

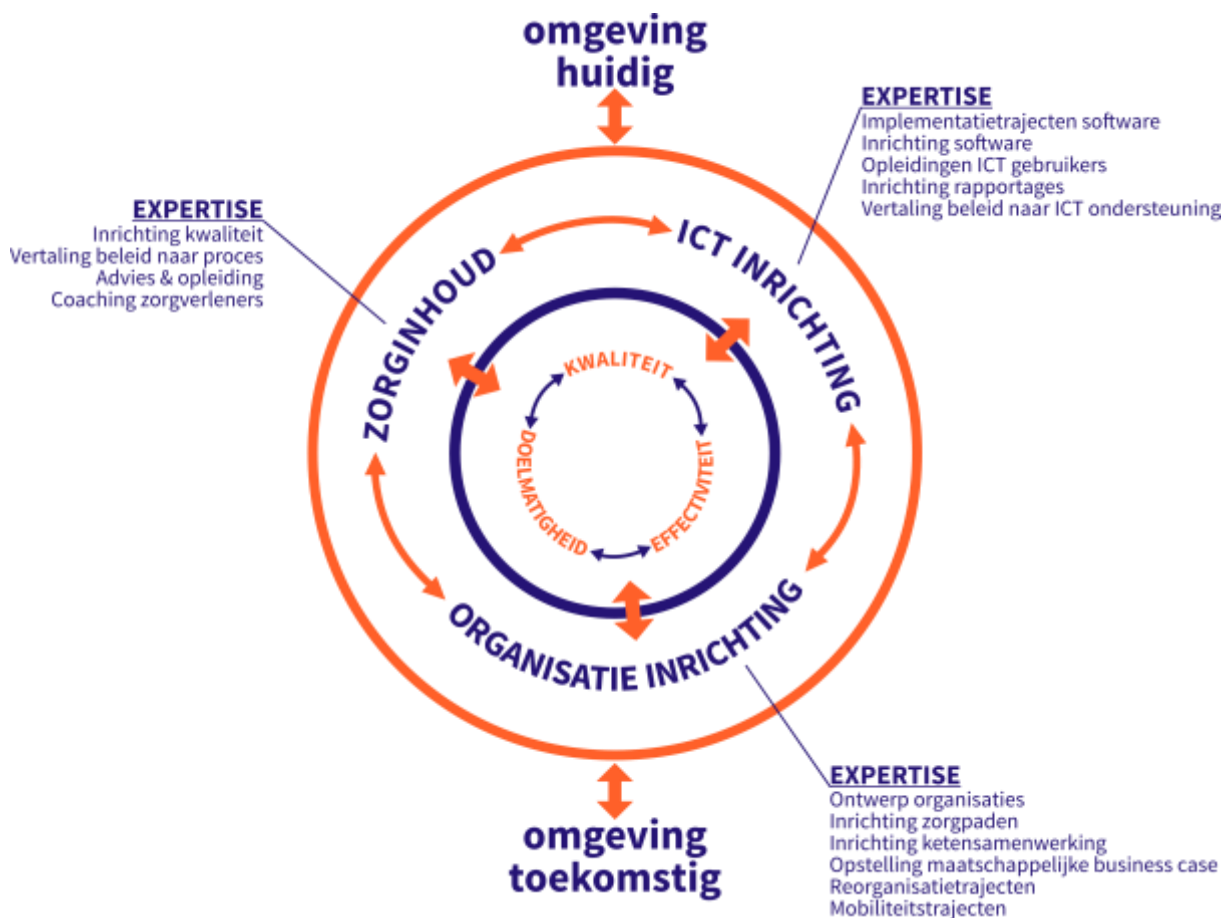
Platformen als innovatiemiddel

Harry Woldendorp en Sander Duindam

1. Inleiding

'Het fileprobleem is niet a priori een wegebouwvraagstuk, in eerste instantie is het een mobiliteitsvraagstuk' (Aslander/Witteveen, 2010: 154)

VmZadvies is 1 januari 2017 opgericht. Wij vinden dat in de huidige gezondheidszorg consultancy vanuit een integraal perspectief moet worden vormgegeven. Voor ons betekent dat we onze expertise op het gebied van zorginhoud, organisatorische vormgeving en ICT inrichting bij elkaar hebben gebracht. In onze adviespraktijk hanteren wij het volgende model:



Kern van ieder adviestraject (of programmamanagement of interim-management) is dat vanuit een helder zicht op het vraagstuk toegewerkt wordt naar hoge kwaliteit, effectiviteit en doelmatige opzet.

Daarnaast vinden wij ondernemerschap in onze benadering centraal. Daarom richten we zelf ook bedrijven op die een bijdrage leveren aan een hoogwaardige inrichting van de zorg. In deze publicatie gaan we in op de toepassingsmogelijkheden van platformen en de manier waarop wij er binnen ons eigen platform verbinden met zorg (www.platformvmz.nl) vorm aan hebben gegeven.

Het platform is in eigen beheer ingericht. Vertrekpunt is het ondersteunen van de kwaliteit van zorg. De essentie van een platform is data-uitwisseling. Daarom hebben we het platform met de hoogste veiligheidsstandaarden ingericht. Het platform biedt via onze partners ook diensten aan (hulpmiddelen; juridische ondersteuning; e-learning etc.).

