

Anders werkt beter kennisfestival

Toekomstbestendige zorg

Optimaliseren van de zorgcapaciteit door minder no shows



UMC Utrecht



Diaconessenhuis

Diaconessenhuis - no show



Anders
werkt
beter

Disclosure belangen spreker – voor accreditatie

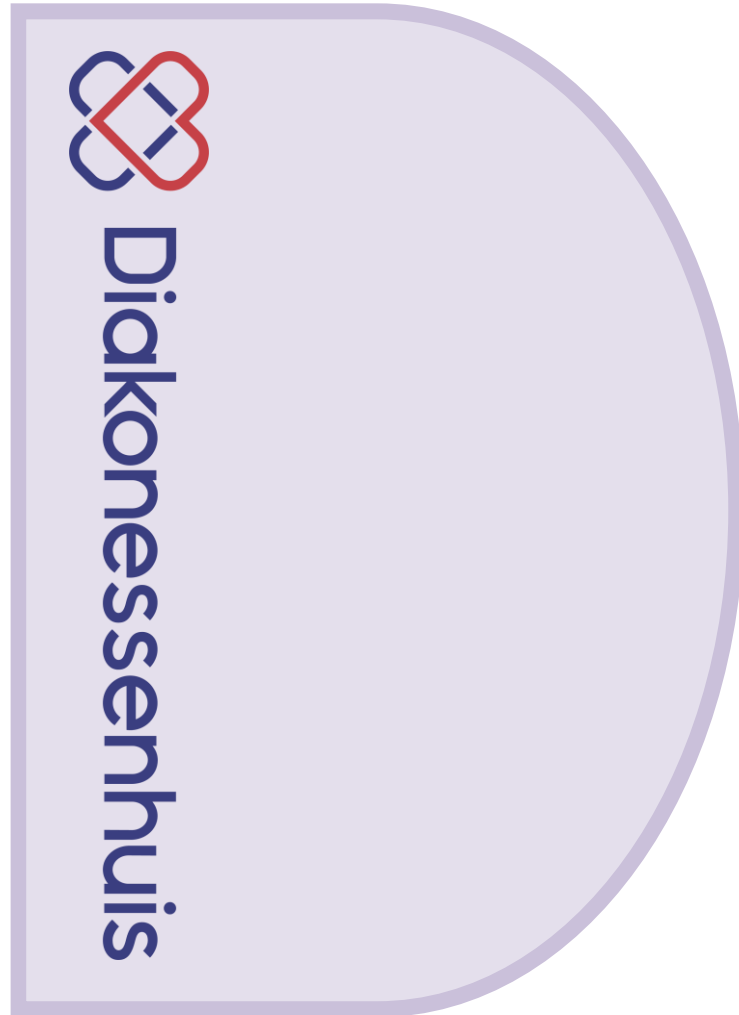
Bijeenkomst:	Kennisfestival Anders werkt beter
Titel sessie:	Toekomst bestendige zorg, optimaliseren van de zorgcapaciteit door minder no shows
Spreeker:	Frederique de Raat
Datum:	19 juni 2026

Potentiële belangenverstrengeling:

Voor deze bijeenkomst zijn er geen potentiële belangenverstrengelingen.

