

De PersonaPuzzel

Leer de sleutelfiguren kennen die het in gebruik nemen van zorgtechnologie tot een succes maken



Bij de ingebruikname van technologie in de zorg is de menselijke kant zeker zo belangrijk als de technische en procesmatige kant. Werken mensen succesvol samen, dan zorgt dat uiteindelijk voor verandering.

Met persona's krijg je helder wie de betrokkenen precies zijn. Je ontdekt onder meer waar zij blij van worden en wat ze nodig hebben. Allemaal spelen ze een belangrijke rol.



Persona: Ervaringsdeskundige cliënt

'Ik ben Sophie en woon zelfstandig met ambulante begeleiding. Ik heb een licht verstandelijke beperking. Ik krijg daarom dagelijks ondersteuning bij het plannen van werk en activiteiten. Ook word ik geholpen met de administratie en dat ik me goed voel. Al 4 jaar deel ik mijn ervaringen met zorg en technologie als ervaringsdeskundige binnen een zorginstelling. Ik werk samen met begeleiders, andere cliënten en externe partijen. Door mijn ervaringen met zorgtechnologie te delen, hoop ik dat er producten worden gemaakt die makkelijk te gebruiken zijn voor iedereen.'

Rollen

- ☒ Ervaringsdeskundige cliënt
- ☒ Adviseur ervaringsdeskundigheid
- ☒ Cliëntenvertegenwoordiger
- ☒ Ambassadeur zorgtechnologie

Hoe ziet het dagelijks werk eruit?

Een ervaringsdeskundige cliënt combineert het ontvangen van zorg met het delen van ervaringen. Technologie biedt voor de ervaringsdeskundige handige hulpmiddelen in het dagelijks leven en werk. Deze cliënt neemt deel aan werkgroepen, denkt mee over nieuwe zorgtechnologie en spreekt op bijeenkomsten of in interviews. Naast diens inzet als ervaringsdeskundige werkt de cliënt aan de eigen zelfstandigheid en doet boodschappen. Ook het onderhouden van sociale contacten en de week plannen met hulp van begeleiding, horen bij de dagelijkse bezigheden.

Doel

Zoveel mogelijk zelfstandig kunnen leven en eigen regie behouden. Daarnaast bijdragen aan betere zorg door het delen van persoonlijke ervaringen met zorgtechnologie.

Kennis en vaardigheden

- ☒ matig digitaal vaardig
- ☒ zelfredzaamheid en omgaan met beperkingen
- ☒ feedback geven en presenteren
- ☒ inleven in anderen en hun perspectief begrijpen



Met wie werkt een Ervaringsdeskundige cliënt samen?

Intern

- begeleiders
- behandelaars
- andere zorgprofessionals
- familieleden
- andere cliënten

Extern

- gemeentelijke instanties
- leveranciers van zorgtechnologie
- belangenorganisaties
- andere zorginstellingen

Waar wordt een ervaringsdeskundige cliënt blij van?



technologie die helpt om zelfstandiger te zijn



serieus genomen worden in projecten



sociale contacten en samen dingen ondernemen



gebruiksvriendelijke hulpmiddelen



trainingen en webinars waar je echt wat van leert

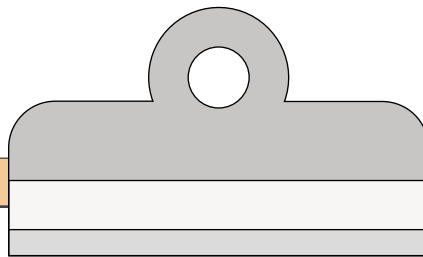


zien dat je input verschil maakt in de zorg

Wat zijn de grootste uitdagingen?

Informatie is vaak ingewikkeld en de technologie is moeilijk toegankelijk. Sommige beperkingen maken het lastig om met ingewikkelde apparaten of apps te werken, vooral als uitleg ontbreekt. Ook zijn er bureaucratische drempels bij het aanvragen van hulpmiddelen. Daarnaast voelt een ervaringsdeskundige zich soms niet serieus genomen in diens rol. Verder duurt het vaak lang voordat kapotte technologie wordt gerepareerd. Een ander obstakel is dat technologie niet altijd goed past bij de persoonlijke situatie of beperking.





Wat staat de inzet van zorgtechnologie in de weg?

- moeilijk te begrijpen of ingewikkelde technologie
- geen of slechte uitleg en begeleiding
- lange wachttijden bij storingen of ondersteuning
- technologie past niet goed bij persoonlijke situatie
- beperkte digitale vaardigheden
- ervaringsdeskundige weinig betrekken bij keuzes of implementatie zorgtechnologie
- angst voor privacyproblemen vanuit de zorgorganisatie
- beperkt budget
- bureaucratische procedures om een technologisch hulpmiddel aan te vragen

Waar kan de inzet van zorgtechnologie bij helpen?