2. Inrichting van een netwerkstructuur

Bij de inrichting van zorgprocessen gaat het om het organiseren van flexibele capaciteit, het uitgaan van wensen en planning van cliënten, een (voor de cliënt) waarde gedreven zorgaanbod en het in beeld brengen en oplossen van belemmeringen en het bewaken van kwaliteit. Wij vinden dat een meer integrale aanpak leidt tot verhoging van de doelmatigheid en effectiviteit. Doelmatigheid is het realiseren van een proces met een minimum aan verspilde middelen. Effectiviteit betreft de inzet van de juiste middelen om het resultaat te bereiken dat aan de eisen van de cliënt voldoet (Hoebeke).

Door technologische ontwikkelingen hebben consumenten, cliënten en burgers organisaties steeds minder nodig. Het gaat om organiseren: inrichten van slimme netwerken, ketens en gemeenschappen. Samenwerken is gericht op het bereiken van een doel. Door samen te werken ontstaan organische leereffecten.

Netwerkstructuren in de zorg worden gedefinieerd als samenwerkingsverbanden tussen autonome zorgaanbieders met een gezamenlijk doel, gezamenlijke risico's, kosten en opbrengsten en gezamenlijke besluitvorming.

Strategische vernieuwing betreft de mate waarin een organisatie in staat is nieuwe vaardigheden of organisatieconcepten te ontwikkelen die leiden tot concurrentievoordeel. Organisaties draaien altijd op de een of andere manier om het regelen van of benutten van vraag-aanbodfricties. Een ziekenhuis bijvoorbeeld organiseert de vraag-aanbodfrictie tussen mensen die ziek zijn en mensen die kunnen genezen. Als bijvoorbeeld door platformfuncties die fricties vervallen gaan we van organisaties naar organiseren (Aslander: gelegenheidssamenwerkingsverbanden).

Het gaat dan in algemene zin om waarde-innovatie met een gerichtheid op klanten. In onvoorspelbare omgevingen (en dat zijn inmiddels alle) zijn signalen en feedback

ambivalent. Kenmerken van succesvolle organisaties zijn het vermogen met toenemende variëteit om te gaan met een hoog reactievermogen. Deze organisaties zijn in staat bepaalde schakels in de keten overbodig te maken.

De 21^e eeuw wordt omschreven als een netwerkwereld. Alles wordt met alles verbonden: interactie staat centraal. Omdat gebeurtenissen verbonden zijn worden de waarschijnlijkheid dat ze gebeuren ook verbonden. Het leven wordt steeds meer ingebed in interacties: de autonomie neemt af. Algoritmen krijgen kennis van individuen en gebruiken die om gedrag te beïnvloeden.

Systemisch kijken betekent kijken naar interacties. Die interacties worden in de 21^e eeuw steeds relevanter. Voorbeelden. Google Flu Trends: door analyse van trefwoorden als hoofdpijn, verkouden, ik kom later op mijn werk werd een griep epidemie eerder voorspeld dan door reguliere gezondheidsinstellingen; Google Baseline Study en Google Fit: op basis van vergelijkingen tussen data van mensen is het mogelijk vroeg signalering van gezondheidsrisico's te doen en daar een pakket van diensten en producten op aan te bieden; 23andMe: DNA onderzoek van je zelf (voor € 90).

Facebook blijkt al een betere beoordelaar van de persoonlijkheid van mensen te zijn dan hun vrienden, ouders en partners. Op basis van een onderzoek onder ongeveer 90.000 vrijwilligers kwam de volgende score naar voren: hoe meer 'likes' hoe beter de voorspellingen (m.b.t. opvattingen, wensen, verlangens etc): het kost 70 likes om het gedrag beter te voorspellen dan door vrienden; 150 likes bij familieleden; 300 likes bij partners.

Barabási geeft aan dat als netwerken centraal komen te staan het begrijpen van netwerkeffecten en de daaraan gerelateerde interacties de sleutel voor het overleven van organisaties en individuen is. Ramo noemt het 'het zevende zintuig': de vaardigheid om naar ieder object, gebeurtenis etc. te kijken en te zien hoe het verandert door verbindingen. De 21^e eeuw wordt gekenmerkt door verbonden crises. Interactie is net zo belangrijk als de objecten zelf.

Succesvolle mensen hebben als kenmerk dat ze een netwerksensitiviteit hebben. Zij zien structuur in netwerken die nieuw zijn.

3. Vertrouwen in professionals

Centraal staat vertrouwen. We baseren ons daarbij op Chapman die werkt met leiderschapsprincipes die gebaseerd zijn op vertrouwen, het zorg dragen dat iedereen een betekenisvolle rol kan spelen, creëren van voldoende uitdagingen en het gevoel aan resultaat te kunnen bijdragen.

Hij onderschrijft het standpunt van Malik dat organisaties niet op zoek hoeven te gaan naar perfecte mensen. Buiten het feit dat ze niet bestaan, blijken de huidige mensen eigenlijk altijd prima in staat te zijn als de randvoorwaarden voor effectief organiseren worden ingevuld. Het bedrijf van Chapman (Barry-Wehmiller) kent als belangrijkste doelstelling: 'we're in business so that all our team members can have meaningful and fulfilling lives'.

