

(Proactieve) Zorgbemiddeling

Stand van zaken

September 2026



Even voorstellen



**Zilveren
Kruis**

Inhoud

Zorgbemiddeling en de resultaten

**Verdieping AZWA en proactieve
zorgbemiddeling**

**De link met de Mentale
gezondheidsnetwerken**



**Mentale
Gezondheidsnetwerken**

Wanneer Zorgbemiddeling?

Voor elke zorgsoort kan je bij Zorgbemiddeling terecht.

- ☐ Ziekenhuiszorg
- ☐ Geestelijke gezondheidszorg
- ☐ Huisartsenzorg
- ☐ Kraamzorg
- ☐ Aanvullende vragen zoals GLI of second opinion.

-  Lange wachttijden
-  Wanneer sneller geholpen worden gewenst is
-  Twijfel over beste zorgoptie

Doel: **minder wachten, sneller geholpen, juiste keuze.**

Zo bereik je de Zorgcoach

Digitaal via: [De Zorgcoach - Zilveren Kruis](#)

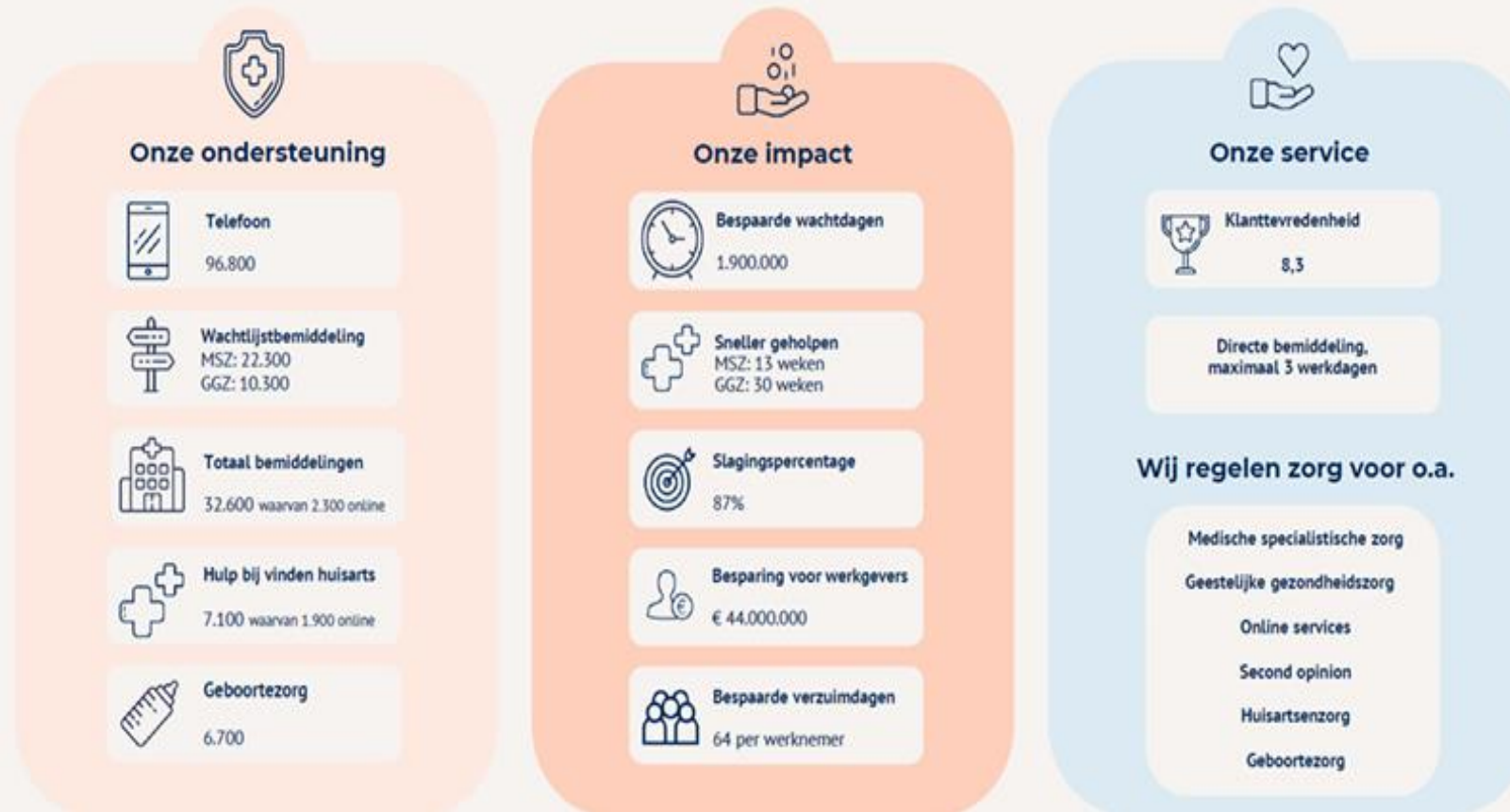
Telefonisch op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur.

Een bemiddeling online aanvragen kan ook; zowel voor ziekenhuiszorg, GGZ, vinden van een huisarts of kraamzorg

Klanten scoren Zorgbemiddeling met een **tevredenheid van 8,5** en heeft een **NPS van 30**

"Er werd goed meegedacht met een oplossing voor mijn vraag/probleem, ik ben snel geholpen zodra er iemand aan de lijn kwam & er werd daadwerkelijk aandacht besteed aan mijn vraag".

2025: Gemiddeld 17 weken* sneller zorg dankzij Zorgbemiddeling van Zilveren Kruis.



