



CarePal

ZORGPLATFORM

HANDLEIDING

Coördinator

Grip op je team en je planning: bezetting, weekrooster, routeverdeling, teambeheer en cliëntinstroom — in vijf schermen, stap voor stap uitgelegd.

Versie juni 2026 · CarePal

Voor vragen: je manager of de applicatiebeheerder van je organisatie

Overzicht

Planning

Routes

Team

Cliënten

Inhoud

— Zo werkt Lumen: vier uitgangspunten	2
6 Overzicht — de dag van je team	3
Teambezetting per dag, bezettingspercentage, AI-planvoorstel, verlof	
7 Planning — het weekrooster	4
Sleepbare dienstkaarten, kleur per dienstsoort, onbezette diensten	
8 Routes — eerlijke verdeling van de kilometers	5
Routebelasting per medewerker, AI-herverdeling, toepassen	
9 Team — medewerkers, CAO en beschikbaarheid	6
CAO-model in twee lagen, beschikbaarheid beheren	
10 Cliënten — wachtlijst en intake	8
Nieuwe intake toewijzen, WMO-contracten via Klaver4you	
— Veelgestelde vragen	9
— Snelreferentiekaart (om te printen)	10

Zo werkt Lumen: vier uitgangspunten

Deze vier uitgangspunten kom je in de hele app tegen. Voor jou als coördinator is vooral het derde punt belangrijk: de AI stelt voor, jij beslist.

- 1x Eenmalige invoer**
Gegevens worden één keer vastgelegd en daarna overal hergebruikt. Een beschikbaarheid die een medewerker doorgeeft, werkt direct door in het rooster, het planvoorstel en de routeverdeling. Contractgegevens uit Klaver4you hoef je niet over te typen.
-))) Spraak eerst**
Je zorgverleners spreken hun verslagen in; de AI maakt er concepten van die zij accorderen. De spraakverwerking gebeurt binnen de Europese Unie, volgens de AVG. Voor jou betekent dit: actuelere verslagen, snellere signalen.
- ✓ De mens accordeert**
Elk AI-voorstel — een planvoorstel, een routeherverdeling, een dienstinvulling — wordt pas doorgevoerd nadat jij het hebt bevestigd. Er verandert nooit iets in rooster of route zonder jouw akkoord.
- ☰ Modules per organisatie**
GPS, spraak-naar-tekst, routeoptimalisatie en planning kunnen per organisatie aan- of uitstaan. Mis je een functie uit deze handleiding? Dan staat die module bij jouw organisatie uit — je manager beheert dit.

6 Overzicht — de dag van je team

Doel van dit scherm: dit is je startscherm. In één blik zie je of vandaag en de komende dagen rond zijn: de teambezetting per dag, het bezettingspercentage, het AI-planvoorstel voor gaten in het rooster, en de verlofaanvragen die op je wachten.

• • • Overzicht — week 24

Bezetting per dag Per dag: ingeplande medewerkers tegenover benodigde inzet, met percentage

Signaalkleuren Groen = rond · Oranje = krap · Rood = onderbezet

AI-planvoorstel Voorstel om open plekken te vullen — met knop "Bekijken"

Verlof Openstaande verlofaanvragen, direct goed te keuren of af te wijzen

Stap voor stap

- 1 Open de app.** Het scherm **Overzicht** verschijnt automatisch. Kijk eerst naar de signaalkleuren van vandaag en morgen.
- 2 Lees het bezettingspercentage per dag.** Groen: de inzet dekt de vraag. Oranje: krap, geen reserve bij uitval. Rood: een tekort dat opgelost moet worden.
- 3 Bekijk het AI-planvoorstel** als er open plekken zijn. De AI stelt per gat een invulling voor, op basis van beschikbaarheid, CAO-grenzen en reisafstand. Je ziet altijd *waarom* iemand wordt voorgesteld.
- 4 Accordeer of pas aan.** Je kunt het voorstel in één keer overnemen, per dienst accorderen, of een andere medewerker kiezen. Niets wordt ingepland zonder jouw bevestiging.
- 5 Handel verlofaanvragen af.** Bij elke aanvraag zie je direct het effect op de bezetting van die dagen — zo beslis je met de gevolgen in beeld.

◆ WAT DE AI DOET

- Berekent de bezettingsgraad per dag en signaleert tekorten vooruit.
- Stelt invullingen voor open diensten voor, met de redenatie erbij.
- Laat bij verlofaanvragen direct het effect op de bezetting zien.

