



# Z=P=R, T: PRAKTISCHE TIPS VOOR HET DAGELIJKSE WERK

## 1. Z=P=R, T, WAT IS DAT?

TIP

### BESPREEK MET ELKAAR WAT Z=P=R,T VOOR JULLIE KAN OPLEVEREN

Hoe gaan jullie er samen voor zorgen dat de nieuwe manier van plannen ook écht tijd en flexibiliteit oplevert? En dat de nieuwe werkwijze meer ruimte geeft aan de professionaliteit van de wijkverpleegkundige en het zorgteam? Bespreek daarom goed de valkuilen, en ook de kansen van z=p=r, t wanneer je deze manier goed toepast.

TIP

### PLAN TIJD IN OM MET ELKAAR TE LEREN OVER DE NIEUWE MANIER VAN REGISTREREN

Denk bijvoorbeeld aan momenten van intervisie. Dat zijn georganiseerde gesprekken met collega's, aan de hand van vragen uit de praktijk. Je helpt elkaar vervolgens met het onderzoeken van die vraag. En samen tot mogelijke acties komt door ervaring, tips en aandachtspunten uit te wisselen.

TIP

### ZORG MET HET TEAM VOOR VASTE REFLECTIEMOMENTEN

Het is goed om af en toe stil te staan bij wat er goed en minder goed gaat. Hierdoor zie je wat z=p=r, t jullie heeft opgeleverd. Je ziet ook waar nog aan gewerkt kan worden. Door regelmatige reflectie blijf je leren en scherp kijken naar wat beter kan. Je verbetert met elkaar de gezamenlijke werkwijze. Een manier om dit te doen is als vast onderdeel van de een teamoverleg.

TIP

### ZORG VOOR GOEDE COMMUNICATIE OVER DE NIEUWE WERKWIJZE

Wat doe je wanneer, met wie en hoe? Zorg dat jij en je zorgcollega's de aanleiding (het waarom) en het doel begrijpen. En dat ze weten wat de nieuwe werkwijze hen op gaat leveren.

Sta stil bij concrete stappen en hulpmiddelen die de werkwijze ondersteunen. Het helpt om de zorgteams echt mee te nemen. En hen ook te vragen welke ondersteuning ze nodig hebben om aan de slag te gaan.

Je kunt een goede hand-out of een klein zakboekje aanbieden die de zorgprofessional in de tas of broekzak kan meenemen. Of je kunt ook een intern webinar of cursus organiseren.

TIP

### DEEL BINNEN DE ORGANISATIE INSPIRERENDE PRAKTIJKSITUATIES

Deel praktijksituaties waarin werken met z=p=r, t voordelen oplevert voor collega's tijdens hun zorgroute. Inspireer elkaar met mooie concrete tips en voorbeelden.

TIP

## TIP: LEER VAN DE ERVARINGEN VAN ANDERE ORGANISATIES

---

[Lees over ervaringen van andere organisaties](#). Kijk daarvoor eens in je netwerk of sluit aan bij online sessies. Je hoeft het wiel niet zelf uit te vinden.

## 2A. HOE GA JE OM MET DE TENZIJ?

TIP

### GEBRUIK PRAKTIJKVOORBEELDEN OM TE BESPREKEN WANNEER JE DE TENZIJ GEBRUIKT

---

Bespreek deze praktijkvoorbeelden binnen het team, zodat je collega's een gevoel krijgen bij 'wanneer gebruik je de tenzij'. Verzamel deze voorbeelden op een A4 en verspreid deze over de afdelingen.

TIP

### HOU IN DE GATEN OF DE TENZIJ OP DE JUISTE MANIER WORDT GEBRUIKT

---

De tenzij gebruik je alleen bij grote ongeplande wijzigingen. Dit omdat de tenzij in de praktijk ook weleens laagdrempelig gebuikt wordt als een 'andere manier van 5-minutenregistratie'. Maar dan ervaar je de meerwaarde van de nieuwe manier niet. Je bent namelijk dan nog steeds bezig met veel achteraf aanpassen.

