

# **Van zenden naar communicatie die werkt in de zorg**

Een gids voor communicatiemangers in  
de zorg

# Huidige realiteit: komt interne communicatie wel aan?

---

Interne communicatie in de zorg heeft een duidelijke bedoeling: medewerkers voorzien van de informatie die zij nodig hebben om hun werk goed te doen en op de hoogte te houden van het laatste nieuws.

In de praktijk blijkt dat lastiger dan het lijkt. Veel organisaties communiceren regelmatig en via verschillende kanalen. Toch ontstaat er vaak onzekerheid: komt belangrijke informatie wel aan, wordt deze begrepen en wordt er ook naar gehandeld?

Om die vragen te beantwoorden, is het nodig om eerst te begrijpen hoe communicatie in de praktijk werkt. Niet alleen vanuit het perspectief van de zender, maar vooral vanuit de context waarin zorgmedewerkers informatie ontvangen en gebruiken.

# Waarom communicatie in de zorg vaak niet werkt zoals bedoeld

---

Communicatie wordt vaak beoordeeld op wat er wordt verstuurd: de inhoud, de frequentie en de gekozen kanalen. Maar of communicatie daadwerkelijk werkt, hangt vooral af van hoe deze wordt ontvangen en verwerkt.

Daar spelen een aantal mechanismen een rol die in de praktijk vaak minder zichtbaar zijn.

## 1. Beperkte verwerkingscapaciteit

Mensen kunnen maar een beperkte hoeveelheid informatie tegelijk verwerken. Dit wordt in de cognitieve psychologie beschreven als cognitive load.

In een werkomgeving met veel prikkels en taken, zoals in de zorg, wordt deze capaciteit snel bereikt.

Zorgmedewerkers moeten tijdens een dienst:

- zorgen
- beslissingen nemen
- informatie verwerken
- schakelen tussen situaties
- administratieve handelingen uitvoeren

Communicatie die niet direct nodig is voor het uitvoeren van het werk, krijgt in zo'n context minder aandacht. Dat betekent dat informatie die op zichzelf duidelijk en relevant is, toch gemist kan worden als het moment niet aansluit op de situatie van de zorgmedewerker.

## 2. Verspreiding over meerdere kanalen

In veel organisaties wordt informatie via verschillende kanalen gedeeld. Dit kan leiden tot channel overload. Wanneer informatie verspreid is over meerdere systemen, ontstaat er voor de ontvanger een extra taak: bepalen waar informatie te vinden is.

Dat leidt tot vragen zoals:

- in welk systeem staat deze informatie
- welk kanaal is actueel
- wat moet ik volgen en wat niet

Als hier geen duidelijke structuur in zit, ontstaat er variatie in gedrag. Medewerkers ontwikkelen eigen voorkeuren of negeren bepaalde kanalen. Het gevolg is dat communicatie niet consistent wordt ontvangen.

### **3. Relevantie en context**

De mate waarin informatie wordt verwerkt, hangt sterk samen met de ervaren relevantie. Mensen besteden vooral aandacht aan informatie die direct helpt bij wat zij op dat moment moeten doen.

In de zorg verschilt die behoefte per:

- rol
- locatie
- moment in de werkdag

Wanneer communicatie algemeen wordt aangeboden, zonder rekening te houden met deze context, neemt de kans af dat deze als relevant wordt ervaren.

### **4. Relatie tussen communicatie en werk**

Communicatie wordt vaak ingericht als een aparte stroom van informatie, naast het dagelijkse werk. Voor medewerkers betekent dit dat zij actief tijd moeten maken om informatie te bekijken.

Vanuit het perspectief van jobs to be done is dat een belangrijk inzicht. Mensen gebruiken informatie niet als doel op zich, maar om een taak uit te voeren.

Wanneer communicatie niet direct bijdraagt aan die taak, krijgt deze minder prioriteit.

### **5. Beperkt inzicht in effect**

Een laatste factor is het ontbreken van inzicht in hoe communicatie daadwerkelijk wordt gebruikt.

