

# Denklab 6: a.s.r.

Christian de Kleijn, Luuk Ngwan en Leonie Schiphorst  
September 2024



a.s.r.

de nederlandse  
verzekerings  
maatschappij  
voor alle  
verzekeringen

# Inhoudsopgave

Inleiding

Denkkracht Utrecht

Vraagstuk a.s.r

Dagprogramma

Brainstormmethodieken

Impressie tussenproducten brainstormrondes

Pitches oplossingsrichtingen

# Inleiding

Beste lezer,

Wij zijn Christian, Luuk en Leonie, drie enthousiaste vrijwilligers bij Denkracht Utrecht. Als denktank van jonge professionals streven wij ernaar concrete oplossingen te bieden voor maatschappelijke, strategische en organisatorische uitdagingen van uiteenlopende organisaties.

Via een collega-vrijwilliger kwamen we in contact met Michiel Vulink (Beleidsadviseur Farmacie en dure geneesmiddelen) en Lieke Buijs (Beleidsadviseur Medisch specialistische zorg en Geboortezorg). Beiden waren we enthousiast over de kans om samen te werken aan een vraagstuk waar a.s.r. een externe frisse blik bij kan gebruiken.

Op zaterdag 6 september 2024 zijn wij tezamen gekomen om te brainstormen over mogelijke oplossingen voor het volgende vraagstuk: 'Welke acties kan a.s.r., vanuit hun rol als zorgverzekeraar, ondernemen om de duurzame inzetbaarheid in de zorg te vergroten? '.

Experts van a.s.r. waren tijdens het denklab aanwezig om de deelnemers te helpen en hun vragen te beantwoorden. Aan het einde van de dag zijn de belangrijkste ideeën, inzichten en conclusies gepresenteerd. In dit verslag vind je alle informatie over de opzet van de brainstormmethodieken, tussentijdse ideeën en gepresenteerde oplossingsrichtingen.

Veel leesplezier gewenst!

# Denkkracht Utrecht

Denkkracht Utrecht is een denktank van 25 young professionals met hart voor de publieke zaak en de ambitie om maatschappelijke, strategische en organisatorische vraagstukken te begrijpen en op te lossen. Denkkracht Utrecht mobiliseert en activeert denk- en doe-kracht van de young professionals in haar netwerk om een bijdrage te leveren aan het oplossen van deze vraagstukken. De deelnemers zetten zich op vrijwillige basis in.

Denkkracht Utrecht is er voor alle publieke en semi-publieke organisaties in en rond Utrecht. Ook bedrijven met een publiek karakter of ondernemingen die werk (willen) maken van hun publieke rol en taak zijn potentiële partners. De organisaties en professionals die samenwerken met Denkkracht Utrecht kennen een open opstelling, waarderen het om een spiegel voorgehouden te krijgen en zetten in op de ontwikkeling van tegenkracht. Denkkracht Utrecht is op zoek naar inspiratie, out-of-the-box-ideeën en enthousiasme.

Om denkkracht en andere perspectieven te mobiliseren organiseert Denkkracht jaarlijks acht activiteiten met en voor een opdrachtgever. Doel is telkens om met de groep young professionals creatieve denk- en doe-kracht te leveren ten behoeve van de opdrachtgevende organisatie.

# Vraagstuk a.s.r.

De vraag naar zorg stijgt sneller dan het aanbod. We leven langer en er zijn daardoor steeds meer ouderen ten opzichte van het aantal werkenden. Ook het aantal chronisch zieken en mensen met meerdere aandoeningen neemt toe. Juist ook in de zorg komen we handen tekort. Professionals die werken in de zorg, doen dat met veel kennis van zaken, professionaliteit en een grote motivatie. Ze doen dat werk steeds vaker onder zware omstandigheden. In de zorg is de werkdruk hoog en de uitval groot. Ook ervaren sommige zorgprofessionals een gebrek aan vertrouwen, gebrek aan waardering, is er te veel regeldruk en administratieve rompslomp, te weinig autonomie bij de invulling van het dagelijkse werk en in sommige gevallen zelfs een onveilige werkomgeving. Dat drukt op het werkplezier en leidt tot een vicieuze cirkel van meer ziekteverzuim (veel hoger dan in andere sectoren) en meer mensen die de zorg verlaten, waardoor de arbeidsmarktkrapte en de werkdruk nog verder toenemen. Hierdoor is het duurzaam inzetbaar houden van zorgpersoneel een van de belangrijkste uitdagingen in het zorgveld.

a.s.r streeft naar een veerkrachtige en duurzame toekomst voor het zorgpersoneel, waarbij de focus ligt op het herstellen en behouden van de waarde van het werk in de zorgsector. a.s.r. vindt het belangrijk dat zorgverleners het werkplezier in de sector niet verliezen en vitaal kunnen blijven werken.