✓ WAT JIJ DOET

Jij kent je mensen: wie een zware week achter de rug heeft, wie graag extra werkt, welke combinaties goed werken. Dat weegt de AI niet — jij wel. Daarom bevestig jij elk voorstel.

→ TIP

Kijk bij je dagstart drie dagen vooruit. Een oranje donderdag is op dinsdag nog makkelijk op te lossen.

7 Planning — het weekrooster

Doel van dit scherm: het weekrooster waarin je diensten plant door kaarten te verslepen. Elke dienstsoort heeft een eigen kleur, en onbezette diensten springen er direct uit.

• • • Planning — week 24

- Weekrooster** Kolommen per dag, rijen per medewerker, dienstkaarten in het raster
- Dienstkaarten** Sleepbaar; kleur geeft de dienstsoort aan (bijv. ochtendzorg, avondzorg, ambulante)
- Onbezet** Open diensten staan bovenaan, duidelijk gemarkeerd, tot ze zijn ingevuld
- AI-Invulling** Knop per open dienst: "Stel medewerker voor"

Stap voor stap

- 1 Open Planning** en kies de week die je wilt bewerken.
- 2 Versleep een dienstkaart** naar een medewerker en dag. De kaart kleurt mee met de dienstsoort, zodat je in één oogopslag ziet hoe de week is opgebouwd.
- 3 Let op de meldingen tijdens het slepen.** Plan je iemand dubbel in, of komt een dienst in strijd met een CAO-grens of doorgegeven beschikbaarheid? Dan zie je dat direct — vóór je loslaat.
- 4 Vul onbezette diensten in.** Open diensten staan bovenaan het rooster. Sleep er zelf iemand in, of tik op **Stel medewerker voor** en laat de AI kandidaten aandragen.
- 5 Publiceer het rooster** als de week rond is. Pas dan zien medewerkers de wijzigingen in hun eigen agenda.

◆ WAT DE AI DOET

- Draagt voor open diensten kandidaten aan op basis van beschikbaarheid, CAO-regels en reisafstand.
- Controleert tijdens het slepen op conflicten: dubbele inplanning, CAO-grenzen, beschikbaarheid.

✓ WAT JIJ DOET

Jij bouwt het rooster en beslist wie waar staat. De conflictmeldingen zijn waarschuwingen, geen blokkades: bewust afwijken kan, en wordt vastgelegd zodat het achteraf uitlegbaar is.

! GOED OM TE WETEN

Wijzigingen in een gepubliceerde week komen direct bij de betrokken medewerkers terecht. Werk je vooruit aan een nieuwe week, dan ziet niemand iets totdat je publiceert — je kunt dus rustig schuiven.

8 Routes — eerlijke verdeling van de kilometers

Doel van dit scherm: zien hoe de rijbelasting over je medewerkers is verdeeld, en die verdeling verbeteren. De AI stelt een herverdeling voor met de kilometerbesparing erbij; jij beslist of die wordt toegepast.

Routes — vandaag

Routebelasting Per medewerker: aantal bezoeken, kilometers en reistijd van de dag

AI-herverdeling Voorstel: "Wissel bezoek X van Anna naar Tom — bespaart 11 km en 18 min"

Vergelijking Huidige verdeling naast voorgestelde verdeling, verschil per medewerker

Toepassen Knop die het voorstel doorvoert — pas na jouw bevestiging

Stap voor stap

- 1 **Open Routes** en bekijk de belasting per medewerker. Grote verschillen in kilometers of reistijd zie je hier meteen.
- 2 **Bekijk het herverdelingsvoorstel** als de AI er een heeft klaargezet. Je ziet precies welke bezoeken zouden wisselen en wat het oplevert: minder kilometers, minder reistijd, een evenwichtiger verdeling.
- 3 **Beoordeel het voorstel.** Kijk verder dan de cijfers: een vaste zorgverlener bij een cliënt kan zwaarder wegen dan een kilometerbesparing. Je kunt het voorstel ook gedeeltelijk overnemen.
- 4 **Tik op "Toepassen"** om de herverdeling door te voeren. De betrokken medewerkers zien hun aangepaste route direct in hun Vandaag-scherm.
- 5 **Controleer kort na de wijziging** of er geen reacties komen van medewerkers — zeker bij wisselingen op de dag zelf is even afstemmen netjes.

◆ WAT DE AI DOET

- Rekent continu door of een andere verdeling van bezoeken kilometers en reistijd bespaart.
- Toont per voorstel de concrete besparing en het effect per medewerker.