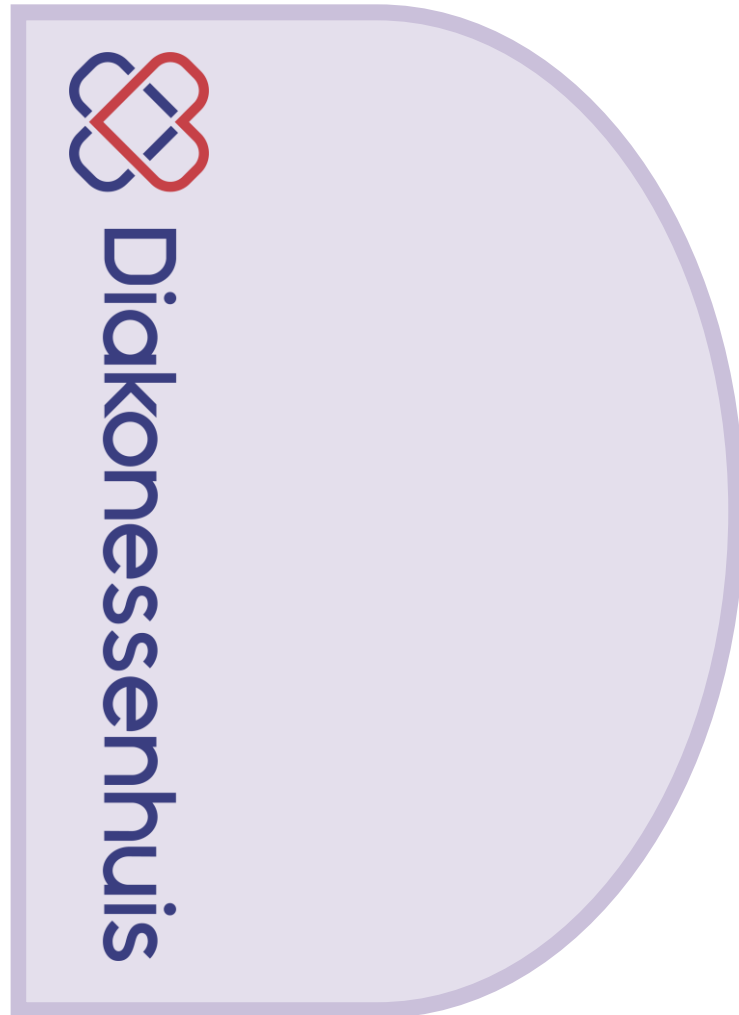


PROBLEEM



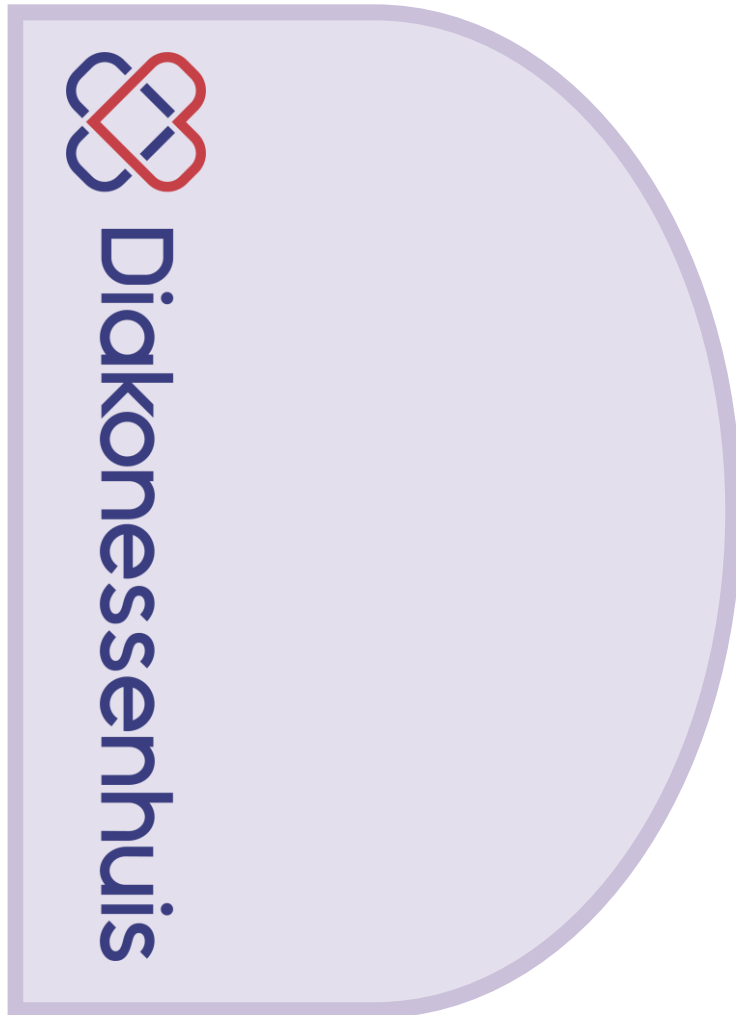
Diakonessenhuis - no show

PROBLEEM



634.905 poli klinische afspraken

PROBLEEM



634.905 poli klinische afspraken

31.745 poli klinische no shows

PROBLEEM



Diakonessenhuis

634.905 poli klinische afspraken

31.745 poli klinische no shows

476.178 minuten administratieve afhandeling

PROBLEEM



Diakonessenhuis

634.905 poli klinische afspraken

31.745 poli klinische no shows

476.178 minuten administratieve afhandeling

7.936 uur, ~4 FTE

PROBLEEM

No-shows

Het niet verschijnen van patiënten op afspraken, of binnen 24 uur afmelden, vormen een **structureel probleem** in de zorg.

PROBLEEM

No-shows

Het niet verschijnen van patiënten op afspraken, of binnen 24 uur afmelden, vormen een **structureel probleem** in de zorg.



PROBLEEM

No-shows

Het niet verschijnen van patiënten op afspraken, of binnen 24 uur afmelden, vormen een **structureel probleem** in de zorg.

PROBLEEM

No-shows

Het niet verschijnen van patiënten op afspraken, of binnen 24 uur afmelden, vormen een **structureel probleem** in de zorg.

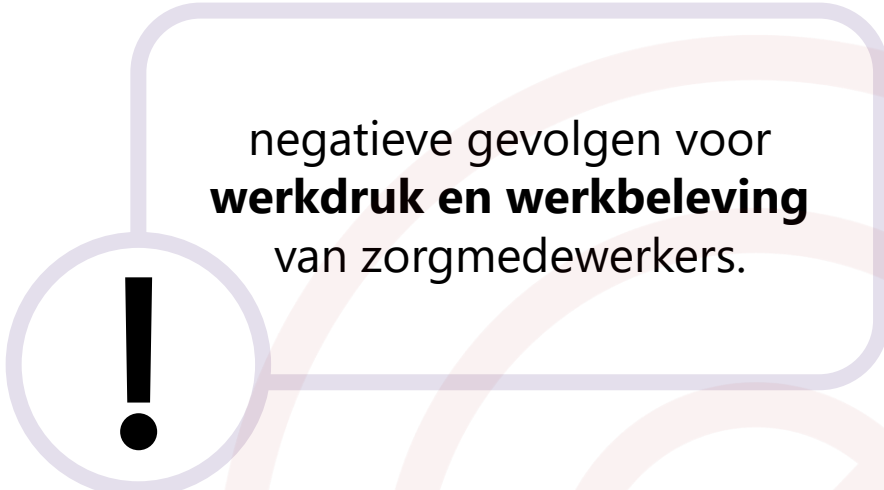
- **inefficiënt** gebruik van **zorgcapaciteit**,
- **langere wachttijden**
- **extra administratieve lasten**
- **gemiste inkomsten**

PROBLEEM

No-shows

Het niet verschijnen van patiënten op afspraken, of binnen 24 uur afmelden, vormen een **structureel probleem** in de zorg.

- **inefficiënt** gebruik van **zorgcapaciteit**,
- **langere wachttijden**
- **extra administratieve lasten**
- **gemiste inkomsten**



negatieve gevolgen voor
werkdruk en werkbeleving
van zorgmedewerkers.

