veel gaat naar andere werkzaamheden. Met technologie willen wij zorgvraag en -aanbod beter verbinden: zorgverleners helpen met het vinden, kiezen en regelen van de best mogelijke zorg voor hun patiënt. Sneller, makkelijker en beter. Hier zetten wij ons al meer dan 20 jaar voor in. We helpen zorgtrajecten zo goed mogelijk te laten verlopen. Voor de beste zorgmatch, beter verbonden zorgprofessionals, meer betrokken patiënten en de juiste informatie op de juiste plek.

Om focus te houden op onze missie hebben we in 2022 twee strategische pijlers gedefinieerd voor ZorgDomein.

1. Beste zorgmatcher ter wereld
De zorg verandert; er komen steeds meer aanbieders met gedifferentieerder zorgaanbod, ook online. We blijven ons platform aanpassen om beter en specifieker te matchen. We laten ons daarin inspireren door oplossingen die verder gaan dan onze landgrenzen.

Verwijzers en patiënten kunnen nu in diverse regio's een betere match vinden voor geestelijke gezondheidzorg door in ons platform vragen te beantwoorden die voor de zorgaanbieder relevant zijn. Het beantwoorden van die vragen zorgt voor een beter passend zorgaanbod.



2. Alle relevante aanbieders en professionals actief en verbonden
Om patiënten en verwijzers de keuze in de beste zorg bieden, is het van belang dat ook alle vervolgzorg op het platform wordt aangeboden én gebruikers op de hoogte zijn van alle mogelijkheden van het platform om digitaal te verwijzen en aan te vragen.

Nog meer zorgprofessionals gebruiken nu het platform met al haar verschillende onderdelen voor hun patiënten. Zo helpt de Transfer-oplossing – met de onderdelen capaciteitsinzage en eOverdracht - ziekenhuizen completer en sneller te verwijzen naar VVT-instellingen. Ook gebruiken steeds meer zorgverleners het Meekijkconsult voor aanvullend advies van een medisch specialist om gezondheidsklachten van een patiënt te beoordelen.

Altijd de patiënt centraal
Patiënten zijn meer tevreden over hun zorgtraject wanneer zij goed geïnformeerd zijn, want dan hebben ze meer grip en overzicht. Bovendien herstellen patiënten sneller als ze worden betrokken in hun zorgtraject. De twee strategische pijlers hebben een belangrijke gemene deler, namelijk de patiënt. Bij alles wat wij doen voor onze gebruikers, hebben we altijd de patiënt voor ogen. We kijken hoe we innovatie kunnen inzetten om de patiënt meer stem te geven en de informatievoorziening over het zorgproces voor de patiënt eenvoudiger te maken.

Meer stem geven: een goed voorbeeld in 2022 is de overname van Caresharing met haar netwerkzorg-oplossing C-Boards. Het medisch dossier is niet alleen centraal beschikbaar voor álle betrokken zorgprofessionals, maar ook voor inzage en deelname van de patiënt en eventueel de mantelzorger. Hiermee krijgen patiënten een beter overzicht en kunnen ze eenvoudig meepraten.

Eenvoudigere informatievoorziening: door de integratie met de verschillende partners in de ZorgDomein patiëntomgeving wordt het zorgproces voor patiënten verder verbeterd. Het gaat dan om integraties met bijvoorbeeld Serviceware voor het online afspraken maken bij de prikpost en met PATIENT+ voor keuzehulp. Naast zorgverzekeraar VGZ deelt nu ook a.s.r. via ZorgDomein contractinformatie, zodat de patiënt een bewustere keuze kan maken.

ZORG VERBINDERS

ZORG VERBINDERS

Door alle tekorten in de zorg loopt de werkdruk op en is er helaas steeds minder aandacht voor de patiënt en voor elkaar. Dat is niet de zorg die wij graag zien in Nederland. Samen met zorgprofessionals onderzochten we hoe met slimme en technologische oplossingen meer tijd en ruimte kan worden gemaakt voor mensenwerk in de zorg.

ZorgVerbinders is een serie korte films over persoonlijke ontmoetingen tussen twee zorgprofessionals. Zij vertellen elkaar over hun eigen ervaringen in een gezamenlijke missie: patiënten de best mogelijke zorg geven. In drie afleveringen over deze ontmoetingen krijgen we een interessant kijkje achter de schermen van de Nederlandse zorg, wat resulteert in verhelderende inzichten in het werk van zorgprofessionals. Wat drijft hen? Wat hebben ze van elkaar nodig om hun patiënten de best mogelijke zorg te kunnen geven?

De best mogelijke zorg
Huisarts Marlous Koningsveld-Kortekaas en dermatoloog Folkert Blok bespreken hun onderlinge samenwerking, het psychosociale aspect van hun vak en welke relevante informatie van belang is bij verwijzen en terugrapporteren.

Bekijk aflevering 1

Vervolgzorg op maat
Huisarts Robbert Keppel ontmoet GZ-Psycholoog Erik Keegstra in zijn praktijk. Ze praten over verwijzen binnen de eerste lijn, het beter verbinden van zorgvraag en -aanbod en de druk op de GGZ.

Bekijk aflevering 2

Transmuraal samenwerken
Transferverpleegkundige Jantine Post krijgt wijkverpleegkundige Lisette Beelen op bezoek in het ziekenhuis. Ze bespreken de doorstroom van patiënten, capaciteitsproblematiek en het bevorderen van de zelfredzaamheid van de patiënt.

Bekijk aflevering 3

ZorgDomein voor maatschappelijke, sociale en duurzame impact

Vanaf begin 2021 is ZorgDomein in het bezit van het B-Corp duurzaamheidscertificaat. B-Corp's zijn bedrijven die gecertificeerd zijn door de non-profitorganisatie B Lab en vormen een snelgroeiend internationaal netwerk. Net als ZorgDomein hebben deze B-Corp's één gemeenschappelijk doel: een succesvolle bedrijfsvoering en het maken van maatschappelijke, sociale en duurzame impact.

Bij ZorgDomein geloven we in een wereld waarin zorg voor iedereen toegankelijk is. Als B-Corp gecertificeerde organisatie zetten we ons dagelijks in om de zorg continu te verbeteren. We streven ernaar om steeds meer mensen in staat te stellen de best mogelijke zorg te vinden, te regelen en aan te bieden. Dit kunnen we realiseren dankzij onze toegewijde en gepassioneerde medewerkers bij ZorgDomein. We koesteren onze medewerkers en hechten veel waarde aan een gezonde werkomgeving.

Bij ZorgDomein mogen medewerkers volledig zichzelf zijn. We erkennen en respecteren ieders unieke manier van werken en streven naar een goede balans tussen werk en privé. Bovendien organiseren we diverse activiteiten om de mentale en fysieke gezondheid van onze medewerkers te bevorderen. We streven ernaar een omgeving te creëren waarin onze medewerkers gedijen en optimaal kunnen bijdragen aan onze missie van het verbeteren van de zorg.

Certified B Corporation

Commissarissen

Onze raad van **commissarissen**

De raad van commissarissen bestaat uit:

- **Pauline Meurs, voorzitter** - ervaren bestuurder in de zorg en oud-hoogleraar Bestuur van de Gezondheidszorg van Erasmus School of Health Policy & Management van de Erasmus Universiteit Rotterdam
- **Walter Balestra** - oprichter en oud-directeur van ZorgDomein. Zijn visie op zorg is voor ZorgDomein van grote waarde
- **Edmond Hilhorst** - oprichter Independer en voorvechter van consumenten
- **Michel van Schaik** - directeur gezondheidszorg bij de Rabobank. Gelooft in ondernemerschap en innovatiekracht voor de zorg

Woord van Pauline Meurs

Ook in 2022 hebben we onze formele rol vervuld als werkgever, controleur en sparringpartner. Als RvC kijken we daarbij vooral van buiten naar binnen: wat speelt zich af in de zorgwereld en hoe kunnen we daar als ZorgDomein zo goed mogelijk op inspelen?

