



CarePal

ZORGPLATFORM

HANDLEIDING

Manager / Bestuurder

Sturen op cijfers die kloppen: KPI's, compliance, de PDCA-cyclus, kilometerregistratie en het modulebeheer van je organisatie — in vijf schermen, stap voor stap uitgelegd.

Versie juni 2026 · CarePal

Voor vragen: de applicatiebeheerder van je organisatie of je CarePal-contactpersoon

KPI's

Compliance

PDCA

GPS & km

Modules

Inhoud

— Zo werkt Lumen: vier uitgangspunten	2
11 KPI's — sturen op de organisatie	3
Organisatie-overzicht, AI-anomaliedetectie, doorlooptijden, declarabele uren, tevredenheid	
12 Compliance — aantoonbaar op orde	5
HKZ/ISO-grondslag, dossiercontrole, incidentenregistratie	
13 PDCA — de wekelijkse verbetercyclus	6
Plan → Do → Check → Act, weekgesprekken, verslagdoorlooptijd	
14 GPS & kilometers — registratie en borging	8
Declarabel, woon-werk en overig; afspraken met OR/PVT	
15 Modules — wat staat aan in jouw organisatie	10
Per-organisatie toggles: GPS, spraak-naar-tekst, routeoptimalisatie, planning	
— Veelgestelde vragen	11
— Snelreferentiekaart (om te printen)	12

Zo werkt Lumen: vier uitgangspunten

Deze vier uitgangspunten zijn de basis onder het hele platform. Voor jou als manager of bestuurder zijn ze ook de antwoorden op de meest gestelde bestuurlijke vragen: over datakwaliteit, privacy en de rol van AI.

- 1x Eenmalige invoer**
Gegevens worden één keer vastgelegd en overal hergebruikt. Daardoor zijn de cijfers op jouw dashboards geen aparte administratie, maar een afgeleide van het echte werk — zonder dubbele invoer en zonder "rapportage-werkelijkheid" naast de zorgwerkelijkheid.
-))) Spraak eerst**
Zorgverleners spreken verslagen in; de AI structureert ze. De spraakverwerking gebeurt binnen de Europese Unie, conform de AVG. Het resultaat: minder administratietijd én snellere, vollediger verslaglegging — wat jouw doorlooptijd-KPI direct laat zien.
- ✓ De mens accordeert**
Elke AI-output — verslag, planvoorstel, anomalie melding — wordt door een mens beoordeeld vóór er iets mee gebeurt. De AI beslist nergens zelfstandig. Dit is het uitgangspunt dat je richting toezichthouders, cliëntenraad en OR het vaakst zult herhalen.
- ☰ Modules per organisatie**
GPS, spraak-naar-tekst, routeoptimalisatie en planning staan per organisatie aan of uit. Jij beheert die keuze (scherm 15) — en daarmee ook het tempo waarin je organisatie nieuwe functies invoert.

11 KPI's — sturen op de organisatie

Doel van dit scherm: het organisatiebrede dashboard. Je volgt hier de kerncijfers — doorlooptijden, declarabele uren, cliënt- en medewerkertevredenheid — en de AI markeert afwijkende patronen voordat ze problemen worden.

• • • KPI's — organisatie

Kerncijfers Doorlooptijden, declarabele uren, bezetting en tevredenheid, met trend per periode

Anomaliedetectie AI-melding bij een afwijkend patroon, bijv. "verslagdoorlooptijd team Noord stijgt 3 weken op rij"

Periodekeuze Week, maand, kwartaal — met vergelijking ten opzichte van de vorige periode