- ✓ ondersteuning bij dagstructuur
- ✓ zelfstandig communiceren via beeldbellen of spraak
- ✓ gebruik van het openbaar vervoer plannen en uitvoeren
- ✓ stress meten met sensoren
- ✓ informatie begrijpelijker en toegankelijk maken
- ✓ zelfstandig huishouden doen met hulpmiddelen
- ✓ betere afstemming met zorgverleners
- ✓ eigen regie versterken

Wat is nodig in de toekomst?

Toegankelijke, gebruiksvriendelijke technologieën moeten goed aansluiten bij het niveau van de cliënt en een oplossing bieden bij verschillende beperkingen. Ook is het belangrijk om ervaringsdeskundigen meer te betrekken bij de implementatie en ontwikkeling van nieuwe zorgtechnologie. Om zorgtechnologie goed te implementeren, hebben cliënten én zorgprofessionals training nodig op het gebied van technologie, privacy en digitale vaardigheden. Bij leveranciers en andere samenwerkingspartners is meer bewustzijn nodig over het belang van zorgtechnologie.



”

‘Ik wil zoveel mogelijk dingen **zelf kunnen doen**, met een beetje hulp waar nodig. Zorgtechnologie helpt mij daarbij, maar dan moet het wel duidelijk zijn en makkelijk in gebruik. Het moet ook **aansluiten bij mijn behoeften**. Als ervaringsdeskundige laat ik zien wat er nodig is. **Mijn ervaring telt** - en die wil ik graag inzetten voor anderen.’

Informatiebronnen



eigen netwerk: vrienden, familie,
andere cliënten



internet en sociale media



folders en hulpmiddelenwijzers



televisieprogramma's



zorgorganisatie



cliëntenraad

Type content

- eenvoudig geschreven teksten
- video's
- gesproken uitleg
- interactieve media, bijvoorbeeld apps met visuele ondersteuning

Onderwerpen

- nieuwe zorgtechnologieën en hulpmiddelen
- ervaringsverhalen van andere cliënten
- zelfstandig leven met een beperking
- begeleiding bij technologiegebruik



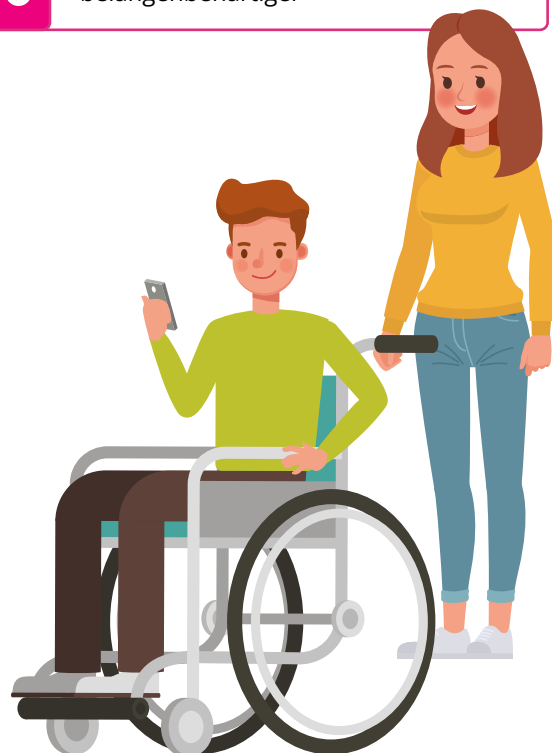
Persona: Naaste

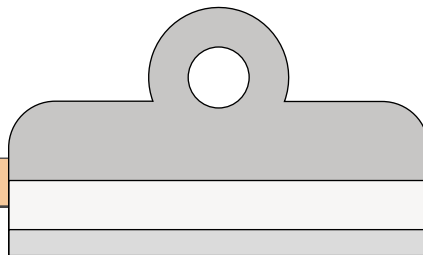
'Ik ben Sandra, moeder van een zoon met een verstandelijke beperking. De mantelzorg voor hem combineer ik met deeltijdwerk. Ik ondersteun hem in dagelijkse dingen en overleg vaak met zorgprofessionals. Ook ben ik vrijwilliger bij groepsactiviteiten. Mijn zoon is 25 en woont sinds 5 jaar in een zorginstelling. In het weekend komt hij naar huis en doordeweeks kom ik regelmatig 's avonds bij hem op bezoek. Ik ken mijn zoon dan ook het beste en probeer zo goed mogelijk mijn kennis te delen met de zorgprofessionals. Dit vraagt van mij heldere communicatie. En dat ik erop moet vertrouwen dat de zorgprofessionals mijn zoon op de juiste manier begeleiden. Soms vind ik het best lastig om zorg over te dragen aan de zorgprofessionals.'