Snel de juiste plek voor vervolgzorg

Een van de belangrijke thema's in 2022 was het verder ontwikkelen van de Transferpropositie. Een goede kwaliteit van ZorgDomein, maar vooral ook een oplossing die aansluit bij de wens vanuit de zorg om makkelijker te kunnen bewegen in het zorgnetwerk. Patiënten zijn sneller geholpen van de ene naar de andere zorginstelling of weer naar huis. Een hele belangrijke ontwikkeling die met succes verder is ingevoerd.

Wensen van de gebruikers

ZorgDomein is naar mijn mening heel ontvankelijk voor de wensen van huisartsen, specialisten, fysiotherapeuten en doktersassistenten, die onder meer gedeeld worden in de verschillende gebruikersfora die ZorgDomein jaarlijks organiseert. Op basis van de ervaringen vanuit de praktijk kan ZorgDomein de kwaliteit van de dienstverlening gericht verbeteren. Dit zijn geen revolutionaire veranderingen, maar als commissarissen vinden wij het essentieel dat de gebruikers zien dat we hun vragen beantwoorden. Door de verschillende aanbieders en gebruikers in 2022 bij elkaar te brengen, begrijpen zij nu ook beter hoe lastig het is voor ZorgDomein aan ieders wens te voldoen.

Caresharing

Uiteraard hebben we ook over het samengaan van ZorgDomein met Caresharing gesproken. Die combinatie biedt ZorgDomein de mogelijkheid om via het zorgnetwerk samen met andere zorgprofessionals en de patiënt of mantelzorger de juiste zorg te leveren. Het voegt iets toe wat ZorgDomein zelf niet heeft. Dat is een beetje 1 en 1 is 3, maar het is ook spannend; het is toch een overname die je doet. Je hebt verwachtingen, maar je weet natuurlijk niet van tevoren wat het gaat opleveren. Die inschatting maken is ook een belangrijk thema geweest bij de raad van commissarissen.

Werken aan onszelf

Als commissarissen kun je elkaar soms even niet meer verstaan. De een zit meer op de producten, de ander wat meer op de dienstverlening, een derde op het veld en een vierde op het publieke belang. Om onszelf de spiegel voor te houden en onze denkbeelden met elkaar uit te wisselen, hebben we in 2022 een zelfevaluatie gedaan onder externe begeleiding. Dit is heel goed geweest om elkaar beter te begrijpen. Mij helpt het bovendien in mijn rol als voorzitter om alle zelfstandige en welbespraakte leden in de raad een plaats te geven en gezamenlijk weer een stapje verder te komen.

Pauline Meurs
voorzitter RvC, ervaren bestuurder in de zorg en tot juli 2022 hoogleraar Bestuur van de Gezondheidszorg van Erasmus School of Health Policy & Management van de Erasmus Universiteit Rotterdam

Advies

Onze raad van **advies**

De raad van advies bestaat uit:

- **Gita Gallé** - bestuurder en toezichthouder in de zorg
- **Martin Bontje** - voormalig voorzitter InEen
- **Albert van Esterik** - bestuursvoorzitter GGz Centraal
- **Egge van der Poel** - auteur en expert data science & human intelligence
- **Jeroen van den Oever** - voorzitter directie Fundis, econoom

Woord van Gita Gallé

De zorg is enorm in ontwikkeling. Het wordt echt spannend hoe we de exploderende zorgvraag a) kunnen verminderen door meer preventie en het voorkomen van zorgvraag én b) hanteerbaar kunnen maken door bijvoorbeeld digitalisering van zorg en zorg thuis. Als voorzitter van de RvA vind ik het interessant hieraan bij te dragen en te leren op het terrein waar ontwikkelingen van belang zijn; IT en digitalisering.

Integraal Zorgakkoord
Ik werk nu 20 jaar in de zorg en 20 jaar geleden zagen we die enorme hoos van ouderen die in 2040 op een of andere manier zorg nodig hebben al aankomen. 2040 is vandaag alweer een stuk dichterbij. Er ligt nu ook een Integraal Zorgakkoord (IZA) met vraagstukken die die exploderende zorgvraag moeten beantwoorden. Het is echt van belang dat de partijen die daar een handtekening onder hebben gezet, de afspraken ook daadwerkelijk uitvoeren.

Regionale samenwerking
Regionale samenwerking is een heel belangrijk thema in het IZA; het maken van regioplannen om ook per regio samen met alle partijen een antwoord te vinden op die zorgvraag. In de ondersteuning van de regionale samenwerking heeft ZorgDomein naar mijn mening ook het nodige te bieden. ZorgDomein kan de nodige actoren en organisaties ondersteunen door - ook op dat regionale niveau - de professionals die daarop acteren te ondersteunen via de route die de patiënt loopt.

Vraagstellingen van de RvA
Als RvA adviseren wij over de mogelijkheden die ZorgDomein heeft om de vraagstukken uit het IZA te kunnen versnellen. Daarnaast hebben wij nog meer vraagstellingen, zoals: hoe kunnen de platformen nog efficiënter worden? En: hoe kan je met de informatie en data van ZorgDomein nog meer doen om zorg te versnellen en effectiever te maken?

Data nog meer gebruiken
Ik had zelf recent een ervaring met een kleine ingreep in een ziekenhuis. Digitaal werd ik via mijn huisarts verwezen en na inloggen in ZorgDomein waren al mijn afspraken geregeld en gegevens beschikbaar voor het spreekuur in het ziekenhuis. Geweldig. Dit was een enkelvoudig zorgpad, maar ZorgDomein kan natuurlijk ook meervoudig zo'n hele cliëntenreis ondersteunen. Ik denk dat er met het benutten van data en informatie en het hergebruiken van data die we al hebben, nog veel meer te doen is om de opgave uit het IZA te ondersteunen.

Gita Gallé
voorzitter RvA, bestuurder en toezichthouder in de zorg

Woord van Jeroen van den Oever

ZorgDomein heeft een belangrijke en waardevolle functie in het zorgsysteem. Het is een grote speler in de wereld van de huisarts en alle andere zorgsectoren. En dat geeft spanningen. Als RvA is het belangrijk dat spanningsveld goed in de gaten te houden en met de verschillende stakeholders in gesprek te blijven. Wat ZorgDomein levert, moet voor iedereen op een acceptabele manier zijn functie kunnen hebben.

Belangrijke basisvoorziening
Heel toevallig werkte ik bij het ontstaan van ZorgDomein in de buurt en zag ik wat een worsteling het was om iets dat zo voor de hand liggend is als een verwijssysteem - voor de huisarts naar het ziekenhuis destijds - ingevoerd te krijgen. Er waren momenten dat de toenmalige eigenaren het bijltje er bijna bij neer wilden gooien. Gelukkig is het allemaal goed gegaan en gebruiken inmiddels bijna alle huisartsen, alle ziekenhuizen en grote delen van de andere zorgsectoren in Nederland het platform, waardoor je volgens mij een hele belangrijke voorziening hebt.

Spanning bij bestuurders ziekenhuizen en verzekeraars
Ik zie aan alle kanten dat huisartsen vol tevredenheid met ZorgDomein werken. De spanning zit bij de bestuurders van ziekenhuizen en verzekeraars die kritiek hebben op de te grote rol van het platform in het zorgveld. Dat is zonde, want we willen juist heel graag de dialoog aangaan. Uiteindelijk willen we allemaal één grote snelweg hebben en niet meerdere wegen naast elkaar die niet met elkaar communiceren. Hoe gaan we dit in toekomst aanpakken? Willen we dit aan de vrije krachten overlaten? Moeten we misschien naar andere modellen toe? Dit zijn allemaal interessante vraagstukken waar de RvA, waar ik deel van uitmaak, zich over buigt.