In veel gevallen is zichtbaar dat een bericht is verstuurd, maar minder goed:

- of het is gelezen
- of het is begrepen
- of het heeft geleid tot ander gedrag

Zonder dit inzicht is het moeilijk om communicatie gericht te verbeteren.

# Recente ontwikkelingen in interne communicatie

---

Naast deze structurele factoren zijn er ook ontwikkelingen die de rol van communicatie verder veranderen.

## Toenemende hoeveelheid informatie

Medewerkers ontvangen informatie via steeds meer bronnen, zowel binnen als buiten het werk. Dit vergroot de druk op aandacht en verwerking.

De opkomst van AI versnelt deze ontwikkeling. Het wordt steeds makkelijker om content te produceren, waardoor de hoeveelheid informatie verder toeneemt.

De uitdaging verschuift daarmee van het maken van communicatie naar het beperken en richten ervan.

## Verschillende voorkeuren tussen medewerkers

Organisaties bestaan uit meerdere generaties, met verschillende voorkeuren voor communicatievormen en kanalen.

## Verschuiving naar visuele en korte content

In veel sectoren verschuift communicatie van tekst naar visuele en kortere vormen, omdat deze sneller te verwerken zijn.

## Opkomst van AI

AI maakt het mogelijk om informatie sneller te vinden, samen te vatten en te personaliseren. Tegelijkertijd hangt de waarde hiervan sterk af van de kwaliteit en samenhang van de onderliggende informatie.

Wanneer informatie verspreid of onvolledig is, neemt de kans toe dat AI verkeerde of onvolledige antwoorden geeft. Een goede informatiebasis wordt daarmee steeds belangrijker.

## Aandacht voor digitaal welzijn

Er is toenemende aandacht voor de impact van informatie op concentratie en werkdruk. Te veel communicatie kan leiden tot verminderde aandacht en afhaken.

# Wat deze inzichten betekenen

---

Wanneer je deze factoren samenneemt, ontstaat een ander beeld van communicatie in de zorg. Het probleem zit vaak niet in de hoeveelheid communicatie of de intentie van de organisatie.

De uitdaging zit in:

- wanneer informatie wordt aangeboden
- via welke kanalen
- voor wie het relevant is
- en hoe goed het aansluit op het dagelijkse werk

Dit vraagt om een andere manier van kijken naar communicatie.



# Naar een andere inrichting van communicatie

---

Als informatie alleen beschikbaar is, maar niet op het juiste moment of in de juiste context wordt gebruikt, blijft de effectiviteit beperkt.

Een volgende stap is om communicatie minder te zien als een aparte stroom van berichten, en meer als onderdeel van de werkomgeving van de zorgmedewerkers.

Dat betekent:

- informatie dichterbij het werk brengen
- minder afhankelijk zijn van actief zoeken
- beter aansluiten op rol en situatie
- bewuster omgaan met wat je wel en niet communiceert

De rol van communicatie verandert daarbij ook.

Waar de focus eerder lag op het maken en verspreiden van content, verschuift deze steeds meer naar het selecteren, structureren en prioriteren van informatie.

Niet alles hoeft meer gecommuniceerd te worden. Het gaat er juist om dat medewerkers zien wat voor hen relevant is, op het moment dat zij het nodig hebben.

In de praktijk vraagt dit ook iets van de inrichting van de digitale werkplek voor de zorgmedewerkers.



# Drie stappen in de ontwikkeling van de digitale zorgwerkplek

---

Organisaties die communicatie en informatie beter laten aansluiten op de werkdag, doorlopen vaak een vergelijkbare ontwikkeling. Het gaat daarbij niet om een directe verandering, maar om een geleidelijke verschuiving in hoe informatie wordt georganiseerd en gebruikt.

Elke stap bouwt voort op de vorige en lost een ander deel van het probleem op.

## Stap 1: Vereenvoudigen

### Meer duidelijkheid over waar informatie te vinden is.

In de eerste fase ligt de nadruk op het verminderen van complexiteit.