Rollen

- ☒ naaste
- ☒ verwant
- ☒ ouder
- ☒ mantelzorger
- ☒ broer of zus
- ☒ familielid
- ☒ buren of vrienden
- ☒ wettelijk vertegenwoordiger

- ☒ vrijwilliger
- ☒ mentor
- ☒ belangenbehartiger





Hoe zien de dagelijkse activiteiten van een naaste eruit?

De naaste ondersteunt de persoon met een beperking bij dagelijkse routines en let op veranderingen in diens gedrag of gezondheid. Ook onderhoudt de naaste contact met zorgverleners en regelt die praktische zaken, zoals medische afspraken en kleding. Daarnaast organiseert de naaste soms activiteiten en zoekt die online naar technologische hulpmiddelen of contact met lotgenoten.

Doel

Behouden of verbeteren van de kwaliteit van leven, de veiligheid en het geluk van de persoon met een beperking. Dit is mogelijk door een goede samenwerking met zorgorganisaties en passende ondersteuning op lange termijn.

Met wie werkt een naaste samen?

Intern

- begeleiders
- verpleegkundigen
- gedragsdeskundigen

Kennis en vaardigheden



goed kennen van de persoon met een beperking en diens behoeften



ervaringsdeskundigheid in de zorg voor iemand met een beperking



digivaardig (variërend)



communicatie in contact met professionals (variërend)

Extern

- andere ouders of naasten (lotgenoten)
- vrijwilligersorganisaties
- VGN
- gemeentelijke instanties





Waar wordt een naaste blij van?



een goede klik en open communicatie met zorgverleners



merkbare vooruitgang of stabiliteit bij hun naaste



praktische, duidelijke oplossingen voor dagelijkse zorg



erkenning van hun rol als ervaringsdeskundige



oplossingen die rust en overzicht in het gezin of leven van de persoon met een beperking brengen

Wat zijn de grootste uitdagingen?

Naasten worstelen met langdurige en moeilijke zorgtaken, de emotionele druk, en het gebrek aan perspectief voor de toekomst. Lange wachtlijsten en personeelstekorten maken het lastig om passende ondersteuning te vinden. Er leeft onzekerheid over hoe het verder moet als zij zelf niet meer kunnen zorgen. Technologie biedt kansen, maar roept ook vragen op over het menselijke contact en de praktische toepasbaarheid.

Waar kan de inzet van zorg-technologie bij helpen?



bevorderen van zelfredzaamheid van hun naaste



verlichten van fysieke en mentale belasting



verbeteren van communicatie met zorgverleners



toegang tot informatie en dagstructuur



inzicht in welzijn en gedrag via monitoring



sneller reageren op incidenten via oproepsystemen



bieden van structuur met automatische hulpmiddelen



onderhouden van contact via beeldbellen of apps





Wat staat de inzet van zorgtechnologie in de weg?

- weerstand binnen zorgorganisaties
- onvoldoende training voor personeel en naasten
- moeilijk te gebruiken technologie
- beperkte toegang tot financiering
- onbetrouwbare internetverbindingen
- onzekerheid over privacy en het gebruik van persoonlijke gegevens
- weinig inspraak bij de ingebruikname
- angst voor verlies van menselijk contact

Wat is nodig in de toekomst?

Toegankelijkheid is nodig bij de ingebruikname van zorgtechnologie. Het is ook belangrijk om oog te houden voor het menselijk contact.



'Ik wil **er zijn voor mijn kind**, ook als het ingewikkeld wordt. Technologie kan helpen, maar alleen als het écht past bij wie hij is en wat hij nodig heeft. Wij kennen hem het beste. **Betrek ons** dan ook **bij wat je ontwikkelt**.'

Type content

- artikelen en blogs
- informatieve video's
- podcasts over zorginnovatie
- webinars en online trainingen

Onderwerpen

- innovaties in zorgtechnologie
- praktische oplossingen in de dagelijkse zorg
- mantelzorgondersteuning
- hulpmiddelen communicatie voor contact met de naaste
- beleidsontwikkelingen in de gehandicaptenzorg

Informatiebronnen

- ✓ LinkedIn
- ✓ internet (zoekmachines, zorgwebsites)
- ✓ lotgenoten en mantelzorgplatforms
- ✓ VGN
- ✓ nieuwsbrieven van zorgorganisaties





Persona: Zorgbegeleider

'Ik ben Maria en werk al 12 jaar als zorgbegeleider in de gehandicaptenzorg. Ik begeleid cliënten met een lichte tot ernstige verstandelijke beperking in hun dagelijks leven. Mijn werk varieert van persoonlijke verzorging en dagbesteding tot het voeren van gesprekken en het bijhouden van rapportages. Ik werk nauw samen met collega-begeleiders, gedragsdeskundigen en naasten van cliënten.'