Digitalisering
Belangrijk hierbij is te zorgen dat we een goede relatie hebben met de verschillende stakeholders zoals verzekeraars, ziekenhuizen en huisartsen. Als ZorgDomein willen we een route vinden die leidt tot verdere digitalisering en daar hebben we de gebruikers van het platform bij nodig. Er moet nog te veel gebeuren in de gezondheidszorg; de capaciteitsproblematiek in de zorg wordt snel groter en dan wil je geen ruzie maken over dit soort zaken. Wij blijven zorgen dat stakeholders betrokken worden en blijven. Dat is onze uitdaging de komende tijd.

Jeroen van den Oever
lid RvA, voorzitter directie Fundis, econoom

Financieel resultaat

Financieel resultaat

Het zorgveld staat voor grote uitdagingen. Een nieuwe, slimmere aanpak is nodig om zorg voor iedereen toegankelijk en betaalbaar te houden. ZorgDomein werkt hier al 23 jaar aan door de inzet van succesvolle digitale oplossingen en levert daarmee een significante bijdrage aan het verbeteren en efficiënter maken van de zorg. Meer dan 20,5 miljoen verwijzingen, diagnostiekaanvragen, transfers, teleconsulten en rapportages vinden via ZorgDomein plaats. Het naadloos matchen van zorg en de daaropvolgende digitale informatie-uitwisseling creëert tijdsbesparing en kwaliteitsverbetering.

Meer zorgaanbieders en breder gebruik
ZorgDomein helpt steeds meer zorgverleners met het vinden, kiezen en regelen van de best mogelijke zorg voor hun patiënt. De groei in zorgaanbieders van 5.100 naar 6.200 zorginstellingen en paramedische praktijken (+22%), maar ook het breder gebruik van de oplossingen op het platform door bestaande klanten, zorgen ervoor dat de omzet van ZorgDomein in 2022 met 11,5% is toegenomen tot 27,3 miljoen euro. In 2022 stegen ook de kosten naar 19,9 miljoen euro. Wat overblijft, is de nodige financiële ruimte om onze financiële verplichtingen te voldoen, bedrijfsrisico's op te kunnen vangen en toekomstige investeringen aan te gaan, zoals hieronder wordt beschreven.

Maatschappelijke verantwoordelijkheid
De economische omstandigheden in 2022 hebben ook invloed gehad op de bedrijfsvoering van ZorgDomein. We werden geconfronteerd met inflatie, stijgende hardware- en licentiekosten, en hoge energieprijzen. Daarnaast zorgde krapte op de arbeidsmarkt en stijgende loonkosten voor extra kosten. Naast het groeiend aantal medewerkers investeren we in expertise van medewerkers, goed werkgeverschap en duurzaamheid. Gezien onze maatschappelijke verantwoordelijkheid in de sector droeg ZorgDomein deze stijgende kosten in 2022 geheel zelf.

Innoveren voor alle spelers in de zorg
Kosten blijven ook stijgen omdat ZorgDomein constant bezig is haar huidige oplossingen te optimaliseren en de ambitie heeft om nieuwe oplossingen voor het zorgveld te ontwikkelen. Dit doen we voor zorginstellingen, zorgprofessionals, leveranciers, publieke partners, zorgverzekeraars of patiënten; alle spelers in de zorg kunnen wij meerwaarde bieden. Ook bij andere ondernemers zien we interessante oplossingen voor de zorg. In het geval van Caresharing bleek dit in combinatie met ZorgDomein zelfs zo waardevol dat we een acquisitie hebben gedaan. Deze investering deden we uit eigen kracht.

Cijfers
Op geconsolideerd niveau (ZD Group BV) heeft ZorgDomein verlies geleden, net als in 2021. Het geconsolideerde resultaat bevat onder andere financiële kosten en extra afschrijvingen op immateriële vaste activa, zoals op aangeschafte software en goodwill.

Jaar	2022	2021	2020	2019	2018
Omzet	€ 27,3 mln.	€ 24,5 mln.	€ 21,7 mln.	€ 17,8 mln.	€ 15,3 mln.
kosten*	€ 19,9 mln.	€ 17,9 mln.	€ 16,2 mln.	€ 14,2 mln.	€ 12,8 mln.
Winst*	€ 7,4 mln.	€ 6,6 mln.	€ 5,5 mln.	€ 3,5 mln.	€ 2,4 mln.
Omzet, geconsolideerd**	€ 27,8 mln.	€ 24,5 mln.	€ 21,7 mln.	€ 17,8 mln.	€ 15,3 mln.
Kosten, geconsolideerd**	€ 30,6 mln.	€ 27,5 mln.	€ 20,5 mln.	€ 18,4 mln.	€ 16,9 mln.
Winst, geconsolideerd**	€ -2,8 mln.	€ -3,0 mln.	€ 1,2 mln.	€ -0,7 mln.	€ -1,7 mln.
Winst %, geconsolideerd**	-10%	-12%	6%	-4%	-11%

*ZorgDomein Nederland BV exclusief holding en Caresharing

**ZD Group BV geconsolideerd inclusief holding en Caresharing

Onze financiële jaarrekeningen worden gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel. Deze zijn op te vragen op KVK nr. 34142150 (ZorgDomein Nederland BV) en KVK nr. 81150202 (ZD Group BV).

Woord van Frederique Steels

In de missie van ZorgDomein is opgenomen dat we zowel zorgprofessional als patiënt zoveel mogelijk ondersteunen. De ontwikkeling van de zorg naar meer netwerkzorg waarin zorgprofessional en patiënt worden samengebracht is een logische ontwikkeling voor ZorgDomein om te omarmen. Het samengaan van Caresharing en ZorgDomein in september 2022 stelt ons in staat om de inzet van netwerkzorg te versnellen via de gezondheidsomgeving van Caresharing, cBoards. Dit is een platform voor zorgverleners én patiënten, dat de mogelijkheid geeft multidisciplinair samen te werken en de patiënt actieve participatie biedt in het eigen zorgtraject.

Waarom Caresharing?

Enkele jaren geleden zagen wij netwerkzorg al als ontwikkeling waar wij als ZorgDomein onderdeel van wilden zijn. Toen was de keuze: zelf een platform of dienst ontwikkelen of samengaan met een bestaande oplossing. Na een uitgebreide analyse van de verschillende marktspelers en de optie om het zelf te doen, was de conclusie duidelijk. Wat de meeste waarde ging leveren voor patiënten, zorgverleners en onszelf was het samengaan met Caresharing.

Het proces

Met een groep collega's van Sales, Tech, Product, HR en Finance gingen we met het proces aan de slag. De groep bleef bewust klein, omdat het bedrijf zo weinig mogelijk afleiding mag ervaren. Ook is de vertrouwelijkheid cruciaal. De zaken rondom het financiële model, de juridische documentatie en de communicatie naar de stakeholders, lagen allemaal bij team Finance en verliepen soepel.
De onderhandeling over de overnameprijs nam de meeste tijd in beslag, wat gebruikelijk is. Gelukkig bestaan er genoeg creatieve structuren om ervoor te zorgen dat verkoper en koper elkaar vinden. Uiteindelijk mochten wij na ongeveer één jaar onze handtekening zetten op de overeenkomst.

