

Akkoord!

Heldere memo's en notities als
basis voor betere besluitvorming in
zorginstellingen



Stop met taaie memo's en eindeloze vergaderingen

In de zorg kosten lange teksten en onduidelijke besluitvorming veel tijd. Veel schrijvers richten zich op wat ze allemaal willen vertellen. Terwijl de lezer wil weten: *wat moet ik beslissen en waarom?* Discussies blijven hangen in details, interpretaties verschillen en besluiten zijn niet altijd helder

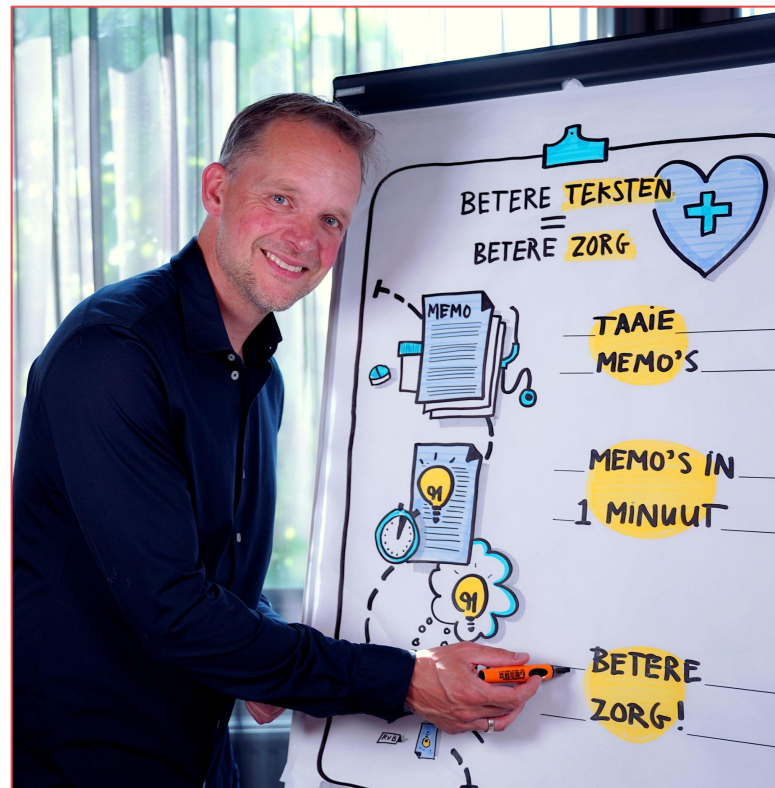
Dat kan anders. Wij helpen zorginstellingen met **memo's en notities die in 1 minuut te lezen zijn**. Dat doen we via praktische, inspirerende trainingen én met hulp van AI.

In dit whitepaper lees je:

- hoe bestuurders soms worstelen om de kern te vinden
- waarom schrijvers ingewikkeld en omslachtig schrijven
- wat een ideale situatie is voor lezer én schrijver
- een concreet voorbeeld van een oud én nieuw advies
- via welke 4 stappen we de besluitvorming verbeteren

Veel leesplezier,

Ton Vogels



Besluitvorming nu: onduidelijkheid en veel discussie

De Raad van Bestuur heeft vandaag een volle agenda met tal van memo's en notities. Hoewel de teksten allemaal een oplegger hebben, is de structuur steeds nét wat anders. Bestuurders worstelen om de kern te vinden. Wat wordt er nou precies gevraagd? Discussies gaan al snel over details, randzaken en interpretaties.

Kwaliteit teksten = kwaliteit besluitvorming

De kwaliteit van bestuursvergaderingen wordt bepaald door de teksten. Helaas zien we in de praktijk een grote variatie aan structuren en stijlen. Dat staat een soepele en transparante besluitvorming in de weg. Dit heeft verschillende gevolgen:

- Discussies gaan over details, niet over de weging van argumenten.
- Bestuurders weten niet precies waar ze akkoord mee gaan.
- In het vervolg van het project ontstaan verrassingen.

Herkenbaar?

Om tot een oplossing te komen, kijken we eerst naar de oorzaak. Waarom schrijven we onnodig ingewikkeld en omslachtig?



Waarom schrijven we zo omslachtig en ingewikkeld?

