

# **Van digitale werkplek naar intelligente werkplek met AI**

De gids voor IT-ers in de zorg

# Huidige realiteit: grip houden wordt steeds lastiger

---

Veel zorgorganisaties investeren al jaren in hun digitale werkplek. Stap voor stap komen er nieuwe applicaties bij. Een ECD, planningssoftware, Microsoft 365, een kennisbank voor protocollen. Elke keuze is logisch. Elk systeem heeft een duidelijke rol.

Maar na een paar jaar ontstaat er iets anders. Geen samenhang, maar een landschap dat steeds complexer wordt. Niet omdat de technologie niet werkt, maar omdat alles naast elkaar blijft bestaan.

Voor IT-managers is dit dagelijkse realiteit. Het aantal applicaties groeit. Tegelijk schakelen zorgmedewerkers continu tussen systemen om hun werk te doen. De adoptie blijft achter. Vaak rond de 30 tot 50 procent. Terwijl de organisatie wel volledig investeert.

De druk op support blijft hoog. IT-teams besteden veel tijd aan vragen die eigenlijk niet nodig zouden moeten zijn. Tegelijk nemen governance en security steeds meer tijd in beslag. Terwijl er juist weinig ruimte is om structureel te verbeteren.

En dan komt AI erbij. Nieuwe AI-functionaliteiten verschijnen in vrijwel elke applicatie. Dat vergroot de complexiteit voor medewerkers. En maakt het voor IT lastiger om keuzes te maken en overzicht te houden.

Steeds meer zorgorganisaties onderzoeken hoe AI kan helpen in het dagelijks werk. Bijvoorbeeld bij het vinden van informatie, verslaglegging, triage of planning. Maar in de praktijk blijkt dat lastig.

Niet omdat de technologie ontbreekt. Maar omdat de digitale basis nog niet op orde is. Systemen werken niet goed samen. Informatie is versnipperd. Daardoor ontstaat een spanningsveld.

De verwachtingen rondom AI nemen toe. Maar de basis die nodig is om die waarde echt te realiseren, ontbreekt nog. Voor veel IT-managers voelt het alsof ze vooruit moeten. Terwijl ze eerst terug moeten naar de basis.

# De echte uitdaging: Het probleem zit niet in het aantal systemen

---

Wanneer zorgorganisaties tegen deze situatie aanlopen, ligt de reflex vaak in het toevoegen van nieuwe technologie. Er wordt gezocht naar een extra tool, een nieuw platform of een aanvullende oplossing die het probleem moet oplossen.

In de praktijk zien veel IT-managers echter dat de organisatie niet te weinig systemen heeft, maar juist te veel. De uitdaging zit niet in het ontbreken van functionaliteit, maar in de manier waarop bestaande systemen samenwerken.

Het probleem is daarmee fundamenteel anders dan het op het eerste gezicht lijkt:

**Niet het aantal systemen vormt de grootste uitdaging, maar het gebrek aan samenhang tussen die systemen.**

Dit wordt vooral zichtbaar in de dagelijkse werkwijze van zorgmedewerkers.



# Een moment uit de werkdag van de zorgmedewerker

---

Tijdens een overdracht start een zorgmedewerker de dienst. De werkplek wordt geopend, cliëntinformatie bekeken en de belangrijkste updates doorgenomen. Dat geeft houvast en een goed begin van de dienst.

Gedurende de dag volgen situaties elkaar snel op. Er ontstaat een situatie bij een cliënt waarbij snel gehandeld moet worden, terwijl rapportages moeten worden bijgewerkt en collega's afstemmen over de zorg.

In die momenten gaat het niet alleen om toegang tot informatie, maar om overzicht en context. Wat speelt er bij deze cliënt? Is er iets veranderd? Wat vraagt nu de meeste aandacht?

De informatie is er meestal wel, maar staat verspreid over systemen en moet handmatig worden samengebracht en dat helpt niet op het moment dat het nodig is. Daardoor ligt de verantwoordelijkheid bij de zorgmedewerker. Die moet zelf schakelen, de situatie inschatten en bepalen wat de volgende stap is.

En juist daar ontstaat de druk. Niet alleen in het zoeken naar informatie, maar in het continu moeten interpreteren, prioriteren en vastleggen, vaak onder tijdsdruk en met meerdere situaties tegelijk.

Dit zijn precies de momenten waarop de digitale werkplek meer zou moeten doen.

Niet alleen laten zien waar informatie staat, maar helpen om situaties sneller te overzien. Niet alleen ondersteunen bij verslaglegging, maar informatie voorbereiden en structureren. Niet alleen reageren op vragen, maar signaleren wat aandacht vraagt.

## Wat IT ziet gebeuren

Voor IT-teams wordt deze dynamiek steeds zichtbaarder in de praktijk. Zorgmedewerkers hebben moeite om snel het juiste overzicht te krijgen en informatie in de juiste context te gebruiken.