Doorklikken Elk cijfer is te openen tot op team-niveau

Stap voor stap

- 1 Open KPI's.** Je ziet de kerncijfers van de organisatie met per cijfer de trend: beter, stabiel of slechter dan de vorige periode.
- 2 Bekijk eerst de anomalie meldingen.** De AI vergelijkt de cijfers continu met het normale patroon van jouw organisatie en markeert wat afwijkt — ook positieve uitschieters.
- 3 Onderzoek een melding door door te klikken.** Van organisatie naar team naar onderliggende cijfers. Zo zie je of een stijgende doorlooptijd bijvoorbeeld bij één team zit of overal speelt.
- 4 Beoordeel zelf wat het betekent.** Een anomalie is een signaal, geen oordeel. Een piek in kilometers kan slecht plannen zijn — of een griepgolf waarbij iedereen heeft bijgesprongen.
- 5 Zet bevindingen door naar de lijn.** Bespreek structurele afwijkingen in het overleg met je coördinatoren; de PDCA-cyclus (scherm 13) is daarvoor de natuurlijke plek.

◆ WAT DE AI DOET

- Vergelijkt elk kerncijfer continu met het historische patroon van jouw organisatie.
- Markeert afwijkingen met context: sinds wanneer, hoe groot, waar in de organisatie.
- Beslist niets en past niets aan — de melding is het hele product.

✓ WAT JIJ DOET

Jij duidt de cijfers en bepaalt of er actie nodig is. De AI ziet patronen, maar kent de context niet: een verbouwing, een fusietraject, een lastige casus. Sturen blijft mensenwerk.

→ TIP

De cijfers zijn een afgeleide van het primaire proces: geaccordeerde verslagen, gepubliceerde roosters, geregistreeerde kilometers. Twijfel je aan een cijfer, kijk dan eerst of het onderliggende proces goed wordt bijgehouden voordat je conclusies trekt.

12 Compliance — aantoonbaar op orde

Doel van dit scherm: kwaliteit aantoonbaar maken. Je legt vast welk normenkader (HKZ of ISO) voor je organisatie geldt, voert dossiercontroles uit en registreert incidenten — met de opvolging erbij.

• • • Compliance

Normenkader Per organisatie ingesteld: HKZ of ISO — bepaalt waarop gecontroleerd wordt

Dossiercontrole Steekproef van dossiers toetsen op volledigheid; resultaten per ronde bewaard

Incidenten Registratie met status: **Open** **In behandeling** **Afgerond**

Stap voor stap

- 1 Controleer het normenkader.** Bij de inrichting is per organisatie vastgelegd of HKZ of ISO de grondslag is. Alle controles en registraties in dit scherm volgen dat kader.
- 2 Plan een dossiercontrole.** Kies een steekproef van dossiers en loop de controlepunten na: is er een actueel zorgplan, zijn de verslagen op orde, zijn afspraken navolgbaar? De uitkomsten worden per ronde bewaard.
- 3 Registreer incidenten** zodra ze gemeld worden: wat gebeurde er, bij wie, welke actie volgt. Wijs een verantwoordelijke en een termijn toe.
- 4 Bewaak de opvolging.** Incidenten houden een status (open, in behandeling, afgerond). Open incidenten die te lang blijven liggen, vallen op — laat ze niet stil vallen.
- 5 Gebruik de historie bij audits.** Controlerondes, incidenten en opvolging vormen samen de bewijslast die een auditor wil zien: niet alleen dát je controleert, maar ook wat je met de uitkomsten doet.

◆ WAT DE AI DOET

De AI ondersteunt indirect: doordat verslagen via spraak sneller en vollediger in de dossiers komen, scoren dossiercontroles beter. Signalen uit verslagen (scherm 11) kunnen bovendien aanleiding zijn voor een gerichte controle. De compliance-oordelen zelf zijn volledig mensenwerk.

✓ WAT JIJ DOET

Jij bepaalt het controleritme, beoordeelt dossiers en incidenten, en bewaakt dat opvolging echt gebeurt. Het systeem maakt het aantoonbaar; de kwaliteit zelf komt uit de organisatie.