Natuurlijk doen schrijvers hun best om zo helder mogelijk te schrijven. Het gaat er echter niet om wat je allemaal wilt vertellen, de vraag is: *Wat heeft je lezer (het bestuur) nodig?*

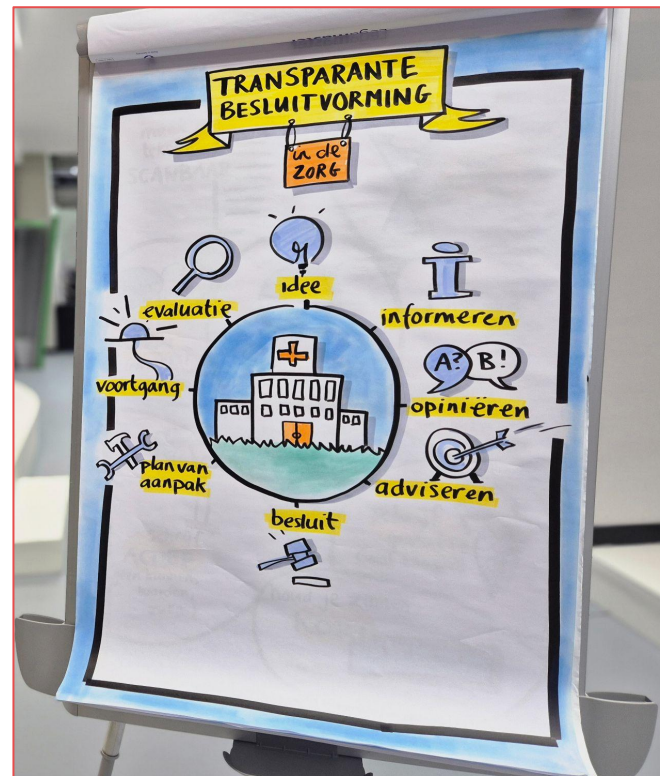
Schrijvers trappen vaak in één van de volgende valkuilen:

Schrijvers informeren in plaats van adviseren

Schrijvers leggen hun hoofd op papier. Ze nemen de lezer mee in het proces, de geschiedenis of hun overwegingen. De kunst is echter om veel meer te adviseren: wat is het advies voor de organisatie? En hoe past die andere informatie binnen dit advies? Dit vraagt niet alleen om een andere aanpak, het vraagt ook om lef.

De vergeten denkstap: het doel van de tekst

Veel schrijvers beginnen te snel met schrijven. Zonder het precieze doel van de tekst scherp op het netvlies te hebben. In de beleidscirkel (zie afbeelding) onderscheiden we namelijk verschillende stappen, waarbij informeren, opiniëren en adviseren het meeste voorkomen.

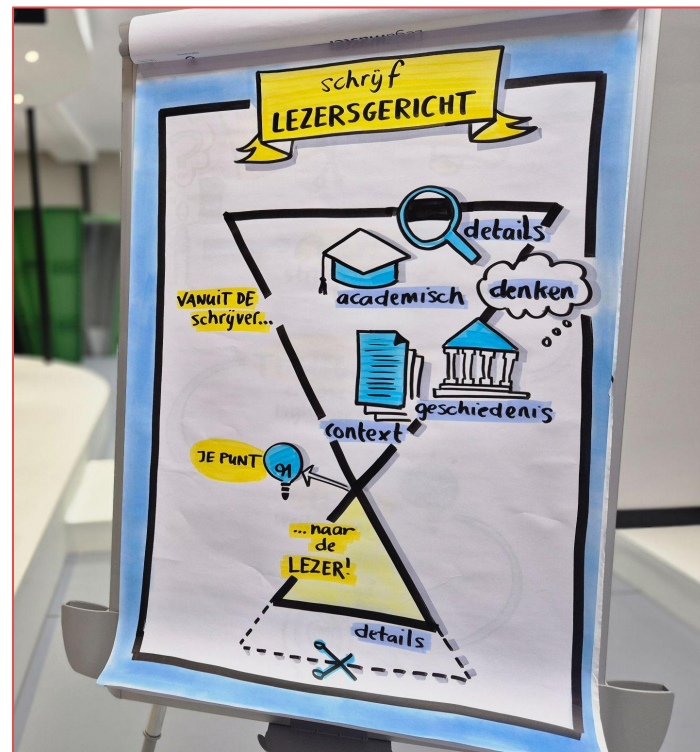


Het doel van de tekst bepaalt ook de opbouw. Als een schrijver geen duidelijke keuze maakt, worden teksten onnodig lang en stuurloos. Ze willen namelijk een beetje informeren, opiniëren én adviseren tegelijk. Een garantie voor puzzelende lezers.