Daardoor worden systemen anders gebruikt dan bedoeld. Informatie wordt opnieuw opgezocht, collega's worden geraadpleegd en processen worden handmatig opgevolgd.

Dit zie je terug in de dagelijkse realiteit van IT. Supportvragen blijven binnenkomen, adoptie van bestaande tools blijft achter en het is lastig om de impact van IT-investeringen zichtbaar te maken.

Op zichzelf functioneren de systemen goed. Maar samen ondersteunen ze de werkdag nog onvoldoende. En juist daar zit het verschil tussen een digitale werkplek die bestaat, en een intelligente werkplek die echt helpt.

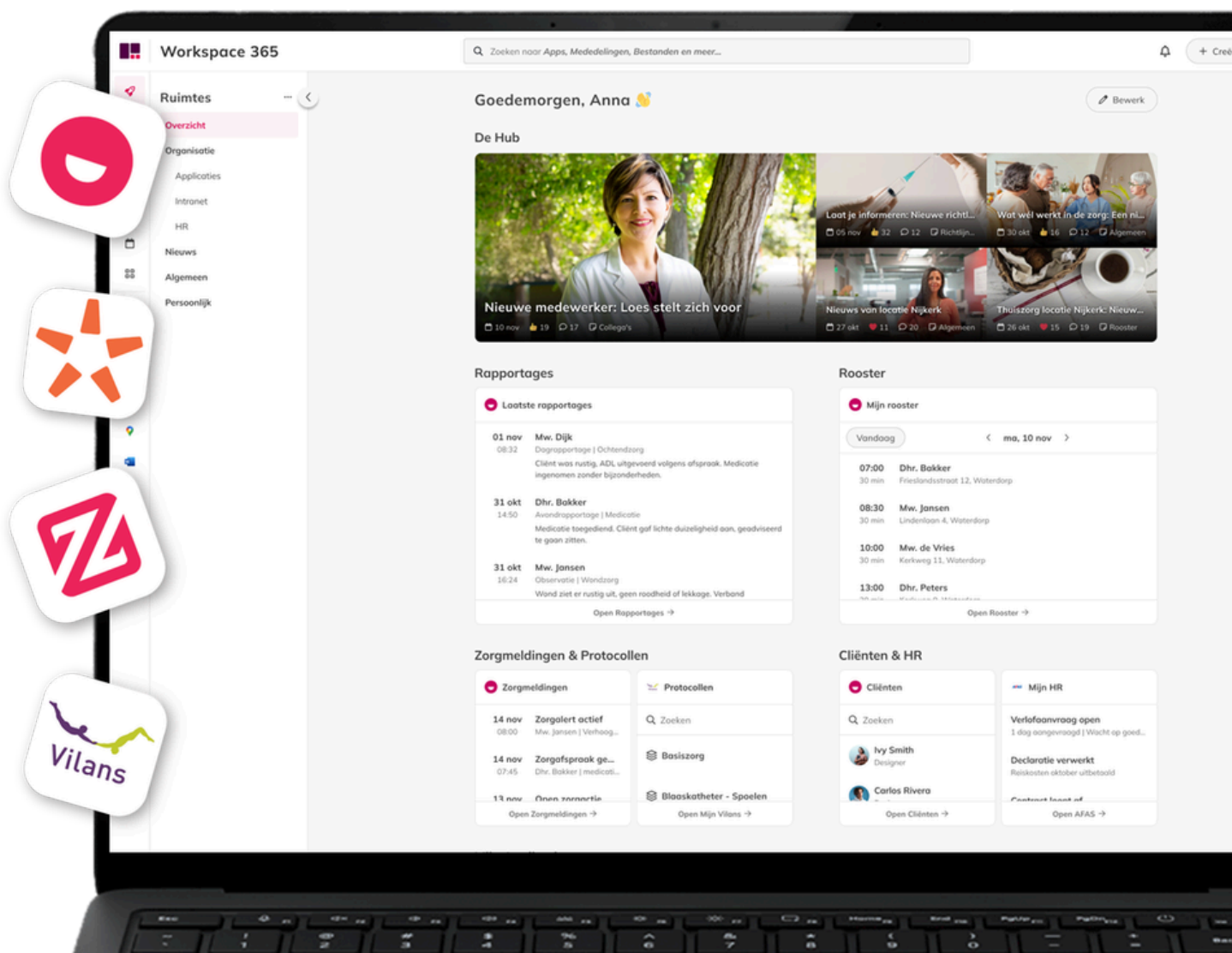


# Van systemen naar de werkdag

De oplossing ligt daarom niet in het toevoegen van nóg een systeem. Veel zorgorganisaties hebben er al meer dan genoeg.