Wat betekent het geschetste perspectief. Al vijf jaar geleden werd geconstateerd dat het Nederlandse zorgsysteem de weg opgaat naar een omgeving die (meer) dynamiek kent). Dieuwke Begemann: 'wanneer er weinig creativiteit en innovatie in een bedrijf zijn, kan dat duiden op een zwak adaptief vermogen doordat er te weinig informatie circuleert' (67). De professional kan zijn/haar rol niet waarmaken.

Het primair proces dient als de dagelijkse werkplaats van de professional, die met hart voor de cliënt een essentiële voedingsbron is in het laten (op)bloeien van kansrijke marktinitiatieven. Voor cliënten worden ervaringen steeds belangrijker bij hun waardering van zorgaanbieders: bejegening, geen wachttijden, duidelijke informatie etc. Ervaringen worden vooral gewaardeerd als sprake van een authentieke (identiteitsgebonden) dienstverlening.

Binnen de zorgverlening is zelden een professional of een organisatie als op zichzelf staand te zien. Hoewel de cliënt de relatie met een professional (verzorgende, verpleegkundige, arts etc.) als centraal ervaart, is de professional afhankelijk van de inbreng van anderen. Denken in relaties is denken in systemen en wat daaruit tevoorschijn kan komen.

Senge pleit voor een samenhang tussen systeemdenken, samenwerken en (team-)leren. Hierdoor ontstaat zicht op een samenhangende benadering ('see the larger picture') waarin gewerkt wordt om netwerken te creëren. Het gaat om het creëren van relationele intelligentie. Er is vrijheid om te experimenteren. Er is ruimte voor nieuwe ideeën. De werksfeer is open en informeel; er is ruimte en tijd voor de uitwerking van innovaties. De bedrijfsvoering is gericht op het ondersteunen van innovaties. De uitwerking is gebaseerd op zakelijke afwegingen; als een idee wordt overgenomen wordt het snel uitgevoerd.

Het contact tussen professionals (bijvoorbeeld in een multidisciplinair overleg) wordt veel te weinig gebruikt om innovatieve ideeën te ontwikkelen. Horizontale netwerken zijn driemaal zo innovatief als verticale (door management gestuurde) netwerken (Johnson).

Belemmerende factoren bij de inrichting van een innovatief systeem zijn: centraal gestuurde en gesloten bureaucratische organisaties. Bevorderend is: decentrale, ondernemende, open en resultaatgerichte organisatieculturen. Platformen bieden daarvoor de gewenste randvoorwaarden.

4. Nieuwe verbinding consument en producent: de inrichting van platformen

Parker: een platform is een business gebaseerd op waarde creërende interacties tussen producenten en consumenten. [Kreijveld: een platform is de gemeenschappelijke basis van technologieën, technologische, economische en sociale regels en afspraken (zoals standaarden) waarop meerdere spelers samen aanvullende technologieën, producten of diensten kunnen ontwikkelen. Van Dijck: een onlineplatform kan worden omschreven als een technologische, economische en sociaal-culturele infrastructuur voor het faciliteren en organiseren van online sociaal en economisch verkeer tussen gebruikers en aanbieders, met (gebruikers)data als brandstof.

De variëteit in de vraag binnen de zorg zal toenemen. Dit mede door de toenemende macht van cliënten die zelf willen kunnen beslissen. En volgens de cybernetische systeemtheorie kun je variëteit in de vraag alleen maar opvangen door variëteit in het aanbod. En daarmee zijn zorgprofessionals aan zet. Zij kunnen immers die variëteit in wat de organisatie te bieden heeft realiseren. Het hoe is volgens professionele standaarden bepaald.

De vraag van de burger moet leidend zijn en is bepaald door de context waarin de vraag is gesteld. Aanbod gericht denken houdt zelden voldoende rekening met die context of redeneert vanuit een de oplossing. Voor professionals betekent dit dat hun werkwijze primair zal vragen om standaardisatie op hoe ze hun werk doen, hun professionele standaarden en niet op het wat ze aan zorg leveren, want dat is immers vraag en context afhankelijk. In ons platform werken we daarom met verschillende protocollen.

Kwaliteit in de gezondheidszorg gaat niet alleen om vraagstukken van individuele burgers, maar ook om systemen. Daarnaast gaat het om de positie van cliënten. Steeds meer consumenten gaan aan productinnovatie doen. Het gaat hierbij om het verbeteren, vernieuwen en customizen van bestaande producten en het ontwikkelen van nieuwe producten en diensten. Marketing is niet meer gericht op klanten, maar wordt door hen voortgebracht (Downes). Er ontstaan andere verbindingen tussen consument en producent: consumenten doen steeds meer zelf. Het is daarom gewenst dat organisaties fundamenteel naar de eigen werkinrichting kijken.

In de zorg zie je een toename van apps om het zorgproces te ondersteunen. Steeds meer burgers organiseren eigen zorg of richten platforms voor hun eigen buurt in: mijnbuurtje.nl, buuv.nl, buretnetwerkwerk.nl, voordebuurt.nl

Het gaat er op systeemniveau om, om het overkoepelende proces van het ontwikkelen en communiceren van nieuwe ideeën en daardoor het vergroten van creativiteit en innovatie via platformen en daaraan gerelateerde instrumenten te faciliteren. Lanting (2014) geeft aan dat de overgang naar het digitale tijdperk leidt tot een andere inrichting van organisaties: minder overhead, zo min mogelijk nodeloos hiërarchische structuren, meer autonomie voor professionals en daarom ook minder managers. Het gaat om het kunnen managen van complexiteit.