Toename van GGZ bemiddelingen en vragen over GGZ

Reactieve en proactieve Zorgbemiddeling

Proactieve Zorgbemiddeling

Aanleiding

In 2025 is het AZWA getekend en vanaf april 2026 werd **proactieve zorgbemiddeling** ingevoerd.

Doel AZWA

De zorg toegankelijk en betaalbaar houden.

Doel proactieve zorgbemiddeling

Verzekerden die te lang wachten actief benaderen, zodat wachttijden binnen de gestelde normen blijven.

Wat is er nieuw?

- ☎ Actief contact bij lange wachttijden
- ⌚ Eerder hulp zonder dat klant zelf belt
- 🕒 Een nóg beter beeld van wachttijden
- 🔄 Heradresseren verwijzing vanaf april door Zorgcoach

Uitdagingen;

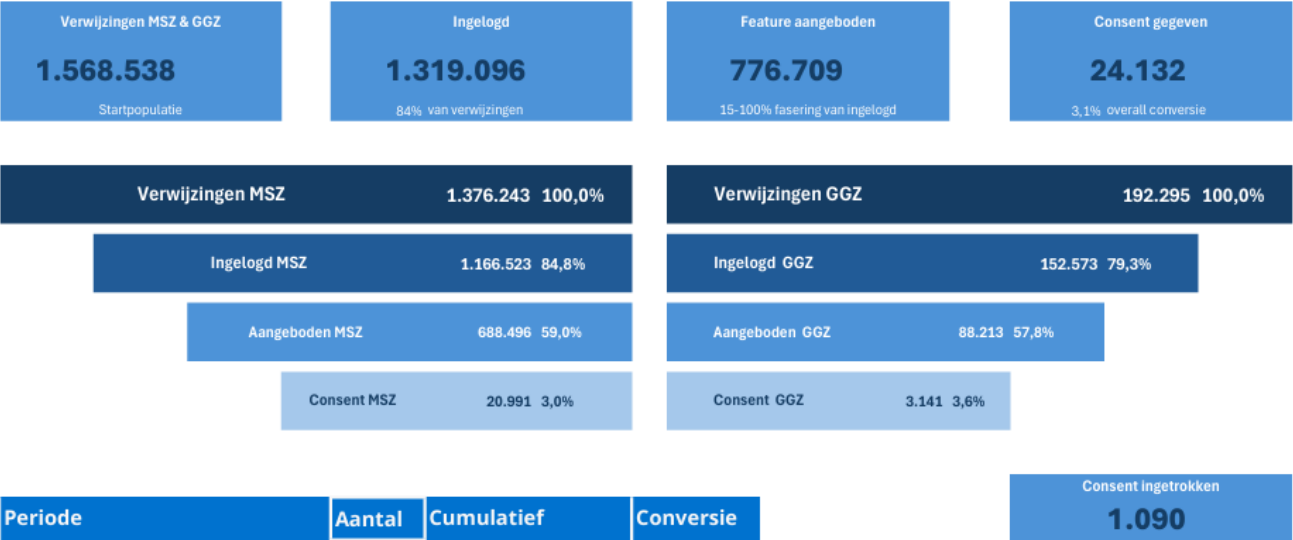
Wachttijden in de GGZ en het aantal bemiddelverzoeken nemen toe



Aantallen Proactieve zorgbemiddeling

Voor verwijzingen vanaf 20 april waarbij patiënten digitaal zijn geïnformeerd

Data 20 april t/m 9 aug



Periode	Aantal	Cumulatief	Conversie
Week 17 (20 april – 26 april)	266	266	2,3%
Week 18 (27 april – 3 mei)	268	534	2,8%
Week 19 (4 mei – 10 mei)	352	886	2,7%
Week 20 (11 mei – 17 mei)	633	1519	2,6%
Week 21 (18 mei – 24 mei)	732	2251	2,7%
Week 22 (25 mei – 31 mei)	613	2864	2,7%
Week 23 (1 juni – 7 juni)	1169	4033	2,9%
Week 24 (8 juni – 14 juni)	1344	5377	2,7%
Week 25 (15 juni – 21 juni)	1188	6565	2,4%
Week 26 (22 juni – 28 juni)	1657	8222	2,5%
Week 27 (29 juni – 5 juli)	1863	10085	2,6%
Week 28 (6 juli – 12 juli)	1864	11949	2,5%
Week 29 (13 juli – 19 juli)	2882	14831	3,6%
Week 30 (20 juli – 26 juli)	3136	17967	4,1%
Week 31 (27 juli – 2 aug)	3083	21050	3,8%
Week 32 (3 aug - 9 aug)	3082	24132	3,8%



20 April t/m 9 aug

24.132 mensen gaven aan gebruik te willen maken van wachtlijstbemiddeling (rond de 3%)

Landelijke communicatie vanuit ZN en huisartsen volgt in Q4



Grote uitdagingen met name in de GGZ (50% > treek)

Helpt van mensen met psychische klachten doorverwezen naar sociaal domein na verkennend gesprek

Onderzoek van Zilveren Kruis naar de mentale gezondheidsnetwerken in 3 gemeenten: de eerste resultaten van verkennende gesprekken laten zien dat het werkt en mensen vaker sneller op de juiste plek terecht komen.

De mentale gezondheidsnetwerken zijn cruciaal waarbij door samenwerking van huisartsen, sociaal domein en ggz de hulpvraag van mensen met psychische klachten snel en op de juiste plek wordt opgepakt.

Wat kan de rol van Zorgbemiddeling hier zijn?



**Bedankt voor jullie
aandacht. Samen
kan het beter.**