Functietitels

✓ (ambulant) zorgbegeleider

✓ (ambulant) woonbegeleider

✓ persoonlijk begeleider

✓ verpleegkundig begeleider

Doel

Het bevorderen van de kwaliteit van leven van cliënten door persoonsgerichte zorg, het creëren van betekenisvolle momenten en het ondersteunen van hun ontwikkeling.

Hoe ziet het dagelijks werk eruit?

De dag begint met het verzorgen van cliënten, het toedienen van medicatie en het ondersteunen bij ontbijt. Gedurende de dag begeleidt een zorgbegeleider bij dagactiviteiten, voert gesprekken met cliënten en schrijft rapportages. Er is regelmatig overleg met collega's en naasten. De zorgbegeleider bewaakt voortdurend het welzijn en de ontwikkeling van diens cliënten.



Kennis en vaardigheden

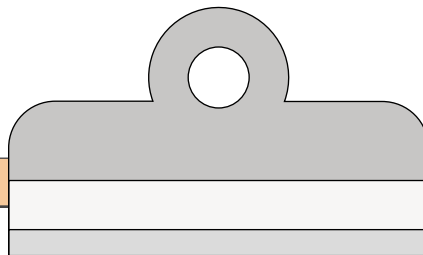
✓ systemisch werken: werken in de driehoek van begeleider - cliënt - naaste

✓ methodisch werken

✓ effectieve verbale en non-verbale communicatie

✓ omgaan met moeilijk verstaanbaar gedrag

✓ oplossingsgericht denken



Met wie werkt een zorgbegeleider samen?

Intern

- gedragsdeskundigen
- teammanagers
- roostermakers
- andere begeleiders
- vrijwilligers
- paramedici
- IT-specialisten
- zorgadministratie
- huisvesting en facilitaire dienst

Extern

- naasten van cliënten
- begeleiders van andere organisaties
- specialistische zorgprofessionals (verslavingszorg, psychiater, podotherapeut)
- sociale partners in de wijk (bibliotheek, buurtteam)
- begeleiders dagbesteding

Waar wordt een zorgbegeleider blij van?

- ✓ blij, ontspannen cliënten
- ✓ persoonlijke aandacht kunnen geven
- ✓ echte verbinding met cliënten
- ✓ duidelijke communicatie en goede samenwerking
- ✓ efficiënte hulpmiddelen die het werk ondersteunen

Wat zijn de grootste uitdagingen?

Zorgbegeleiders ervaren vaak tijdsdruk, waardoor persoonlijke aandacht onder druk staat. Complex gedrag van cliënten, administratieve verplichtingen en het tekort aan collega's, vooral bij inzet van tijdelijke krachten, vergroten de werkdruk. Ook het inpassen van nieuwe technologie kost tijd en vraagt training, terwijl het dagelijks werk al veel vraagt. Dit alles legt een grote verantwoordelijkheid op de schouders van de zorgbegeleider.





Waar kan de inzet van zorg-technologie bij helpen?

- ✓ meer zelfredzaamheid bij cliënten
- ✓ meer ontspanning bij cliënten
- ✓ meer inzicht in spanning en gedrag bij cliënten
- ✓ meer tijd voor persoonlijke aandacht en zorg
- ✓ vermindering van werkdruk
- ✓ efficiënter rapporteren en administreren
- ✓ betere monitoring van gezondheid en gedrag
- ✓ ondersteuning bij fysieke handelingen, zoals tilliften
- ✓ verbeterde communicatie met cliënten, bijvoorbeeld via beeldcommunicatie
- ✓ betere afstemming met collega's en familie
- ✓ verhoging van veiligheid, bijvoorbeeld epilepsiematjes, bedsensoren

Wat staat de inzet van zorgtechnologie in de weg?

- gebrek aan training en tijd om technologie te leren
- weinig betrokkenheid bij keuze en implementatie
- techniek werkt niet altijd betrouwbaar
- weerstand op de werkvloer tegen verandering
- te weinig digitale vaardigheden
- niet altijd passend bij de doelgroep
- angst dat technologie persoonlijke zorg vervangt

Wat is nodig in de toekomst?

Er is behoefte aan zorgtechnologie die intuïtief werkt, beter past bij de cliënt én werkprocessen ondersteunt. Zorgbegeleiders willen betrokken worden bij de selectie en implementatie. Ook hebben ze structurele training en ondersteuning nodig.