TIP

### HERHAAL HET BELANG VAN HET GOED BIJHOUDEN VAN UITLOOP IN DE VOORTGANGSRAPPORTAGE

---

Dan houd je overzicht of de uitloop structureel wordt. Vaste momenten inplannen om hier samen naar te kijken kan helpen. En je kunt medewerkers vragen zelf een herinnering in de agenda te zetten.

TIP

### ZORG VOOR LAAGDREMPELIGE ONDERSTEUNING BIJ VRAGEN OVER DE 'TENZIJ'.

---

Een snelle en makkelijke beantwoording van de vragen is hierbij belangrijk. Dus stel met het team één of twee aanspreekpunt(en) aan waar de wijkverpleegkundigen even mee kunnen sparren bij vragen.

Of stel een telefonische helpdesk aan binnen de organisatie die vragen snel kan beantwoorden. Bundel de veel gestelde vragen en zet ze online. Dan zijn ze inzichtelijk voor iedereen binnen de organisatie.

## 2B. HOE PLAN JE BIJ Z=P=R, T?

TIP

### STIMULEER HET ONDERBOUWEN VAN TIJD EN RUIMTE IN HET ZORGLEEFPLAN VOOR INDIRECTE ZORG, ZOALS COÖRDINATIE TIJD.

---

Voor de planning van indirecte zorg kun je bijvoorbeeld een aparte code voor indirecte cliënttijd maken. Deze code kan dan in de zorgplanning of in de cliëntagenda komen te staan, afhankelijk van de ict-systemen. Werk hiervoor samen met de juiste personen in je organisatie.

**TIP****BESPREEK HET ZORGLEEFPLAN IN HET TEAMOVERLEG**

---

Zorg ervoor dat je het volgende bespreekt over het zorgleefplan:

- Wanneer moet het zorgplan worden bijgesteld?
- Op welke manier dit gebeurt en waarom?

Zo is iedereen op de hoogte.

**TIP****BESPREEK HOE JE EEN GOED ZORGLEEFPLAN MAAKT**

---

Vind je een goed zorgplan maken lastig? Bespreek het! Vraag bijvoorbeeld om extra bijscholing, e-learning of plan een moment in met een collega die uitleg en tips kan geven.

Je kunt met je team ook afspreken om een poster te maken met veelgestelde vragen, die je hangt op een centrale plek. Op de website van Zorg voor Beter kun je meer informatie vinden over het zorgplan: [klik hier](#)

### 3. SALARIS EN FACTURATIE

**TIP****ZORG DAT DE UITVOERING VAN DE ZORG CENTRAAL BLIJFT STAAN BIJ KEUZEMOMENTEN**

---

Sta bij elke stap even stil en vraag je af in wiens belang de afweging wordt gemaakt. Hoe sluiten zorgdoelen, behoeften van cliënten en echt goede kwalitatieve zorg binnen de afgesproken tijd op elkaar aan? Praat over hoe je alle belangen goed afweegt en bepaal mogelijke uitgangspunten die het meest belangrijk zijn.

**TIP****COMMUNICEER GOED MET ZORGVERZEKERAARS**

---

De informatie voor sturing en controle verandert. Van planning vóóraf in plaats van registratie achteraf. Dit vraagt om goede communicatie met de zorgverzekeraars. Praat met hen over hoe zij tegen de verandering aankijken en wat goede nieuwe afspraken en voorbeelden zijn van werkwijzen van andere organisaties.

Zorgverzekeraars zijn op de hoogte dat de 5-minuten registratie niet meer hoeft. Ze hebben al ervaringen opgedaan met andere zorgorganisaties en richtlijnen opgesteld hoe om te gaan met deze verandering. [Lees meer in dit document](#).

**TIP****BETREK DE ZORGADMINISTRATIE, CONTROLLERS EN ROOSTERAARS BIJ HET PROCES**

---

Dan krijgen zij inzicht en vertrouwen in de nieuwe manier van werken. Zij hebben een belangrijke rol bij een passende manier van verloning en facturatie binnen de nieuwe werkwijze.

Bespreek wat helpt zodat dit onderdeel van het proces soepel loopt. En welke afspraken helpen bij een soepel en simpel werkend proces, van rooster tot betaling.