De integratie

En eigenlijk begint het dan pas. De integratie is misschien nog wel moeilijker dan het voortraject. Op basis van afspraken ga je alles in het echt uitwerken en meemaken. Een belangrijk onderdeel is dat je transparant bent over je plannen, niet alleen richting de Caresharing-teams, maar ook de ZorgDomein-teams. Want anders vragen mensen zich af: waarom doen we dit eigenlijk? Wat betekent dat voor mijn werk? Daarvoor hebben we een integratieplan uitgewerkt en geschreven. Dat lag klaar voor de dag van de closing, want je wilt op dag twee gelijk beginnen.

Meer participatie voor de patiënt

De kracht zit op termijn in de combinatie van de ZorgDomein-omgeving en de Caresharing-omgeving. Daar help je een zorgverlener niet alleen met het verwijzingsproces, maar maak je ook contextafhankelijke informatie rondom patiënt op één plek zichtbaar, waar alle relevante zorgverleners én de patiënt toegang tot hebben. En dat is waar de zorg ook naartoe wil; dat patiënten meer participatie krijgen tijdens hun zorgtraject. We zijn blij met de samenwerking met Caresharing; het zijn hele leuke en gepassioneerde mensen om mee samen te werken. We kijken uit naar de lange termijn waar we samen zorgverleners en patiënten verder gaan ontzorgen en ondersteunen.

Frederique Steels
financieel directeur ZorgDomein

Gebruikers

Samen met onze **gebruikers**

Samen met onze gebruikers
Bij ZorgDomein trekken we het liefst samen op met onze gebruikers: de patiënten en de zorgprofessionals in eerstelijns praktijken, ziekenhuizen, zelfstandige behandelklinieken en vele andere zorginstellingen. We kunnen onze gebruikers onderverdelen in verwijzende zorgprofessionals en aanbiedende zorgprofessionals.

Verwijzers
De huisartsen, assistenten en POH's vormen de grootste groep verwijzers die al geruime tijd gebruikmaken van het platform. Daarnaast zijn er ook nieuwere groepen verwijzers, zoals specialisten ouderengeneeskunde, verloskundigen en medisch specialisten. Het doel van ZorgDomein is al deze professionals op het platform steeds beter te ondersteunen, zodat zij de beste zorgmatch voor de patiënt kunnen vinden. Daarnaast streven we ernaar meer zorgprofessionals aan te sluiten bij ZorgDomein, waardoor het netwerk completer wordt en de afstemming nog beter kan plaatsvinden. In het bijzonder is samenwerking in de regio steeds belangrijker voor zorgprofessionals en dus ook verwijzers, wat we ook vaak terughoren in de regionale overleggen waaraan we deelnemen. ZorgDomein biedt al een solide basis voor goede samenwerking. Door het samengaan van ZorgDomein en Caresharing is daar de oplossing voor multidisciplinair samenwerken bijgekomen.

Zorgaanbieders
Een breed scala aan zorgaanbieders in Nederland gebruikt het ZorgDomein-platform, waaronder ziekenhuizen, zelfstandige behandelklinieken, laboratoria, GGZ- en VVT-instellingen, gemeenten, paramedici en vrijgevestigde professionals. Als het grootste digitale en onafhankelijke zorgplatform van Nederland biedt ZorgDomein deze professionals de mogelijkheid om de juiste informatie op het juiste moment en op de juiste plaats te ontvangen. Hiermee dragen we bij aan een betere doorstroming van patiëntenverkeer en streven we ernaar zorgtrajecten zo soepel mogelijk te laten verlopen.

Klanttevredenheid

Bij ZorgDomein hechten we veel waarde aan de tevredenheid van onze klanten, of het nu gaat om individuele verwijzers, kleine paramedische praktijken of grote zorginstellingen. We vinden het belangrijk naar de meningen, ervaringen en wensen van onze gebruikers te luisteren. In 2022 heeft dit geleid tot NPS-scores waar we heel blij mee zijn. Zowel verwijzers als zorgaanbieders zijn net zo tevreden als het voorgaande jaar en maken vaker gebruik van ons platform.

- NPS huisartsenpraktijk: 29. De NPS is uitgevraagd bij artsen in opleiding tot (medisch) specialist (AIOS), assistenten, huisartsen (HIDHA), huisartsen (praktijkhouders), huisartsen (waarnemend) en POH's. De NPS onder verwijzers is stabiel ten opzichte van vorig jaar (2021: NPS=30)
- NPS zorginstellingen en paramedici: 10. De NPS onder zorgaanbieders is stabiel ten opzichte van vorig jaar (2021: NPS=11)
- In het contact met de ZorgDomein supportspecialisten ervaren gebruikers een hoge tevredenheid, van gemiddeld 90,5%. Dat geldt ook voor de implementatietrajecten, daar krijgt ZorgDomein gemiddeld een tevredenheid van 99%

Kennisdeling

ZorgDomein ondersteunt haar gebruikers op diverse manieren om optimaal gebruik te kunnen maken van het zorgplatform.

- Meerdere beheerworkshops, webinars en kennisartikelen
- ZorgDomein event - een combinatie van inspireren en kennisdeling
- Deelname aan diverse beurzen zoals Zorg & ICT
- 52.000 vragen van gebruikers en patiënten via e-mail en telefoon beantwoord door onze supportspecialisten
- 535 implementatietrajecten bij nieuwe en implementatie van modules bij bestaande gebruikers

Hand in hand met onze gebruikers

ZorgDomein heeft gebruikersfora om op regelmatige basis te raadplegen en te informeren over belangrijke onderwerpen, ontwikkelingen of wijzigingen.

- Het Landelijk Gebruikers Forum (LGF). Al meer dan 10 jaar is deze groep huisartsen het gremium voor het toetsen en meedenken over ontwikkelingen van het platform en de thema's die spelen bij huisartsen. Twee tot drie keer per jaar komen het LGF en ZorgDomein bij elkaar
- Het Ziekenhuis Gebruikers Forum (ZGF). Sinds 2019 gaan ZorgDomein-gebruikers uit de tweede lijn minimaal twee keer per jaar in gesprek met ZorgDomein over verbeteringen en innovaties voor het platform

Huisartsen uit alle regio's vertegenwoordigd in het ZorgDomein LGF

Janske Poos is praktijkhoudend huisarts-aan-huis in het Friese Drogeham. In dit kleine dorp runt zij samen met echtgenoot Sjoerd Prins de Huisartsenpraktijk Drogeham. Sinds najaar 2022 is Janske lid van het LGF van ZorgDomein. Het LGF bestaat uit een groep huisartsen die gebruik maakt van ZorgDomein. Twee tot drie keer per jaar komen het LGF en ZorgDomein bij elkaar om ontwikkelingen te bespreken en bij te praten over wat er speelt in de regio's. In dit artikel vertelt Janske waarom zij onderdeel van het LGF wilde worden.

"Ik ben geboren en getogen in Nijmegen. Mijn basisopleiding heb ik in Groningen gedaan en daar heb ik een Fries aan de haak geslagen. Samen deden we in Nijmegen de huisartsopleiding om uiteindelijk eind 2008 in Friesland neer te strijken met een eigen praktijk. Na 14 jaar praktijkhouderschap, en nu de kinderen wat groter zijn, vond ik het tijd voor wat meer nevenactiviteiten. Sinds deze maand mag ik voor Dokterszorg, de overkoepelende huisartsenorganisatie van Friesland, als projectleider 'continuïteit huisartsenzorg Friesland' gaan nadenken over de opvolgingsproblematiek in onze provincie. Daar zitten natuurlijk vele aspecten aan. Digitalisering is een van de mogelijke oplossingen. Ik wil graag goed op de hoogte zijn van alle ontwikkelingen en daarin dus ook meedenken. Vanuit het noorden is het vaak wat stil op het landelijke toneel en daar wil ik verandering in brengen. Mooi dat ik bij ZorgDomein de regio Friesland kan vertegenwoordigen."

