15 oktober 2026

CareCheck

Agenda Bijeenkomst Optimalisatie & Inspiratie voor de ZPM

Aanwezige instellingen

- 4mb
- Grip
- Kick Your Habits
- Kinderpraktijk Amsterdam
- Kreek
- Perspectief
- Praktijk Inteam
- Silver
- Verum
- Vitaal GGZ

Nieuwe functionaliteit & werkwijze – Release

We blikken samen terug op de releases van de afgelopen periode, met één centrale vraag: hoe passen de nieuwe functies in jullie dagelijkse werk, en wie pakt ze in de praktijk op? Omdat het Wegwijs-overleg voor applicatiebeheerders pas een week eerder had plaatsgevonden, hielden we dit onderdeel bewust kort.

Afgeronde verbeterpunten voorgaande bijeenkomst

- **Rapporten van collega's bewerken:**

Via Overige communicatie kan een behandelaar nu ook een rapport bewerken dat een andere behandelaar heeft opgesteld.

Verbeterpunten die nog in de maak zijn

- **Labels en opmerkingen in de gezamenlijke mailbox:**

Deze functie is onderweg. De deelnemers benadrukten nog eens hoe graag zij per bericht willen zien in welke fase het zit en hoe de afhandeling tot nu toe is verlopen.

- **Beschikbare tijden:**

De wensen zijn opnieuw doorgenomen. Hierbij is geconstateerd dat niet alle beschikbare tijden in het overzicht worden weergegeven. Om het werken met beschikbare tijden zo goed mogelijk te ondersteunen, worden alle wensen opnieuw geïnventariseerd. Op basis hiervan bekijken we welke mogelijkheden er zijn om de gewenste functionaliteiten te realiseren. Mogelijk kan onze interne AI hier in de toekomst ook een ondersteunende rol in spelen.

Werkproces betreffende communicatie met cliënten

Communicatie tussen back of front office medewerker en cliënt

We hebben stilgestaan bij de verschillende mogelijkheden waarop de back of front office medewerker met cliënten kan communiceren. De volledige functionaliteit is gezamenlijk doorgenomen en hiervoor is een uitgebreide handleiding beschikbaar.

Werkproces van behandeling tot afsluiting

Communicatieopties

Voor de uitleg van hoe de communicatieopties ingezet worden, hebben we de **handleiding 'Communicatieopties im CareCheck'** opgesteld.

- **Bericht opstellen:** via 'Berichten' > 'Opstellen' (bovenin) kies je tussen cliënt of gebruiker. Met cliënten communiceer je via het portaal, met collega's binnen CareCheck.
- **Bulkberichten aan cliënten:** vanuit de agenda stuur je in één keer een bericht naar een groep cliënten, bijvoorbeeld voor een bepaalde therapie of dag (maximaal een d). We hebben samen stap voor stap doorlopen hoe dat werkt.
- **Afwezigheidsbericht:** gaat een collega bijvoorbeeld met zwangerschapsverlof, dan kun je voor die gebruiker een automatisch afwezigheidsbericht aanzetten. Reacties komen dan binnen in de algemene mailbox.
- **Contactcentra:** de verschillen tussen de contactcentra zorgen voor verwarring. De duidelijke handleiding helpt je op weg.
- **Herinneringen en bevestigingen terugzien:** ga naar de 'cliëntkaart' > Herinneringen. Daar zie je wanneer een bericht is verstuurd en bij welke afspraak het hoort.
- **E-mailtemplates:** heeft een cliënt toegang tot het cliëntportaal, dan meldt de e-mail dat er iets voor hem klaarstaat. Zonder portaal gebruik je een gewone template met een link naar de informatie. Templates stel je in via Communicatie-instellingen. Deelnemers zijn er enthousiast over één praktijk gebruikt ze zelfs voor interne communicatie.
- **Overige communicatie in het zorgtraject:** deze functie moet eerst worden aangezet (waar precies, lichten we nog toe). Je kiest een template; bevat het bericht medische gegevens, dan verstuurt CareCheck het automatisch via ZorgMail of het portaal.
- **Interne vragen:** we hebben uitgebreid besproken hoe je interne vragen uitzet, notities maakt en hoe reageren werkt.