In zijn boek 'The seventh sense' geeft Ramo aan dat verbinding de aard van een object verandert. Wij zijn met wie we zijn verbonden. Het zevende zintuig gaat om het vermogen om naar ieder object te kijken en te zien hoe het verandert door verbinding(en). Door verbindingen nemen systemen nieuwe vormen aan: netwerken zorgen voor complex adaptieve systemen. De intelligentie in het systeem neemt toe doordat die verspreid is over het hele netwerksysteem.

Als je zorgt voor open communicatie blijkt dat de participanten automatisch willen bijdragen (Brafman). In een open sfeer leggen mensen zichzelf normen op; regels komen van iemand anders. Normen leiden tot vertrouwen en bieden een gemeenschapsgevoel. Een platform groeit als je re zonder kosten gebruik van kunt maken: ons platform staat kosteloos open voor cliënten en professionals. De professional betaalt een vergoeding als sprake is van omzet.

Verbinding geeft macht: hoe meer gebruikers, hoe meer voordelen (Google). Het netwerkeffect is de algemene waardevermeerdering van het netwerk door de toevoeging van ieder nieuw lid. Elke extra gebruiker zorgt ervoor dat een netwerk meer waard is.

Door de digitale mogelijkheden leidt investeren in een netwerk tot (complexe) coördinatie tegen lage kosten. Shirky: serieuze en complex taken kunnen worden uitgevoerd zonder enige vorm van institutionele sturing (p. 41). In de zorg gaat het er bijvoorbeeld om dat door de lage transactiekosten het mogelijk is dat professionals en cliënten tot oefengemeenschappen komen (bijvoorbeeld in de vorm van een zorgcoöperatie). Commentaar van klanten dat leidt tot verbeteringen zijn van onschatbare waarde (Qualman).

In de virtuele wereld bepaalt de interactie voor een groot deel onze identiteit (Lanting). Door het ontstaan van online sociale netwerken worden ook nieuwe machtsstructuren ontwikkeld: met wie wil ik bij wie werken? Generatie Z (geboren tussen 1995 en 2012) vervangt hiërarchische systemen door sociale netwerken. De positie binnen een netwerk wordt bepaald door de eigen bijdragen aan het netwerk. Doordat informatie eenvoudig en horizontaal verspreid wordt is het eenvoudig voor (nieuwe) voorkeuren, ideeën en ervaringen om verspreid te worden (Ahlers).

Hierdoor krijgen consumenten meer macht over producten en diensten doordat ze in sociale netwerken de opinie beïnvloeden. Lanting spreekt over een connected wereld met daarin disconnected organisaties: 'social media is de wandelgang van je kantoor, alleen deel je die gang met de hele wereld in plaats van een paar collega's' (p. 53).

Professionals zullen steeds meer gericht zijn op elkaar en steeds minder op de eigen organisatie. Voor management gaat het er dus om netwerken te doordenken en tot effectieve ontwerpen te komen. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om het in beeld krijgen van zwakke verbindingen: we kennen een paar mensen goed, maar dat is geen probleem als er een paar een paar verbindingen zijn met alle anderen (Barabási: connectors).

Voor management betekent dit dat platforms gefaciliteerd worden, dat (fysieke en virtuele) ontmoetingsplaatsen gecreëerd worden voor mensen binnen als buiten de organisatie. De vraag is dan hoe je bovenstaande in de praktijk vormgeeft.

5. Hybride arbeidsmarkt

Het platform Verbinden met Zorg ondersteunt professionals die als zzp'er werkzaam zijn en cliënten die hun eigen regie willen voeren. De zzp'ers kunnen daarnaast ook ingezet worden bij reguliere zorginstellingen. Wij zien dat iedere zorgorganisatie bezig is met het invullen van de verhouding tussen de vaste en de flexibele formatie. Op basis van de te bereiken resultaten wordt ingevuld of dat het beste met medewerkers met een contract voor onbepaalde tijd kan plaats vinden, dan wel door middel van outsourcing, inzet van zzp 'ers of netwerkvormen (Boudreau).

De Nederlandse arbeidsmarkt in brede zin ontwikkelt zich steeds meer naar een gedifferentieerde (hybride) opzet. Dit betekent dat naast mensen in loondienst, inmiddels meer dan een miljoen mensen kiezen voor een invulling als zelfstandige zonder personeel en er ook sprake is van een combinatie van beide keuzes.

Essentieel wordt het om nieuwe concepten voor die hybride arbeidsmarkt te ontwikkelen: op niveau samenleving (creëren van randvoorwaarden om om te kunnen gaan met een digitale omgeving); op niveau van bedrijfstakken (invulling van arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden); op niveau van organisaties (verhouding vast/flexibel) en op niveau individuen (in hoger onderwijs vindt nu al verschuiving plaats: student bepaalt eigen (individuele) programma en ontwikkelt, coördineert en stuurt daar op).