Kansen voor verbetering

"Het is mooi dat ZorgDomein zo'n grote speler in het land is geworden voor doorverwijzingen. Toch in één aspect wat uniformiteit in de manier van doorverwijzen. Dat is een kracht die benut kan worden. Als huisarts gebruik je het dagelijks, dus het is een belangrijk aspect in de praktijkvoering. Er zitten algoritmes in die meedenken over welke informatie gepresenteerd moet worden. Dat dit automatisch gebeurt is mooi, maar het zou fijn zijn als je als gebruiker je menu's zelf wat meer kunt samenstellen. Zelf verwijs ik in 80% van de gevallen naar één ziekenhuis. Toch staat die lang niet altijd bovenaan, waardoor ik vaker mis klik en dus naar een ander ziekenhuis verwijs dan ik voor ogen had. Ook voorkeuren voor labaanvragen of zelf samengestelde pakketjes van labaanvragen zouden handig kunnen zijn. Een andere kans die ik zie, is het uitbreiden van het sturen van bestanden. Of het nu gaat om aanvullende informatie bij een verwijzing of in de dossieroverdracht tussen huisartsen en zorginstellingen."

Verbeteren door inzet van technologie

"Ons vak wordt meer en meer netwerkgeneeskunde. Het is toch te gek dat een patiënt niet eerder in een ziekenhuis terecht kan, omdat het een week duurt voordat een MRI uit een ander ziekenhuis is doorgekomen. Of dat een patiënt mij vraagt om de bloeddrukwaarden voor de specialist 'even' door te geven. Ik krijg niet uitgelegd dat dat niet zo werkt. Meedenkconsulten zijn echt super. Prisma overigens ook. Het is alleen jammer dat het nieuwe casuïstiek moet zijn en dat je niet even beveiligd iets kunt overleggen met een specialist over een gezamenlijk bekende patiënt. Het faciliteren van netwerkgeneeskunde zou voor de toekomst erg helpend zijn."

Meer over het LGF

Klanten en gebruikers van ZorgDomein hebben veel vragen en wensen die een landelijke impact hebben. Denk aan bijvoorbeeld verzoeken om aanpassing van het zorgvraagmenu en aanpassingen in de verwijsbrief en aanvraagformulieren. Deze vragen en wensen gebruikt ZorgDomein als input om het platform nog beter te maken. Maar voordat we aan de slag gaan met ontwikkelen, toetsen we dit bij het LGF. Zo weten we zeker dat wat we maken, ook daadwerkelijk aansluit bij de wensen van onze gebruikers.

Naast Janske zijn er nog vijf nieuwe LGF-leden in 2022 begonnen. Annet Dam, ook uit de Friesland, Yoeri Zuidwijk en Sietse Dam uit Drenthe, Mohamed Abdirahman uit Den Haag en Thomas Mancini uit Nijmegen.

Webinars voor huidige en nieuwe gebruikers: hoe haal je alles uit ZorgDomein?

ZorgDomein biedt een breed scala aan oplossingen die zorgprofessionals helpen hun werk zo goed en efficiënt mogelijk te kunnen doen. Het aantal gebruikers van het platform blijft dan ook stijgen. Voor nieuwe gebruikers én gebruikers die nog niet alle oplossingen toepassen, organiseerden we in 2022 diverse webinars.

Haal meer uit ZorgDomein | Huisartsen
Tijdens het webinar 'Haal meer uit ZorgDomein' lieten we huisartsen met handige tips & tricks zien hoe zij optimaal gebruik kunnen maken van ZorgDomein. Ook lieten we functionaliteiten zien die huisartsen misschien nog niet kenden, zoals verwijzen naar paramedische zorg, het meekijkconsult, een CBR-keuring en uitvoeringsverzoeken.

Haal meer uit ZorgDomein | POH's en assistenten
POH's en assistenten zijn voor de huisarts onmisbaar in de praktijk en ook zij maken gebruik van ZorgDomein. Voor het eerst organiseerden we voor deze groep een aantal webinars, specifiek gericht op hun rol in de praktijk en hun mogelijkheden in ZorgDomein. Dat deze groep dit webinar nuttig vond, bleek wel uit de vele deelnemers.

Hoe werkt ZorgDomein voor jouw praktijk? | Paramedici
Voor paramedici zoals fysiotherapeuten, diëtisten, GGZ vrijgevestigden en optometristen verzorgden we een webinar waarin we uitlegden hoe ZorgDomein hun praktijk kan helpen. Voorbeelden zijn een betere zichtbaarheid bij verwijzers in de omgeving, vermindering van administratieve lasten en hoe je de patiënt beter kan informeren. Tijdens het webinar lieten we het platform en alle mogelijkheden zien in een live demo.

Word wegwijs in ZorgDomein | Beginnende beheerders
In deze workshop kregen beginnende beheerders van zorginstellingen die ZorgDomein gebruiken uitleg over onder andere het aanmaken en onderhouden van zorgproducten, hoe ze zorgaanbod van andere zorginstellingen kunnen inzien vanuit het perspectief van een verwijzer, en het genereren van managementinformatie van de binnengekomen ZorgDomein-verwijzingen.

Ruim 100 ZorgVerbinders maken het ZorgDomein-event tot een succes

Ontmoeting, verbinding, inspiratie en kennisuitwisseling; dat waren half november 2022 de centrale thema's op het geslaagde ZorgDomein-event. Zo'n 120 zorgprofessionals uit alle regio's kwamen naar Buitenplaats Kameryck voor persoonlijk contact, verhelderende workshops, een plenaire sessie met interviews, een zorgvlogger én een live-editie van ZorgVerbinders.

Paul Simoons en Peter Brinkerink, respectievelijk commercieel en technisch directeur van ZorgDomein, openden het event. Ze vertelden over hoogtepunten van het afgelopen jaar, zoals het feit dat steeds meer zorginstellingen gebruikmaken van de Transfer-oplossing. Ook de overname van Caresharing met haar oplossing voor netwerkzorg was een belangrijke gebeurtenis in 2022.

Gastspreker was Tommie Niessen, die bekend is van zijn ontroerende vlogs met de – vaak oudere – cliënten die hij begeleidt. Met zijn vlogs en boeken wil hij de zorg graag positief op de kaart zetten. Tommie vertelde: "Er zijn zoveel mooie verhalen over de sector te vertellen. Zorg is echt niet alleen iets voor mensen in een witte jas. Ieder mens zorgt op een bepaalde manier voor een ander, omdat we iets voor een ander willen betekenen. Zorg is iets wat ons als mensen verbindt."

In 2022 startte ZorgDomein met ZorgVerbinders, een serie video's waarin steeds twee verschillende zorgprofessionals elkaar ontmoeten en kennis over hun vak uitwisselen. Tijdens het ZorgDomein-event vond een vergelijkbare live-ontmoeting plaats. Huisarts Marlous Koningsveld-Kortekaas, salesmanager Maarten Koks van ZorgDomein, Tijs Rietjens van Caresharing en Joke van Veen, manager verwijzers van HagaZiekenhuis, discussieerden met elkaar en de zaal over verschillende thema's die spelen in de zorg. Denk aan de juiste zorg op de juiste plaats in de regio, netwerkzorg en de rol van de overheid rondom gegevensuitwisseling.

Na het plenaire deel was het tijd voor een aantal break-out sessies:

- Praktisch aan de slag met ZorgDomein
- Transmuraal samenwerken in de regio met ZorgDomein Transfer en de ontwikkeling van een coördinatiepunt
- Inspiratiesessie Netwerkzorg
- Hoe omarmt ZorgDomein Wegiz en wat betekent het voor de toekomst?

Tijdens de dag was er ook ruimte om vakgenoten binnen en buiten de regio te ontmoeten. Zo konden de ZorgDomein-coördinatoren van grotere instellingen, informatie & ICT-managers en een aantal zorggroepen waar ZorgDomein mee in contact is, écht met elkaar in gesprek gaan.

