Registreren kun je leren…

Chantal Himmelreich, Adviseur leren en ontwikkelen
Caro Ridder, Adviseur Zorgregistratie

17 juni 2026

DIJKLANDER ZIEKENHUIS

Achtergrond & huidige situatie

De registratie van DBC's en verrichtingen verliep niet altijd zoals het zou moeten.

Waarom doet dit ertoe?

- Elke behandeling, elk onderzoek en elk consult moet goed worden vastgelegd.
- Goede registratie is van belang voor zowel het patiëntendossier, als de juiste declaratie.
- In de hectiek waar patiëntenzorg voorop staat, voelt de registratie vaak als een extra belasting zonder dat de noodzaak duidelijk is.

Wat zagen we op de werkvloer?

- Zorgprofessionals zijn continu in beweging; patiënten, onderzoeken, overleg, consulten
- Correcte registratie vraagt aandacht op de momenten dat de druk al hoog is
- Belang van de registratie is niet duidelijk

Risico's

- Onderregistratie
- Onrechtmatigheid
- …

Analyse

Van risicoanalyse → Naar scholingsplan

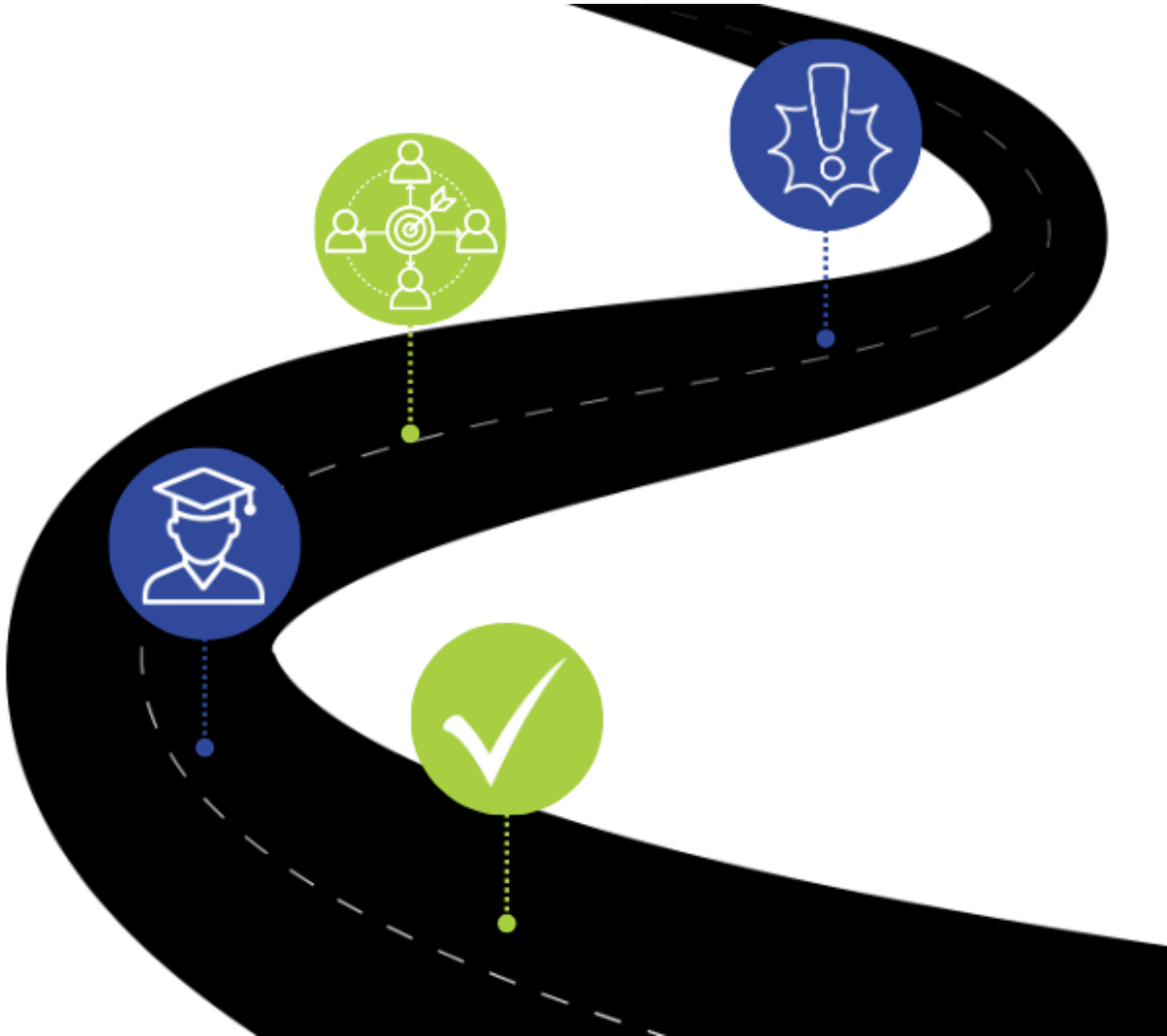
Niet achteraf oplossen maar vooraf bewust maken

01 **Risico's zichtbaar maken**
Een risicoframework bracht de belangrijkste risico's in beeld.