In het inkoopbeleid 2025 van a.s.r. is in het generieke deel voor het eerst een stuk gewijd aan duurzame inzetbaarheid van zorgpersoneel. a.s.r. is de enige zorgverzekeraar die dit heeft opgenomen in het inkoopbeleid. Dit leidde tot de volgende vraagstelling:

“Welke acties kan a.s.r., vanuit hun rol als zorgverzekeraar, ondernemen om de duurzame inzetbaarheid in de zorg te vergroten?”.

# Dagprogramma

De dag werd afgetrapt met een presentatie door Jennifer van Kalsbeek (Beleidsadviseur Medische hulpmiddelen en ziekenvervoer) en Sara Joesse (Strategisch beleidsadviseur) over de tekorten in het zorgaanbod.

Na de introductie van het vraagstuk werden de deelnemers verdeeld in vier groepen om gedurende de hele dag te brainstormen aan de hand van verschillende werkvormen. De eerste drie brainstormrondes draaiden om divergeren, oftewel ideeën genereren. Hierin werd de creativiteit de volle loop gelaten, wat resulteerde in nieuwe denkrichtingen. Na de lunch gaven Jennifer en Sara een korte presentatie over de randvoorwaarden die a.s.r. toepast bij het implementeren van nieuwe initiatieven.

Hierna was het tijd voor de vierde en vijfde brainstormronde. Deze rondes waren gericht op convergeren, oftewel het evalueren van ideeën. Michiel Vulink (Beleidsadviseur Farmacie en dure geneesmiddelen), Denise Dute (Beleidsadviseur Medisch specialistische zorg), en Nadine Bosch (Manager Beleid) sloten aan om mee te denken over de kaders en belemmeringen.

Aan het einde van de dag presenteerden de vier groepen hun oplossingen aan a.s.r. Hierbij werden de aanwezigen vanuit a.s.r. verder versterkt door Eveline van Baar Verwijmeren (Adjunct directeur zorg a.s.r.) en Koen Vrielink (Zorginkoper).

1	1e presentatie opdrachtgever (20 min)	10:05
2	Introductie vraagstuk en Q&A (15 min)	10:25
3	Uitleg brainstorms 1 t/m 3 (15 min)	10:40
4	Brainstorm 1 Het Hoedenspel (40 min)	10:55
5	Brainstorm 2 Clusteren (15 min)	11:35
6	Brainstorm 3 Attribute listing (40 min)	11:50
7	<b>Lunchpauze (40 min)</b>	12:30

8	Unieke ervaring a.s.r. (30 min)	13:10
9	2e presentatie opdrachtgever (5 min)	13:40
10	Uitleg brainstorm 4 en 5 (10 min)	13:45
11	Brainstorm 4 Multi criteria analyse (40 min)	13:55
12	Energizers inclusief uitleg (20 min)	14:35
13	Brainstorm 5 Beren en belemmeringen (25 min)	14:55
14	Uitleg & voorbereiden pitches (40 min)	15:20
15	Pitches (40 min)	16:00
16	Afsluiting (20 min)	16:40
17	<b>Borrel (45 min)</b>	17:00

# Brainstormmethodieken

## Brainstorm 1: Het hoedenspel

Bij de eerste werkvorm moesten de deelnemers het probleem vanuit verschillende perspectieven benaderen. Dit werd gedaan door een figuurlijke hoed op te zetten. Dit waren de verschillende hoeden:

Rode hoed: oude stijl managers perspectief, bezig en sturend.

Gele hoed: optimistische ondernemer/uitvinder perspectief.

Groene hoed: sociaal en vriendschappelijk perspectief.

Blauwe hoed: financieel gunstig perspectief.

Paarse hoed: historisch of buitenlands perspectief.