Ronde tafels leveren zinvolle inzichten op

Bij ZorgDomein vinden we het belangrijk om te weten waar de behoefte ligt van onze gebruikers als het gaat om doorontwikkeling van het zorgplatform. In 2022 organiseerde ZorgDomein, naast de bijeenkomsten van het Landelijk Gebruikers Forum en het Ziekenhuis Gebruikers Forum, een ronde tafel over transmurale samenwerking en een ronde tafel over standaardisatie van medische informatie die laboratoria uitwisselen.

Ziekenhuizen en VVT's bespreken samen met ZorgDomein transmurale samenwerking

Eind september vond in Breukelen de eerste ronde tafel over transmurale samenwerking plaats. Zo'n vijftig betrokken vertegenwoordigers van ziekenhuizen en VVT-instellingen wisselden hun ervaringen uit: hoe verloopt de onderlinge samenwerking tussen zorginstellingen in de regio's en hoe helpt ZorgDomein Transfer daarbij? Wat gaat er goed, waar liggen kansen en hoe kunnen we van elkaar leren? Het werd een aangename én leerzame bijeenkomst.

De regionale samenwerking tussen ziekenhuizen en VVT's staat volgens de meeste aanwezigen goed op poten; mensen zijn blij met de korte lijnen tussen zorginstellingen en de afspraken die met koepelorganisaties zijn gemaakt. Bij de onderlinge communicatie helpt ook de chatfunctie binnen ZorgDomein.

De meeting leverde ZorgDomein ook diverse zinvolle inzichten op. Bijvoorbeeld dat de wachtlijst-functionaliteit in Transfer door relatief weinig instellingen gebruikt wordt en dat VVT-instellingen graag hun eigen gebruikersforum binnen ZorgDomein willen hebben. Een punt waar ziekenhuizen tegenaan lopen, is het combineren van ZorgDomein Transfer met het verwijzen naar VVT-instellingen die hier niet mee werken. Dit komt bijvoorbeeld doordat ze een ander systeem gebruiken of helemaal geen systeem hebben, waardoor de communicatie weer per mail gaat. Dit wil je juist niet, want zo krijg je weer meerdere communicatielijnen door elkaar heen.

Klinisch chemici overleggen over Nederlandse Labcodeset bij ZorgDomein

Op uitnodiging van ZorgDomein kwamen twaalf vooraanstaande klinisch chemici begin oktober bij elkaar voor een ronde tafel-overleg. Doel was van gedachten te wisselen over standaardisatie van medische informatie die laboratoria uitwisselen. Is de Nederlandse Labcodeset in zijn huidige vorm daarvoor een geschikt instrument? En als ZorgDomein deze standaard gaat hanteren, waaraan moet de laboratoriumaanvraag dan voldoen?

We kunnen het ronde tafel-overleg zonder meer geslaagd noemen. De aanwezige klinisch chemici, een goede vertegenwoordiging van de Nederlandse laboratoria, waren bereid een gezamenlijke standaardisatieslag te maken op basis van de Nederlandse Labcodeset. ZorgDomein, dat landelijk voorziet in het grootste deel van de labaanvragen in de eerste lijn, dient daarbij als startpunt. De heldere en nuttige feedback uit de discussie geeft ZorgDomein bovendien handvatten om de gestandaardiseerde aanvraag verder te optimaliseren.

Partners

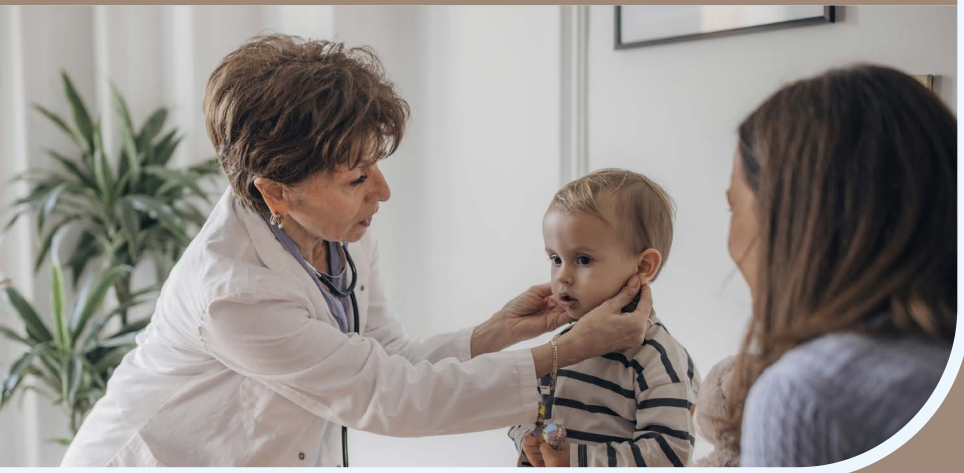
Samen met onze **partners**

ZorgDomein werkt intensief samen met andere partijen in de zorg met als gezamenlijk doel de zorgprofessionals te helpen bij het vinden, aanbieden en regelen van de best mogelijke zorg voor hun patiënt. We koppelen verschillende zorginformatiesystemen en platformen aan elkaar, zorgen dat medische richtlijnen vanuit het veld worden geïntegreerd en geven inzicht in verzekeringsinformatie. Op die manier verlagen we de administratieve last van zorgprofessionals en helpen we zorgprofessionals en patiënten bij een bewustere zorgkeuze.

Samen met partners in IT
In de samenwerking met partners in IT gaat het om koppelingen met zorginformatiesystemen en het optimaliseren van de oplossingen op het platform. Dit levert voordelen op voor de zorgprofessionals én voor de patiënt. Zo verbeteren we de kwaliteit van gegevensoverdracht en kunnen zorgprofessionals efficiënter werken. Ook verbeteren we de dienstverlening in het traject van verwijzing naar de eerste afspraak voor vervolgzorg.

Een overzicht van activiteiten en samenwerkingen in 2022:

- Nieuwe koppelingen met diverse zorginformatiesystemen
- Samenwerking van Nedap Ons en ZorgDomein aan een uitbreiding van de koppeling, waardoor decentrale wijkteams ook verwijzingen en aanvraagformulieren (plaatsingsverzoeken, uitvoeringsverzoeken, leveringsverzoeken) decentraal kunnen ontvangen
- Koppeling met keuzehulp van PATIENT+ zodat patiënten direct bij de verwijzing via ZorgDomein de juiste keuzehulp krijgen aangeboden
- Koppeling met Serviceware Benelux voor het digital inplannen van bloedafname bij labs
- Publicatie van een Technical Whitepaper over interoperabiliteit en eOverdracht in de Transfer-oplossing van ZorgDomein en hoe het platform gaat voldoen aan het programma Inzicht
- Meerdere JumpStarts waarin ZorgDomein ontwikkelaars van partners meenam in de basis van de koppelingen met het zorgplatform



Samen met partners in het zorgveld
Bij ZorgDomein streven we ernaar ons platform voor alle daartoe gerechtigde spelers in het zorgveld toegankelijk te maken. In onze samenwerking met onderstaande partners in het zorgveld staat het maatschappelijke nut voorop.