Notities in de cliëntkaart

We bespraken hoe je notities in het zorgtraject het slimst inzet: wie krijgt een melding, en hoe geef je die melding een kleur? De **handleiding 'Communicatieopties in CareCheck'** legt dit ook uit.

Relaties en contactpersonen

Voor de uitleg van hoe relaties en contactpersonen worden toegevoegd hebben we de volgende handleidingen opgesteld: **Relaties koppelen aan een cliënt** en **Relaties en portaaltoegang**.

- **Relaties toevoegen:** vraag de gegevens op bij de cliënt en/of ouder en koppel de relatie aan de cliënt. Daarna kun je de relatie direct mailen en benaderen. Vul je een BSN in, dan wordt ook de portaaltoegang van de relatie geactiveerd. Het is aan de cliënt om aan te geven dat een relatie als contactpersoon geldt.
- **Contactpersonen toevoegen:** via Communicatiecentrum > Adres organisatie / Adres persoon. Je vindt ze daarna snel terug in de contactcentra. Ook in de zorgepisode kun je onder Contacten contactpersonen voor de cliënt toevoegen.
- **Tip:** voeg in Overige communicatie het secretariaat toe als contactpersoon. Zo kan het secretariaat herinneringen en bevestigingen eenvoudig nacontroleren.

Inwerken nieuwe back of front office medewerker

We hebben besproken hoe nieuwe back of front office medewerke binnen de verschillende praktijken worden ingewerkt. Hieruit blijkt dat iedere praktijk een eigen werkwijze hanteert. Sommige praktijken kiezen voor meeloopdagen, terwijl andere gebruikmaken van het Kenniscentrum of de beschikbare trainingen.

Werkproces van behandeling tot afsluiting

Omdat de werkprocessen per praktijk verschillen, is er weinig behoefte aan aanvullende standaardhandleidingen. Praktijken geven er de voorkeur aan om eigen werkinstructies op te stellen die aansluiten bij hun interne processen.
Wel is er een gezamenlijke wens voor meer korte instructievideo's, als aanvulling op de bestaande ondersteuning via het Kenniscentrum.

Mail valideren
Een cliënt die zijn e-mailadres niet valideert, kan geen beveiligde berichten via ZorgMail ontvangen of versturen. Voor sommige praktijken is dat reden om helemaal niet meer via CareCheck te mailen. Uit de discussie kwam het volgende naar voren:

- optie om het als setting in te richten, niet als verplichting.

Multidisciplinair overleg (MDO)
We hebben de verschillende werkwijzen en mogelijkheden rondom MDO-afspraken besproken.

1. Werken met agendagroepen
Door gebruik te maken van een gebruikers- of agendagroep met een einddatum kunnen alle betrokken behandelaren in één keer aan het MDO worden toegevoegd. Ook worden alle cliënten die tijdens het MDO worden besproken aan de afspraak gekoppeld. Behandelaren die niet hebben deelgenomen, kunnen zichzelf eenvoudig verwijderen.
Deze werkwijze biedt veel ondersteuning en levert medewerkers een aanzienlijke tijdsbesparing op. Door de aanwezige audit trail voorkom je ook fouten en onjuiste registratie. Zie hiervoor de beschikbare **handleidingen**.

2. *Tijdregistratie en inzicht bij korte MDO-afspraken*
Daarnaast werken sommige praktijken met korte MDO-afspraken van bijvoorbeeld 15 minuten per cliënt. Hierbij is in de agenda niet direct zichtbaar of er al een cliënt aan de afspraak gekoppeld is, waardoor iedere afspraak afzonderlijk geopend moet worden.
Om deze werkwijze beter te ondersteunen, zullen we hiervoor het aantal cliënten weergeven en een instelling (setting) ontwikkelen. Hiermee willen we het automatisch toewijzen van tijd, therapeut goedkeuren en beheerder als setting opnemen.