**“ Specialistische zorg piept en kraakt: ”
wachtijden tot een jaar in regio Utrecht.
“**

 **RTV
Utrecht**

**“ Ons zorgsysteem kan onvoldoende
reageren op een toenemende zorgvraag. ”**

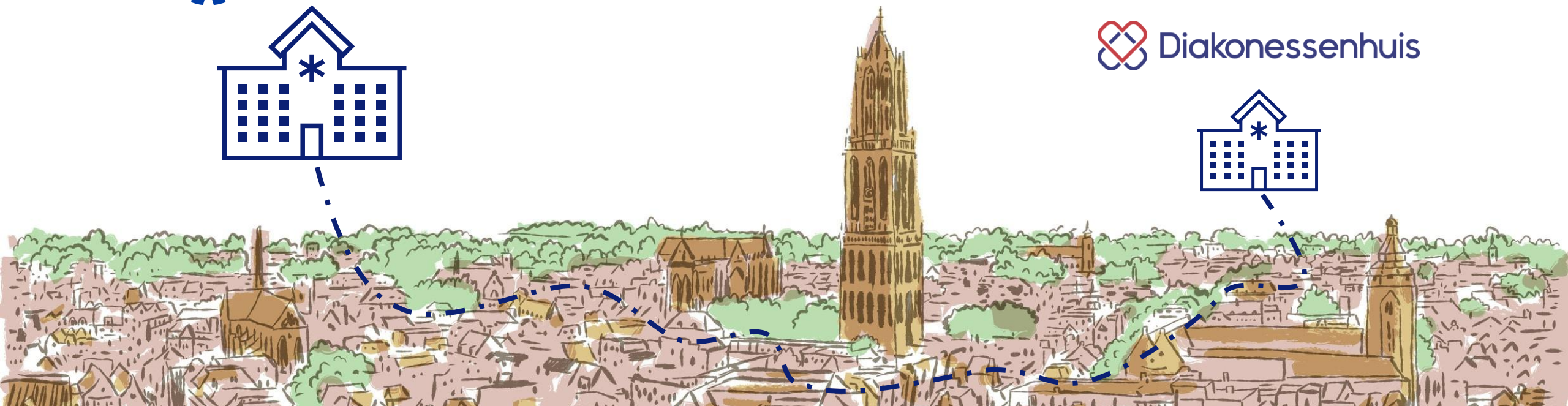


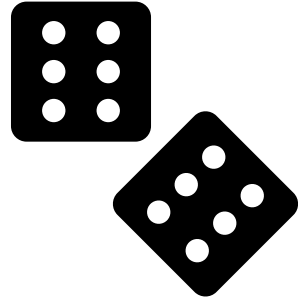
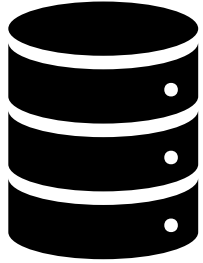
DOELSTELLING



Strategisch doel

Betere benutting van zorgcapaciteit poli's om toenemende zorg vraag aan te kunnen.
Resultierend in een verbetering van **werkefficientie** en **werkbeleving**

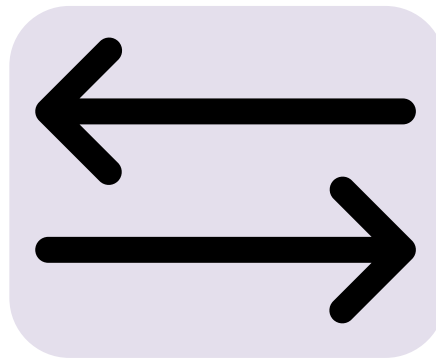




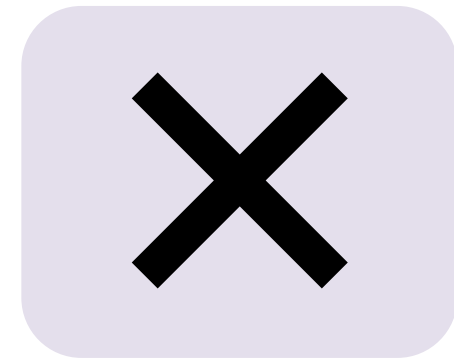
AI No Show Model



Herinnerd



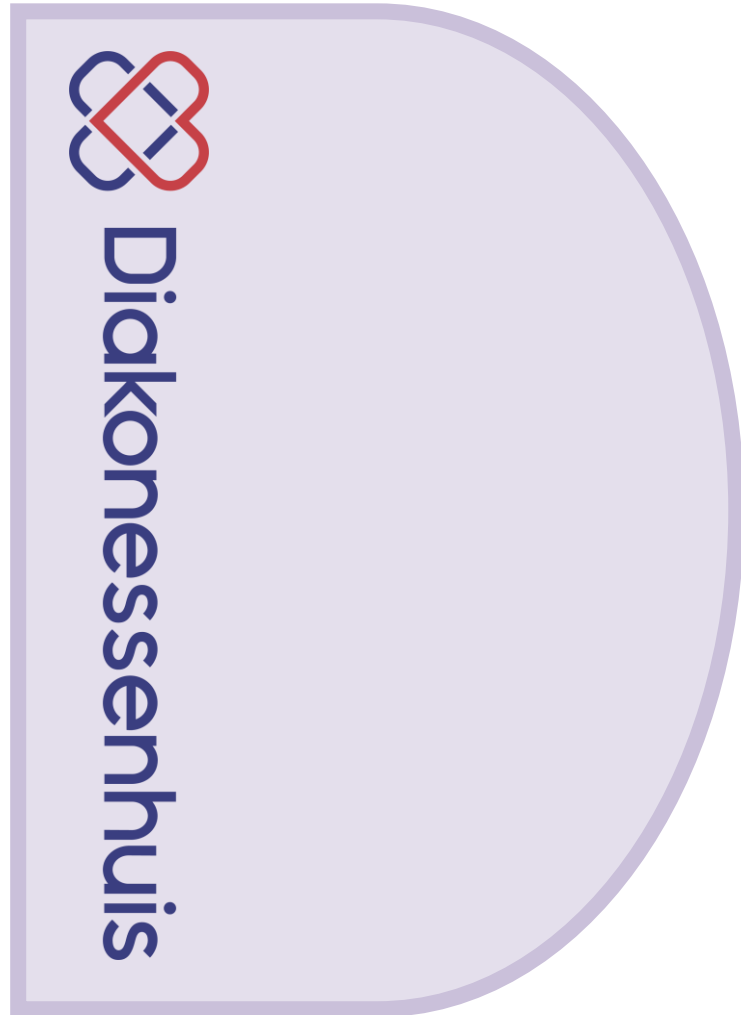
Wijzigen



Annuleren

Diakonessenhuis - no show

OPLOSSING



OPLOSSING



OPLOSSING



1.100.000 poli klinische afspraken

OPLOSSING



1.100.000 poli klinische afspraken

35.000 patienten op de hoog risico lijst

OPLOSSING



1.100.000 poli klinische afspraken

35.000 patienten op de hoog risico lijst

17.000 patienten herinnerd

OPLOSSING



1.100.000 poli klinische afspraken

35.000 patienten op de hoog risico lijst

17.000 patienten herinnerd

11.000 onbereikbaar

OPLOSSING



1.100.000 poli klinische afspraken

35.000 patienten op de hoog risico lijst

17.000 patienten herinnerd

11.000 onbereikbaar

4.5% no show

8.9% no show

OPLOSSING



Aanvullend Zorg- en Welzijnsakkoord (AZWA; 2025)

Verbreedt de samenwerking van het medische circuit naar het sociale domein en welzijn. Het biedt de financiële 'doorbraakmiddelen' en de opdracht om schaarse middelen, zoals personeel (en AI-technologie), over de grenzen van de eigen instelling heen in te zetten.

Scope



Strategisch doel

Betere benutting van zorgcapaciteit poli's om toenemende zorg vraag aan te kunnen.
Resultierend in een verbetering van **werkefficientie** en **werkbeleving**

Scope



Strategisch doel

Betere benutting van zorgcapaciteit poli's om toenemende zorg vraag aan te kunnen.

