



NEVI Zorgcongres 2025

Kennissessie

Vitalis/Intrakoop



Kort voorstellen

Simone Nicolaes, 57 jaar, Breda

A&O Psychologie - 28 jaar ervaring
HR – waarvan 18 jaar in de zorg

Sinds 2018 bij Intrakoop,
Productgroepmanager HRM
simone.nicolaes@intrakoop.nl



Intrakoop en Vitalis



Hoe ga je om met personeel(schaarste)?

Jeroen in mei 2024 - spreker Intrakoop
congres Regionale samenwerking Flex

Intrakoop – van dossier PNIL - naar –
dossier procesoptimalisaties

Door efficiënter werken - betere
processen – ICT & digitalisering

- Met tools, samenwerken en verbinden
- Vitalis geeft het goede voorbeeld
- Alle leden kunnen hun voordeel hiermee doen





Kort voorstellen

Jeroen Swanen – 48 – Breda –
levensgenieter – alleen leuke dingen
doen

Sinds 2016 bij Vitalis

Bedrijfskunde en HR

Vitalis: Directeur Vitaal Flex –
Strategisch HR

Bestuurder van FAIR





Vitalis

- Ouderenzorg (VVT) organisatie met 24 locaties in Eindhoven, Geldrop en Heerlen, 6500 zorgvragers.
- 2700 medewerkers. 1200 vrijwilligers. Geen uitzendkrachten of bemiddelde arbeid (nu FAIR). 140 teams, 50 managers, 12 DT leden, 1 bestuurder en zelforganisatie.
- Uitgangspunt: Doen wat nodig is. Professional aan het roer.
- Kernwaarden: Meedoen, ertoe doen & zelf doen.





Wat willen we?

- Vitalis wil graag meer cliënten gelukkig oud laten worden met dezelfde hoeveelheid arbeidskracht.
- Vitalis wil een aantrekkelijke werkgever zijn waar medewerkers zo veel mogelijk werkgeluk hebben door o.a. zo weinig mogelijk administratieve last, werk waar men goed in is en wat men leuk vindt en een goede werk-privebalans.
- Een structureel gezonde en financieel sluitende bedrijfsvoering.



Bevlogenheid

Jaarlijks meten wij de bevlogenheid van onze medewerkers, hierbij maken we gebruik van een gevalideerde methodiek. We willen de fijnste club zijn om bij te werken en investeren daar in.

Uit analyse blijkt steeds dat we de meeste impact kunnen maken met:

Doen waar je goed in bent

Doen wat je leuk vindt

Verlagen van ongezonde werkdruk en stress

Bieden van regie op de werk-privebalans

Dit is onze toetssteen geworden. Niet de zorgkloof.

Wat doen we dan?

- Verleiding is om eerst een oplossing te bedenken en daar problemen bij gaan zoeken (en niet altijd te vinden).
- In plaats van nog meer inzetten op verzuimverlaging en recruitment zetten in op de andere punt van de driehoek: het proces.
- Niemand zit te wachten op administratief werk (al dan niet onnodig)
- Wij zetten in op het wegorganiseren van allerhande taken voor zowel primair proces als backoffices. We passen ESAR toe.
- Vanuit de droom gaan we ook echt aan de slag. Niet maar blijven praten, bezoekjes afleggen, onderzoeken en inspireren. Dat doen we ook wel, maar wel willen vooral actie. DOEN!
- Ook als leveranciers van huidige pakketten niet of onvoldoende meewerken gaan wij door.
- Wij geloven sterk in de toegevoegde waarde van hyperautomation, RPA en AI.
- Inmiddels ook gestart in het primair proces.
- Doel: Leuker werk en meer netto zorguren met dezelfde hoeveelheid personeel



Concreet

- Gestart met RPA op het aanvraagproces VOG
- Robot op het WAB aanbod
- Rob Otmans – verstoringenrobot in het roosterproces
- Volledig geautomatiseerd flex-roosterproces (geen flexbureau meer)
- SVB-Z check robot
- Vitonos: AI op plan/roosterproces (taken/wenstijden cliënt en beschikbaarheid medewerkers op routeniveau gematcht)
- Tobias (Gen AI chatbot via Whatsapp)
- Loonmutaties, meer/overuren, ouderschapsverlof en verzuimuren administratie d.m.v. hyperautomation (geen mensen meer betrokken)
- In dienst proces volledig geautomatiseerd/gerobotiseerd – loopt
- Definitief uit zorg proces
- Afsprakentool voor behandelaren - loopt
- Etc. Etc. Etc.

Procesoptimalisator geworven en aangenomen, experts uit de teams zijn altijd betrokken.

We bouwen niet zelf, dit laten we een externe partij doen.

Veelal gefinancierd met subsidies.



Rob Otmans verstoringsrobot

https://youtu.be/gEwn_JtQaI4



Rob Otmans verstoringenrobot

Sinds juli 2023 live, inmiddels ruim 10000 diensten via Rob opgelost

Aanloop was wat rommelig, had met de Octopus te maken en niet met Rob

Inmiddels breed geaccepteerd, veel verschillende niveaus en medewerkers pakken diensten

Goede mix tussen eigen team, flex en andere teams

Aanpassingen in Octopus worden door leverancier gedaan (ATW/ATB toegevoegd)

Veel interesse van buiten, mooie manier om ons te profileren als goede werkgever

Erg sterke combinatie met regieroosteren, geen werk meer via Whatsapp



Pilot Vitonos



<https://youtu.be/RJ2sATnEOu0>



Met wie doen wij dit?

Vitonos is samen met Tonos ontwikkeld op voorzet van Vitalis in aanvulling op het bestaande Tonos product.

Contactpersoon:

Martijn Rademakers

06-29020662

m.rademakers@tonos-care.nl

Vitalis gebruikt AFAS, ONS NEDAP en SDB als bronzakketten.

Alle **robots (RPA en AI)** worden grotendeels door onszelf bedacht en vervolgens technisch ontworpen en gebouwd door Ciphix.

Contactpersoon:

Douwe Schravesande

06-43504645

dschravesande@ciphix.io



De
kunst van
gelukkig
ouder
worden