De echte omslag ontstaat wanneer je anders gaat kijken naar de digitale werkplek voor de zorg. Niet vanuit systemen, maar vanuit de werkdag van zorgmedewerkers. Zodra systemen beter samenwerken en informatie samenkomt op één plek, verandert er iets fundamenteels. Zorgmedewerkers hoeven minder te zoeken en IT krijgt meer grip op het geheel.

Daar begint de ontwikkeling naar een intelligente werkplek. Niet gedreven door technologie, maar door de behoefte om digitaal werken in de zorg eenvoudiger en overzichtelijker te maken.



# De drie stappen naar een intelligente zorgwerkplek

---

Organisaties die grip krijgen op hun digitale werkplek, doorlopen vaak een vergelijkbare ontwikkeling. Geen grote sprong in één keer, maar een aantal logische stappen die elkaar versterken.

Die ontwikkeling bestaat uit drie fasen:

- Vereenvoudigen
- Verbinden
- Intelligentie

Elke stap bouwt voort op de vorige en brengt de werkplek dichterbij een situatie waarin technologie daadwerkelijk ondersteunt.

## Stap 1: Vereenvoudigen

### Eén centrale plek voor de werkdag

De eerste stap draait om het creëren van overzicht. In plaats van verschillende portalen en losse systemen, krijgen zorgmedewerkers één centrale plek waar zij hun werkdag starten.

Vanuit deze werkplek hebben zij toegang tot de applicaties, documenten, communicatie en processen die zij nodig hebben. Zo zien ze direct het rooster, het cliëntdossier en de belangrijkste applicaties klaarstaan. Daarnaast hebben ze direct inzicht in het laatste nieuws en belangrijke mededelingen die voor hun dienst en locatie relevant zijn.

Dit zorgt ervoor dat zorgmedewerkers minder tijd kwijt zijn aan het zoeken naar systemen en sneller kunnen beginnen met hun werk.

Voor IT betekent deze stap dat er meer controle ontstaat over hoe applicaties worden aangeboden en gebruikt. Het aantal vragen over toegang neemt af en er ontstaat een duidelijke basis voor verdere ontwikkeling van de werkplek.

Deze fase brengt rust aan het begin van de werkdag. Tegelijkertijd merken veel organisaties dat dit nog niet voldoende is. Hoewel alles op één plek staat, werken de onderliggende systemen nog steeds los van elkaar. En juist tijdens de werkdag wordt dat merkbaar.

## Stap 2: Verbinden

### Wanneer systemen echt gaan samenwerken

De volgende stap maakt het verschil. Waar de werkplek eerst vooral een startpunt was, begint deze nu actief mee te werken tijdens de werkdag.

Door systemen met elkaar te verbinden, komt informatie uit verschillende bronnen samen. Zorgmedewerkers zien niet alleen waar ze moeten zijn, maar ook wat er van hen verwacht wordt. Taken, goedkeuringen, updates en relevante documenten worden zichtbaar in de context van hun werk.

Ook de manier van zoeken verandert. In plaats van na te denken in welk systeem iets staat, kunnen zorgmedewerkers één keer zoeken, waarna de werkplek automatisch meerdere systemen doorzoekt. Dat bespaart tijd en voorkomt frustratie.

Voor zorgmedewerkers betekent dit minder schakelen tussen systemen en een werkdag die vloeiender verloopt. Voor IT heeft deze stap een directe impact op de organisatie. De druk op support neemt af, de adoptie van bestaande tools verbetert en er ontstaat meer inzicht in hoe systemen daadwerkelijk gebruikt worden.

Misschien nog belangrijker is dat de werkplek vanaf dit punt echt aansluit op hoe zorgmedewerkers werken. En dat is het moment waarop adoptie vanzelf begint te groeien.

## Stap 3: Intelligentie

### Van informatie vinden naar ondersteuning in de werkdag

Wanneer systemen met elkaar verbonden zijn, ontstaat er iets nieuws. De werkplek wordt niet alleen een plek waar je informatie vindt, maar een omgeving die actief ondersteunt in het werk.

AI speelt hierin een belangrijke rol. Niet als losse toepassing, maar als onderdeel van de digitale werkdag.

In eerste instantie betekent dit dat zorgmedewerkers sneller antwoorden krijgen op vragen. In plaats van zelf te zoeken, kunnen zij eenvoudig een vraag stellen en direct het juiste antwoord ontvangen vanuit alle gekoppelde systemen.

Maar de ontwikkeling gaat verder dan dat.