Formats helpen niet om de tekst richting te geven

Vaak hebben ziekenhuizen formats of opleggers. Heel fijn, dat kan namelijk voor uniformiteit zorgen. Een format is echter niet meteen een oplossing. In de praktijk zien we namelijk dat:

- **Formats te algemeen zijn** om informatie helder op te schrijven. Dat zie je terug in veelomvattende rubrieksnamen als: 'context' en 'overwegingen'.
- Formats in de loop van de tijd **zijn uitgebreid of aangepast**. Nieuwe thema's en strategische onderwerpen worden toegevoegd. Denk aan 'duurzaamheid' of 'persoonsgerichte zorg'. Het effect is dat er al snel overlap ontstaat.
- Opleggers richten zich vooral op **procesinformatie**. Met andere woorden: wie is betrokken? Wie heeft er allemaal meegedacht? Nuttig, maar het draagt niet bij aan de leesbaarheid.



Stip op de horizon: duidelijke en transparante besluitvorming

De ideale situatie: soepele en transparante besluitvorming

Laten we een ideale situatie schetsen. Wat als de besluitvorming soepel, transparant en efficiënt is? In zo'n situatie:

... weten bestuurders direct wat het doel is van een tekst

Ze zien namelijk direct of het een informierend, opiniërend of besluitvormend stuk is. In de praktijk komen informerende en besluitvormende teksten het meeste voor. Opiniërende stukken zijn vaak van toepassing op grotere beleidsonderwerpen waarbij het bestuur een richting kiest.

... is een tekst binnen één minuut op hoofdlijnen te lezen

De meeste lezers scannen teksten. Met als gevaar dat ze essentiële informatie missen. Slim gekozen leeslagen helpen de bestuurders door de teksten heen. Binnen een minuut hebben ze een goed beeld van wat er gevraagd wordt. Vervolgens kunnen ze via andere leeslagen meer de diepte in. Zo spelen teksten beter in op de verschillende informatiebehoeftes van lezers.

... hebben schrijvers denkgereedschappen om hun gedachten te ordenen

Schrijvers stellen het schrijven uit tot ze precies weten wat ze adviseren. De tekst is niet langer een manier om hun gedachten te ordenen. De tekst is het resultaat van die gedachtegang. Via verschillende denkgereedschappen én AI weten ze wat de lezer nodig heeft om een besluit te nemen.

... ervaren schrijvers houvast bij het schrijven

Veel schrijvers worstelen met teksten. Het kost ze onnodig veel tijd en uiteindelijk zijn ze slechts redelijk tevreden met het resultaat. Via gerichte formats en instructies kunnen ze sneller tot de kern van hun ideeën en tekst komen. Die houvast geeft rust en het zorgt ervoor dat ze sneller schrijven.



Een voorbeeld, graag

Hiervoor las je meer over het probleem, de oorzaak én de oplossing. Hoe ziet zo'n andere tekst er in de praktijk uit? Hierna twee voorbeelden van een kort advies over de inzet van zorgrobots. Allereerst de tekst zónder veel structuur, waarbij vooral de lezer aan het werk is.

Dit is de originele tekst ...

Kinderen die onze kinderafdeling bezoeken, ervaren vaak stress, zowel bij een opname als bij een polikliniekbezoek. Dit blijkt uit een enquête die vorige maand is afgenomen onder 245 ouders. Tegelijkertijd zijn er in andere ziekenhuizen, zoals het Erasmus MC en het Sint Antonius, positieve ervaringen met zorgrobots. Verpleegkundigen daar melden dat kinderen minder angstig zijn en dat patiënten de robots zelfs hogere cijfers geven dan hun menselijke collega's. Ondertussen wil de Stichting Vrienden van het Ziekenhuis ons graag financieel ondersteunen met € 7.500,-, wat de helft van de kosten dekt. Maar er zijn natuurlijk ook risico's, zoals de eisen van de afdeling Medische Techniek, die onder andere brandveiligheid en valgevaar moeten beoordelen.