Anders gezegd: het klassieke denken over arbeidsvoorwaarden in cao's en daarop gebaseerde vaste contracten gaat volgens ons belemmerend werken; nodig is een verschuiving naar concepten gericht op hybriditeit, ontwikkeling, vitaliteit en duurzaamheid en contextsensitiviteit.

De vraag is dus wat voor soort professionals je nodig hebt; arbeidscontracten zijn daarvan een afgeleide. Het antwoord ligt in verdere flexibilisering en innovatie. Porter heeft aangegeven dat de beste manier om tot een kwaliteitsbevorderend systeem te komen is concurrentie op basis van prestaties: de (onderscheiden) kwaliteit van de zorgverlening staat centraal.

Juist door professionals ruimte te geven wordt inzichtelijk welke combinatie van professionals nodig is: vaste medewerkers; tijdelijke inzet etc. Een stap verder is het virtualiseren van organisaties. Het gaat hierbij om de keuze om door middel van technologie, het internet en digitalisering de eigen grenzen van een organisatie open te zetten en het onderscheid tussen medewerker en klant te laten vervagen (De Bruijn). Hierdoor wordt de positie van de zorgconsument een onderdeel van het zorgproces.

Daarnaast gaat het er om niet alleen innovaties te ontwikkelen maar meer hoe de bedachte innovaties georganiseerd worden. Kernwoorden hierbij zijn: zelforganisatie, hechte sociale netwerken en samenwerking met klanten. Lanting: de nieuwe

organisatie is niet meer bezig met het sturen en eenzijdig bepalen van wat er wanneer wordt gecommuniceerd, maar faciliteert, inspireert en verbindt talenten, passie en contacten (2014: 104).

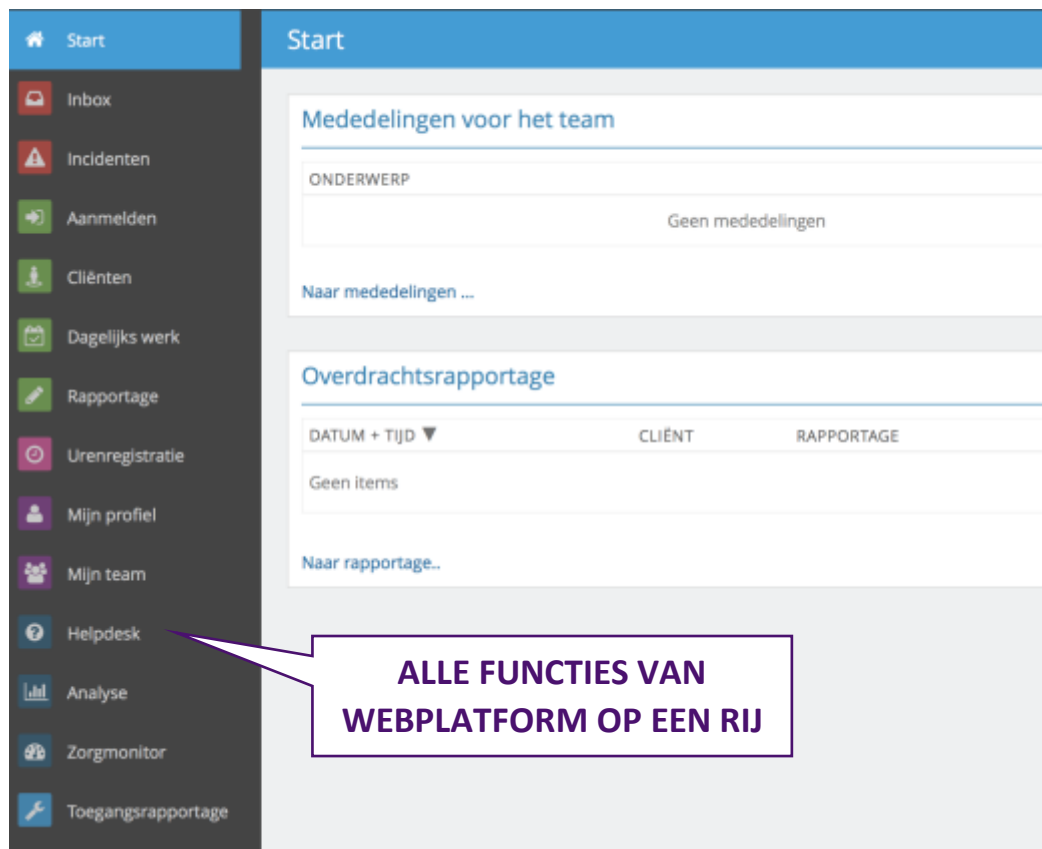
6. Platform Verbinden met Zorg

Ons eigen platform Verbinden met zorg ondersteunt cliënten en professionals die willen bijdragen aan het versterken van de positie van cliënten. Het platform is juridisch in een stichting ingevuld. De stichting beschikt over een WTZi erkenning. Dat betekent dat een groep cliënten de beschikking krijgt over een eigen portaal waarin bovenstaande (voor een deel of als geheel) wordt ingericht. De zeggenschap over de activiteiten ligt volledig bij de cliënten zelf. Wij faciliteren de eisen en wensen van de betrokken cliënten.