! LET OP

Dossiercontrole in Lumen **ondersteunt** je HKZ- of ISO-audit, maar vervangt hem niet. De externe auditor blijft zelf toetsen — dit scherm zorgt dat je dan niets hoeft te zoeken.

13 PDCA — de wekelijkse verbetercyclus

Doel van dit scherm: de verbetercyclus van de organisatie volgen: draait elk team zijn weekgesprek, worden afspraken opgevolgd, en hoe ontwikkelt de verslagdoorlooptijd zich als graadmeter van de cyclus?

• • • PDCA — week 24

Weekcyclus Plan → Do → Check → Act, per team de status van deze week

Weekgesprekken Welke teams hebben het gesprek gevoerd, welke actiepunten lopen er

Verslagdoorlooptijd Tijd tussen bezoek en geaccordeerd verslag, trend per team

Hoe de cyclus werkt

- **Plan** — wat is er voor de week gepland: afspraken, roosters, doelen per team.
- **Do** — wat is er werkelijk gedaan: geaccordeerde verslagen, gereden routes, gedraaide diensten.
- **Check** — het weekgesprek: elk team bespreekt wat opvalt, met een door de AI voorbereide samenvatting uit de verslagen van die week.
- **Act** — de afspraken uit het weekgesprek worden vastgelegd en komen de week erop terug onder Plan. Zo is de cirkel rond — en navolgbaar.

Stap voor stap

- 1 **Open PDCA** en bekijk de status van de lopende week: welke teams zitten waar in de cyclus?
- 2 **Controleer de weekgesprekken.** Een team dat het weekgesprek structureel overslaat, mist de Check — en daarmee de hele verbeterslag. Spreek de coördinator erop aan.
- 3 **Volg de actiepunten uit eerdere gesprekken.** Blijven dezelfde punten weken openstaan, dan is dat een signaal over capaciteit of prioriteit.
- 4 **Houd de verslagdoorlooptijd in de gaten.** Dit is de stilste maar eerlijkste indicator: als verslagen snel geaccordeerd worden, leeft het systeem. Loopt de doorlooptijd op, dan hapert het primaire proces — en daarmee ook al je andere cijfers.

◆ WAT DE AI DOET

- Bereidt elk weekgesprek voor met een samenvatting per cliënt uit de geaccordeerde verslagen van die week.
- Berekent de verslagdoorlooptijd automatisch — er hoeft niemand iets bij te houden.

✓ WAT JIJ DOET

Jij bewaakt dat de cyclus draait — niet door erin te zitten, maar door erop te sturen dat teams hun weekgesprek voeren en afspraken opvolgen. De inhoud is van de teams; het ritme is van jou.

→ TIP

Gebruik de verslagdoorlooptijd als eerste-week-signaal bij elke verandering (nieuwe module, nieuw team, fusie): stijgt hij, dan is er ergens frictie in het primaire proces — vaak nog vóór iemand erover begint.

14 GPS & kilometers — registratie en borging

Doel van dit scherm: de kilometerregistratie van de organisatie: per medewerker, opgesplitst in declarabel, woon-werk en overig — met de waarborgen die hierover met de OR of personeelsvertegenwoordiging zijn afgesproken.

• • • GPS & kilometers — juni

Overzicht per medewerker Kilometers per periode, automatisch geregistreerd tijdens de dienst

Categorieën Declarabel (tussen cliënten) · Woon-werk · Overig

Export Periode-export voor declaratie en salarisverwerking

Borging Vastgelegde afspraken: wat wordt geregistreerd, wanneer, wie ziet het

Stap voor stap

- 1 **Open GPS & km** en kies de periode. Je ziet per medewerker de geregistreerde kilometers.
- 2 **Bekijk de verdeling over de categorieën.** Declarabele kilometers (ritten tussen cliënten) zijn de basis voor declaratie; woon-werk en overig volgen de regelingen van je organisatie.
- 3 **Controleer opvallende afwijkingen** — structureel veel "overig" bij één medewerker is meestal een instellings- of categoriseringskwestie, geen gedragskwestie. Eerst uitzoeken, dan pas aanspreken.
- 4 **Exporteer de periode** voor declaratie- en salarisverwerking. De cijfers komen rechtstreeks uit de automatische registratie — geen handgeschreven briefjes meer.