✓ WAT JIJ DOET

Jij weegt wat niet in kilometers is uit te drukken: continuïteit voor de cliënt, de belastbaarheid van een medewerker, lopende afspraken. Geen enkele herverdeling wordt doorgevoerd zonder jouw akkoord.

! LET OP

Een herverdeling op de dag zelf verandert de route van medewerkers die misschien al onderweg zijn. Pas bij voorkeur vóór aanvang van de diensten toe, of stem het even telefonisch af.

9 Team — medewerkers, CAO en beschikbaarheid

Doel van dit scherm: het beheer van je team: wie er werken, onder welke CAO-afspraken ze vallen en wanneer ze beschikbaar zijn. Wat je hier vastlegt, gebruikt de planning automatisch — eenmalige invoer.

• • • Team

- Medewerkerslijst** Naam, functie, contracturen en dienstverband
- CAO-profiel** Per medewerker: welke CAO-afspraken op deze persoon van toepassing zijn
- Beschikbaarheid** Per medewerker: vaste beschikbare dagen/tijden en afwijkingen

Het CAO-model in twee lagen

Lumen werkt met een CAO-model in twee lagen. Dat klinkt technisch, maar het idee is eenvoudig:

- **Laag 1 — de organisatie kiest de set.** Je organisatie legt eenmalig vast welke CAO geldt en welke afspraken daaruit worden gebruikt: maximale dienstlengte, rusttijden, weekendregels, enzovoort. Dit beheert je manager.
- **Laag 2 — per medewerker een subset.** Per medewerker geef je aan welke afspraken uit die set op hem of haar van toepassing zijn: contracturen, een afwijkende maximale werkweek, wel of geen nachtdiensten. Niet iedereen valt immers onder dezelfde regels.

De planning (scherm 7) en het AI-planvoorstel (scherm 6) toetsen automatisch aan het profiel van laag 2. Een conflictmelding in het rooster komt dus altijd ergens uit dit scherm vandaan.

Stap voor stap

- 1 **Open Team** en tik op een medewerker.
- 2 **Controleer het CAO-profiel.** Kloppen de contracturen en de regels die voor deze persoon gelden? Pas aan wat anders is — bijvoorbeeld na een contractwijziging.
- 3 **Beheer de beschikbaarheid.** Leg de vaste beschikbare dagen en tijden vast, en verwerk afwijkingen (een vrije woensdag, een periode minder uren).
- 4 **Klaar.** Je hoeft verder niets te doen: rooster, planvoorstel en routeverdeling rekenen vanaf nu met de nieuwe gegevens.

◆ WAT DE AI DOET

De AI gebruikt de CAO-profielen en beschikbaarheid als harde randvoorwaarden bij elk planvoorstel. Hoe beter dit scherm is bijgehouden, hoe bruikbaar de voorstellen.

✓ WAT JIJ DOET

Jij houdt de gegevens actueel. Een verouderde beschikbaarheid leidt tot voorstellen die niet kunnen — en dat kost jou weer tijd. Eén keer goed vastleggen betaalt zich elke week terug.

→ TIP

Krijg je in het rooster steeds dezelfde conflictmelding bij een medewerker? Kijk dan eerst hier: meestal staat er een verouderde beschikbaarheid of een verkeerd contracturental.

10 Cliënten — wachtlijst en intake

Doel van dit scherm: de instroom van cliënten beheren: de wachtlijst inzien, een nieuwe intake toewijzen aan een zorgverlener, en de WMO-contractinformatie bekijken die via de koppeling met Klaver4you binnenkomt.

• • • Cliënten — instroom

Wachtlijst Aangemelde cliënten met aanmelddatum, gemeente en gevraagde zorg

Intake toewijzen Knop per cliënt: kies de zorgverlener die de intake gaat doen

WMO-contract Contractinformatie zichtbaar via de Klaver4you-koppeling — geen dubbele invoer

Stap voor stap

- 1 **Open Cliënten** en bekijk de wachtlijst. Je ziet per aanmelding de datum, de gemeente en de gevraagde zorg.
- 2 **Controleer de contractinformatie.** Bij elke aanmelding zie je via de Klaver4you-koppeling onder welk WMO-contract de zorg valt. Die gegevens komen uit het bronsysteem — je hoeft ze niet over te nemen en kunt ze hier ook niet wijzigen.
- 3 **Wijs de intake toe.** Tik op **Intake toewijzen** en kies de zorgverlener. Weeg reisafstand, caseload en expertise mee — je ziet de huidige belasting van je medewerkers erbij.
- 4 **De zorgverlener ziet de intake** in de eigen agenda en het Vandaag-scherm, met de status **Intake** bij de cliënt.
- 5 **Na afronding van de intake** verandert de status naar **Actief** en draait de cliënt volledig mee in planning en route.