02 **Beheersmaatregelen benoemen**
Opstellen van een AOIC met risico's en bijbehorende beheersmaatregelen.

03 **Scholing doelgericht inzetten**
Scholing en bewustwording is benoemd als essentiële beheersmaatregel.

04 **Ondersteunen van correcte registratie**
Declaratie 'First Time Right' kunnen indienen.



Verbetermaatregelen

Ontwerp van (leer) interventies

Uitgezoomd: Spel First time Right

Waarom juist een spel?

- Een spel is laagdrempelig en activeert deelnemers direct.
- De inhoud komt uit de praktijk: fouten en risico's zijn verzameld en vertaald naar kaartjes.
- Werken onder tijdsdruk sluit aan bij de hectiek op de werkvloer.
- De speelse vorm helpt om over registratie te praten zonder een afrekencultuur te creëren.

Eerste zorginstelling met een spel

Laagdrempelig | Praktijkcasussen | Tijdsdruk

Status nu: het spel is eerst ingezet voor de polikliniek. De ambitie is om het ook speelklaar te maken voor de kliniek.

Hoe is het spel tot stand gekomen?

Samenwerking Leerhuis en Zorgadministratie

Selectietraject leveranciers spelontwerp

1 Eerste optie was een bordspel.

Na test gekozen voor een simpeler spel om doel te behalen.

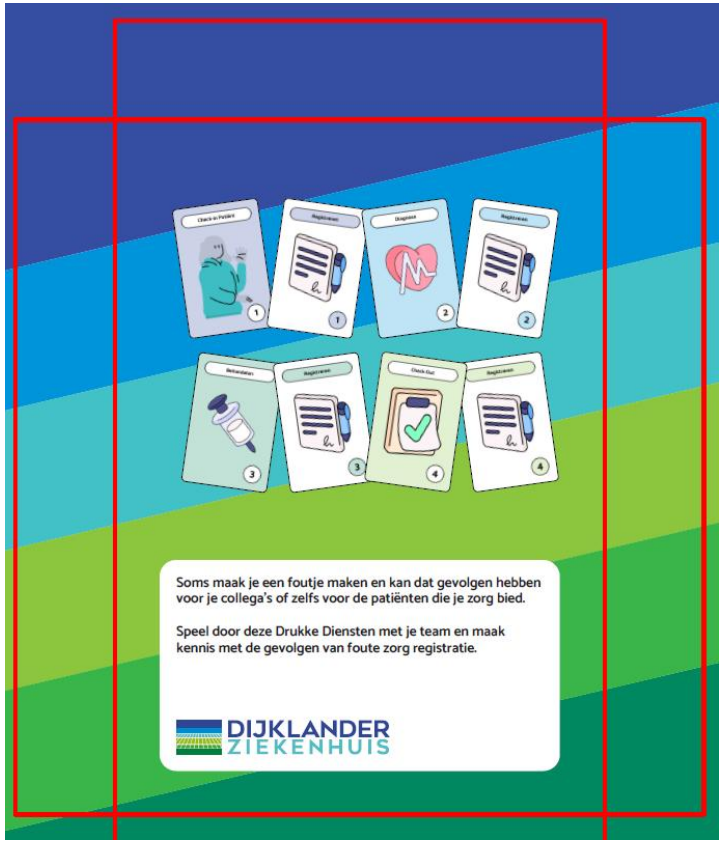
2 Vervolg ontwerp werd het kaartspel.

3 Waarom dit kaartspel?

- Herkenbaar
- Snel tempo
- Bevordert het gesprek
- Inhoud aangeleverd door de zorgadministratie.

4 Spel werd meerdere rondes samen met een vertegenwoordiging van de doelgroep getest.

5 Extra naslagwerk ontwikkeld om naderhand dieper op de materie in te kunnen gaan.



In de praktijk

Ervaringen uit de praktijk

- Bewustwording aan de bron neemt toe
- Kennis wordt vergroot
- Zorgadministratie wordt (meer) zichtbaar

- Effect verslapt als er verder niets mee gedaan wordt
- Herhaling is ‘key’ !