Resultierend in een verbetering van **werkefficientie** en **werkbeleving**



Capability

Het **terugdringen van het aantal no shows (25%)** van de fysieke poli afspraken d.m.v een telefonische herinnering 3 dagen van te voren op basis van een no show voorspel model.

Scope

31.745 poli klinische no shows **- 7639**
23.809

OPLOSSING

kunst matige Intelligentie

OPLOSSING

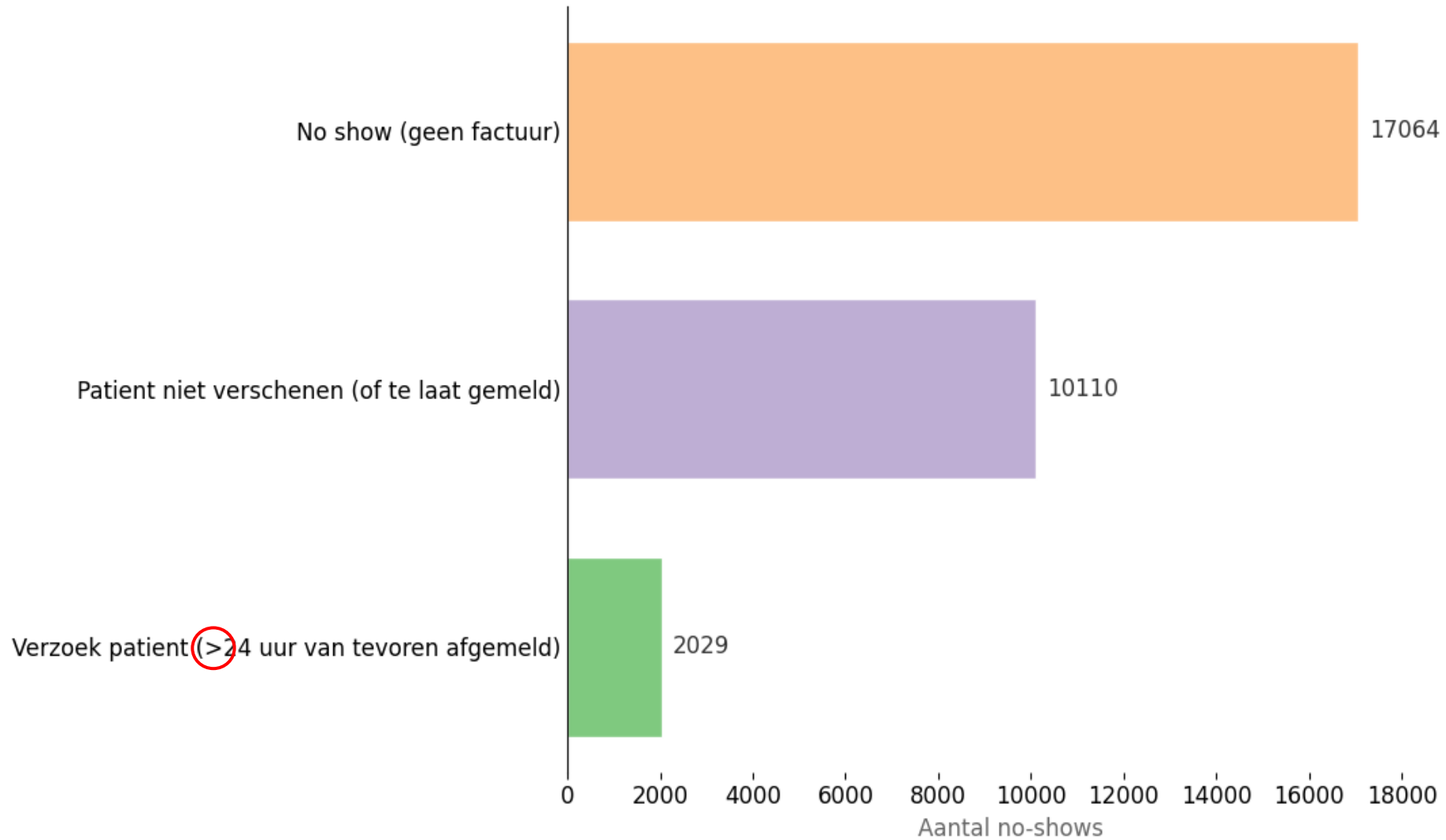
Het is een kunst

Om met matige data

Intelligentie te ontwikkelen

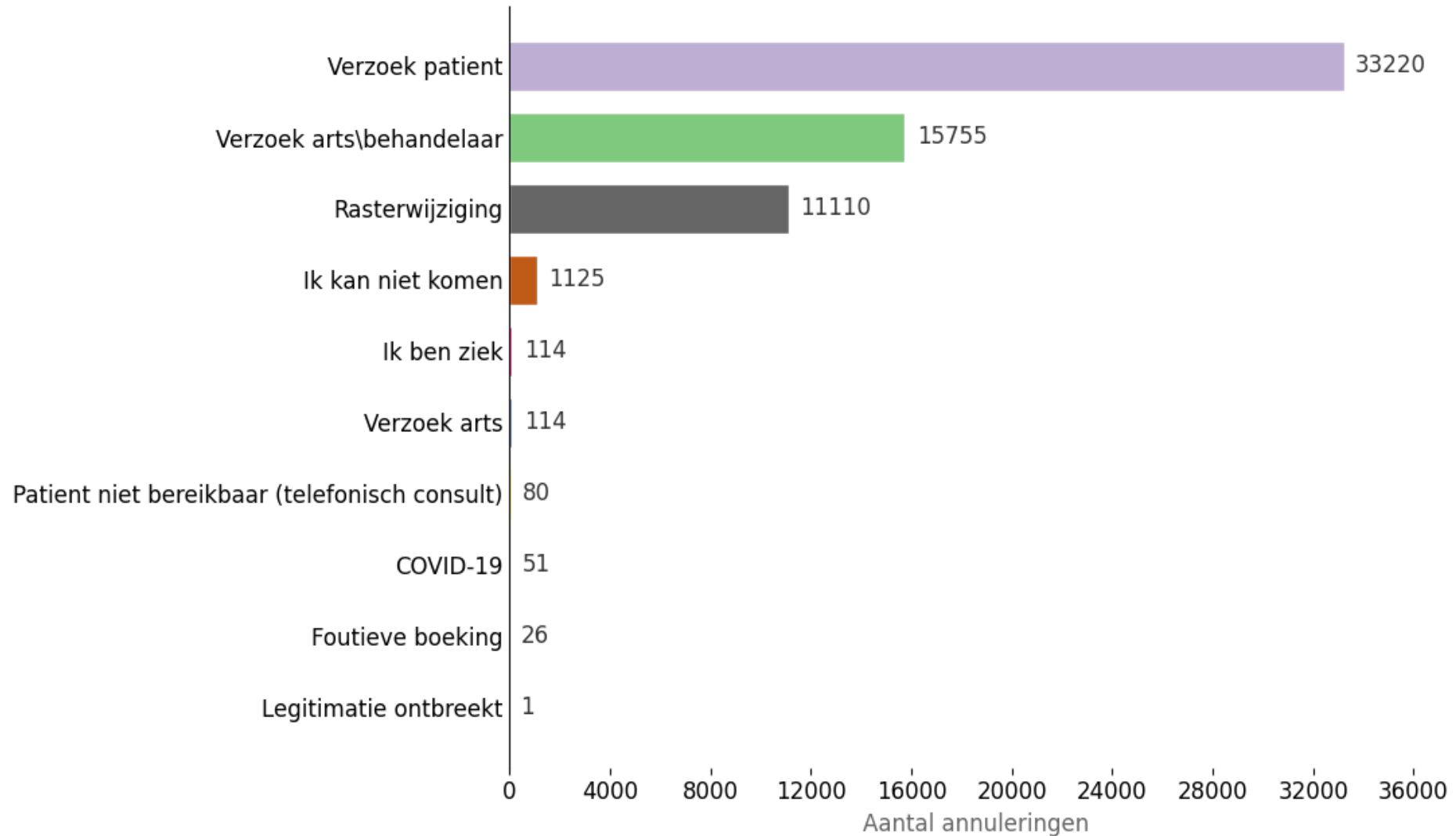
Redenen voor no-shows

Aantal afspraken per mutatiereiden