De deelnemers bedachten oplossingen voor het probleem vanuit hun specifieke rol. Deze oplossingen schreven zij eerst voor zichzelf op en daarna werden deze centraal binnen het groepje besproken. Er zijn verschillende rondes geweest, zodat de deelnemers meerdere 'hoeden' op konden zetten.

**Doel:** Oplossingen bedenken vanuit verschillende perspectieven.

### **Brainstorm 2: Clusteren**

Het resultaat van de eerste brainstorm is dat er heel veel diverse oplossingen bedacht zijn. In de tweede brainstorm zijn de deelnemers deze oplossingen gaan clusteren. Hiervoor mochten zij zelf inschatten welke thema's het beste gebruikt konden worden om de oplossingen te groeperen.

**Doel:** Het structureren van de oplossingen in specifieke thema's.

### **Brainstorm 3: Attribute listing**

De werkvorm 'Attribute listing' borduurt voort op de eerder gemaakte clusters. De deelnemers zijn stapsgewijs aan de slag gegaan. Allereerst hebben zij de verschillende kenmerken (attributes) van een cluster in kaart gebracht. Vervolgens zijn zij per kenmerk gaan onderzoeken waar potentiële verbeteringen mogelijk zijn. Ten slotte hebben de deelnemers gekeken of het mogelijk is om potentiële verbeteringen van verschillende kenmerken te combineren.

**Doel:** Het verder uitwerken van de clusters.

### **Brainstorm 4: Multi criteria analyse**

Voorafgaand aan deze werkvorm hebben Jennifer en Sara een korte presentatie gegeven over de randvoorwaarden die a.s.r. gebruikt voor het implementeren van nieuwe initiatieven. Deze randvoorwaarden hebben wij verwerkt in een multi criteria analyse.

De deelnemers ontvingen een printout met daarop 6 vragen (die verwijzen naar de randvoorwaarden). Zij gingen elk van hun ideeën cluster scoren van 1 tot 10 per vraag. Op deze manier konden de deelnemers inzicht krijgen in welke ideeën clusters (gemiddeld) het meest voldoen aan de randvoorwaarden.

**Doel:** Vaststellen welke (groep) ideeën het meeste potentie hebben

### **Brainstorm 5: Beren en belemmeringen**

Door middel van deze werkvorm konden de deelnemers ervoor zorgen dat hun oplossingen waterdicht worden. Met behulp van de expertise van de aanwezigen vanuit a.s.r. werden eventuele belemmeringen geïdentificeerd en opgelost. Hierop volgend konden de deelnemers aan de slag gaan om de pitches uit te werken.

**Doel:** Het identificeren en oplossen van belemmeringen.



# Impressie tussenproducten brainstormrondes



# Pitches

## oplossingsrichtingen

### Oplossingsrichting 1 “Zorg samen” door Jorn, Lotte, Sanne VDM

#### Samenvatting

Twee plannen: In de praktijk zijn er al veel instellingen die verzuim effectief aanpakken. Wij adviseren een verbindende, coördinerende rol voor a.s.r. om de goede voorbeelden en methodes te verspreiden.

Daarnaast kunnen verzekerden (klanten) ook geactiveerd worden om bij te dragen aan de lastenverlaging voor zorgpersoneel.

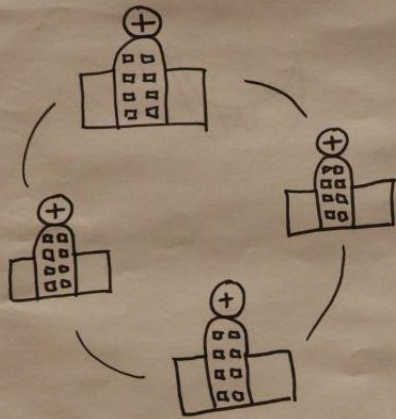
#### Pitch

In zo'n individualistische samenleving als waar we nu in leven, is niets zo belangrijk als zorgzaamheid, samenhangigheid. Als we dan toch iets positiefs halen uit de periode van Covid, is het dat we toen veel meer samen deden, denk daarbij aan boodschappen doen voor de burens, of samen een rondje lopen. Bij a.s.r. “Zorg samen” zijn er twee aspecten waar we op focussen.