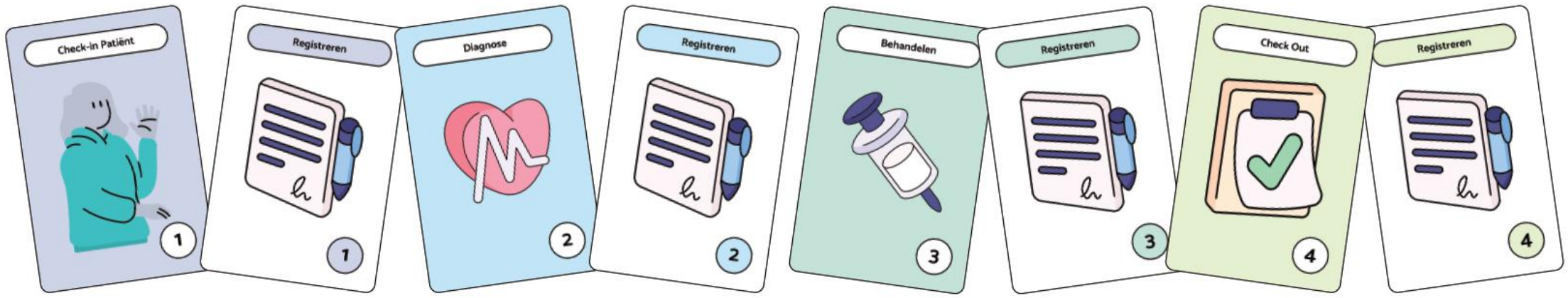
- Samenwerking
- Vertrouwen
- Continue verbetering

HET SPEL ZELF WAS LEUK,
MAAR DAARNA HEBBEN WE
NOG RUIM 1.5 UUR OVER DBC-
REGISTRATIE GEPRAAT

Probeer het spel!

Spel-uitleg

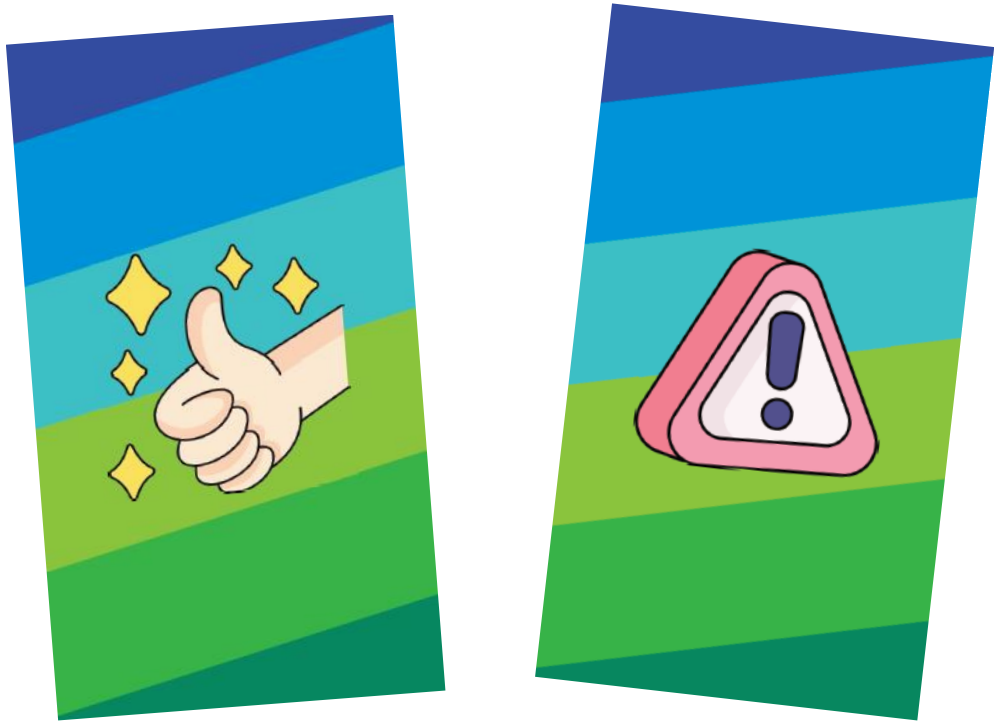
1. Iedere deelnemer krijgt een stapel met kaartjes. 3 kaartjes houd je in de hand, de rest leg je dicht voor je neer op de tafel.
2. Leg de kaartjes vanuit je hand in de juiste volgorde in het midden van de tafel. Iedereen speelt tegelijk. Je speelt op tijd dus zorg dat je de snel en correct de kaartjes neerlegt.
3. Bij het afleggen van een kaartje pak je direct een nieuw kaartje van de stapel. Je hebt dus altijd 3 kaartjes in je handen.