**TIP****BETREK DE INTERNE ICT-AFDELING BIJ DE START VAN HET VERANDERPROCES**

---

De ICT-afdeling kan ondersteunen en adviseren bij het inrichten van het zorgleefplan. Maar ook bij het rooster-systeem. Dat systeem ondersteunt de nieuwe werkwijze en het aanmaken van eventuele nieuwe codes om goed te kunnen werken met z=p=r, t.

**TIP****HOUD EEN DASHBOARD BIJ**

---

Meerdere organisaties houden op de achtergrond een dashboard bij om de planning, realisatie en facturatie naast elkaar te houden. Dat geeft inzicht en is een manier om de controle langzaam los te laten. Vaak wordt dit door de afdeling zorgadministratie gedaan.

**TIP****BEGIN EEN PILOT OM EEN GOED GEVOEL BIJ DE ECHTE ZORGTIJD TE KRIJGEN.**

---

Een optie is om in het team tijdens een afgesproken periode de werkelijke zorgtijd per cliënt bij te houden en deze naast de geplande tijd te leggen. Zo krijg je een beeld van de verschillen tussen de planning en de werkelijke tijd voor de zorg die je verleent. [Lees hier een praktijkverhaal hoe dit is aangepakt.](#)



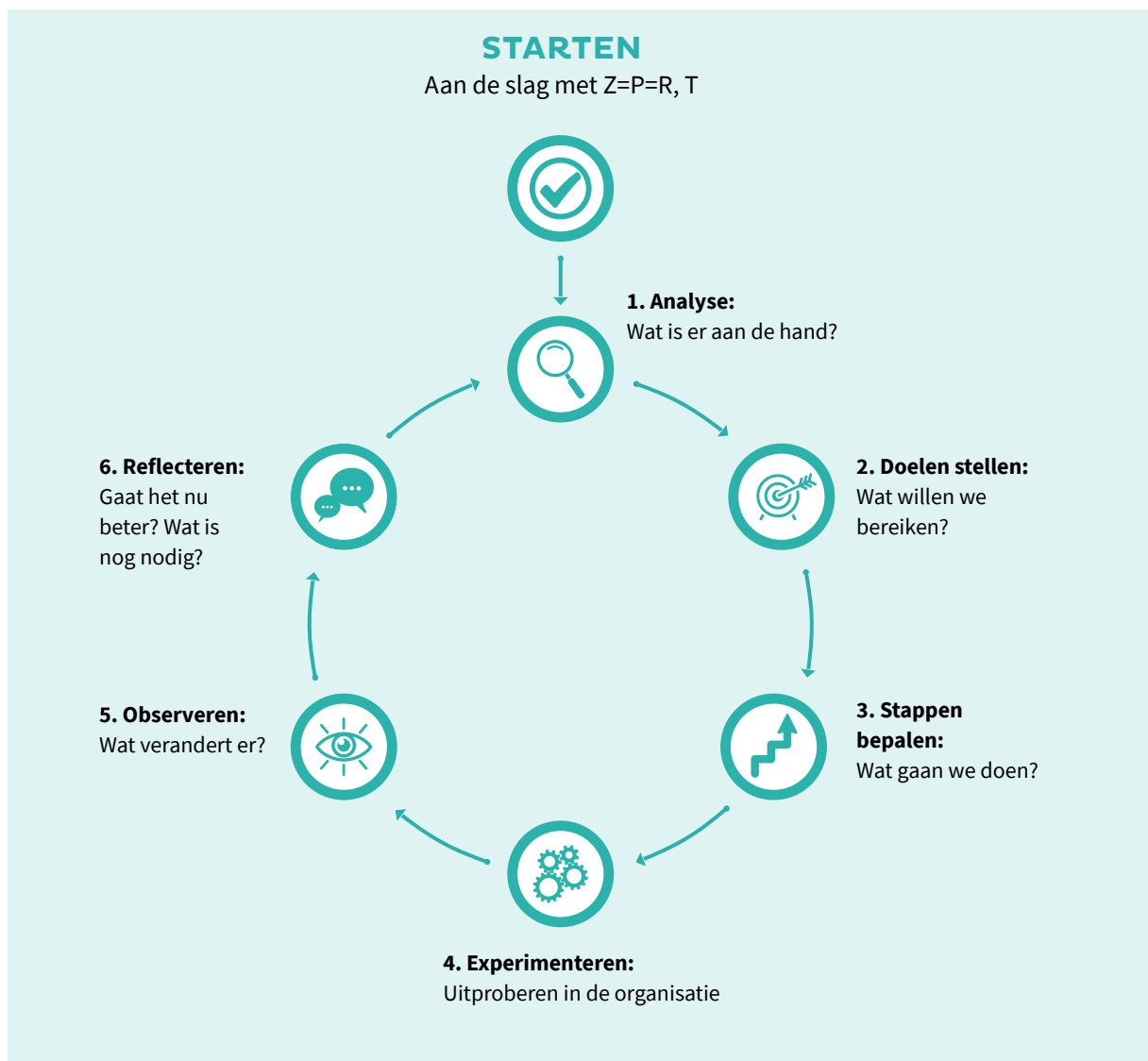
# HOE PAK JE DE VERANDERING AAN EN NEEM JE JE COLLEGA'S MEE?