Het gebruik van robots kan niet alleen stress verminderen bij kinderen door hen rond te leiden en quizvragen te stellen, maar levert ook tijdswinst op. Het invullen van vragenlijsten kan met de hulp van een robot namelijk zo'n kwartier per patiënt schelen.

Minder stress zorgt bovendien voor betere behandelresultaten. De kosten voor de robots bedragen in totaal € 15.000,-, maar als we besluiten om door te gaan, hoeven we zelf slechts de helft te betalen. Toch is het belangrijk dat we eerst de goedkeuring van de afdeling Medische Techniek afwachten, al hebben andere ziekenhuizen daar geen problemen mee gehad.

Met deze robots op de kinderafdeling kunnen we grote stappen zetten, zowel in het verbeteren van de ervaring van onze jongste patiënten als in efficiëntie. We adviseren daarom om tien zorgrobots aan te schaffen en € 7.500,- beschikbaar te stellen, zodat de Stichting Vrienden het resterende bedrag kan aanvullen. Dit lijkt ons een logische keuze, gezien de voordelen en het enthousiasme van andere ziekenhuizen. Maar dat hangt er natuurlijk ook vanaf hoe snel de afdeling Medische Techniek met een groen licht komt.

En: hoe las dit? Met voldoende tijd en aandacht kom je er vast uit. Toch kost het waarschijnlijk veel moeite om de verschillende informatie-elementen eruit te vissen. Je hebt als lezer weinig houvast. Laat staan dat je nog 10 andere teksten moet lezen met steeds nét een andere opbouw.



... en dit is de herschrijving

Aanleiding

Kinderen ervaren vaak stress als ze naar de kinderafdeling van ons ziekenhuis komen. Dat geldt zowel voor een bezoek aan de polikliniek als bij een opname. Dat blijkt uit de enquête onder 245 ouders die we vorige maand afnamen.

Advies

1. Schaf 10 zorgrobots aan voor de kinderafdeling.
2. Stel hiervoor € 7.500,- beschikbaar.

Doel

Minder stress tijdens de behandeling zorgt voor betere resultaten.

Argumenten

1.1. De zorgrobots verminderen stress bij kinderen

Kinderen vinden het namelijk erg leuk dat ze rondgeleid worden door de robotdinosaurus. Bovendien stelt de robot een aantal quizvragen, waardoor kinderen beter voorbereid zijn op hun opname.

1.2. Andere ziekenhuizen zijn enthousiast over de inzet van robots
Bij het Erasmus MC en het Sint Antonius ziekenhuis hebben ze het afgelopen jaar geëxperimenteerd met deze robots. De verpleegkundigen geven aan dat kinderen minder angstig zijn als ze naar het ziekenhuis moeten. Patiënten geven de zorgrobot zelfs hogere cijfers dan hun menselijke collega's op de afdeling. Dit blijkt uit twee werkbezoeken aan de ziekenhuizen in februari dit jaar.

1.3. De zorgrobots leveren tijdwinst op

We kunnen de robots namelijk ook gebruiken voor de vragenlijsten. Dat scheelt gemiddeld zo'n kwartier per patiënt.

2.1. De Stichting Vrienden betaalt de andere helft

Ze zijn namelijk enthousiast over dit idee. De totale kosten zijn € 15.000,-. Op deze manier versterken we dus ook onze samenwerking met de Stichting.

2.2. Deze prijs is reëel

We hebben namelijk verschillende aanbieders met elkaar vergeleken.

Risico's

De afdeling Medische Techniek voert eerst een laatste check uit

De zorgrobot valt namelijk onder de categorie 'medische hulpmiddelen'. Dit betekent dat de robot moet voldoen aan de eisen, denk aan brandveiligheid en valgevaar. In andere ziekenhuizen leverde dit geen problemen op.



Betere besluitvorming bij jullie?

Zo pakken we dat aan

Stap 1: analyse van jullie teksten

Jullie sturen enkele recente teksten. Op basis daarvan maken we een analyse: waar liggen de grootste kansen?

Stap 2: advies over proces en formats

Jullie krijgen een concreet en praktisch advies om de besluitvorming te verbeteren. Welke teksten in welke vorm dragen hieraan bij? Daarbij werken we enkele voorbeelden uit, zodat jullie meteen het effect zien.