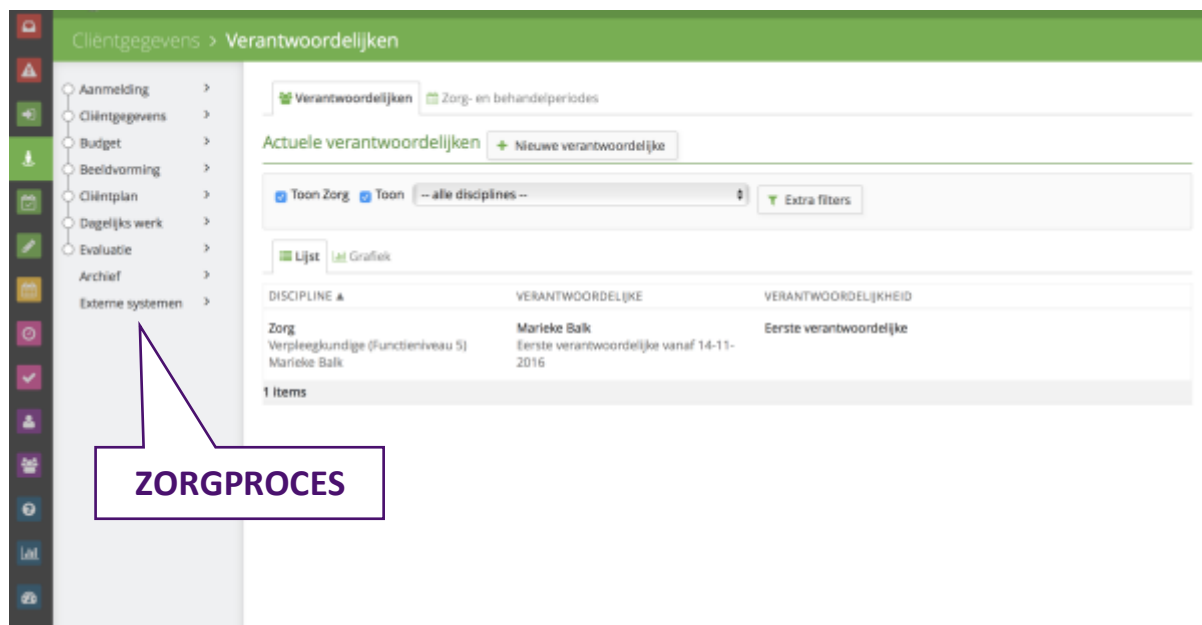
Een groot deel van de ondersteuning financieren wij via de zorginzet (een beperkt percentage van het tarief). Als gekozen wordt voor administratieve ondersteuning (virtueel hoofdkantoor) wordt daar een beperkte vergoeding voor gevraagd.

De ondersteuning voor groepen cliënten bestaat o.a. uit:

- Zorgcontractering;
- Elektronisch cliëntdossier;
- Bewaking budget en verantwoording zorg;
- Facturering; regelen indicatiestelling;
- Werkgeverschap (payrolling) en inzet zzp'ers etc.;
- Communicatie;
- Rapportages;
- Cliëntportaal;



ALLE FUNCTIES VAN WEBPLATFORM OP EEN RIJ



ZORGPROCES

DISCIPLINE	VERANTWOORDELJKE	VERANTWOORDELIJKHEID
Zorg Verpleegkundige (Functieniveau 5) Marieke Balk	Marieke Balk Eerste verantwoordelijke vanaf 14-11-2016	Eerste verantwoordelijke

Clientplan > Gebieden & Acties

Client: dhr. M. van Egmond | Dienstnummer: 1035 | Geboortedatum: 01-01-1935 (82 jr.)

Gebieden Filter + Nieuw

GEBIEDEN	ACTIES (VANAF VANDAAG)	OMVANG PER WEEK	MENU
<p>Psychosociaal domein Mantelzorg / Zorg voor kind, huisgenoot</p> <p>Moete met bieden van fysieke zorg / veiligheid. Moelite met interpreteren van of reageren op verbale / non-verbale communicatie</p> <p>Mw. ondersteunt haar man bij dagelijkse zorg en activiteiten. Wilt dit ook blijven doen, maar vindt het soms lastig om op een passende manier om te gaan met dhr. zijn gedrag; raakt geagiteerd als dhr. niet mee werkt.</p> <p>Gemeten: 20-11-2016 3 4 5 Doel: 21-05-2017 4 4 4</p>	<p>Steunsysteem</p> <p>Elke even week huisbezoek en andere weken telefonische afspraak. Doornemen waar hoe het gaat en meedenken / adviseren bij omgaan met problemen. Monitoren op overbelasting van mw. middels afnemen van de EDIZ scorelijst (periodiek).</p> <p>AIB Zorg (Thuiszorg)</p> <p>30 min oneven weken (wo)</p> <p>20-11-2016 - (geen t/m)</p>	<p>Zvw WW</p> <p>0:15 uur/mm</p> <p>VP Basis, Verpleging Basis</p>	
<p>Fysiologisch domein Cognitie</p> <p>Beperkt korte termijngeheugen. Beperkt lange termijn geheugen. Beperkt vermogen tot rekenen / volgorde aanbrengen</p> <p>Dhr. is bekend met Alzheimer, beginnend stadium. Is zich bewust van zijn geheugen problemen en vindt het moeilijk hier mee om te gaan. Wilt graag zolang mogelijk stabiel blijven en samen met zijn vrouw thuis blijven wonen.</p> <p>Gemeten: 20-11-2016 3 3 3 Doel: 21-05-2017 3 3 4</p>	<p>Continuïteit van zorg</p> <p>Elke 2 weken een huisbezoek in het kader van casemanagement: situatie monitoren, signaleren en ondersteuning bieden bij praktische vragen en problemen. Advies geven over mogelijke interventies en ondersteunen partner bij omgaan met gedrag van dhr.,</p> <p>CM Zorg (Thuiszorg)</p> <p>60 min even weken (wo)</p> <p>20-11-2016 - (geen t/m)</p>	<p>Zvw WW</p> <p>0:30 uur/mm</p> <p>VP Basis, Verpleging Basis</p>	