Een belangrijk deel van de communicatieproblemen ontstaat doordat informatie verspreid is over meerdere kanalen en systemen. Voor medewerkers betekent dit dat zij telkens moeten bepalen waar zij iets kunnen vinden.

In deze fase wordt die zoektocht verkleind.

Communicatie, applicaties en informatie krijgen een duidelijkere plek binnen de digitale werkplek.

Voor medewerkers betekent dit:

- minder tijd kwijt aan het openen van verschillende systemen
- minder twijfel over waar informatie staat
- een duidelijk startpunt van de werkdag

Voor communicatie betekent dit dat berichten minder versnipperd raken en een vaste plek krijgen. Deze stap creëert overzicht, maar lost nog niet het probleem van samenhang op.

## Stap 2: Verbinden

### Informatie in samenhang aanbieden

Wanneer er meer structuur is, wordt zichtbaar dat informatie nog steeds uit losse onderdelen bestaat. Communicatie, kennis, protocollen en processen zijn vaak inhoudelijk met elkaar verbonden, maar in de praktijk gescheiden.

Voor medewerkers betekent dit dat zij zelf verbanden moeten leggen.

In deze fase worden verschillende informatiebronnen inhoudelijk met elkaar verbonden.

Het gaat daarbij om een brede set aan informatie:

- protocollen en werkinstructies
- cliëntinformatie en dossiers
- HR-informatie en formulieren
- planningen en roosters
- taken, meldingen en goedkeuringen

The screenshot displays the Workspace 365 dashboard for user Anna. The interface includes a search bar at the top, a navigation menu on the left, and several content widgets. The 'Goedemorgen, Anna' widget shows a greeting and a 'De Hub' section with news items. The 'Rapportages' widget lists recent reports, and the 'Rooster' widget shows a daily schedule. The 'Zorgmeldingen & Protocollen' widget provides access to care reports and protocols, while the 'Cliënten & HR' widget manages client and employee information. Four circular icons are overlaid on the left side of the screen, representing different information sources or actions.

Wanneer deze informatie samenkomt, verandert hoe medewerkers ermee werken. In plaats van zoeken in verschillende systemen, ontstaat er één samenhangend beeld.

Dit heeft meerdere effecten:

- informatie wordt sneller gevonden dankzij één zoekbalk voor alle informatie
- notificaties en belangrijkste taken zijn direct zichtbaar op één plek
- de context van informatie wordt duidelijker

Medewerkers hoeven niet meer te weten waar iets staat, maar kunnen vanuit één plek zoeken en interpreteren over meerdere bronnen.

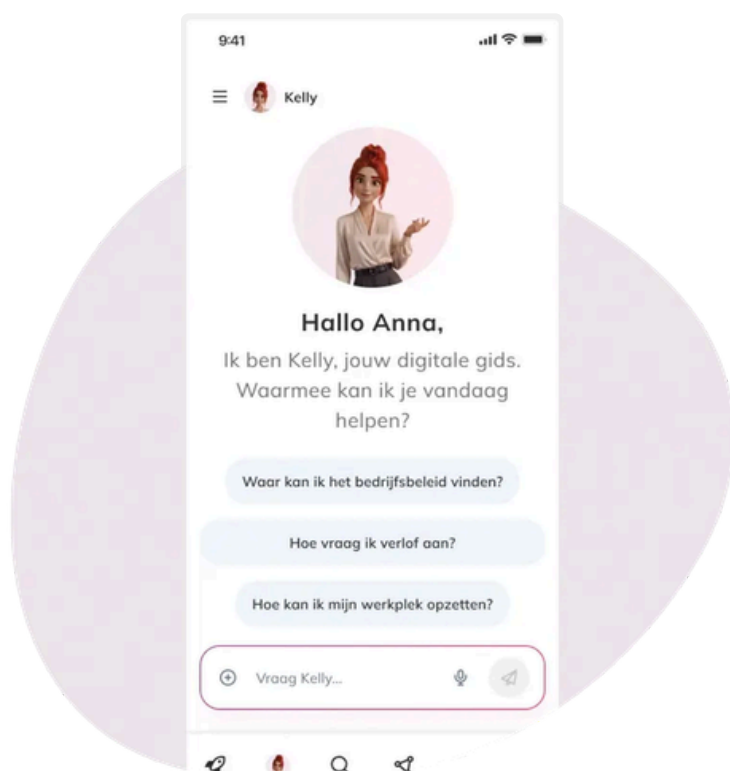
Voor communicatie betekent dit dat interne communicatie niet meer op zichzelf staat, maar onderdeel wordt van een bredere informatiestroom.