Stap 3: draagvlak bij lezers en beslissers

We beginnen met een korte sessie voor de directie, het management of de Raad van Bestuur. Daarin laten we zien wat het oplevert voor lezer én schrijver.

Stap 4: bewustwording en vaardigheden voor schrijvers

De laatste stap is om de schrijver een duwtje in de goede richting te geven. Dat doen we met bewustwording: wat is de rol van teksten in jullie besluitvorming? Vervolgens geven we ze concrete handvatten om overtuigend te schrijven. Daarbij kunnen jullie ook gebruikmaken van een speciale AI-agent voor adviserende teksten.



Als bestuurssecretaris ben ik onder de indruk van de kwaliteitsverbetering van de adviezen. Vanuit een behoefte aan scherpere adviezen, gaf Ton een aantal trainingen. Die zijn heel goed ontvangen en dankzij mond op mond reclame zit iedere training stevast vol. Ook ons management is getraind, zodat zij collega's kunnen begeleiden. Dit geheel maakt het van toegevoegde waarde voor het besluitvormingsproces in ons ziekenhuis. Ton weet mensen (zelfs als ze niet van schrijven houden) te enthousiasmeren om de pen op te pakken. Door zijn ervaring kan hij op iedere vraag of situatie reageren met leuke, passende voorbeelden.

Klm van den Broek, secretaris Raad van Bestuur IJsselland ziekenhuis



Weten waar de winst voor jullie ziekenhuis zit?

Dat kan op verschillende manieren:

Plan een online meeting van een half uur

We zijn benieuwd waar jullie tegenaan lopen. En lichten graag een tipje van de sluier over mogelijke oplossingen.

Plan een presentatie van 30 minuten voor directie of management

Stuur ons daarvoor enkele teksten op. Tijdens de presentatie laten we onze analyse én de grootste kansen zien. Met concrete tips. Investering: € 300,-.

Je bereikt Ton Vogels (adviseur) via :

- ton@klang.nl
- 06 48165703

Ton werkte eerder als senior communicatieadviseur bij onder andere het Radboudumc en Medisch Spectrum Twente. Daarnaast is hij redacteur van vakblad Tekstblad over heldere communicatie.



Schrijven is één van de meest onderschatte vaardigheden in de zorg

Daarom helpen wij zorgprofessionals, adviseurs, teamleiders, medewerkers en artsen graag op weg.

Pantein

Radboudumc

Treant

FRISIUS
mc

franciscus

ijssel land
ziekenhuis

Diakonessenhuis

MST
Medisch Spectrum
Twente
een santeon ziekenhuis

wfz
Waarborgfonds
voor de Zorgsector

Erasmus MC
Universitair Medisch Centrum Rotterdam



Bij het opstellen van teksten en adviezen raak je soms het overzicht kwijt. Voor wie schrijf ik deze tekst? Wat wil ik dat de lezer blijft na het lezen? Tijdens de training krijg je handvatten om structuur aan te brengen in je teksten. De combinatie van de fijne uitleg en het gebruikte materiaal maken de training niet alleen leerzaam, maar ook ontzettend boeiend. Veel voorkomende valkuilen worden benoemd en ezelsbruggetjes gedeeld. Kortom, een aanrader!

Mohamed Atif, adviseur Kwaliteit & Veiligheid Franciscus



De training gaf mij handige en bruikbare tips voor het schrijven van een advies. Door slechts een paar (simpele) basisvragen vooraf te stellen, kun je voor jezelf én de lezer een helder en opbouwend adviesstuk schrijven. Daarnaast word je op leuke wijze uitgenodigd om dit samen in groepjes te oefenen. Door deze interactieve manier leerde je echt van elkaar en voelde het ook heel vrij om je eigen valkuilen te delen.

Hendrikje van der Bij, beleidsadviseur Raad van Bestuur
Diakonessenhuis



Bedankt voor het lezen!

Fijn dat je geïnteresseerd bent in betere besluitvorming.
Nu de zorg zo onder druk staat, is hier veel tijd én
duidelijkheid te winnen.

Vragen? Meer weten over onze oplossing?

Bel of mail Ton Vogels via 06 48165703 en ton@klanq.nl.