ZORGPLAN

Clientplan > Overzicht

Client: dhr. M. van Egmond | Dienstnummer: 1035 | Geboortedatum: 01-01-1935 (82 jr.)

Laatste rapportageregels Alle

Telefonische afspraak met mw.. Ze vertelde dat dhr. afgelopen maandag 'weg was gelopen'. Dhr. werd in het dorp gesignaleerd door een vriendin van mw.; hij gaf aan dat hij boodschappen wilde doen om zijn vrouw te verrassen. Mw. is erg geschrokken van het voorval. Vroeg zich af hoe ze dit in de toekomst kan voorkomen, zonder steeds als oppas met haar man mee te moeten. Afgesproken om volgende week wat foldermateriaal mee te nemen over bijvoorbeeld GPS volgen.

Overige zaken:
Wo 21 dec 2016 | 16:24 | Marieke Balk | Marieke Balk

Huisbezoek. Dhr. lijkt stabiel, heeft baat bij de structuur die hem nu geboden wordt door met name zijn vrouw. Hun dochter wilt ook betrokken raken bij de zorg en is met haar moeder een schema aan het maken om op vaste momenten langs te komen en haar vader mee te nemen. Dhr. vindt het erg leuk om op pad te zijn, langs plekken te rijden van vroeger. Mw. haar emoties lijken wat te zijn gezakt: 'voelt weer de kracht en motivatie om samen verder te gaan'. Gebieden: Mw. ondersteunt haar man bij dagelijkse zorg en activiteiten. Wilt dit ook blijven doen, maar vindt het soms lastig om op een passende manier om te gaan met dhr. zijn gedrag; raakt geagiteerd als dhr. niet mee werkt.. Dhr. is bekend met Alzheimer, beginnend stadium. Is zich bewust van zijn geheugen problemen en vindt het moeilijk hier mee om te gaan.

Clientkenmerken

Reanimeren	Nee
Beperking eten / drinken	Onbekend
Diabetes	Ja
Allergieën: overig	Onbekend

Formulieren Alle

Geen formulieren

Actuele acties

Continuïteit van zorg

Elke 2 weken een huisbezoek in het kader van casemanagement: situatie monitoren, signaleren en ondersteuning bieden bij praktische vragen en problemen. Advies geven over mogelijke interventies en ondersteunen partner bij omgaan met gedrag van dhr.,

60 min | even weken (wo)

+ Nieuwe rapportage

Steunsysteem

Elke even week huisbezoek

TE DOEN BIJ CLIENT

Externe systemen > Cliëntportaalbeheer

- Aanmelding >
- Cliëntgegevens >
- Budget >
- Beeldvorming >
- Cliëntplan >
- Dagelijks werk >
- Evaluatie >
- Archief >
- Externe systemen
 - Cliëntportaalbeheer

Cliëntdossier toegankelijk via cliëntportaal

CLIËNTKENMERK	WAARDE	PERIODE	
Dossier toegankelijk via cliëntportaal	Ja	Vanaf 06-01-2017	Wijzig

Gebruik en afspraken

Cliënt wil zelf een account

Reden dat cliënt zelf geen account heeft


Cliënt geeft toestemming aan Marleen Arts (Huisarts)
 Mark van Egmond (zoon)

Reden dat relaties geen account krijgen


Rapportageafspraken

BEHEER CLIENTPORTAAL

MijnVerbinden - MijnZorgdossier (Test) Herman van Egmond



dhr. M. van Egmond (01-01-1935)



Rapportage

Geen rapportages

[Alle rapportage](#)

Berichten

Typ een bericht...

[Stuur](#)

Geen berichten

[Alle berichten](#)

Cliëntplanafdrukken

Cliëntplanafdruk van zondag 20 november 2016 [Download](#)

Dit zorgplan is nog niet ondertekend.