Een overzicht van activiteiten en samenwerkingen in 2022:

- Digitalisering van een specifiek deel van het CBR-keuringsproces, waardoor de arts of specialist via ZorgDomein de benodigde keuringsinformatie direct digitaal kan inzien, verwerken en naar het CBR kan terugsturen
- Per juni 2022 de mogelijkheid voor schouwende artsen via ZorgDomein het formulier Doodsoorzaakverklaring (B-formulier) van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) in te vullen
- Per september 2022 de mogelijkheid voor verwijzers digitaal Bevolkingsonderzoek baarmoederhalskanker aan te vragen via ZorgDomein. Per jaar verstuurt Bevolkingsonderzoek ongeveer 600.000 uitnodigingen voor dit onderzoek. Voorheen verliep het gehele proces van uitnodiging tot afhandeling op papier
- Samenwerking met het Nederlandse Huisartsen Genootschap om ervoor te zorgen dat de verwijstemplates voldoen aan de gestelde richtlijnen
- Aanlevering van gegevens aan het Nivel voor de jaarlijkse publicatie van de landelijk representatieve verwijscijfers. Deze cijfers kunnen huisartspraktijken inzicht geven in hun eigen verwijsgedrag ten opzichte van het landelijke beeld
- Samenwerkingen met diverse zorgverzekeraars. Zo hebben zij inzage in de wachttijden met betrekking tot zorgbemiddeling. Bovendien delen VGZ en a.s.r via ZorgDomein contractinformatie met patiënten en verwijzers
- Samenwerking met diverse zorggroepen op het gebied van declaratie en verrekening van meekijkconsulten. De zorggroep kan op basis van data die ZorgDomein met Promeetec deelt, de declaratie en verrekening richting de huisartsen en specialisten regelen

Zorgverzekeraars: inzage in wachttijden via ZorgDomein helpt patiënten én zorginstellingen

Steeds meer zorginstellingen, waaronder nu al 60% van de ziekenhuizen, geven toestemming zodat zorgverzekeraars via ZorgDomein de actuele wachttijden kunnen inzien. Een mooie stap van samenwerken aan een gezamenlijk doel. Door het geven van de toestemming stellen deze zorginstellingen zorgadviseurs van Menzis, Coöperatie VGZ, ONVZ en EUCARE in staat hun verzekerden snel en adequaat te helpen bij wachtlijstbemiddeling. In 2022 maakten ook a.s.r., Zilveren Kruis en Zorg en Zekerheid gebruik van de zogenaamde inkijkvoorziening. "Gebruikmaken van ZorgDomein is wel zo efficiënt", zegt Coöperatie VGZ-zorgadviseur Luc Toonders: "Voor ons, maar vooral voor onze verzekerden. En natuurlijk voor de instellingen zelf, die minder tijd kwijt zijn aan inkomende belletjes van de zorgadviseurs."

Elke dag stellen tientallen verzekerden hun zorgverzekeraar dezelfde vraag: kan ik ergens anders sneller terecht voor een ziekenhuisbehandeling, GGZ of thuiszorg? Wachtlijstbemiddeling is voor zorgverzekeraars niet alleen een wettelijke verplichting, maar ook een service die verzekerden zeer op prijs stellen. Sjoerd Voorkamp, manager Zorgadvies van Menzis: "Per jaar vragen ruim 8.000 verzekerden ons om wachtlijstbemiddeling. In 88% van de aanvragen konden we onze klant bemiddelen naar een zorgverlener waar hij of zij eerder terecht kon."

Veel sneller geholpen

Sinds 2020 kunnen de zorgadviseurs van Menzis, Coöperatie VGZ, ONVZ, EUCARE en nu dus ook a.s.r., Zilveren Kruis en Zorg en Zekerheid bij de wachtlijstbemiddeling gebruikmaken van ZorgDomein om de actuele wachttijden in te zien. Steeds meer zorginstellingen geven de zorgverzekeraars hiervoor toestemming. En dat is in de cijfers terug te zien. Sjoerd Voorkamp: "In 2020 leverde wachtlijstbemiddeling gemiddeld genomen een tijdwinst op van 52 dagen, maar nu is de tijdwinst maar liefst 81 dagen. Onder andere door de inkijkvoorziening van ZorgDomein kunnen wij onze klanten beter en sneller helpen als zij wachten op zorg. En daar is iedereen bij gebaat."

Actuele en identieke informatie

Net als Menzis zijn ze ook bij Coöperatie VGZ blij met de eerste resultaten. Gebruikt een zorgadviseur ZorgDomein? Dan is de afhandeltijd opvallend lager bij zowel Medisch Specialistische Zorg (MSZ) als GGZ-bemiddelingen. Vooral bij MSZ-bemiddelingen gaat de afhandeltijd flink omlaag, bijna 50%. Directeur Zorgbeleid en Innovatie bij Coöperatie VGZ Martijn Kers: "Alle verzekerden hebben recht op actuele en betrouwbare informatie over wachttijden bij zorgverleners. Het helpt als verwijzers, verzekeraars en aanbieders één bron gebruiken waarin deze wachttijden te zien zijn en de informatie daarmee voor iedereen identiek en actueel is. Met ZorgDomein hebben we dit direct in beeld."

Efficiënter voor zorgadviseur én zorginstelling

Ook de zorginstellingen profiteren ervan als ze verzekeraars via ZorgDomein inzage geven in hun actuele wachttijden. Ze hoeven veel minder per telefoon te regelen. Zorgadviseur Luc Toonders van Coöperatie VGZ: "ZorgDomein is een fijn hulpmiddel. Met een paar klikken heb je zo de wachttijden in beeld die overeenkomen met de realiteit. Staat de wachttijd van bijvoorbeeld een ziekenhuis er niet in? Dan moet je de informatie op de website van het ziekenhuis zoeken. Die informatie is niet altijd actueel. In zo'n geval betekent dat een extra telefoontje naar de juiste poli. Dat kan efficiënter. Voor de zorgadviseurs, maar vooral voor onze verzekerden. En natuurlijk voor de instellingen zelf."

Betere ervaring voor de patiënt

Inzage in actuele wachttijden betekent ook veel voor de patiënt. "Ik merk dat meer zorginstellingen toestemming geven zodat zorgverzekeraars ook de wachttijden kunnen bekijken. Hierdoor wordt mijn werk een stuk efficiënter", zegt Elise Kluijtmans, ook zorgadviseur bij Coöperatie VGZ. Volgens Elise gaat de patiëntervaring erop vooruit. Ze vertelt: "Laatst had ik een verzekerde aan de telefoon. Hij moest vrij lang wachten voordat hij bij een orthopeed in zijn ziekenhuis terecht kon. Meneer kon bovendien niet autorijden. Binnen een paar minuten bemiddelde ik hem dankzij ZorgDomein naar een zorgverlener bij hem in de buurt. De dankbaarheid die je dan voelt van zo iemand, dat maakt mijn werk zo fijn."

Medewerkers

Samen met onze **medewerkers**

Bij ZorgDomein werken bijna 150 professionals in een omgeving waar ze de ruimte krijgen om op hun eigen manier betekenisvol werk te doen. In een team van betrokken en bevlogen collega's werken zij thuis of op kantoor. Afhankelijk van wat het beste past bij de situatie en bij het team, zodat alle medewerkers werk en privéleven op elkaar kunnen afstemmen. Samen hebben ze één doel: de zorg in Nederland stap voor stap een beetje beter maken.

Doen wat je moet doen

We denken in verantwoordelijkheden, niet in taken. We kijken naar wat er gedaan moet worden, niet naar de manier waarop het gebeurt. Dit betekent een hoge mate van zelfstandigheid voor onze medewerkers. Maar ook alle vertrouwen in hen dat ze doen wat er moet gebeuren, op hun manier. Er is volop ruimte voor eigen initiatief en om kansen te pakken.

Gezonde, fitte medewerkers

We werken voor de zorgsector dus het zou vreemd zijn als we zelf niets deden aan gezonde, fitte medewerkers. Daarom besteden we veel aandacht aan gezonde voeding, sport en mentaal welzijn. Daar hebben we speciale programma's voor, zoals het ZorgDomein Bootcamp, het OpenUp-platform voor preventieve psychologische hulp en leiderschapstrainingen. En natuurlijk hebben we elke dag een gezonde, verse lunch. We vinden dit heel belangrijk, want als onze medewerkers lekker in hun vel zitten, hebben ze anderen veel te bieden.

