



Woonzorg Flevoland verbetert persoonlijke zorg op maat met slimme digitale processen

Woonzorg Flevoland is een innovatieve zorgorganisatie in Lelystad en Almere met een breed aanbod zorg, diensten en welzijnsactiviteiten. Ruim 1.100 medewerkers én vrijwilligers ondersteunen ouderen en mensen met een lichamelijke en psychogeriatrische zorgvraag. Om de beste, persoonlijke zorg te garanderen, moeten zorgprofessionals zich volledig op hun zorgtaken kunnen concentreren. Growtivity helpt Woonzorg Flevoland hiermee door kernprocessen - van zorgaanvraag en matching met zorglocaties en vrijwilligers, tot recruitment van talent - te vertalen naar gestroomlijnde digitale workflows.

Het afstemmen van de eisen en wensen van nieuwe cliënten is een complex proces met verschillende data- en communicatiestromen. Naast de interactie tussen cliënten, hun vertegenwoordigers of zorgaanvragers en zorgadviseurs, zijn vaak meerdere afdelingen, instanties en locaties betrokken. Het is een puzzel om de wensen en kenmerken van een cliënt snel te inventariseren en te matchen met de beschikbare capaciteit. Samen met Growtivity heeft Woonzorg Flevoland dit proces gestroomlijnd en gedigitaliseerd. Alle relevante data komt samen op het Salesforce platform en van daaruit wordt de complete workflow aangestuurd.

Verschillende bronnen

Cliënten, familie of hulpverleners doen via de website van Woonzorg Flevoland een zorgaanvraag. Het team van zorgadviseurs behandelt deze aanvraag. In het verleden verzamelden ze informatie uit verschillende bronnen om de specifieke vraag te destilleren. Aansluitend zochten ze binnen de organisatie naar het juiste aanbod en/of locatie. Dit was een tijdrovend proces met veel bellen en mailen. Bovendien was data in verschillende systemen opgeslagen en was het lastig om als zorgadviseur een case over te dragen.

Naadloze client journey

Remy Hartelo, Senior Salesforce Consultant van Growtivity legt uit: "In de nieuwe situatie is het zorgadvies ondergebracht in een logische workflow. In dit digitale proces zijn de relevante kenmerken van cliënten en hun zorgvraag snel te matchen met een geschikte locatie of zorgvorm. Dit alles gebeurt binnen één systeem, of het nu gaat om intramurale zorg, een maaltijdservice of hulp in de huishouding. Zorgadviseurs vinden gestructureerd en efficiënt de passende zorg. Het resultaat is een naadloze client journey." Extra voordeel is dat de workflow ook alle bijbehorende communicatie aanstuurt. Dit varieert van een bevestiging van de zorgaanvraag tot de informatie-uitwisseling met cliënten of hun vertegenwoordigers en tussen zorgverleners.

Positieve beleving

Hartelo: "De nieuwe workflow scheelt de zorgadviseurs veel werk en voorkomt dat er iets vergeten wordt. Alle betrokkenen hebben inzicht in de actuele status van een aanvraag. Dit draagt bij aan een positieve beleving van cliënten. Het is ook mogelijk om signalen aan berichten te koppelen. Bijvoorbeeld door een signaal toe te voegen aan een spoedaanvraag



volgt vier uur na verzending automatisch een notificatie of escalatie. Zo valt er geen aanvraag tussen wal en schip en krijgen cliënten sneller de zorg die ze nodig hebben.”

Vrijwilligers zoeken

Naast de medewerkers hebben mantelzorgers én vrijwilligers een belangrijke rol in het aanbod van Woonzorg Flevoland. Dit matchingsproces is vergelijkbaar met de reguliere zorgaanvraag. Een cliënt stelt een vraag die wordt gematcht met het bestand van vrijwilligers. Naast vaardigheden spelen ook sociale aspecten een rol bij een match. Als een cliënt met een vrijwilliger op pad gaat is een persoonlijke klik prettig en gewenst. Het doel is dat ze maatjes worden. Daarom zijn ook aspecten zoals geslacht, leeftijd en interesses meegenomen in de workflow.

Een persoonlijke klik

Samen met Growtivity is dit proces gedigitaliseerd. Hartelo legt uit: “Naast een goede afstemming van de cliënt en vrijwilligers is de registratie verder gestructureerd. Er is nu een eenduidig, centraal beeld omdat de registratie volgens een helder proces gebeurt. Door alle gegevens van vrijwilligers transparant en centraal op te slaan, verloopt het koppelen aan de juiste vrijwilliger sneller en is de succeskans groter.”

Zorgtalent aannemen

Goede zorgprofessionals zijn schaars. Daarom is Woonzorg Flevoland continu op zoek naar nieuwe medewerkers. In deze situatie is het cruciaal om geen talent verloren te laten gaan. Dit betekent onder andere dat het recruitmentproces - van vacature tot onboarding - geolied moet verlopen. Hiervoor heeft Growtivity een recruitment workflow ingericht op basis van Salesforce technologie.

Geen blackbox

Door alle data en input voor vacatures en kandidaten centraal op te slaan, creëert Woonzorg Flevoland een efficiënt en foutloos proces. Deze aanpak biedt verschillende voordelen, geeft Hartelo aan. “Dit scheelt dubbel invoerwerk. Kandidaten verstrekken informatie één keer en hun data gaat vervolgens mee in het vervolgtraject. Zo is er altijd een 360 graden beeld van kandidaten. Ook de opvolging en communicatie is in het proces meegenomen. Een algemene klacht van sollicitanten is dat het recruitment proces een blackbox is. Bij Woonzorg Flevoland is de opvolging en terugkoppeling grotendeels geautomatiseerd. Hierdoor zijn kandidaten altijd goed geïnformeerd en heeft de organisatie een professionele uitstraling.”

Groei en digitalisering combineren

Verder is het mogelijk om, binnen de kaders van de wet- en regelgeving, kandidaten in een pool onder te brengen. Een kandidaat die niet geschikt is voor een specifieke vacature, kan in de toekomst wel geschikt zijn voor een andere functie. Zeker met de huidige schaarste is het belangrijk vooruit te kijken. Woonzorg Flevoland groeit hard en door digitale mogelijkheden slim te benutten, is ook voor de toekomst gewaarborgd dat gemotiveerde medewerkers en vrijwilligers cliënten de beste persoonlijke zorg blijven bieden.



Contact

Wil je meer weten over de digitalisering van processen binnen jouw organisatie? Remy gaat graag met je in gesprek. Neem contact op via remy.hartelo@growthivity.com.