De borging met OR/PVT

GPS-registratie van medewerkers raakt aan privacy en vertrouwen. Daarom is de inzet ervan in Lumen gebonden aan vastgelegde afspraken met de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging:

- Registratie vindt **alleen tijdens diensttijd** plaats — de GPS-rail start en stopt met de dienst.
- Er is vastgelegd **wie de gegevens ziet** en op welk niveau (individueel of geaggregeerd).
- Het **doel is begrensd**: kilometerregistratie en routeondersteuning — geen continue volgfunctie.
- De GPS-module kan per organisatie **uit** (scherm 15); de afspraken horen bij het aanzetten.

◆ WAT DE AI DOET

De AI gebruikt de geregistreerde ritten voor routeoptimalisatie en categoriseert kilometers automatisch (declarabel, woon-werk, overig). De cijfers die jij ziet, zijn registratie — geen schatting.

✓ WAT JIJ DOET

Jij borgt de afspraken: zorg dat de OR/PVT-vastlegging actueel is vóór de module aanstaat, en dat de toegang tot individuele gegevens beperkt blijft tot wat is afgesproken.

! LET OP

Zet de GPS-module nooit aan zonder dat de afspraken met OR of PVT rond zijn. De module is technisch een schakelaar (scherm 15) — bestuurlijk is het een afspraak met je mensen.

15 Modules — wat staat aan in jouw organisatie

Doel van dit scherm: het modulebeheer van je organisatie. Per organisatie bepaal je welke onderdelen van Lumen aanstaan: GPS, spraak-naar-tekst, routeoptimalisatie en planning. Wat uitstaat, zien je medewerkers niet.

• • • Modules — organisatie-instellingen

- GPS** Kilometerregistratie en GPS-rail tijdens de dienst **Aan**
- Spraak-naar-tekst** Verslagen inspreken met AI-concept **Aan**
- Routeoptimalisatie** AI-routevolgorde en herverdeling **Aan**
- Planning** Weekrooster met AI-planvoorstellen **Aan**

Stap voor stap

- 1 Open Modules.** Je ziet per module of hij aan- of uitstaat voor jouw organisatie.
- 2 Weeg een wijziging zorgvuldig.** Elke module heeft een eigen afweging: GPS raakt privacy en OR-afspraken (scherm 14), spraak-naar-tekst raakt het verslagproces, routeoptimalisatie en planning raken de manier van werken van coördinatoren.
- 3 Zet de module aan of uit.** De wijziging werkt direct door: medewerkers zien de functie wel of niet meer in hun app.
- 4 Communiceer de wijziging.** Een functie die "ineens weg" of "ineens nieuw" is, levert vragen op. Kondig aan, leg uit waarom, en verwijst naar de handleiding van de betreffende rol.
- 5 Evalueer na een paar weken.** De KPI's (scherm 11) en de verslagdoorlooptijd (scherm 13) laten zien wat een module-wijziging werkelijk doet.

◆ WAT DE AI DOET

Niets, hier. Modulebeheer is bewust een puur menselijke knop: welke technologie je organisatie gebruikt, is een bestuurlijke keuze — geen automatische.

✓ WAT JIJ DOET

Jij bepaalt het tempo van de organisatie. Beginnen met alleen verslagen-via-spraak en later uitbreiden met routeoptimalisatie is een prima route — de modules staan los van elkaar.

! GOED OM TE WETEN

Een module uitzetten verwijdert geen gegevens. Wat al is vastgelegd (verslagen, kilometers, roosters) blijft bewaard volgens de bewaartermijnen van je organisatie — alleen de functie zelf verdwijnt uit beeld.