Heel eerlijk; Helaas is de overstap naar  $z=p=r, t$  niet alleen een simpel regeltje toepassen. Het vraagt meer. Naast aanpassingen in werkafspraken, vraagt het ook een verandering in gedrag, gewoonten en systemen. Hier vind je tips en concrete stappen hoe je de verandering van de nieuwe tijdregistratie kunt aanpakken. En er dan ook echt de voordelen van kunt ervaren.

TIP

## STA STIL BIJ DE JUISTE AANPAK VOOR DE VERANDERING MET HELDERE PROCESSTAPPEN

Welke aanpak voor verandering past bij jouw organisatie? Hieronder een suggestie voor een stappenplan om goed aan de slag te kunnen!



# START

## START: PAS OP DE PLAATS, VOORDAT JE AAN DE SLAG GAAT MET Z=P=R, T

---

Dit is de eerste stap die je zet. Je bereidt je goed voor. Bij deze stap sta je stil bij de vragen:

- Waarom gaan jullie met z=p=r, t aan de slag?
- Welk effect willen jullie hiermee bereiken?
- Wie heb je nodig bij de aanpak?
- Kun je al leren van andere voorbeelden en ervaringen? Of verder uitwerken?
- Hoe zorg je ervoor dat je scherp blijft op blinde vlekken?

[Klik hier](#) voor ervaringsverhalen, dilemma's en tips.

## STAP 1:

### ANALYSE: WAT IS ER AAN DE HAND?

---

Samen met direct betrokkenen gaan jullie de eigen situatie in kaart brengen.

- Welke factoren zijn van invloed op de tijdsregistratie? En welke rol spelen deze? Bijvoorbeeld: zijn de zorgleefplannen van voldoende kwaliteit? Speelt de manier van verloning een rol?
- Hoe verlopen jullie werkprocessen? En op welke manier ondersteunen deze het zorgproces?
- Wat is er nodig om de werkprocessen aan te passen op de overstap naar z=p=r, t?

Om de eigen situatie goed in kaart te brengen kun je bijvoorbeeld gebruik maken van de visgraatmethodiek: [klik hier](#)

## STAP 2:

### SAMEN DOELEN STELLEN: WAT IS MOGELIJK?

---

In stap 3 ga je aan de slag met doelen stellen. Op basis van de analyse besluit je wat je wilt bereiken en welk vraagstuk je met de aanpak wilt gaan oplossen. Bij deze doelen mag je best een beetje ambitieus zijn en groots denken.

Kijk naar zowel de structuur (werkwijze) als de cultuur/gedragskant. Zie voor je wat je zichtbaar en merkbaar anders wilt zien op de werkvloer. Zorg dat ook het nut en de noodzaak helder en begrijpelijk is voor betrokkenen.

Of bekijk meer informatie en een stappenplan voor het opstellen van een SMART doelstelling: [klik hier](#)

## STAP 3:

### STAPPEN BEPALEN: WAT IS ER AL EN WAT IS ER NOG NODIG OM HET DOEL TE HALEN?

---

Breng samen in kaart welke stappen nodig zijn om het doel te bereiken. Kijk vooral naar wat er al is binnen je eigen organisatie is en waar je op verder kunt bouwen. Maar leer ook van aanpakken van andere organisaties en de tips, FAQ en dilemma's van Vilans. Dat is makkelijker en werkt motiverend.