### Stap 3: Intelligentie

## Wanneer informatie actief ondersteunt in de werkdag

Wanneer informatie, systemen en processen met elkaar verbonden zijn, ontstaat een andere situatie. De digitale werkplek bevat dan niet alleen informatie, maar ook de context waarin die informatie gebruikt wordt.

Voeg daar de intelligente laag van AI aan toe en het wordt mogelijk om informatie op een andere manier aan te bieden.



In plaats van dat medewerkers zelf zoeken, combineren en interpreteren, kan de intelligente werkplek daar een deel van overnemen.

Daarbij is het belangrijk dat deze intelligentie voortbouwt op een goede basis. AI werkt alleen betrouwbaar wanneer informatie actueel is, systemen met elkaar verbonden zijn en context duidelijk is.

In deze fase verschuift de digitale werkplek van iets dat beschikbaar is, naar iets dat actief ondersteunt in de werkdag. Dit noemen wij de 'intelligente zorgwerkplek'.

Dat zie je terug in situaties zoals:

- **Start van een dienst**

Relevante informatie wordt vooraf samengebracht. Denk aan updates, aandachtspunten en wijzigingen die direct invloed hebben op het werk.

- **Tijdens het uitvoeren van zorg**

Protocollen, cliëntinformatie en instructies zijn direct beschikbaar binnen de context van de handeling.

- **Een digitale gids voor vragen of onduidelijkheden**

Medewerkers stellen direct een vraag en krijgen een antwoord op basis van beschikbare kennis en systemen.

De intelligente zorgwerkplek helpt zo niet alleen bij het vinden van informatie, maar ook bij het interpreteren en toepassen ervan in de dagelijkse zorgpraktijk.

# Waar sta je vandaag?

---

In deze gids heb je gelezen waarom communicatie in de zorg in de praktijk vaak anders werkt dan bedoeld. Vaak ligt de oorzaak niet in communicatie zelf, maar in hoe informatie, systemen en processen zijn ingericht rondom de werkdag.

De volgende stap is daarom breder dan communicatie alleen.

Start met je afvragen:

- Hoe werken medewerkers echt tijdens hun dienst?
- Waar halen zij hun informatie vandaan?
- Hoe lopen systemen, kennis en communicatie door elkaar heen?



# Doe de intake

---

Om dit goed in beeld te krijgen, starten veel zorgorganisaties met een intake. Het begint namelijk met inzicht in hoe alles samenkomt in de praktijk.

Met deze intake brengen we in kaart:

- hoe medewerkers werken gedurende hun werkdag
- welke systemen en applicaties zij gebruiken
- waar informatie vandaan komt
- hoe communicatie, kennis en processen samenkomen

Op basis daarvan ontstaat een eerste beeld van:

- waar informatie versnipperd is
- waar medewerkers moeten schakelen of zoeken
- waar processen onnodig complex zijn
- hoe je kunt toewerken naar een intelligente zorgwerkplek waarin alles beter samenkomt

Het doel is niet om iets nieuws toe te voegen, maar om beter te benutten wat er al is.

[Ga naar de intake](#)

# Eenvoud in de zorgwerkplek

[contact@workspace365.net](mailto:contact@workspace365.net) | [workspace365.net](https://workspace365.net)