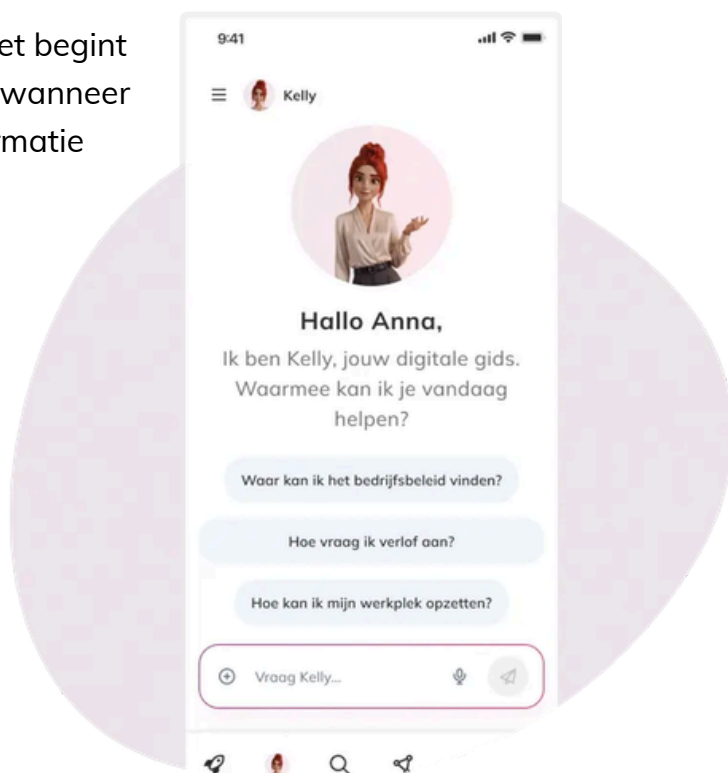
Doordat systemen, processen en informatie samenkomen, kan de werkplek ook ondersteunen in het werk zelf. Denk aan:

- het voorbereiden van een dienst met relevante informatie over cliënten
- het ondersteunen bij triage door snel context en historie te tonen
- het helpen bij verslaglegging door informatie samen te brengen, te structureren en terug te schrijven naar de juiste bronssystemen
- het begeleiden van processen zoals aanvragen, controles en rapportages
- het signaleren van afwijkingen of taken die aandacht vragen.

De werkplek ontwikkelt zich daarmee van een plek waar je werkt, naar een omgeving die met je meewerkt.

Voor zorgmedewerkers betekent dit minder zoeken, minder schakelen en minder administratieve belasting in verschillende tools. Voor IT wordt de waarde van AI concreet zichtbaar in de praktijk: minder supportvragen, beter gebruik van bestaande systemen en meer rendement op bestaande investeringen.

Belangrijk hierbij is dat deze stap niet begint bij AI zelf. Intelligentie ontstaat pas wanneer de onderliggende systemen en informatie goed met elkaar verbonden zijn.



# Van digitale chaos naar grip op de zorgwerkplek

---

De digitale werkplek hoeft niet complexer te worden om meer te kunnen. In de praktijk zie je juist het tegenovergestelde: hoe beter systemen samenwerken, hoe eenvoudiger de werkdag wordt.

Grip ontstaat niet door nieuwe systemen toe te voegen, maar door de bestaande werkplek slimmer in te richten. Wanneer informatie samenkomt, systemen samenwerken en de werkplek aansluit op de werkdag van zorgmedewerkers, ontstaat er overzicht.

En dat is uiteindelijk waar een intelligente werkplek om draait. Geen extra lagen technologie, maar een werkplek die werkt zoals bedoeld: ondersteunend, duidelijk en in dienst van de zorg.



# Waar begin je met de stap naar een intelligente werkplek?

---

Veel organisaties herkennen deze ontwikkeling, maar vinden het lastig om te bepalen waar ze moeten beginnen. Zeker in een omgeving waarin al veel systemen in gebruik zijn en de druk op IT hoog blijft.

De eerste stap is vaak niet technisch, maar het IT-landschap inzichtelijk maken. Door goed in kaart te brengen hoe zorgmedewerkers binnen jouw zorgorganisatie werken en welke systemen zij dagelijks gebruiken, ontstaat er een beter beeld van waar de grootste frictie zit. Niet op papier, maar in de praktijk van de werkdag.

Daarom werken veel organisaties met een intake waarin dit samen wordt uitgewerkt. Met dit formulier breng je in kaart:

- hoe zorgmedewerkers werken
- welke applicaties gebruikt worden
- waar informatie vandaan komt
- hoe communicatie en processen verlopen

Het doel van deze intake is om overzicht te creëren en te zien hoe alles beter kan samenkomen.

Op basis van deze inzichten ontstaat een eerste blauwdruk van een verbonden werkplek. Een praktisch vertrekpunt om stap voor stap te bouwen aan een intelligente omgeving die beter aansluit op de organisatie én de zorgmedewerkers.

[Ga naar de intake](#)

# Eenvoud in de zorgwerkplek

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