

Hoe DeKinderkliniek de zorg ontregelt

“Bij ons is het goed geregeld, juist omdat we minder regelen”

In een tijd waarin zorgmedewerkers steeds vaker verzuchten onder administratieve lasten, zet DeKinderkliniek bewust in op het tegenovergestelde: ontregelen. Directeur Anouk Hilgersom en projectmedewerker digitalisering Avin Dhahir vertellen hoe de organisatie door slim schrappen, vertrouwen geven en kritisch blijven denken een unieke werkcultuur heeft opgebouwd en behouden.

Minder regels, betere zorg

In DeKinderkliniek staat één overtuiging centraal: minder bureaucratie leidt tot betere zorg. “Ontregelen zit echt in ons DNA,” zegt Hilgersom. “Juist door minder te regelen, kunnen we dingen beter regelen.” Wat begint als een paradox, blijkt in de praktijk bijzonder effectief.

De oorsprong van deze denkwijze ligt bij de oprichters, twee kinderartsen die er genoeg van hadden om binnen een ziekenhuisorganisatie eindeloos te wachten op beslissingen en te verdwalen in papierwerk. “Ze begonnen een zelfstandige polikliniek buiten het ziekenhuis, met korte lijnen, snelle communicatie en veel persoonlijk contact. Dat principe hanteren we nog steeds, ook al zijn we nu een organisatie met bijna 150 medewerkers.”



Een cultuur van vertrouwen en verantwoordelijkheid

Hilgersom begon een jaar na de oprichting in DeKinderKliniek en bracht haar ervaring van buiten de zorgsector mee. “Wat mij opviel: in de zorg wordt veel meer geregeld dan in andere sectoren. Niet altijd uit noodzaak, maar omdat zorgprofessionals het fijn vinden als dingen vastliggen.” Ze probeerde dat patroon te doorbreken door kritisch te kijken naar welke regels écht nodig zijn en vooral ook: welke niet.

Die aanpak vraagt lef. Tussen 2011 en 2018 kwam er een stortvloed aan nieuwe regels, keurmerken en certificeringen over de zorgsector heen. “We hebben toen scherp gekeken naar wat het minimale vereiste was en hoe we dat konden inrichten zónder onze organisatie te belasten.” DeKinderkliniek digitaliseerde vroeg, stapte over op efficiënte systemen. Hierdoor was het voor zorgverleners mogelijk meer focus te leggen op de inhoud en communicatie met ouder(s) en kind. Dat is uiteindelijk waar het om draait. “Zorgverleners moeten er baat bij hebben, niet de administratie.”

Kleine verbeteringen, grote impact

Het reduceren van administratieve lasten is een doorlopend proces. “In werkoverleggen, maandelijks of tweewekelijks, bespreken we met alle betrokkenen: waar loop je tegenaan, wat kan anders, en wat is overbodig?”

Concrete voorbeelden zijn er genoeg: automatische e-mails bij afspraken, slimme koppelingen waardoor documenten direct in het juiste dossier terechtkomen, en zelfs automatische sortering van binnenkomende informatie. “Kleine ingrepen, maar met enorme impact,” aldus Dhahir.

Ook behandelaren krijgen veel vrijheid. “Ze werken binnen een minimumkader, maar bepalen zelf hun ideale werkritme. Zo blijft het werk prettig en blijft de administratie behapbaar.”

Geen controle, maar vertrouwen

Een opvallende stap was het afschaffen van het standaard tijdschrijven in de backoffice. “Dat kostte veel tijd, niemand keek naar die uren, en het gaf geen meerwaarde. We hebben dat losgelaten en gezegd: je bent een professional, we vertrouwen erop dat je je tijd goed besteedt.” Die cultuur van vertrouwen is een fundament onder de organisatie.

Bij DeKinderkliniek denkt iedereen mee, van poli-assistent tot arts. “Als we iets nieuws invoeren, bespreken we dat met álle betrokkenen. We vragen continu: is dit echt nodig? Kan het simpeler? Dat maakt het werk leuker én efficiënter.”

Zorg zonder hinderlijke achterkant

In DeKinderkliniek werkt een diverse groep zorgaanbieders, van zelfstandige diëtisten tot derdelijns specialisten. “Voor ouders en kinderen voelt het als één organisatie. De achterkant is complex, maar dat merkt niemand. Alles is zo ingericht dat het soepel verloopt. Dat kan alleen maar als je een kleine backoffice hebt waarbinnen heel veel wordt gecommuniceerd.”

De organisatie is bewust klein gebleven aan de achterkant om flexibel te kunnen blijven. “Dat maakt maatwerk mogelijk en voorkomt dat medewerkers verdrinken in systemen en protocollen.”



Het resultaat: werkplezier en betere zorg

Hilgersom ziet het effect van deze aanpak terug in medewerkersgeluk, laag verloop en een goede naam in de regio. “Mensen willen hier werken. En patiënten merken het ook: snelle doorverwijzingen, korte wachttijden, en zorgverleners die de tijd nemen.”

Patiënttevredenheid wordt actief teruggekoppeld aan het team. “Dat motiveert. We willen dat mensen hier met plezier rondlopen, letterlijk. En dat lukt, omdat we het niet allemaal dichtgeregeld hebben.”

Toch nog veel te winnen

Toch wringt het systeem nog, vooral in de jeugdzorg. “De jeugdwet is een administratief gedrocht,” zegt Hilgersom scherp. “Dertig procent van onze omzet komt van de GGZ, maar zestig procent van onze backoffice is ermee bezig. Dat is niet uit te leggen.”

Volgens haar is het gebrek aan stabiliteit en overzicht in gemeentelijke regelgeving funest. “Je weet niet wat volgend jaar de regels zijn, dus je kunt ook nauwelijks vooruit plannen of processen versimpelen. Dat maakt ontregelen moeilijk, zo niet onmogelijk.”

Boodschap aan andere zorgbestuurders

Wat wil Hilgersom andere zorgbestuurders meegeven? “Zet het continu op de agenda. Ontregelen is geen eenmalig project, maar een houding. Kijk intern wat je kunt schrappen of versimpelen. En stel de waarom-vraag vaker; er is vaak veel meer mogelijk dan je denkt.”

Of, zoals ze het zelf treffend samenvat:

“Bij ons is het goed geregeld, juist omdat we minder regelen.”