Daarnaast is het niet erg als je niet alle stappen meteen kunt benoemen. Maak een eerste, snelle stap met deze tool: [ontregelen in een uurtje!](#)

## STAP 4:

### EXPERIMENTEREN: UITPROBEREN, DOEN EN LEREN VAN FOUTEN

---

Ga aan de slag in de praktijk. Dit kan groot, maar je kunt ook starten met een pilot en in kleine stapjes. Geef jezelf en het team de ruimte om uit te proberen wat werkt en te experimenteren. Een oplossing die je op papier hebt bedacht, is in de praktijk niet altijd de meest passende oplossing. Probeer deze daarom samen uit in de praktijk.

Een manier om de stappen te bepalen is via een werkvorm die snel en flexibel kan inspelen op vragen en veranderingen zoals een verbeterbord: [klik hier](#)

## STAP 5:

### OBSERVEREN: HOE GAAT HET? WERKT DE AANPAK?

---

Experimenteren wil niet zeggen loslaten. Net als bij zorgdoelen in het zorgleefplan verzamel je tijdens de experimenten ook informatie over wat er goed en minder goed gaat.

Spreek met elkaar af hoe jullie deze evaluatie samen willen doen en leren van geleerde lessen. Maak het tijdelijk onderdeel van je werkoverleg om een voorbeeld uit de praktijk te bespreken. Of doe dat op een ander moment waarop jullie bij elkaar komen.

## STAP 6:

### REFLECTEREN: HOE LOOPT HET? WAT IS ER TE LEREN? WAT VRAAGT OM BIJSTELLEN?

---

Kijk naar wat je hebt geobserveerd en bespreek dit met elkaar in het (project)team. Pas zo nodig de werkwijze aan, om nog je doel te halen. Plan bijvoorbeeld vaste momenten voor reflectie in. [Bekijk hier een tool hoe je zou kunnen reflecteren](#).

### ANALYSEREN: WERKT HET NOG? WERKT HET VOLDOENDE?

---

Dit is niet een nieuwe stap, maar een herhaling van stap 1. Het proces is namelijk nooit klaar, er is altijd onderhoud nodig of er moet iets aangepast worden. Kies daarom voor een methodische aanpak, waardoor de cyclus voortdurend doorloopt. Maak daarom afspraken over hoe je dit samen doet en op welke manier je dit met elkaar in de gaten houdt.

- [Inspiratiebox: methodisch werken in de verpleeghuiszorg](#)
- [Aan de slag met De OntregelBlik](#), Kennisplein Zorg voor Beter

## TIP

## ZORG VOOR GOEDE ONDERSTEUNING EN COMMUNICATIE VAN DE VERANDERING

- Zorg voor laagdrempelige hulp of een vraagbaak voor snelle en simpele beantwoording. Begeleiding die praktisch en toepasbaar is. Zorg in het team dat mensen kunnen overleggen met iemand. Of zorg voor een goede en bereikbare telefonische helpdesk binnen de organisatie.
- Maak een duidelijke hand-out of werkwijze die je in het dagelijks werk kunt gebruiken om op de andere manier te gaan werken.

## TIP

## BETREK DE JUISTE PERSONEN OP DE JUISTE MANIER

- Betrek verschillende collega's erbij voor hun blik. Niet alleen de wijkverpleegkundigen, maar bijvoorbeeld ook een controller en een beleidsmedewerker of manager. Luister naar elkaars visie en neem deze mee in het doorvoeren van de verandering. Bespreek ook lastige dilemma's met elkaar die spelen bij de verandering ([zie dilemma's Vilans](#))
- Benoem iemand als trekker voor de overstap of als projectleider. Iemand die al bij een andere organisatie (min of meer) op de z=p=r, t manier heeft leren werken.
- Laat regelmatig weten hoe de wijkverpleegkundigen ervoor staan wat betreft hun indicatie en realisatie. Dan kunnen ze daarvan leren.
- Wees je bewust van de zorgen en vragen van (collega-) wijkverpleegkundigen over de overstap naar z=p=r, t. Er is in het verleden al veel veranderd en de dagelijkse praktijk is hectisch. Neem hen serieus. Probeer die zorgen weg te nemen. En ga met ze om als gelijken. Denk aan een lijstje met FAQ op intranet over zorgen ([bekijk FAQ](#)).
- Z=p=r, t is een andere manier van werken die vraagt om anders denken en doen. Neem planners, roosteraars en wijkverpleegkundigen goed mee in de verandering. En zorg dat zij de benodigde vaardigheden en kennis bezitten. Zorg ook dat ze goed begrijpen wat en waarom het verandert. Ervarensdeskundigen of enthousiastelingen? Zet ze in bij leeractiviteiten voor anderen!