Medewerkers

ZorgDomein kent een combinatie van medewerkers in tech, product, data, support, sales, accountmanagement, support, business development, marketing, financiën en ondersteunende diensten.

- ZorgDomein telt, exclusief externen, 148 medewerkers (waarvan 6 werkzaam in Heerenveen en 142 in Breukelen) + 8 CareSharing medewerkers in Amsterdam
- Bij ZorgDomein werken medewerkers met 16 verschillende nationaliteiten
- 48% van de medewerkers is vrouw en 52% is man. De directie kent meer mannen (67%), terwijl het volledige management bestaat uit meer vrouwen (53%). ZorgDomein kent geen beloningsverschillen tussen mannen en vrouwen

Gezond werkklimaat

- Tevredenheidsscore: 8,5 en NPS +49
- Ziekteverzuim: 1,8%
- Ergonomische werkplekken voor de medewerkers thuis (bruikleen)
- Samen werken aan een goed evenwicht tussen thuis en op kantoor werken aan verbinding tussen de verschillende medewerkers en teams
- Aandacht voor vitaliteit door aanbod van onder andere bootcampsessies en lunchwandelingen
- Persoonlijk leiderschapstraject voor alle medewerkers om het beste uit jezelf en elkaar te halen en zo samen meer impact te maken

Een enorme drive om het goede te doen voor zorgprofessionals

Zorgprofessionals hebben het allemaal erg druk. Als UX-ontwerpers bij ZorgDomein proberen wij ervoor te zorgen dat het platform eenvoudig te gebruiken is, zodat zij hun aandacht kunnen besteden aan hun patiënten en niet aan de bediening van ons platform. Als experts krijgen we veel vrijheid ons werk te doen, ik werk dan ook met veel plezier bij ZorgDomein.

Relevant aanbod
We willen ervoor zorgen dat onze diensten aansluiten op de behoeften van onze klanten en gebruikers. Gebruikers moeten een fijne ervaring op ons platform hebben en geholpen worden in het werk dat zij doen. Ook als dat werk verandert; zo blijven we relevant. Dit doen we natuurlijk samen met andere collega's. Ons team bestaat uit vijf ontwerpers én een UX-researcher, gespecialiseerd in onderzoek naar onze gebruikers, hun behoeften en hoe ze het platform gebruiken.

Ondersteunend team
In de verschillende multidisciplinaire (product)teams waarmee we ons platform doorontwikkelen, werken onze ontwerpers mee aan de onderwerpen die daar spelen. Teams willen bepaalde doelen behalen gericht op de behoeften van onze klanten en gebruikers of merken dat bepaalde functionaliteit niet wordt gebruikt of begrepen. Een UX-ontwerper helpt de product owner het probleem helder te krijgen en via verschillende ontwerpen de beste oplossing te vinden. Daarna wordt zo'n oplossing gebouwd door ontwikkelaars en live gezet op het platform voor de gebruikers.

Werken bij ZorgDomein
Ik werk nu een jaar of zeven bij ZorgDomein. Allereerst is de zorg natuurlijk een mooi onderwerp; het is maatschappelijk hartstikke relevant. Daarnaast vind ik het leuk dat mijn zus (als huisarts) en mijn vrienden (als medisch specialisten) gebruikers zijn van het platform waaraan ik werk. Ook ben ik blij met mijn collega's, met hun verschillende achtergronden en kennis. Naast slimme mensen zijn het ook fijne mensen met een enorme drive en enthousiasme om het goede te doen voor zorgprofessionals. Dat schept een band.

Allemaal dezelfde taal
Dankzij ons ontwikkelprogramma via Brout gebruiken we allemaal dezelfde woorden. Als iets niet lekker loopt, kunnen we daaraan refereren: hebben we het over gebrek aan vertrouwen of zit je in een klacht? Dat maakt sneller duidelijk wat goed of niet goed gaat, hoe je jezelf kunt ontwikkelen of samen kunt groeien. Omdat mensen belangrijk zijn voor een bedrijf als ZorgDomein is het fijn dat ze hier lekker in hun vel zitten en zich kunnen ontwikkelen, zodat ze hun werk op een fijne manier kunnen doen.

Patricia Govaert
manager User Experience/
User Interface (UX/UI)

We zijn zo’n toffe organisatie om voor te werken

Toen ik bij ZorgDomein kwam werken, was er nog geen recruitmentafdeling. In een jaar tijd hebben we een wervingproces opgezet, veel vacatures ingevuld en zijn we online veel zichtbaarder geworden. De kracht van dit succes: de medewerker centraal stellen en hen het ZorgDomein verhaal laten vertellen!

Zichtbaarder
Sinds mijn start ben ik verantwoordelijk voor recruitment en employer branding bij ZorgDomein. Er was nog geen gestroomlijnd wervingsproces, dus ik kreeg de kans dit volledig op te zetten en in te richten: van aanvraag tot de eerste werkdag van een nieuwe collega. Ook op het gebied van employer branding stond ik voor een mooie uitdaging. We waren nog weinig zichtbaar op de arbeidsmarkt en dat is zonde, want we zijn zo’n toffe organisatie om voor te werken. Ik ging in gesprek met collega’s om te achterhalen wat ZorgDomein zo’n aantrekkelijke werkgever maakt en kon al snel concluderen dat de goede sfeer de belangrijkste drijfveer is. Er wordt goed voor je gezorgd, het werk is inhoudelijk aantrekkelijk en er is een grote mate van flexibiliteit en vertrouwen. Met al deze informatie lanceerden we een nieuwe Werken-bij-pagina op de website en deden we nieuwe LinkedIn uitingen. Dit heeft onze zichtbaarheid enorm vergroot.

Vitaliteit is belangrijk
Vitaliteit vinden we heel belangrijk, zowel mentaal als fysiek. Voor een mentale boost hebben we bijvoorbeeld een samenwerking met OpenUp. Maar ook op fysiek gebied investeren we met o.a. bootcamps, hardloopclubjes en padel. Onze prachtige locatie aan de Vecht leent zich hier natuurlijk uitstekend voor. Daarnaast doen we mee aan hardloopwedstrijden zoals de Unicef Loop van Breukelen of zwemmen we mee in de Swim to fight cancer. Dit soort initiatieven komt vanuit de medewerker en ontstaat tijdens de wekelijkse vrijdagmiddagborrel.

Arbeidsmarkt
Natuurlijk merken wij ook dat er krapte is op de arbeidsmarkt, maar gelukkig zijn we als werkgever nu een stuk beter te vinden, hebben we iemand die voor de invulling van Tech-functies werft en dragen collega’s regelmatig collega’s aan. Hierdoor zijn we een stuk minder afhankelijk van werving- en selectiebureaus. In 2021 kwam 41% van de nieuwe collega’s via een bureau, vorig jaar was dat 23% en dit jaar wordt dat nog minder.

Tevreden medewerkers
Vorig jaar scoorden we een 8,4 op werknemerstevredenheid, heel hoog. ZorgDomein is een plek waar je jezelf kunt zijn; je hoeft je niet beter voor te doen, je bent goed zoals je bent. Mensen kiezen ook echt voor ZorgDomein. Ze willen iets betekenen voor de maatschappij en samen werken aan een beter zorgsysteem. Dat maakt ook een verschil in de gedrevenheid en ik denk dat dat ook gedeeltelijk de - goede - sfeer bepaalt.

Robina Schouten
teamlid HR verantwoordelijk voor recruitment en employer branding

www.zorgdomein.com | 020-4715282 | support@zorgdomein.nl