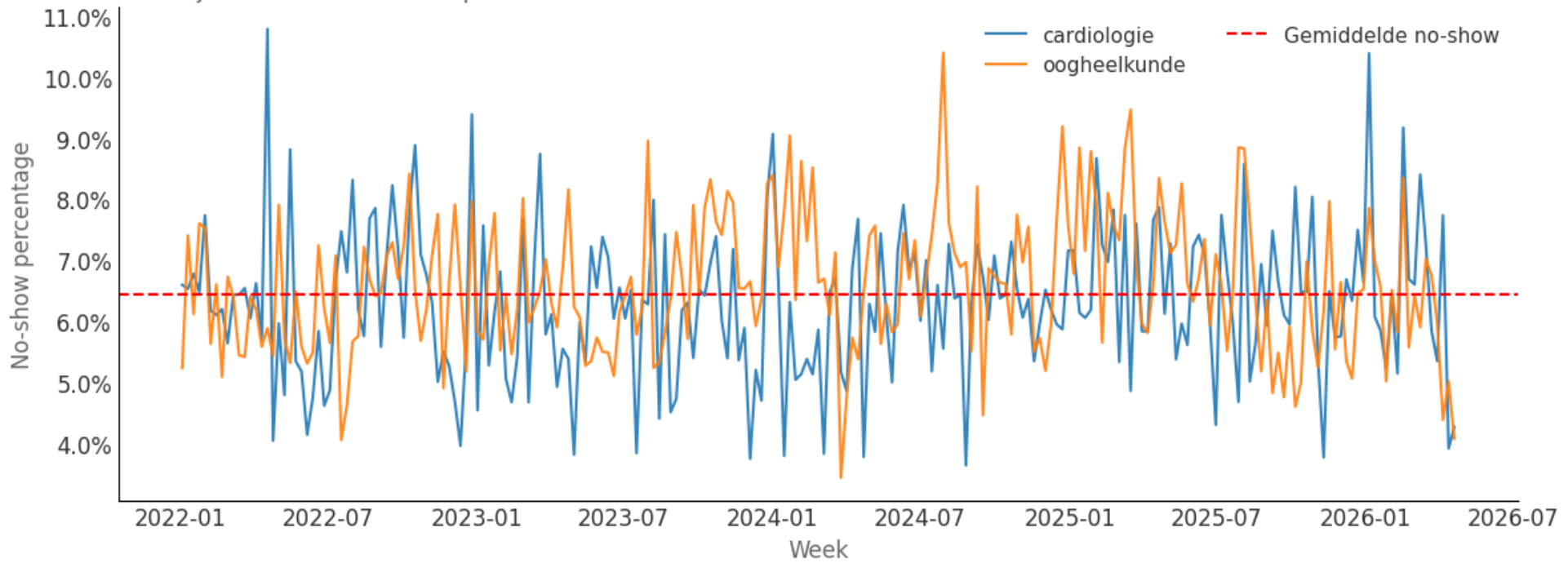
Redenen voor annuleringen

Aantal afspraken per mutatiereiden

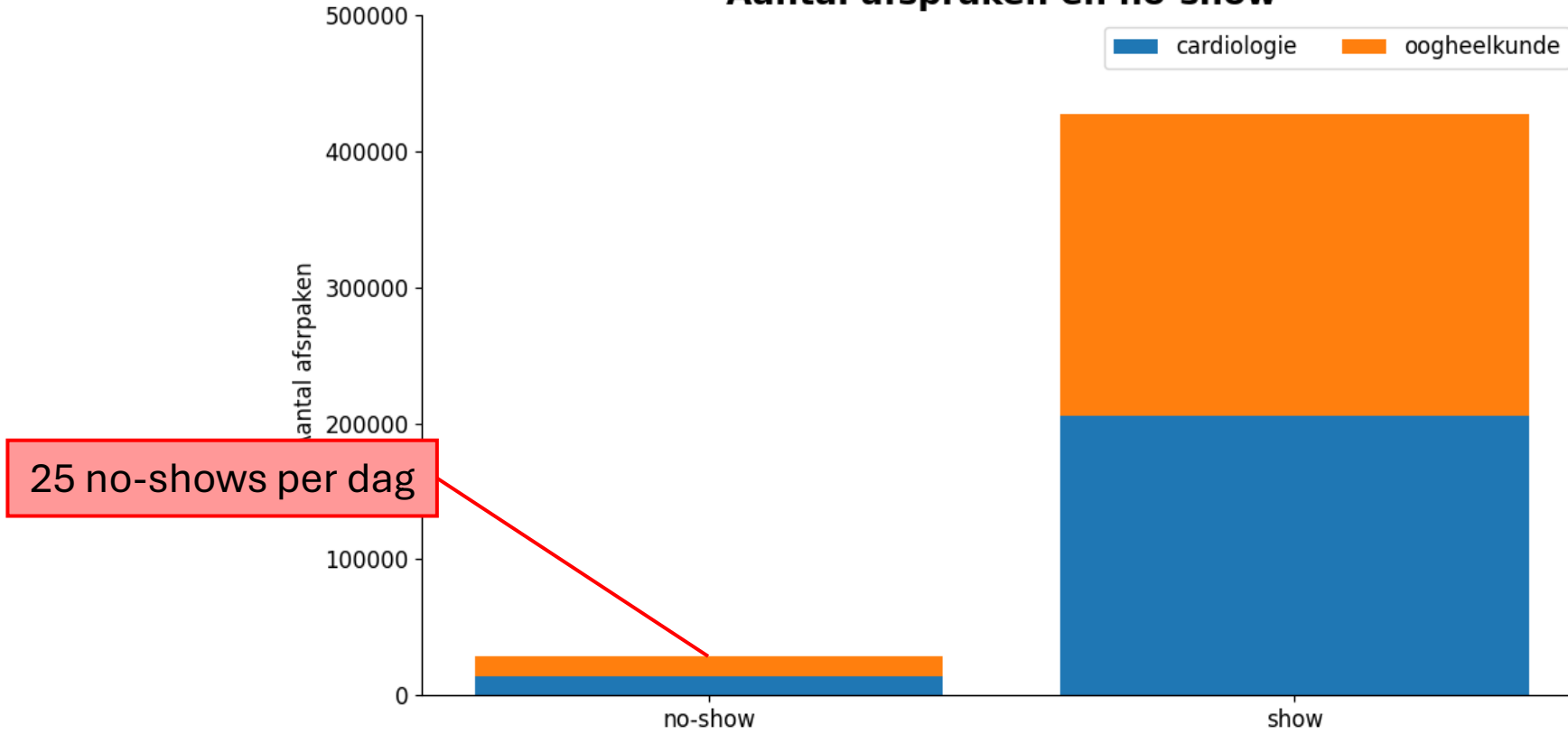


Percentage no-shows over tijd

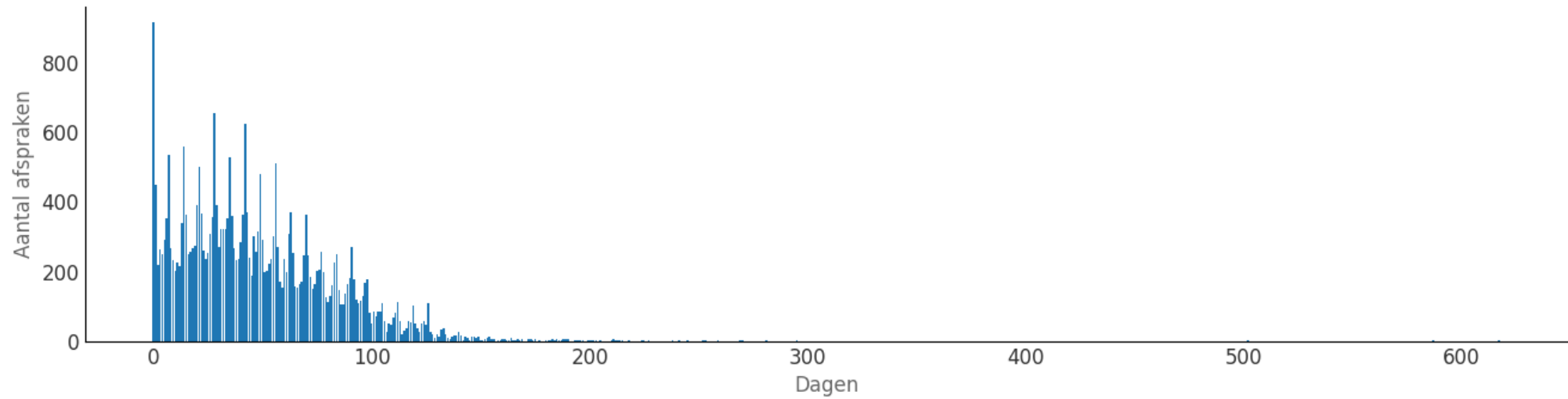
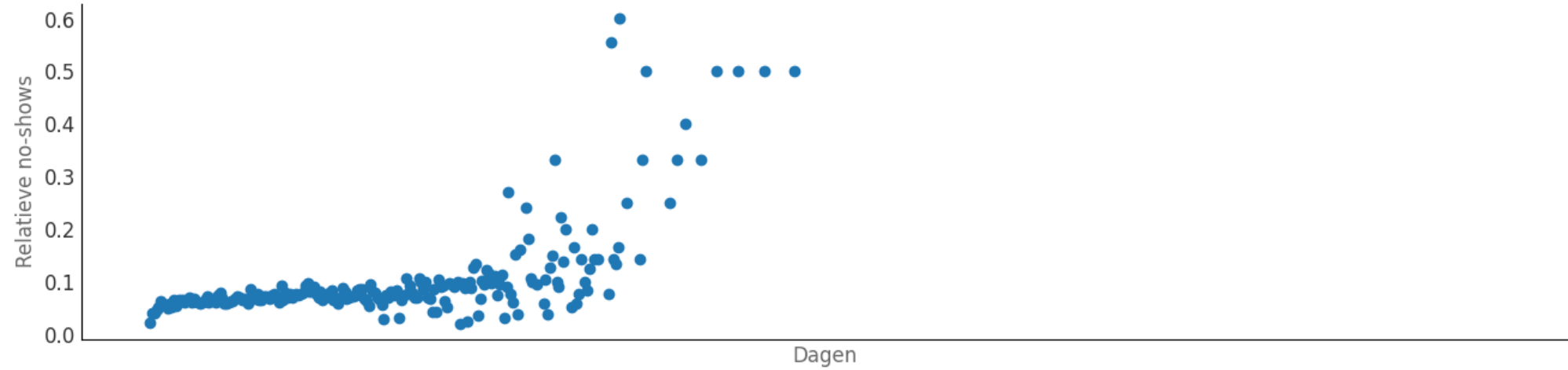
Wekelijks aandeel no-shows per kliniek



