

# Samen ontregelen: hoe Carinova ruimte creëert voor vertrouwen en goede zorg

In een sector waarin protocollen, richtlijnen en procedures zich in rap tempo opstapelen, kiest Carinova bewust voor een andere route. Geen nieuwe regels, maar juist minder. Geen extra controle, maar meer vertrouwen. De organisatie werkt al meerdere jaren aan het ontregelen van de zorg, en met succes! In dit artikel vertelt projectleider Manouk Geertman hoe dat proces tot stand kwam, welke barrières er werden doorbroken en welke impact het heeft op zorgprofessionals.

## Van wens naar actie

De beweging richting minder regels kreeg een boost toen Carinova zich aansloot bij het speerpunt ontregelen van *Salland United*, een netwerk dat werkt aan goede, laagdrempelige en betaalbare zorg voor nu en in de toekomst. “Carinova gaf al aan dat ze dit graag wilden oppakken,” vertelt Manouk. “Toen ben ik gevraagd om dit traject te gaan leiden.”

Hoewel de formele aanleiding relatief recent is, waren verschillende professionals binnen de organisatie al langer bezig met het kritisch bekijken van administratieve lasten. Met name procesregisseurs experimenteerden hier al enige tijd mee: zij zagen dagelijks hoe medewerkers vastliepen in papieren rompslomp en onnodige stappen.

## Concrete stappen

Carinova zette de afgelopen jaren al grote stappen richting minder administratie. Enkele belangrijke voorbeelden:

### *Afschaffen van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst*

Wat begon met een LinkedIn-bericht dat door een wijkteam werd gespot, leidde tot een grondige herziening. “We zijn direct gaan onderzoeken of dit bij ons ook mogelijk was. Uiteindelijk heeft het negen maanden geduurd, maar toen het lukte voelde het als een overwinning.”

### *Stoppen met de dubbele medicatiecontrole*

In de thuis- en woonzorg is deze controle volledig afgeschaft. Onderzoek toonde aan dat het niet leidde tot minder medicatiefouten, maar wel tot veel extra werk. “Collega’s vinden het fijn dat dit niet meer hoeft. Soms moesten ze wel tien minuten wachten voordat het goedgekeurd werd. Die tijd hebben ze nu weer terug.”

### *Minder uursoorten en nieuwe registratiewijze*

Sinds 1 januari werkt Carinova met *Zorgplan = planning = realisatie, tenzij*. Geen vijfminutenregistratie meer, maar vertrouwen op professionele inschatting. Dat scheelt enorm in tijd en administratie. “Ook hebben we de hoeveelheid uursoorten flink teruggebracht, wat weer registratielast scheelt.”

# Hoe krijg je zoiets in beweging?

Ontregelen lijkt eenvoudig, maar vraagt in praktijk om doorzettingsvermogen. “De grootste uitdaging is bureaucratie. Je bent afhankelijk van goedkeuringen van management en beleidsafdelingen. Soms duurt het zo lang voordat iets besproken wordt.”

Daarnaast vraagt het veranderen van werkwijzen om overtuigingskracht. Niet iedereen staat direct te juichen als een vertrouwde procedure wegvalt. Daarom is het betrekken van teams cruciaal.

Wanneer het een officieel project wordt, helpt dat bovendien: er wordt een projectleider aangewezen, er zijn doelen en resultaten nodig, en het onderwerp blijft op de agenda.

## De rol van professionals: ruimte om signalen te delen

Carinova wil dat zorgprofessionals zich veilig voelen om knelpunten te melden. Dat gebeurt op verschillende manieren:

Het doel is dat medewerkers zonder drempels vragen kunnen stellen en ervaren: ‘dit wordt opgepakt’.

## Vertrouwen centraal

Een belangrijk uitgangspunt van Carinova’s aanpak is het vergroten van vertrouwen.

“Het is echt een omslag” vertelt Manouk. “Je merkt dat regels vaak vanzelfsprekend zijn geworden. Maar we willen handelen vanuit vertrouwen en professionaliteit, niet vanuit controle.”

Ze verwijst naar een metafoor uit een landelijke bijeenkomst: *bouw stoplichten om naar rotondes*. “Bij een rotonde wordt het verkeer ook wel geregeld, maar je moet wel nadenken wat je doet. Precies dat is de bedoeling binnen de zorg.”

Niet iedereen vindt het even makkelijk: sommige medewerkers ervaren juist houvast in controlemechanismen. Maar de positieve impact op werkplezier en efficiëntie wordt breed erkend.

## Meten van succes

Resultaten van ontregelen zijn lastig te kwantificeren. “We houden een Excel-lijst bij waarin we noteren welke acties zijn uitgevoerd en wat de verwachte impact is. Maar veel van de effecten zitten in gevoel en werkplezier.”

Wel merkt Carinova dat sommige maatregelen direct merkbaar zijn, zoals de afschaffing van dubbele medicatiecontrole. Maar de algemene boodschap blijft: ontregelen moet een doorlopend proces zijn. Anders stapelt bureaucratie zich onherroepelijk weer op.

# Verbreiden van de beweging

Voor de toekomst richt Carinova zich op twee sporen:

Ondersteunende diensten meenemen

Nu de teams op gang zijn, wil de projectgroep ook de mensen die beleid maken een andere manier van denken bijbrengen. “Zij zijn cruciaal in het doorbreken van oude structuren.”

Teams versterken

Coördinatoren worden actief betrokken en aangemoedigd om teamregels kritisch tegen het licht te houden. Veel regels zijn geen beleid, maar gewoontes.

## Aduies voor andere organisaties: gewoon beginnen

Manouk heeft een duidelijke boodschap voor organisaties die twijfelen:

“Begin gewoon. En zoek iemand die er een beetje tegenaan durft te trappen. Kijk kritisch naar risico's: welke kun je accepteren? Risicoloos bestaat niet. Maar vertrouwen geeft zoveel meer werkplezier.”

Ze benadrukt dat het delen van kennis en ervaringen tussen organisaties heel waardevol is. Carinova neemt zelf deel aan netwerkbijeenkomsten met andere zorginstellingen. “Iedereen hoeft niet zelf het wiel uit te vinden.”

## Tot slot: een sectorbrede droom

Als Manouk vooruitkijkt naar de hele zorgsector over vijf jaar, hoopt zij dat ook toezichthouders zoals de IGJ en accountants meegaan in de ontregelbeweging. “Ook daar zit veel controle. Maar als die instanties meer vertrouwen krijgen in professionals en organisaties, kunnen we echt een grote stap zetten.”

Want de kern van ontregelen blijft simpel:

minder papier, meer vertrouwen en betere zorg.