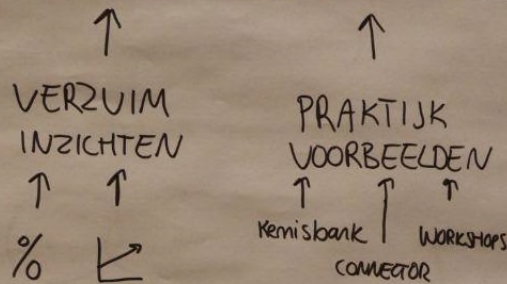
Het eerste onderdeel is “Leren van elkaar”. Binnen de zorg sector is er enorm veel kennis, maar deze kennis wordt niet met iedereen gedeeld. Wij willen graag dat a.s.r. een rol gaat spelen in het verbinden van verschillende zorginstellingen.

Het tweede onderdeel betreft de verzekerden zelf. Zorgverzekers hebben gezamenlijk een enorm aantal verzekerden. Binnen de zorg zijn er een hoop taken waarbij er geen zorgspecifieke ervaring of opleiding nodig is. De verzekerden zouden hun steentje bij kunnen dragen door in de zorg te helpen met de “zorgeloze taak”. De zorgverzekeraar kan dit stimuleren door hiervoor een beloning aan te bieden.

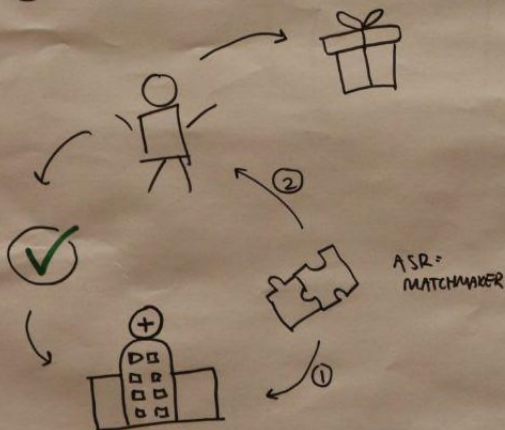
# ASR ZORG SAMEN



## LEREN VAN ELKAAR



Vb: buddy-system



### ① zorgeloze taken

- \* koffiemomenten
- \* administratie
- \* ict
- \* wandelen

### ② betrokken verzekeren

- \* korting premies
- \* sparen wijjes
- \* zorgeloze taken oppakken

↓ DRUK  
ZORVERIENERS

↑ SAMENHORIGHEID

## **Oplossingsrichting 2 “Zorgpoule: Laat de zorg in je hart” door Doortje, Loreen, Thomas**

### **Samenvatting**

Momenteel wordt niet al het zorgpersoneel optimaal ingezet. Met behulp van een zorgpoule kunnen vraag (buiten de eigen organisatie) en aanbod beter op elkaar afgestemd worden. Een soort Marktplaats voor zorg.

De maatschappelijke dienstplicht kan worden ingevoerd om jongeren praktijkkennis te laten maken in de zorg en zo hopelijk de instroom verhoogt.

### **Pitch**

Jullie hebben ons gevraagd om mee te denken over duurzame inzetbaarheid in de zorg, dat hebben we gedaan. We hebben een methode bedacht om zorgpersoneel optimaal in te zetten en in de zorg te behouden. Simpel gezegd willen we zorgvraag en aanbod beter op elkaar afstemmen. We denken dat er momenteel nog "potentiële zorg" van aanbieders verloren gaat omdat ze niet maximaal ingezet worden. We hopen dit uiteindelijk zelfs op Europees niveau te kunnen doen, alhoewel taal en regelgeving mogelijke hordes kunnen vormen. Maar we beginnen lokaal. Er wordt gekeken naar lokale zorgaanbieders die hun personeel aanbieden in een 'poule' die vervolgens door zorgvragers afgenomen kunnen worden.

Naast de zorg die concreet aangeboden wordt, willen we graag meer kennis over de zorg onder de bevolking brengen en om dit te bereiken stellen we de 'maatschappelijke dienstplicht' voor in de toekomst.



### Oplossingsrichting 3 “Vitality Community” door Auke, Jessica, Sanne DD

#### Samenvatting

Korte termijnplan: a.s.r. als sleutelrol in het betrekken van ketenpartners om werknemergeluk te verbeteren.