‘Soms lijkt het alsof **alles tegelijk** moet: **zorg, rapportages, overleg**. Maar als ik zie dat een cliënt echt geniet van een activiteit of een goed gesprek, weet ik weer waarom ik dit werk doe. **Technologie kan helpen**, maar dan moet het wel echt **aansluiten** bij wat onze cliënten en wij als zorgbegeleiders **nodig hebben**.’

Informatiebronnen



interne leerportalen



overleggen en teamvergaderingen



kennisplatforms voor zorgprofessionals



trainingen van leveranciers van zorgtechnologie



professionele tijdschriften of vakbladen

Type content

- instructievideo's
- e-learningmodules
- praktijkvoorbeelden en handleidingen
- artikelen met best practices en praktische tips
- nieuwsbrieven van de eigen organisatie

Onderwerpen

- omgaan met moeilijk gedrag
- cliëntgerichte communicatie
- efficiënt rapporteren
- inspiratie voor dagbesteding
- praktische toepassingen van zorgtechnologie



Persona: behandelaar

'Ik ben Bruno, en werk als behandelaar voor een grote zorgorganisatie. Als behandelaar ben ik dagelijks bezig met behandelplannen opstellen en bijwerken. Als onderdeel van deze behandelplannen heb ik afspraken met cliënten voor individuele of groeps sessies. Ik werk samen met andere behandelaren, begeleiders, cliënten en hun familie of naasten.'

Functietitels



Gedragdeskundige



Gedragswetenschapper



Orthopedagoog



Psycholoog

Hoe ziet het dagelijks werk eruit?

Het werk van een behandelaar bestaat uit diagnostiek, behandelplannen opstellen en bijwerken. De individuele of groepsbehandelingen van cliënten vinden meestal fysiek plaats op een locatie. Sommige behandelingen worden met een team van andere behandelaren gegeven. Een behandelaar werkt ook samen met begeleiders, zorgmanagers, en met cliënten en naasten.

Doel

De cliënt de best mogelijke behandeling geven. Dit maakt meer eigen regie en zelfredzaamheid mogelijk en daardoor meer kwaliteit van leven.

Kennis en vaardigheden



diagnostische en therapeutische vaardigheden



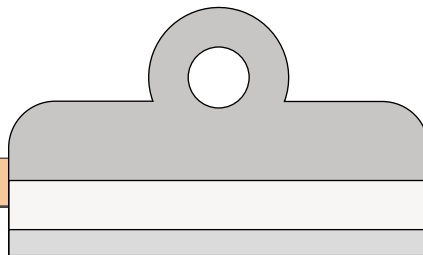
kennis van wet- en regelgeving (Wlz en Wzd) en de eigen beroepscode



vakinhoudelijke kennis, zoals kennis over nieuwe behandelingen en literatuur over specifieke thema's



sociale vaardigheden, gesprekstechnieken, effectieve communicatie met collega's, cliënten en naasten



Met wie werkt een behandelaar samen?

Intern

- huisarts of arts verstandelijk gehandicapten (AVG)
- psychiater
- begeleiders
- zorgmanager of locatiemanager
- cliënten
- naasten

Extern

- collega's van andere organisaties
- ervaringsdeskundigen
- binnen een samenwerkingsverband

Wat zijn de grootste uitdagingen?

Hoge werkdruk en krapte op de arbeidsmarkt. Het is steeds lastiger om (goede) collega's te vinden. Deze situatie en administratieve lasten verhogen de werkdruk. Door wisselende begeleiders wordt kennisoverdracht van de methodiek en het echt kennen van de cliënt moeilijker. Dit is belangrijk om goede zorg te kunnen leveren.

Iedere cliënt heeft een andere behandeling nodig. Er zijn veel verschillende problematieken en de complexiteit van zorgvragen neemt toe. De behandeling moet aansluiten bij wat de cliënt wil en nodig heeft.

Waar wordt een behandelaar blij van?



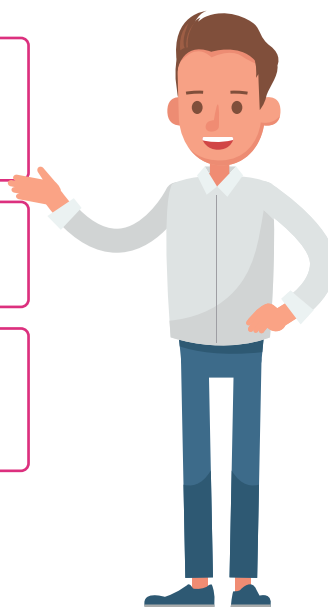
oplossingen bieden om eigen regie, zelfredzaamheid en de kwaliteit van leven van cliënten te vergroten



samenwerken met zorgprofessionals uit andere disciplines



(technologische) hulpmiddelen inzetten die het werk makkelijker en lichter maken





Waar kan de inzet van zorg-technologie bij helpen?