E-health
CareCheck biedt koppelingen met Therapieland en Embloom en beschikt daarnaast over een eigen, uitgebreide e-healthomgeving (CareQuest en QuestManager).

Binnen deze omgeving kunnen praktijken zelf e-healthmodules ontwikkelen en eigen vragenlijsten samenstellen en toevoegen. Een aantal klanten maakt hier al actief gebruik van en ontwikkelt eigen e-healthmodules, waarover zij zeer tevreden zijn.

De ontwikkelde modules kunnen via CareCheck worden uitgewisseld met andere praktijken. Daarnaast zijn deze modules uitstekend inzetbaar als kennismaking met de praktijk of als zelfhulp tijdens de wachttijd.

Een groot voordeel is dat alle functionaliteiten volledig geïntegreerd zijn binnen CareCheck. Er is geen aparte inlog nodig en zowel behandelaren als het secretariaat kunnen vanuit één systeem werken. Het secretariaat kan e-healthbehandelingen eenvoudig inplannen via de agenda. Voor verdere uitleg is de **handleiding 'E-health registratie voltooien'** opgesteld.

Werkproces van behandeling tot afsluiting

Hoewel het ontwikkelen van eigen modules in eerste instantie een tijdsinvestering vraagt, kan deze investering snel worden terugverdiend doordat de modules herhaaldelijk ingezet kunnen worden en daarmee tijd besparen in het behandelproces.

Care AI – Ervaringen, prompts en automatisch vullen van verslagen

We hebben de ervaringen en mogelijkheden van Care AI besproken. De aanwezige instellingen zijn tevreden over de functionaliteit en vinden het prettig werken. Care AI biedt ondersteuning bij het opstellen van verslagen en behandelplannen en helpt daarmee om administratieve werkzaamheden te verminderen.

1. Gezamenlijke promptbibliotheek

Het schrijven van goede en effectieve prompts blijkt in de praktijk soms nog een uitdaging. Om elkaar hierin te ondersteunen, wordt er een gedeelde map ingericht waarin instellingen hun prompts kunnen verzamelen en uitwisselen. Zo kunnen zij gebruikmaken van elkaars ervaringen en hoeft niet iedereen zelf het wiel opnieuw uit te vinden.

2. Automatisch vullen van intakeverslagen en behandelplannen

De mogelijkheid om intakeverslagen en behandelplannen automatisch te vullen op basis van een transcript wordt als waardevol ervaren.
Momenteel vult Care AI alleen de pagina waarop de functionaliteit wordt gestart. Als praktische tip is besproken dat het transcript gekopieerd en op de volgende pagina's geplakt kan worden. Care AI kan vervolgens ook deze pagina's automatisch invullen op basis van het transcript.

Evaluatieproces

We hebben besproken hoe de verschillende instellingen evaluatiegesprekken voorbereiden en hoe zij omgaan met het evalueren van behandeldoelen.

1. Voorbereiding evaluatiegesprekken

Een van de instellingen geeft aan voorafgaand aan een evaluatiegesprek een evaluatieformulier naar de cliënt te sturen. Hierdoor kan de cliënt zich alvast voorbereiden en kan het evaluatiegesprek gerichter en efficiënter worden gevoerd.

De instelling was benieuwd hoe andere instellingen dit aanpakken. Tijdens de bespreking bleek dat de overige aanwezige instellingen momenteel niet op deze manier werken. Wel vinden zij dit een interessante werkwijze en willen zij hierover graag ervaringen blijven uitwisselen.