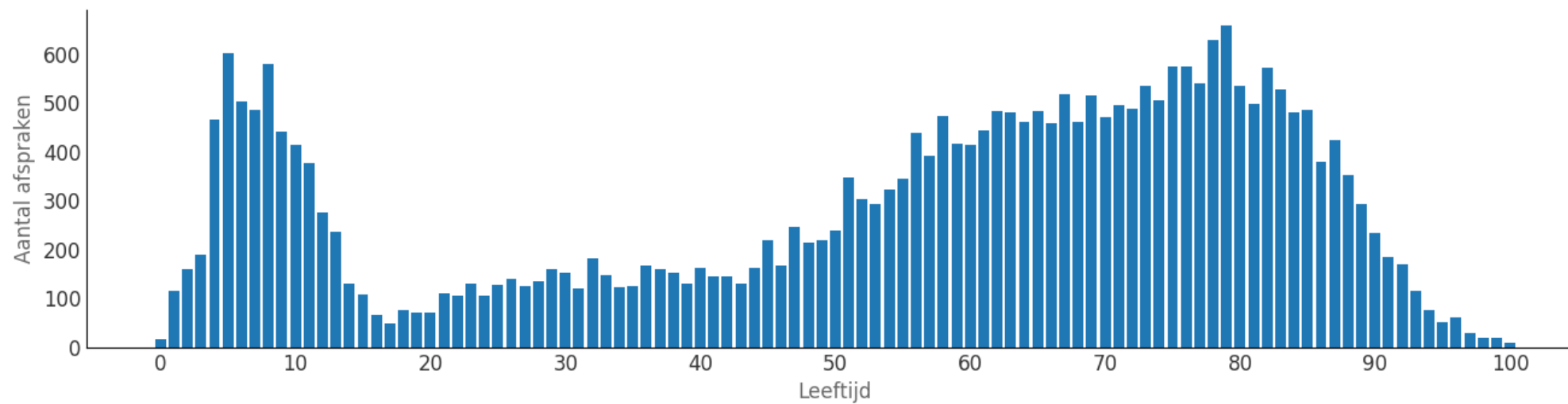
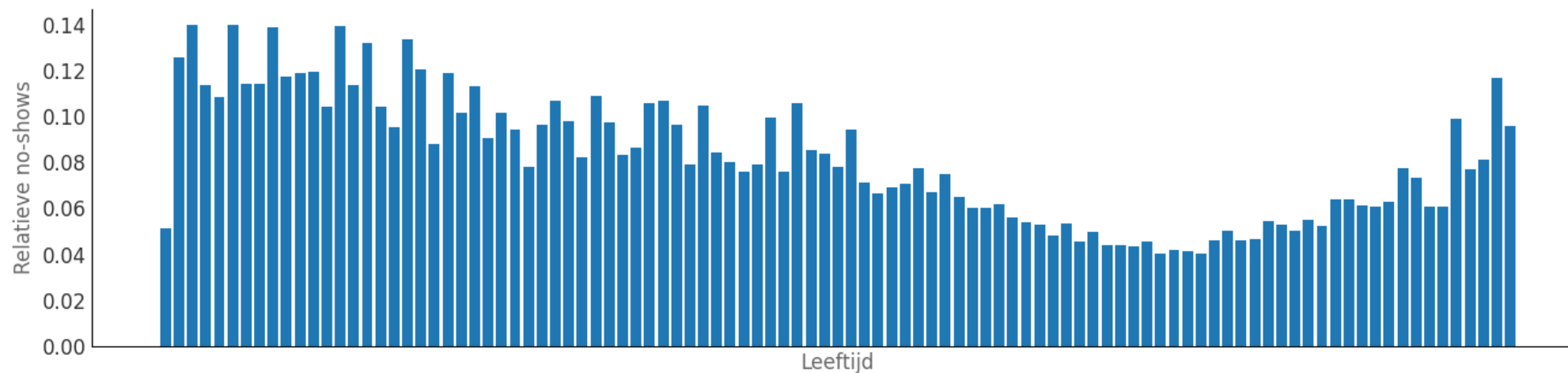
Aantal afspraken en no-show

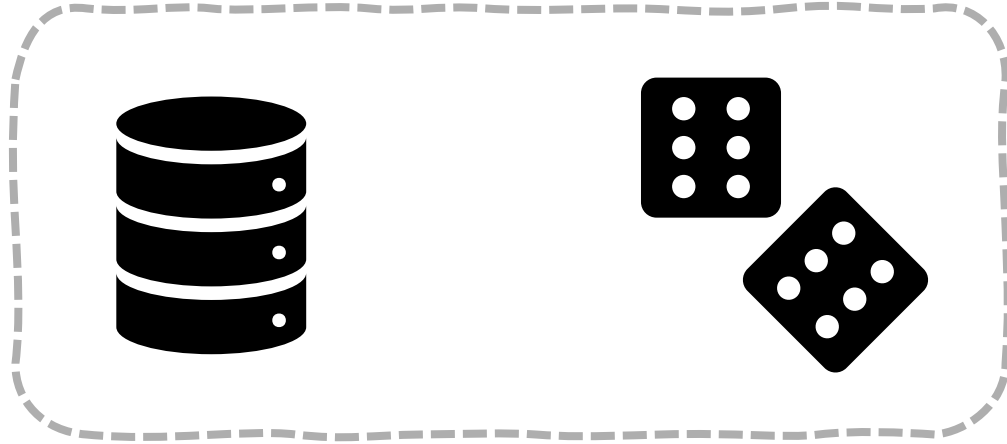


Aantal dagen sinds creëren afspraak vs. no-shows



Relatief aantal no-shows gegeven leeftijd

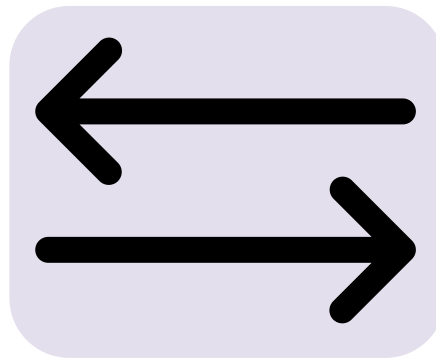




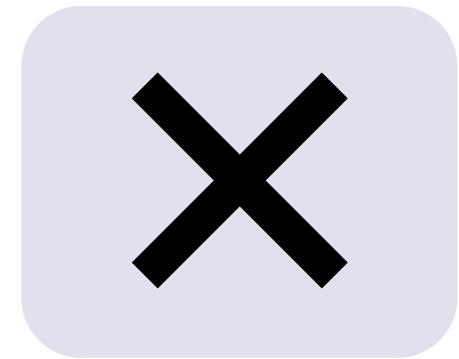
AI No Show Model



Herinnerd



Wijzigen



Annuleren

HUIDIGE STAND VAN ZAKEN

Nieuw beleid

Wat is een no show?