zelfredzaamheid vergroten met technologie die aansluit bij behoefte van cliënt



meer werkplezier voor zorgprofessionals door het werk makkelijker en lichter te maken



meer kwaliteit van leven voor cliënt



betere kwaliteit van zorg



tijd voor de cliënt op de momenten die er echt toe doen



verlagen zorgkosten



wachttijsten terugdringen door efficiënter en effectiever werken



arbeidskrapte opvangen: arbeidsondersteunende technologie

Wat staat de inzet van zorgtechnologie in de weg?



zorgtechnologie sluit niet goed aan bij wensen en behoeften cliënt; te weinig getest



te weinig draagvlak bij medewerkers of naasten: angst voor baanverlies bij medewerkers, weerstand tegen verandering of tegen technologie



sommige zorgtechnologieën zijn erg duur



beperkte digitale vaardigheden ontbreken bij sommige zorgmedewerkers



beperkt aantal zorgtechnologieën om te kunnen testen vanwege tijd en geld



wisselingen bij zorgmedewerkers en ICT-medewerkers

Wat is nodig in de toekomst?

Het is belangrijk dat technologie goed aansluit bij wat een cliënt kan en wil.

Bij de implementatie van gebruiksvriendelijke technologie is een betere ondersteuning en training van begeleiders nodig. Ook moeten behandelaars meer betrokken worden bij de selectie van technologie en bij het implementatieproces.



'Zorgtechnologie kan ons werk makkelijker en leuker maken. En het kan de kwaliteit van leven of zelfredzaamheid van cliënten echt verbeteren. De technologie moet dan wel goed aansluiten op wat zij willen en kunnen. **Dit vraagt tijd en geld,** en een goede ondersteuning en training van medewerkers, cliënten en naasten. Het is wel belangrijk om niet alle zorg te digitaliseren. **Menselijk contact blijft belangrijk.'**



Informatiebronnen



ministerie van VWS



website: Vilans en Kennisplein
Gehandicaptenzorg



website: Zorg van Nu



symposia en congressen



beroepsverenigingen



nascholing



ervaringsdeskundigen, cliënten en
naasten



eigen collega's

Type content

- nieuwsbrieven
- social media, onder andere LinkedIn
- webinars
- vakliteratuur

Onderwerpen

- specifieke zaken op het gebied van een aandoening en behandelmethode
- voorbeelden van casussen in de gehandicaptenzorg
- implementatietips zorgtechnologie



Persona: Kwaliteits- en beleidsadviseur

'Ik ben Olivia en werk als kwaliteits- en beleidsadviseur. Ik adviseer en ondersteun het management, de directie en het bestuur op gebied van beleidszaken. Daarnaast kijk ik naar de kwaliteit van bijvoorbeeld het monitoren en verbeteren van de processen binnen de organisatie. Dit doe ik aan de hand van een gegevensanalyse. Ook kijk ik mee met aanvragen van subsidies en het ontwikkelen van expertise op zorggebied. Het is een veelzijdige functie op strategisch niveau.'

Functietitels



Beleidsadviseur/-medewerker



Veiligheids- en kwaliteitsfunctionaris



(Senior) adviseur kennis, kwaliteit en onderzoek

Doel

Concrete verbeteringen in de zorg brengen en bijdragen aan de tevredenheid van cliënten, begeleiders en naasten.

Hoe ziet het dagelijks werk eruit?

Vooraf het adviseren over beleid en beleidsontwikkeling aan het management en de directie van de organisatie. Daarnaast horen het uitvoeren van audits en onderzoek naar tevredenheid van cliënten en naasten bij de belangrijkste taken. Ook heeft de kwaliteits- en beleidsadviseur de verantwoordelijkheid voor het aanvragen van subsidies. Soms vervult de kwaliteits- en beleidsadviseur ook de rol van de persona projectleider.

Kennis en vaardigheden



beleidsontwikkeling en kwaliteitsmanagement



gegevens verzamelen, analyseren, en interpreteren om kwaliteitsverbeteringen te identificeren



effectieve communicatie met interne en externe stakeholders



wet- en regelgeving



Met wie werkt een kwaliteits- en beleidsadviseur samen?

Intern

- directie en management
- behandelaars
- HR
- ICT
- onderzoekers
- cliëntenraden

Extern

- andere zorgorganisaties
- brancheverenigingen zoals VGN
- landelijke/regionale netwerken
- leveranciers van zorgtechnologie

Waar wordt een kwaliteits- en beleidsadviseur blij van?



verbeteren van de zorgkwaliteit en het efficiënter organiseren van de zorg



succesvolle samenwerkingen met andere zorgorganisaties



tevreden cliënten, begeleiders en naasten

Wat zijn de grootste uitdagingen?