Spel-uitleg

4. Tijd op? Dan gaan we kijken hoeveel patiënten jullie correct door het proces hebben gekregen.

5. Voor elke goede stapel krijgen jullie een succeskaart: hierop staat een vraag waarmee je extra punten kunt krijgen.
6. Voor elke foute stapel krijgen jullie een blunderkaart: hierop staat informatie maar je krijgt ook minpunten.



Wat werkt voor jullie?

Hoe zouden jullie dit aanpakken?
Welke interventies werken voor jullie?

1. Wat werkt?

Wat werkt in jullie organisatie beter dan alleen controleren en corrigeren?

2. Praktisch maken

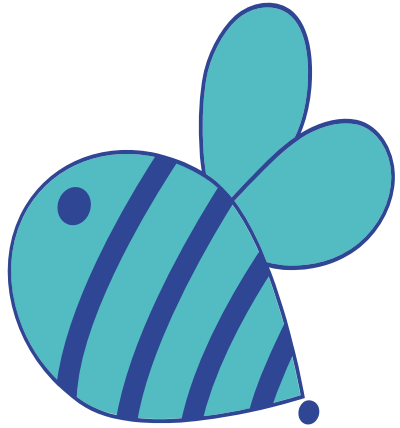
Hoe zorg je dat juist registreren onderdeel wordt van het werk in plaats van extra administratie?

3. Gedrag borgen

Wat helpt om bewustwording vast te houden nadat de eerste aandacht is weggezakt?

Doel van het gesprek: ideeën ophalen voor interventies, draagvlak en borging rond beter registreren van DBC's en verrichtingen.

Resultaten mentimeter



DIJKLANDER ZIEKENHUIS

Wat werkt in jullie organisatie beter dan alleen controleren en corrigeren?

19 / 20 | 20

All groups | Bewustwording | Procesinzicht | Instructie | Communicatie

Bewustwording

7 responses

- Bewustwording
- Bewust maken van noodzaak
- In gesprek gaan om bewustwording te creëren
- Bewustwording waarvoor het nodig is en blijven herhalen
- Uitleggen waarom het nodig is. (Bewustwording)
- In gesprek gaan 'probleem' onderzoeken, bewustwording van de noodzaak
- Zichtbaarheid en bekendheid

Procesinzicht

6 responses

- Het proces vanaf contractering zorg t/m afgeronde declaratie in beeld brengen
- Samen kijken naar de oorzaak
- Werkgroep die actief benadert als het fout gaat
- Het hele verhaal vertellen. Rechtmatige zorg en het belang van opbrengsten als 85% van de kosten personeelskosten zijn
- Geen idee, wij controleren en corrigeren ook voornamelijk
- Zorgregistratie komt langs op de poli bij het overleg van de secretaresses en artsen

Instructie

5 responses

- Duidelijke instructies
- Goede en duidelijke instructies vooraf en de 'why' uitleggen
- Begeleiden
- Scholing over de voordelen van registratie en aanhoren/aanpassen wat niet gebruiksvriendelijk is
- Geen idee

Communicatie

2 responses

- Persoonlijk contact Doel duidelijk maken
- Ook successen delen (positieve insteek)

DIJKLANDER ZIEKENHUIS

Hoe zorg je dat juist registreren onderdeel wordt van het werk in plaats van extra administratie?

15 / 20 · 15

All groups | Eenvoudige procedures | Uitleg en motivatie | Procesintegratie | Gebruiksvriendelijke systemen

Eenvoudige procedures

8 responses

- Het zo eenvoudig mogelijk inrichten
- Direct doen en makkelijk maken
- ? Door laagdrempelig erover in gesprek te gaan over het type en aantal registraties
- Tijd reserveren
- Duidelijke en makkelijke werkwijze, investeren in het aanleren van de 'routine'
- Simpel houden en vanuit de cliënt redeneren. Echt niet alles is administratie
- EPD hierbij laten helpen
- Ontregel de zorg, focus op administratie die echt moet

Uitleg en motivatie

4 responses

- Vooral uitleggen 'Waarom' het moet gebeuren.
- Laten zien wat de voordelen zijn, én het uiteindelijk minder tijd en geld kost.
- Laten zien hoeveel 'gedoe' correcties achteraf opleveren en de consequenties ervan in kaart brengen
- Tijdsinvestering ??