Patiënt communicatie optimalisatie

Email afspraak bevestiging &
afspraak herinnering

Patiënt Regie

Inplannen, annuleren of
verplaatsen via portaal

Digitale medewerker

Voice AI agent



LESSONS LEARNED



Communicatie

LESSONS LEARNED



Informatie



LESSONS LEARNED



Informatie



LESSONS LEARNED



Efficiënt



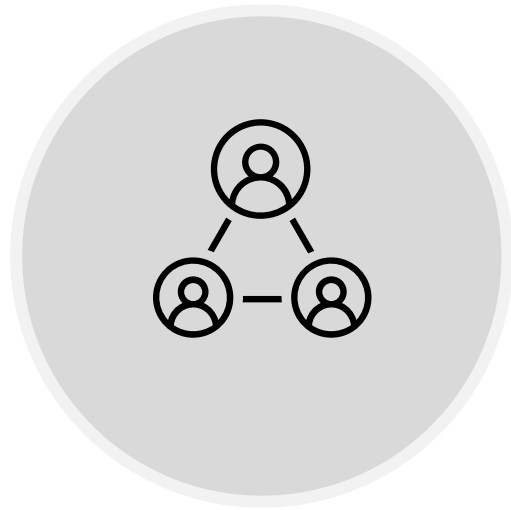
LESSONS LEARNED



Efficiënt



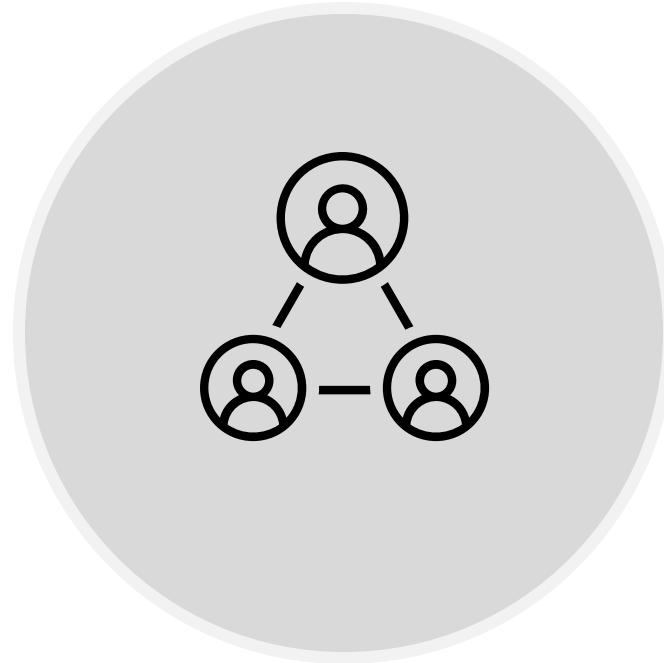
LESSONS LEARNED



Doorontwikkeling



LESSONS LEARNED



Werkbeleving



LESSONS LEARNED



Werkbeleving



LESSONS LEARNED



Werkbeleving



LESSONS LEARNED



Werkbeleving



RECAP

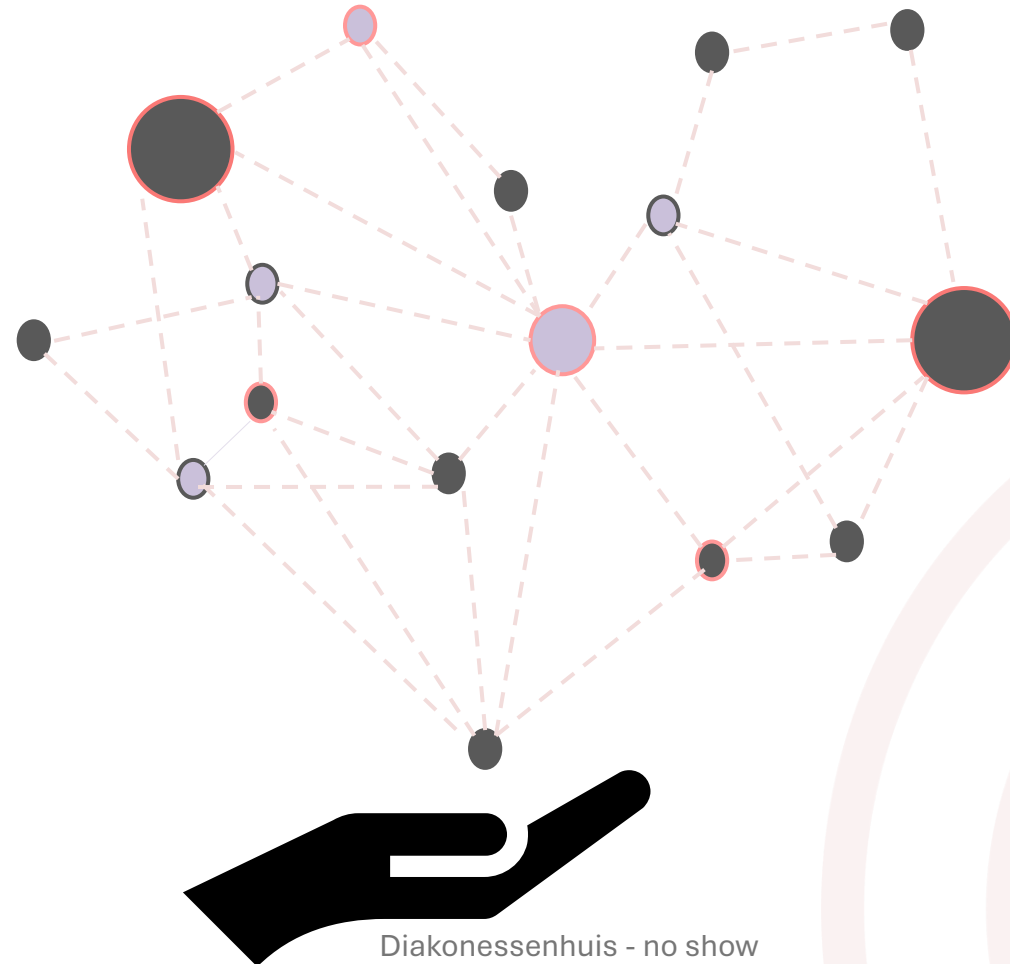


Strategisch doel: Betere benutting van zorgcapaciteit poli's om toenemende zorg vraag aan te kunnen. Resultierend in een verbetering van **werkefficientie** en **werkbeleving**



Capability: Het terugdringen van het **aantal no shows (25%)** van de fysieke poli afspraken [d.m.v een telefonische herinnering 3 dagen van te voren op basis van een no show voorspel model.]

TAKE AWAY MESSAGE



Diakonessenhuis - no show