Uitdagingen waar een kwaliteits- en beleidsadviseur tegenaan loopt, zijn vooral het tijdgebrek en de weerstand tegen technologie. Ook kunnen de prioriteiten binnen de organisatie anders liggen dan bij de inzet van zorgtechnologie. De kosten van de aanschaf van sommige technologieën blijven ook hoog.

Waar kan de inzet van zorgtechnologie bij helpen?



de kwaliteit van zorg verbeteren



eigen regie van cliënten vergroten



werkdruk van zorgmedewerkers verlagen

Wat staat de inzet van zorgtechnologie in de weg?



gebrek aan draagvlak



hoge kosten van technologie



beperkte digivaardigheden



'**Zorgtechnologie** kan de **kwaliteit** van zorg aanzienlijk verbeteren en de eigen regie van cliënten vergroten. Wel is het cruciaal om een solide adoptiestrategie te hebben en **zorgmedewerkers** goed te **ondersteunen** en te trainen.'

Wat is nodig in de toekomst?

Innovaties zoals AI, zorgrobots, spraakgestuurde systemen en ECD-systemen die bijdragen aan efficiëntere en betere kwaliteit van zorg.

Informatiebronnen



Kennisplein Gehandicaptensector



Brancheverenigingen zoals VGN



Academische werkplaatsen

Type content

- geschreven artikelen
- video's
- nieuwsbrieven
- webinars

Onderwerpen

- beleidsontwikkelingen
- zorgtechnologie
- nieuwe en veranderde wet- en regelgeving
- datagedreven werken



Persona: Projectleider

'Ik ben David en werk al 14 jaar als projectleider in de (gehandicapten)zorg. Ik houd me bezig met zorgtechnologie, kwaliteitsverbetering en innovatieprojecten. Denk aan nieuwbouw van dagbesteding en het digitaliseren van processen. Ik werk nauw samen met collega's uit de zorg, bij IT, huisvesting en met externe leveranciers. Ik verbind verschillende disciplines om draagvlak te creëren voor innovatie.'

Functietitels



Projectleider



Projectmanager

Hoe ziet het dagelijks werk eruit?

Een projectleider coördineert één of meerdere projecten tegelijk. Een werkdag bestaat uit overleggen met interne teams, leveranciers en management, projectplanningen bijsturen, teams informeren over nieuwe technologieën, en kennissessies organiseren. Een projectmanager bewaakt de voortgang en zorgt voor communicatie tussen alle betrokken partijen.

Doel

Met hulp van technologie de kwaliteit van zorg verbeteren, het werk van zorgmedewerkers verlichten of efficiënter inrichten, en cliënten meer eigen regie geven.

Kennis en vaardigheden



projectmanagement: van de start tot aan de evaluatie en borging



sterke communicatieve vaardigheden



vaardig in stakeholdermanagement



kennis van ECD-systemen en digitale tools





Met wie werkt een projectleider samen?

Intern

- andere projectleiders of projectmanagers
- IT-specialisten
- bestuur en management
- begeleiders en behandelaars
- huisvestingsadviseurs
- cliëntvertegenwoordigers

Extern

- leveranciers van zorgtechnologie
- onderwijsinstellingen
- andere zorgorganisaties
- netwerken en kennisplatforms

Waar wordt een projectleider blij van?



enthousiaste collega's die openstaan voor innovatie



goed werkende technologie die écht iets toevoegt



draagvlak en betrokkenheid bij de werkvloer



succesvol geïmplementeerde projecten



positieve feedback van cliënten en medewerkers

Wat zijn de grootste uitdagingen?

Weerstand op de werkvloer is een uitdaging, met name vanwege een gebrek aan kennis of digitale vaardigheden. Daarnaast zijn tijdsdruk en personeelstekort factoren die het lastig maken om ruimte te creëren voor innovatie. Het is voortdurend zoeken naar de balans tussen visie en praktische haalbaarheid. En het is een uitdaging om ervoor te zorgen dat de juiste technologie écht aansluit bij wat cliënten en zorgmedewerkers nodig hebben.

Waar kan de inzet van zorgtechnologie bij helpen?



vergroten van zelfredzaamheid en kwaliteit van leven van cliënten



verminderen van werkdruk



verlagen van fysieke belasting voor zorgpersoneel



verbeteren van communicatie tussen teams



optimaliseren van processen



ondersteunen bij administratieve taken



efficiënter inroosteren of plannen van zorg



Wat staat de inzet van zorgtechnologie in de weg?

- beperkte digitale vaardigheden op de werkvloer
- onvoldoende tijd om te leren en implementeren
- weerstand tegen verandering
- onvoldoende draagvlak binnen de organisatie voor de inzet van zorgtechnologie
- technische problemen of kinderziektes
- onvoldoende structurele financiering
- moeilijk meetbare opbrengsten
- onvoldoende betrokkenheid van eindgebruikers



‘Als projectleider zie ik hoe waardevol technologie kan zijn in de zorg.