## TIP

## MAAK DUIDELIJK WAT Z=P=R, T IS EN WAT HET VRAAGT

- Z=p=r, t is geen trucje en het toepassen van een regel. Het vraagt anders denken, doen en werken. Hierbij komt gedragsverandering en verandering van werkwijze kijken. Wees je daarvan bewust en voer daarover het gesprek.
- Let op het juist toepassen van de 'tenzij'. Zorg ervoor dat deze niet ingezet wordt als een andere manier van de '5 minuten-registratie achteraf'. Dit is een valkuil die veel voorkomt in de praktijk. Dan krijg je geen verschil met de oude situatie.
- Realiseer je goed dat de verandering niet alleen bij de zorgprofessionals plaatsvindt. Ook de ondersteunende diensten hebben een verandering door te maken. Denk aan andere systemen, nieuwe tools en loslaten van oude manieren van werken.
- Vorm samen een beeld van de dagelijkse situatie en de belangrijkste processen. Bijvoorbeeld aan de hand van een klantreis. Dan kun je kijken hoe je je processen daarop zo goed mogelijk aan kan laten aansluiten.
- Niet iedereen kán of wil mee met deze verandering. Maak dat bespreekbaar en laat daar ruimte voor. Bij weerstand helpt doorvragen, aandacht geven wat men voelt. Uitleggen wat de stappen zijn en wat het proces is, helpt ook. En vragen wat ze nodig hebben om mee te kunnen.

## TIP

## KLEINE STAPJES ZIJN OKÉ

- Begin niet te groot. Je hoeft niet het hele proces te hebben uitgedacht, voordat je start met het doorvoeren van de eerste veranderingen.



**TIP**

## LEER VAN ANDEREN

---

- Er zijn al organisaties die  $z=p=r, t$  toepassen. Leer van de ervaringen van andere organisaties. Lees hierover, kijk in je netwerk of sluit aan bij online sessies. Je hoeft het wiel niet steeds zelf uit te vinden: kijk bijvoorbeeld naar de kennisproducten van Vilans als inspiratie.
- Leer van elkaar: wijkverpleegkundigen onderling, maar ook binnen het team. Het helpt om met elkaar inzichten te delen over wat goed gaat en wat niet. Dan krijg je een beeld bij wat en hoe je plant. Dit geeft meer zelfvertrouwen om de nieuwe aanpak echt toe te passen. Bespreek elkaars ervaringen bijvoorbeeld door intervisie.

**TIP**

## ZORG VOOR VEILIGHEID EN VERTROUWEN

---

- Het gaat om een cultuurverandering: van wantrouwen als uitgangspunt naar vertrouwen als basis. Dit gaat niet over één nacht ijs, en dat moet ook duidelijk zijn. Laat iedereen voelen dat er ruimte is om fouten te maken, om daar vervolgens van te leren. Bespreek waardoor vertrouwen kan groeien en loslaten makkelijker wordt. Het gesprek zelf zorgt vaak al voor meer openheid.
- Wees realistisch.  $Z=p=r, t$  heb je niet zomaar geïmplementeerd. Het vraagt ook gedragsverandering en een andere manier van denken.

**TIP**

## WAARDEER DE PROFESSIONALITEIT VAN DE WIJKVERPLEEGKUNDIGE EN HET ZORGTEAM

---

- Zorg ervoor dat hier veel aandacht voor is vanuit de organisatie. Waardering versterkt het vertrouwen in de nieuwe werkwijze. En het geeft ruimte om de werkwijze te gebruiken zoals bedoeld. Het succes van de implementatie vraagt om vertrouwen, waardering en erkenning van het werk, de kennis en de kunde van de zorgprofessionals.