Lange termijnplan: Diverse facetten van a.s.r. kunnen samenwerken om zorgcommunities te bouwen. Door het samenbrengen van verschillende lagen in de samenleving kunnen er synergievoordelen ontstaan.

#### Pitch

Als groep hebben we gekeken naar twee oplossingen, een voor de korte en een voor de lange termijn. Beginnend bij het korte termijnplan, dat is om ketenpartners in gesprek te krijgen om samen het geluk van werknemers te verbeteren

De lange termijn oplossing bevat diverse takken van a.s.r., niet alleen de zorgverzekeringscomponent. De verschillende takken kunnen samenwerken om een zorgcommunity op te bouwen. Aangezien meerdere maatschappelijke vraagstukken opgelost worden door middel van de zorgcommunity, zal het een

gigantische maatschappelijke impact hebben Het heeft een “long term return of investment” maar zou een goed voorbeeld zijn van een heel ander soort community die wel nog steeds een belegging vormt maar ook bijdraagt aan natuur en zorg.

# VITALITY COMMUNITY

KINDEROPvang

STUDENTEN & OUDEREN SAMEN.

UTRECHT (op 10km)

OUDE DOERDERIJ

MOESTRAAIJ

VERZORGING

Mrs GERDA JANS

VOEDSEL BOS

ASR VASTGOED REASONS TO BELIEVE:

ASR ZORGE (WELZIJN)

ASR. DUBCHFORM-LAND FUND

A.S.P.

SAMEN LANGSTERMIJN

- ★ Fijne WERK-OMGEVING
- ★ EFFICIENT-ALLE CUENTEN BIJ ELKAR
- ★ GOEDE SECUNDAIRE ARBEIDS VOORWAARDEN.
- ★ ik wil hier LANGER BLIJVEN WERKEN!

WEEDEWERKER

- ★ MAATSCHAPPELIJKE IMPACT is HOOG WANT school(BAAR)
- ★ LONG-TERM RETURN OF INVESTMENT.
- ★ PIONIEREN/goed voor IMAGO.
- ★ IN ZET OP NATUUR & ZORGE

ik kan blijven wonen

DOERDERIJ blijft behouden

ik maak maatschappelijke impact.

IN ZET OP NATUUR & ZORGE

ZELFREDZAAM, MAAR HULP is BICHTBIJ.

WE ZIJN ONDERDEEL VAN EEN COMMUNITIJ.

MINDER LAST VAN KLIMAAT-STRESS.

LANGER ACTIEF.

ONS OUDE HUIS VRIJ VOOR STARTERS.

BOER

CLIENT

SAMEN VOOR GEZONDE WERKNEMERS

IN GESPREK MET KETEN PARTNERS HOE WERKNEMERS GELUK TE VERBETEREN

FOUOON ONDERSTEUWING

SHORT-TERM IMPACT.

Legamaster

www.legamaster.nl

ref.no. 1580.00

## Oplossingsrichting 4 “Zorg voor de zorg” door Carlijn, Emil, Silke

### Samenvatting

Momenteel bestaan er vele apps voor het monitoren van de (mentale) gezondheid van hulpbehoevenden. Wij pleiten ervoor deze technieken ook in te zetten voor het zorgpersoneel zelf. Met behulp van een welzijnscoach en A.I. en de monitoringsrapportage kan de zorgmedewerker in de gaten gehouden worden en indien nodig in zeer korte tijd een persoonlijk hulppakket op maat krijgen.

### Pitch

Wij willen jullie mededelen dat wij ons zorgen maken, vooral over het zorgpersoneel. Om die situatie te verbeteren willen we beginnen met het monitoren van het welzijn van het zorgpersoneel. We denken dat a.s.r. een rol kan spelen in het ontwikkelen en vooral implementeren van dit soort tools. Veel van de middelen bestaan al, maar nu moeten ze toegespitst worden toegepast op het zorgpersoneel. a.s.r. kan ervoor zorgen dat dit soort apps bij de juiste zorgaanbieders terechtkomen. Zo dragen we bij aan de langdurige inzetbaarheid van het zorgpersoneel. We erkennen dat veel van deze methodes al bestaan, maar we zien ze in de praktijk nog te weinig gebruikt worden.