◆ WAT DE AI DOET

Bij het toewijzen toont de AI de actuele belasting van je zorgverleners (bezoeken, kilometers, openstaande intakes), zodat je de instroom evenwichtig verdeelt.

✓ WAT JIJ DOET

Jij kiest wie de intake doet en bewaakt de wachtlijst. De match tussen cliënt en zorgverlener blijft mensenwerk: klik, expertise en continuïteit zijn aan jou.

! GOED OM TE WETEN

Kloppen de contractgegevens niet? Pas ze dan aan in het bronsysteem (Klaver4you) — niet hier dubbel registreren. Dat is het principe van eenmalige invoer: één bron, overal actueel.

Veelgestelde vragen

V. Kan ik een AI-planvoorstel gedeeltelijk overnemen?

- A. Ja. Je kunt per dienst accorderen: neem over wat goed is, kies zelf een andere invulling voor de rest. Het voorstel is een voorzet, geen alles-of-niets-pakket.

V. Houdt het systeem automatisch rekening met CAO-grenzen?

- A. Ja. Bij het plannen en bij elk AI-voorstel wordt getoetst aan het CAO-profiel van de medewerker (scherm 9). Je krijgt een waarschuwing bij overschrijding — geen blokkade. Bewust afwijken kan, en wordt vastgelegd zodat het achteraf uitlegbaar is.

V. Hoe actueel is de contractinformatie uit Klaver4you?

- A. De contractgegevens worden via de koppeling getoond zoals ze in Klaver4you staan. Wijzigingen doe je dáár, niet in Lumen — zo blijft er één bron en lopen de systemen nooit uit elkaar.

V. Een medewerker ziet de aangepaste route niet. Wat nu?

- A. Controleer eerst of je de wijziging echt hebt toegepast (Routes) of gepubliceerd (Planning) — tot dat moment ziet de medewerker niets. Daarna: laat de medewerker de app verversen en checken of de juiste dag openstaat. Blijft het misgaan, dan is het iets voor de applicatiebeheerder.

V. Kan ik een herverdeling van routes terugdraaien?

- A. Ja. Zolang de dag nog niet begonnen is, schuif je bezoeken gewoon terug of pas je een nieuw voorstel toe. Niets is definitief zonder jouw bevestiging, en ook na een bevestiging blijf jij degene die de verdeling bepaalt.

Snelreferentie — Coördinator

Print deze pagina en leg hem bij je werkplek. Versie juni 2026.

JE DAGSTART IN 4 STAPPEN

1. Open **Overzicht** — check signaalkleuren van vandaag + 2 dagen vooruit
2. Open plekken? Bekijk het **AI-planvoorstel**
3. Accordeer per dienst of kies zelf
4. Handel **verlofaanvragen** af met het bezettingseffect in beeld

BEZETTINGSKLEUREN

- Groen Bezetting rond
- Oranje Krap — geen reserve bij uitval
- Rood Onderbezet — actie nodig

Vuistregel: los oranje op vóór het rood wordt.

ROOSTER & ROUTES

- Dienstkaart **verslepen** = plannen; kleur = dienstsoort
- Conflictmelding = **waarschuwing**, geen blokkade; afwijken wordt gelogd
- Medewerkers zien pas iets na **publiceren** (rooster) of **toepassen** (routes)
- Herverdeling op de dag zelf? Eerst even bellen

CAO-MODEL (2 LAGEN)

- **Laag 1** — organisatie kiest de set CAO-afspraken (beheer: manager)
- **Laag 2** — per medewerker de subset die geldt: contracturen, maximale werkweek, nachtdiensten
- Steeds dezelfde conflictmelding? Check eerst het CAO-profiel en de beschikbaarheid in **Team**

INSTROOM

- Wachtlijst → **Intake toewijzen** → zorgverlener ziet het direct
- Status: **Intake** → na afronding **Actief**
- WMO-contract komt uit **Klaver4you** — wijzigen doe je dáár, nooit dubbel invoeren

GOUDEN REGELS

- De AI **stelt voor** — jij **beslist**. Altijd.
- Niets verandert in rooster of route zonder jouw bevestiging
- Houd Team actueel: goede invoer = bruikbare voorstellen
- App-problemen → applicatiebeheerder; beleidsvragen → manager