

# Een warm welkom voor nieuwe medewerkers in de zorg

Het moderniseren van de provider  
onboarding experience



# Een warm welkom voor nieuwe medewerkers

**Het KPMG Provider Onboarding en Credentialing-systeem begeleidt de zorgprofessional sneller en efficiënter naar de kliniek. Het helpt om een warm welkom te organiseren, zodat nieuwe medewerkers snel en veilig aan de slag kunnen.**

Gebruikmakend van de ServiceNow HR Service Delivery module is er een "single-startshop" waar de zorgverlener en manager het gehele onboardingsproces stapsgewijs kunnen volgen én alle taken in één overzicht beschikbaar hebben. Een gebruiksvriendelijk systeem dat de zorgverlener door het gehele traject begeleidt.

Achter de schermen wijst de ServiceNow-workflow taken toe aan alle betrokken afdelingen om de vereiste acties en goedkeuringen uit te voeren. Monitoring kan plaatsvinden op alle onderdelen van het proces. Zo wordt er niet meer onnodig gewacht doordat het direct duidelijk is hoe het proces vordert en welke afhankelijkheden wel of niet zijn afgerond.

Deze holistische benadering verbindt alle verschillende aspecten, waarbij de zorgverlener – die graag goed wil starten op de eerste dag – centraal staat.

Administratie kost minder tijd doordat gegevens slechts eenmalig worden ingevuld, waarna automatisch relevante velden worden voorgevuld. ServiceNow- diensten als Live Chat en Virtual Agents vergroten de gebruikersvriendelijkheid en zijn volledig toegankelijk via desktop of op de smartphone-applicatie.

Deze aanpak maakt de technologie begrijpelijk en helpt de organisatie bij door nieuwe medewerkers snel te kunnen laten starten. In plaats van uitgebreide workshops en werksessies voor het in kaart brengen van alle requirements, hebben wij alle processen al vooraf op een standaardwijze geconfigureerd. Hiermee kan de tijd van ontwikkeling en implementatie met wel 30% versneld worden. We gaan uit van veel meer standaardisatie en het benutten van good practices die ook werken in andere vergelijkbare zorginstellingen. We kunnen daarnaast stakeholders op één lijn krijgen doordat we een bewezen resultaat kunnen realiseren.

Analysetools meten het succes en identificeren mogelijkheden om het proces verder te verbeteren. Het systeem wordt samen met u ontworpen om de timing van activiteiten inzichtelijk te maken, onderlinge afhankelijkheden tussen de verschillende afdelingen af te stemmen en om te gaan met uitzonderingen. We begrijpen dat er altijd uitzonderingen zijn en iedere organisatie uniek is. Daarom hanteren we het mantra 80% standaardisatie en 20% op maat oplossingen in onze implementatie strategie.



## Uitdaging

Om een medewerker te onboarden liggen veel handelingen bij verschillende afdelingen. Het overzicht wordt zelden op één plek bewaard. Het traject is daardoor vaak traag en ontmoedigend; lang moeten wachten op informatie, veel verschillende contactpersonen, geen toegang tot de verschillende systemen, niet de juiste rechten passend bij de functie en het laat in ontvangst kunnen nemen van een pasje.

In tijden van krapte verwachten medewerkers een geoptimaliseerde medewerkers ervaring van hun werkgever. Het snel en succesvol onboarden van zorgverleners is afhankelijk van een soepel proces, waarin alle betrokkenen zoveel mogelijk ontzorgd worden. Hiervoor is het essentieel dat verschillende afdelingen in synergie met elkaar samenwerken vanuit hetzelfde proces, in plaats van individuele handelingen.

Als onboarding effectief verloopt, voorkom je niet alleen vroegtijdig verloop, het zet ook een reeks van positieve gevolgen in gang zoals vertrouwen in de organisatie, een hogere betrokkenheid, meer innovatie en het aantrekken van talent.



## Wat is ServiceNow?

Het ServiceNow platform zorgt voor een transformatie in de zorg door processen te stroomlijnen en routinetaken te automatiseren, zoals het onboardingsproces. Het platform zorgt daardoor voor een optimale ervaring voor nieuwe medewerkers. Het platform staat bekend om zijn innovatie en flexibiliteit, integratiemogelijkheden en een hoog niveau van workflowautomatisering. ServiceNow biedt een oplossing die tegemoet komt aan de behoeften van zowel zorgverleners als patiënten.



## KPMG en ServiceNow

Door onze specifieke kennis van de zorg én de technologie, is KPMG de partner bij digitale transformaties. Zowel in de regio als voor uw eigen organisatie. Wij snappen uw uitdagingen goed waardoor wij de vertaalslag kunnen maken naar de juiste oplossing.

Wereldwijd zijn er meer dan 900 KPMG ServiceNow-professionals die wij kunnen inzetten om de juiste oplossing te realiseren voor u en uw organisatie. Rekening houdend met best practices dagen wij uw stakeholders uit om samen met ons uw processen te transformeren naar moderne, geautomatiseerde workflows.

KPMG heeft een wereldwijd partnerschap met ServiceNow. In 2020 is KPMG Healthcare uitgeroepen tot ServiceNow's Industry Solution Partner van het jaar. Wij zetten onze kennis en ervaring graag in om voor uw organisatie tot een betere onboarding te komen.

# Meer informatie?

**Hylke Kingma**  
Partner Digitale zorg  
[kingma.hylke@kpmg.nl](mailto:kingma.hylke@kpmg.nl)

**Frank Versteegen**  
Practice Lead ServiceNow  
[versteegen.frank@kpmg.nl](mailto:versteegen.frank@kpmg.nl)



KPMG app

KPMG op social media



© 2024 KPMG Advisory N.V., een naamloze vennootschap en lid van het KPMG-netwerk van zelfstandige ondernemingen die verbonden zijn aan KPMG International Limited, een Engelse entiteit. Alle rechten voorbehouden. De naam KPMG en het logo zijn geregistreerde merken die onder licentie worden gebruikt door de zelfstandige ondernemingen die lid zijn van de wereldwijde KPMG organisatie.

De in dit document vervatte informatie is van algemene aard en is niet toegespitst op de specifieke omstandigheden van een bepaalde persoon of entiteit. Wij streven ernaar juiste en tijdige informatie te verstrekken. Wij kunnen echter geen garantie geven dat dergelijke informatie op de datum waarop zij wordt ontvangen nog juist is of in de toekomst blijft. Daarom adviseren wij u op grond van deze informatie geen beslissingen te nemen behoudens op grond van advies van deskundigen na een grondig onderzoek van de desbetreffende situatie.