Veelgestelde vragen

V. Wat doet de AI-anomaliedetectie precies — en beslist die ergens over?

A. De anomaliedetectie vergelijkt kerncijfers met het normale patroon van jouw organisatie en markeert afwijkingen. Dat is alles: er wordt niets aangepast, geblokkeerd of besloten. Elke melding wordt door een mens beoordeeld — hetzelfde principe als overal in Lumen.

V. Kunnen we GPS uitzetten voor onze organisatie?

A. Ja. GPS is een module die per organisatie aan- of uitstaat (scherm 15). Staat hij uit, dan is er geen registratie en zien medewerkers de GPS-functies niet. Bij aanzetten horen vastgelegde afspraken met de OR of PVT (scherm 14).

V. Wie ziet de kilometerregistratie van individuele medewerkers?

A. Dat is rol-gebaseerd en vastgelegd in de OR/PVT-afspraken: doorgaans de medewerker zelf, de coördinator voor de routeverdeling, en jij op het niveau dat is afgesproken (individueel of geaggregeerd). Het systeem geeft niet méér te zien dan de afspraak toestaat.

V. Vervangt de dossiercontrole in Lumen onze HKZ- of ISO-audit?

A. Nee. De dossiercontroles, incidentenregistratie en opvolging vormen de bewijslast die je tijdens een audit laat zien — het systeem maakt je kwaliteit aantoonbaar. De externe audit zelf blijft bestaan; je bent er alleen veel sneller klaar voor.

V. Wat gebeurt er met de data als we een module uitzetten?

A. Niets verdwijnt. Al vastgelegde gegevens blijven bewaard volgens de bewaartermijnen van je organisatie; alleen de functie verdwijnt uit de app. Zet je de module later weer aan, dan sluit de registratie gewoon weer aan.

Snelreferentie — Manager / Bestuurder

Print deze pagina voor bij je week- of maandstart. Versie juni 2026.

JE WEEKSTART IN 4 STAPPEN

1. Open **KPI's** — eerst de anomalie meldingen, dan de trends
2. Check **PDCA**: draaien alle weekgesprekken, lopen actiepunten door?
3. Bewaak de **verslagdoorlooptijd** — de eerlijkste procesindicator
4. Open **Compliance**: geen incidenten die stil liggen?

DE VIJF SCHERMEN

11 KPI's	Sturen op cijfers + AI-signalen
12 Compliance	HKZ/ISO aantoonbaar maken
13 PDCA	Verbetercyclus bewaken
14 GPS & km	Registratie + OR/PVT-borging
15 Modules	Aan/uit per organisatie

AI-PRINCIPES (VOOR OR, CLIËNTENRAAD, AUDITOR)

- De AI **stelt voor en signaleert** — beslist nergens zelfstandig
- Elke AI-output wordt door een **mens geaccordeerd** vóór opslag of uitvoering
- Spraakverwerking gebeurt **binnen de EU**, conform AVG
- Modules zijn per organisatie **uitschakelbaar**

GPS: EERST BORGEN, DAN AANZETTEN

- Alleen registratie **tijdens diensttijd**
- Vastgelegd **wie wat ziet** (individueel of geaggregeerd)
- Doel begrensd: **kilometers + route**, geen volgfunctie
- OR/PVT-afspraken rond **vóór** de module aangaat

SIGNAALWAARDEN

- Groen AI-voorstel of -signaal — door mens te beoordelen
- Oranje Waarschuwing — onderzoeken
- Rood Urgent — directe aandacht

Stijgende verslagdoorlooptijd = vroegste teken van frictie in het primaire proces.

GOUDEN REGELS

- Cijfers zijn een **afgeleide van het echte werk** — twijfel je, check het proces
- Anomalie = signaal, **geen oordeel**
- Module-wijziging: eerst communiceren, dan schakelen, daarna evalueren via KPI's
- Uitzetten verwijdert **geen** data