

other  
side  
at work

**XS** XPERT SUITE

A silver MacBook Pro laptop is open on a wooden desk. The screen displays the logo for 'Zorgwerk', which consists of a blue asterisk-like symbol followed by the word 'Zorgwerk' in a blue, serif font. The laptop is positioned on a light blue surface, and a blurred green plant is visible in the background.

\*Zorgwerk

Branche: Uitzendorganisatie | Klant sinds: oktober 2022 | Interview met: Esther (manager), Sebastiaan (casemanager)

## Klantcase Zorgwerk

Het succes van een centrale, persoonlijke aanpak op verzuim



## Introductie & Situatie

**Zorgwerk is een bemiddelaar van uitzendkrachten in de zorg, welzijn, kinderopvang en het sociaal domein in heel Nederland.**

Zorgwerk zet zich sinds 1997 met overtuiging in om de zorg beter te laten werken door in verbinding te zijn met alle partijen, middels persoonlijk contact en hun bemiddelingsplatform. Waar zij voorheen op 30 locaties in Nederland werkten, doen zij dit nu vanuit één kantoor in Rotterdam. Inmiddels hebben zij meer dan 50.000 uitzendkrachten in hun database.

Met hun eigen platform voor het matchen van vraag en aanbod en een app voor hun professionals en opdrachtgevers, kunnen professionals direct reageren op diensten van opdrachtgevers. Zorgprofessionals ervaren het als zeer prettig dat zij veel vrijheid en flexibiliteit kunnen aanbrengen in hun werk en voor opdrachtgevers is het erg fijn dat zij naast langdurige opdrachten met Zorgwerk ook snel en eenvoudig de piek- en ziek-diensten kunnen opvangen.

## Vraagstuk & Oplossing

Sebastiaan werkt als casemanager bij Zorgwerk. Hij ziet vaak kortcyclische ziekteperiodes voorbijkomen in zijn werk. Sebastiaan geeft aan: 'Ziek zijn betekent voor ons direct druk op de planning en impact op de patiënten van onze opdrachtgevers. De continuïteit van zorg komt dan in het gedrang. Wij geloven dan ook in het creëren van bewustwording onder medewerkers, door ze mee te nemen in de impact van hun afwezigheid en zo hun betrokkenheid met het werk en met Zorgwerk te vergroten.'



Om meer betrokkenheid te hebben bij, en grip te hebben op het verzuim, heeft Zorgwerk besloten om de volledige verzuimbegeleiding, inclusief de inzet van providers, te insourcen. Het streven was, en is nog altijd, een persoonlijke aanpak. Centraal in hun persoonlijke aanpak staat daarbij de focus op terugkeer naar werk, het denken in mogelijkheden en het maken van een juist profiel bij aanvang van de ziekmelding. Deze centrale, persoonlijke en gedifferentieerde aanpak heeft ertoe geleid dat het verzuim in twee jaar tijd meer dan gehalveerd is.

Door deze vernieuwde aanpak ontstond ook de behoefte naar een eigen verzuimsysteem. Na een uitgebreide oriëntatie viel de keuze op Xpert Suite van Otherside at Work. De keuze werd gemaakt vanwege de mogelijkheid tot een integrale samenwerking met de bedrijfsarts, maar ook het flexibele workflowmanagement en de koppelmogelijkheden met het UWV. Esther (manager verzuim) zegt: 'Otherside at Work spreekt ons aan omdat zij naast een innovatieve software partij, ook een inhoudelijke sparringspartner is op het gebied van de bedrijfsgezondheidszorg.' Esther, die vanuit Zorgwerk zelf ook grote implementaties doet bij haar opdrachtgevers, spreekt daarbij over 'een professionele begeleiding tijdens de implementatie met een goede overdracht'.

**"Otherside at Work spreekt ons aan omdat zij naast een innovatieve software partij, ook een inhoudelijke sparringspartner is op het gebied van de bedrijfsgezondheidszorg."**

*Esther, manager verzuim*

## Resultaat

Een belangrijk onderdeel van Zorgwerk haar persoonlijke aanpak is dat zij bij een ziekmelding een inschatting van de intensiteit van het traject maakt. Deze inschatting doet Sebastiaan persoonlijk. In aansluiting hierop heeft Zorgwerk trajecten ingeregeld in Xpert Suite die dan kunnen worden gestart. Dit betekent voor Zorgwerk dat zij zonder moeite kan differentiëren in de takensets die relevant zijn voor de betreffende case. Een ziekmelding met profiel X kent dan ook een andere inzet dan een ziekmelding met profiel Y waar zij veel korter op de bal willen zitten. Zo ontstaat ruimte voor betekenisvol casemanagement en staat het geven van aandacht aan de medewerker centraal!





“Nu met Xpert Suite is alles veel overzichtelijker en behapbaarder doordat ik mijn eigen takenlijst heb. Ook de vooraf ingevulde briefsjablonen en de UWV-koppelingen, helpen mij om efficiënter te werken.”

*Sebastiaan, casemanager*

Sebastiaan zegt over het verzuimproces: ‘Voorheen legde wij alles vast in Excel, nu met Xpert Suite is alles veel overzichtelijker en behapbaarder doordat ik mijn eigen takenlijst heb. Ook de vooraf ingevulde briefsjablonen en de UWV-koppelingen, helpen mij om efficiënter te werken. Én kom ik er even niet uit, dan krijg ik altijd snel antwoord van de Xpert Desk bij Otherside at Work.’

## Conclusie



### Integrale samenwerking

Xpert Suite zorgt voor een integrale samenwerking met de bedrijfsarts



### Flexibel workflowmanagement

Met Xpert Suite kunnen trajecten worden ingesteld zodat er zonder moeite gedifferentieerd kan worden in takensets voor de betreffende case.



### Efficiënt werken

Met Xpert Suite is alles veel overzichtelijker en efficiënter door een eigen takenlijst, vooraf ingevulde briefsjablonen en UWV-koppelingen.

Zorgwerk zal met haar verzuimstrategie verder blijven focussen op een persoonlijke aanpak. Voor de toekomst wensen zij nog meer in te zetten op preventie. Zo willen zij uitval verder voorkomen en het langdurig verzuim kunnen blijven minimaliseren. De samenwerking met Otherside at Work en hun platform Xpert Suite helpt Zorgwerk met het realiseren van deze wensen.