Procesintegratie

2 responses

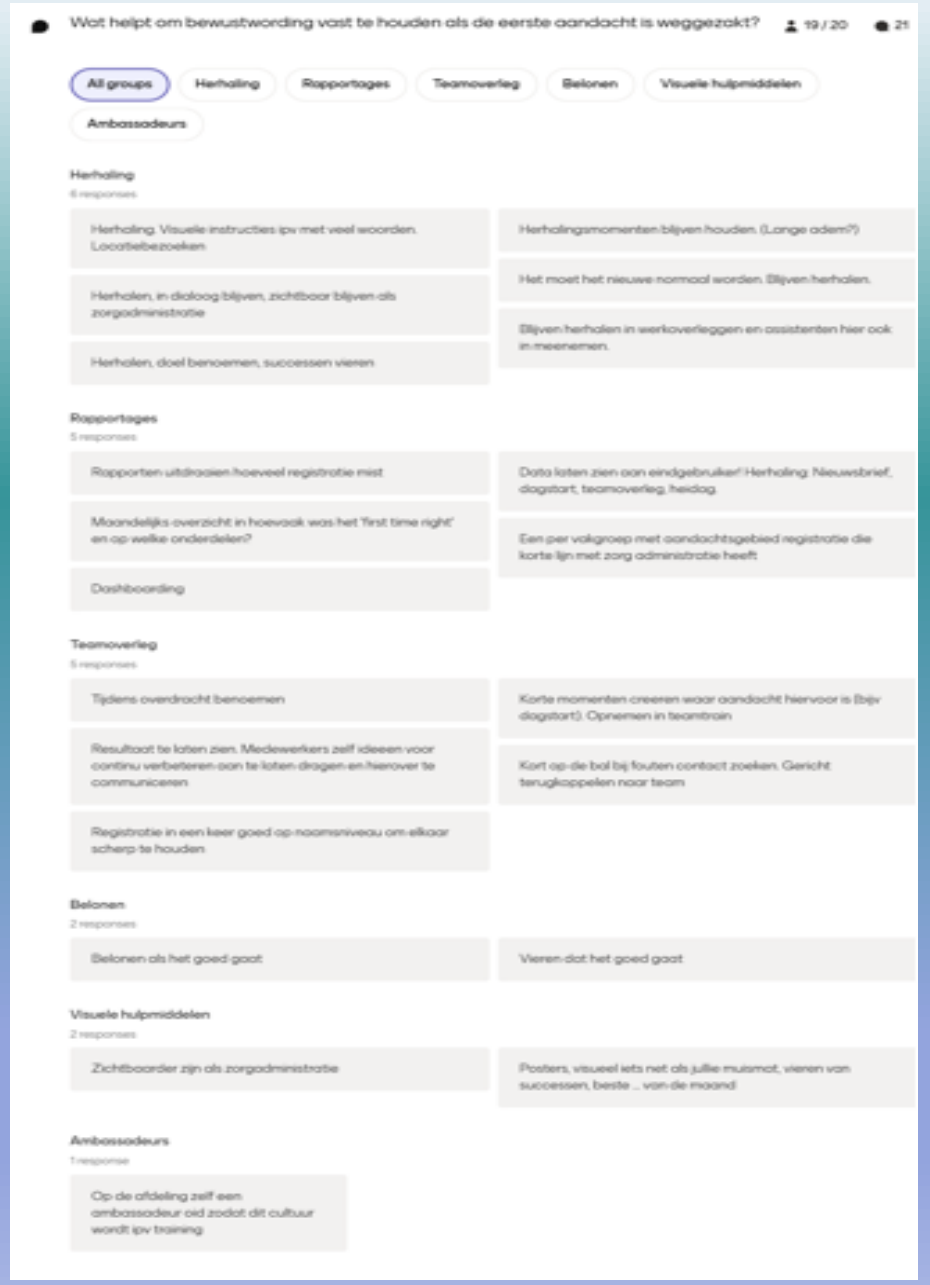
- Geen idee, onderdeel van het werk
- Weet ik niet wat wr gedaan wordt. Vakgroepen worden er wel op gewezen als ze financieel achterblijven

Gebruiksvriendelijke systemen

1 response

- Een systeem dat ondersteund en intuitief is

DIJKLANDER ZIEKENHUIS



DIJKLANDER ZIEKENHUIS

Noem een woord wat nu in je opkomt

DIJKLANDER ZIEKENHUIS

Dank voor jullie aandacht en deelname!