2. Wens voor een geautomatiseerd evaluatieproces

Op dit moment worden evaluatieplannen en behandeldoelen niet altijd vooraf uitgevraagd of automatisch meegenomen naar een volgende evaluatie.
Er is daarom behoefte aan een meer geautomatiseerd proces, waarbij eerder vastgelegde behandeldoelen automatisch worden overgenomen in het evaluatieformulier. Hierdoor kunnen behandelaren eenvoudig de voortgang per doel beoordelen, zonder gegevens opnieuw te hoeven invoeren.
De aanwezige instellingen ervaren momenteel verschillende knelpunten bij het evalueren. Dit is voor CareCheck een duidelijk signaal dat het evaluatieproces verdere aandacht en ontwikkeling nodig heeft. We zullen de huidige werkwijze en de gewenste functionaliteiten nader bekijken.

Werkproces van behandeling tot afsluiting

RPA

Met RPA (Robotic Process Automation) neemt een softwarerobot terugkerende handelingen van het secretariaat over. De robot leest gegevens uit, vult velden in en zet vervolgstappen klaar – sneller, consequenter en ook buiten kantoortijd.

Bij aanmeldingen via ZorgDomein of het aanmeldformulier kan de robot:

- **Gegevens overnemen:** persoons- en verwijsgegevens direct in CareCheck zetten, zonder overtypen.
- **Cliënten herkennen:** controleren of een cliënt al bekend is, zodat er geen dubbele dossiers ontstaan.
- **Labels toekennen:** aanmeldingen automatisch labelen, zodat ze meteen in de juiste werkvoorraad terechtkomen.

Wat levert het op?

Minder handwerk en typefouten, snellere doorlooptijden en in één oogopslag overzicht van alle aanmeldingen. Zo houdt het secretariaat meer tijd over voor contact met cliënten en verwijzers.

Aandachtspunten

Wijs een vaste medewerker aan die uitzonderingen en onvolledige aanmeldingen controleert. Spreek daarnaast vooraf af welke labels je gebruikt en wat ze betekenen.
Hoe je RPA instelt, lees je in **de handleiding.**

Besproken verbeterpunten

Deze verbeterpunten nemen we mee en verkennen we verder:

1. **Trainingshandleiding:** toe aan een flinke verbeterslag er staan links in naar handleidingen die niet bestaan.
2. **Communicatie in handleidingen:** hoe leg je communicatie het best vast in een handleiding?
3. **Mailen zonder validatie:** een optie om validatie over te slaan en toch via ZorgMail te mailen; de huidige verplichting werkt belemmerend.
4. **Overige communicatie:** vanuit Overige communicatie kunnen mailen naar niet gevalideerde mail adressen.
5. **MDO:** tijd automatisch toewijzen en daarna zelf kunnen aanpassen (extra handelingen maken het werk niet zorgvuldiger); een apart afspraaktype ‘MDO met cliënt’; direct zien welke cliënten aan een MDO gekoppeld zijn; een MDO met meerdere tijdsblokken voor een behandelaar die inbelt of een cliënt die aansluit (wens van Kick Your Habits en Vitaal GGZ).
6. **MDO in agenda:** Het is gewenst om het aantal clienten dat in het MDO zit te vermelden bij de afspraak. Dit zal de workflow bevorderen en een heel aantal handelingen schelen.
7. **Care AI:** De gedeelde promptmap komt eraan.

15 oktober 2026

Vooruitblik

- Volgende bijeenkomst: januari 2027 – de eerste van het nieuwe jaar.
- Indeling op onderwerp: per module bespreken we één of twee onderwerpen. Daarnaast komt er een terugkomdag voor nieuwkomers en organiseren we verdiepende infosessies.
- Online bijeenkomst financiën voor ZPM: met jeugd en volwassenen apart, en voor beide ook onverzekerde zorg.

Dankwoord

Hartelijk dank aan alle aanwezigen. We kijken terug op een leuke sessie en een mooi moment om samen stil te staan bij jullie praktijk. We gaan met alle informatie aan de slag en verwelkomen jullie graag weer bij de volgende bijeenkomst!