Afspraken

woensdag 11 januari	00:00	01:00	Verpleging Basis Mallegatsplein 10 1815 AG Alkmaar
woensdag 18 januari	07:00	08:30	Verpleging Basis Mallegatsplein 10 1815 AG Alkmaar
woensdag 25 januari	00:00	01:00	Verpleging Basis Mallegatsplein 10 1815 AG Alkmaar

CLIENTPORTAAL

Virtueel hoofdkantoor

Daarnaast bieden wij ook oplossingen voor zorginstellingen, zorgcoöperaties en verenigingen, o.a. in de vorm van een virtueel hoofdkantoor. Hier is het ook mogelijk om een virtueel hoofdkantoor op maat in te richten dat een organisatie kan ondersteunen op het gebied van o.a.:

- CRM
- Telefonie
- Communicatie
- Online helpdesk
- Administratie
- Abonnementenadministratie
- Toegang tot diensten (zoals bijvoorbeeld e-learning of cursussen)

In deze publicatie hebben we een uitwerking gegeven van onze visie op consultancy en onze aanpak bij de inrichting van een eigen bedrijf. Onze expertise is te vinden op www.VmZadvies.nl

Literatuur

- Ahlers, J. en R.C.W. Boender(2016) . *Generatie Z en de vierde (industriële) revolutie*. Haarlem; Bertram en De Leeuw Uitgevers
- Aslander, M. en E. Witteveen. (2010). *Easycratie. De toekomst van werken en organiseren*. Den Haag: Academic Service
- Aslander, M. en E. Witteveen (2015). *Nooit af (Permanente Beta). Een nieuwe kijk op de fundamente van ons leven: werk, school, zorg, overheid en management*. Amsterdam: Business Contact
- Barabási, A.-L.(2003). *Linked. How everything is connected to everything else and what it means for business, science and everyday life*. New York: Plume, 2003
- Beer, S. (1985). *Diagnosing the system for organizations*. Chichester, Engeland: John Wiley & Sons Ltd.
- Begemann, D. (2008). *Natuurlijk veranderen. Principes voor zelforganisatie in veranderprocessen*. Assen: Van Gorcum
- Boer en Croon. (2011). *Een goed gesprek over vernieuwen van de zorg*. Amsterdam
- Boudreau, J.W, e.a. (2015). *Lead the work. Navigating a world beyond employment. Navigating a world beyond employment*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd 2015
- Brafman, O. en R.A. Beckstrom.(2006). *De zeester en de spin. De onstuitbare kracht van organisaties zonder leider*. Amsterdam: A.W. Bruna Uitgevers
- Bruijn, H. de e.a. (2014) *Nieuwerwets organiseren*. Assen: Van Gorcum
- Chapman, B. (2015) *Everybody matters. The extraordinary power of caring for your people like family*.London: Penguin Books Ltd
- Dijck,J. van e.a. (2016). *De platformsamenleving. Strijd om publieke waarden in een online wereld*. Amsterdam: Amsterdam University Press BV
- Downes, L. en P. Nunes (2014) *Big bang disruption. Strategy in the age of devastating innovation*. New York: Penguin Putnam .
- Harari, Y. N. (2016). *Homo Deus. A brief history of tomorrow*. London: Harvill Secker
- Hoebeke, L. (1994). *Making Work Systems Better: A Practitioner's Reflections*. Chichester, Engeland: John Wiley & Sons Ltd.

Johnson, S. (2011). *Where good ideas come from. The natural history of innovation.* London: Penguin Books Ltd.

Kreijveld, M. e.a. (2014). *De kracht van platformen. Nieuwe strategieën voor innoveren in een digitaliserende wereld.* Deventer: Vakmedianet

Lanting, M. (2010). *Connect! De impact van sociale netwerken op organisaties en leiderschap.* Amsterdam: Business Contact, 2010

Lanting, M. (2013). *De slimme organisatie. De toekomst van werk, leiderschap en innovatie.* Amsterdam: Business Contact

Lanting, M. (2014). *Olietankers en speedboten. Wendbaar werken in de 21^e eeuw.* Amsterdam: Business Contact

Malik, F. (2016). *Strategy for managing complex systems. A contribution to management cybernetics for evolutionary systems.* Frankfurt/ New York, Campus Verlag

Maljers, J., & Wansink, W.P.M. (2009). *Alles is anders in de zorg: over bizarre budgetten, perverse regels en prima donna's.* Amsterdam, Nederland: Bert Bakker

Parker, G.G. e.a. (2016). *Platform revolution. How networked markets are transforming the economy- and how to make them work for you.* New York/London: W.W. Norton & Company

Porter, M.E. en E. O. Teisberg. (2006) *Redefining health care. Creating value-based competition on results.* Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press

Qualman, E. (2009). *Socialnomics. How social media transforms the way we live and do business.* Chichester, Engeland: John Wiley & Sons Ltd.

Ramo, J. C. (2016) *The seventh sense. Power, fortune and survival in the age of networks.* Boston, Massachusetts: Little, Brown and Company, 2

Ridder, W.P. de. (2016). *Digital by default. Strategisch management in de onvermijdelijke digitale transformatie.* Mijnmanagementboek

Robertson, B.(2015). *Holacracy. De nieuwe manier van werken in een snel veranderende wereld.*Amsterdam: Business Contact, 2015

Senge, P. e.a. (2008) *The necessary revolution. How individuals and organizations are Working together to create a sustainable world.* London: Hodder & Stoughton

Shirky, C. (2008). *Iedereen. Hoe digitale netwerken onze contacten, samenwerking en organisaties veranderen*. Amsterdam: Business Contact

Taleb, N.N. (2012). *Antifragile. How to live in a world we don't understand*. London: Pearson

Vester, F. (2012). *The art of interconnected thinking: ideas and tools for a new approach to tackling complexity*. München, Duitsland: MCB-Verlag