Implementatie

vraagt alleen wel meer dan alleen een goed product; het vraagt **draagvlak, training en betrokkenheid van iedereen** die ermee te maken krijgt. Anders blijft het een mooi idee op papier.’



Wat is nodig in de toekomst?

Er is behoefte aan gebruiksvriendelijke technologie, betere training en ondersteuning voor zorgmedewerkers. Ook is er structureel tijd en ruimte nodig om innovaties te implementeren en borgen.

Informatiebronnen

- ✓ kennisinstituten zoals Vilans
- ✓ Zorg & ICT beurs
- ✓ ledenbijeenkomsten van brancheorganisaties, zoals VGN
- ✓ netwerkbijeenkomsten
- ✓ intervisiemomenten met eigen netwerk

Type content

- artikelen en whitepapers
- webinars
- video's en demonstraties
- podcasts (incidenteel)

Onderwerpen

- ontwikkelingen in zorgtechnologie
- implementatiestrategieën
- verhalen uit de praktijk
- innovatief leiderschap
- gebruikersadoptie



Persona: Innovatiemanager

'Ik ben Bart en werk inmiddels al bijna 10 jaar in een grote zorgorganisatie. De afgelopen jaren is er veel veranderd. Er is bijvoorbeeld veel meer aandacht gekomen voor innoveren in de zorg. Daar ben ik natuurlijk erg blij mee om zo de kwaliteit van zorg en leven te verbeteren. Als innovatiemanager richt ik mij op het opstarten en begeleiden van innovatieprojecten.'

Functietitels



Innovatiemanager



Innovatiestrateg



Innovatieadviseur



Programmamanager innovatie

Hoe ziet het dagelijks werk eruit?

Binnen de organisatie is de innovatiemanager verantwoordelijk voor de strategische thema's over innovatie en het aanjagen van vernieuwing en verandering. Ook coördineert de innovatiemanager de innovatieprojecten en de implementatie ervan. Is innovatie nog geen vast onderdeel binnen de zorgorganisatie? Dan is vaak een programmamanager innovatie hiervoor verantwoordelijk.

Doel

Technologie op een duurzame manier implementeren binnen de zorgorganisatie.

Kennis en vaardigheden



spotten en volgen van technologietrends



kennis van domotica en technologische transformatie



stakeholders enthousiasmeren



verbinding maken tussen zorgmedewerkers en technologische innovaties



netwerken met andere innovatiemanagers



Met wie werkt de innovatiemanager samen?

Intern

- ICT-afdeling
- management of directeur(en)
- HR
- coördinerende begeleiders en cliënten

Extern

- zorgaanbieders
- zorgkantoren
- ministerie van VWS
- kennisorganisaties
- onderwijsinstellingen
- leveranciers van zorgtechnologie

Waar wordt een innovatiemanager blij van?

- ✓ veranderingen die op gang komen
- ✓ mensen die zelf aan de slag gaan met technologie
- ✓ creatieve oplossingen binnen de organisatie
- ✓ succesvolle implementaties

Wat zijn de grootste uitdagingen?

Er zijn veel technische mogelijkheden. Daarom is het vaak lastig om alle ontwikkelingen bij te houden. Verder is er nog vrij vaak weerstand tegen technologie of innovatie onder begeleiders. Ook komen niet alle innovaties goed uit de verf en blijft technologie regelmatig op de plank liggen.

Waar kan de inzet van zorg-technologie bij helpen?

- ✓ kwaliteit van leven vergroten van cliënten
- ✓ administratieve lasten verlichten
- ✓ werkdruk verlagen
- ✓ werkplezier verhogen

Wat staat de inzet van zorgtechnologie in de weg?

- ✗ weerstand tegen technologie
- ✗ gebrek aan gebruiksvriendelijkheid van technologie
- ✗ geen goede training van begeleiders
- ✗ technische randvoorwaarden zijn niet altijd op orde



'Het is **geweldig** om te zien hoe **technologie** de kwaliteit van zorg kan verbeteren en de **eigen regie van cliënten** kan **vergroten**. De grootste uitdaging blijft alleen om draagvlak te creëren binnen de organisatie en technologische innovaties effectief te implementeren.'



Wat is nodig in de toekomst?

Binnen de organisatie moet er meer draagvlak worden gecreëerd. Niet alleen bij de begeleiders, maar binnen de hele organisatie. Daarnaast is er meer aandacht nodig voor betere ondersteuning en training van de begeleiders.

Informatiebronnen

✓ lezingen

✓ kranten

✓ LinkedIn

✓ netwerkevenementen

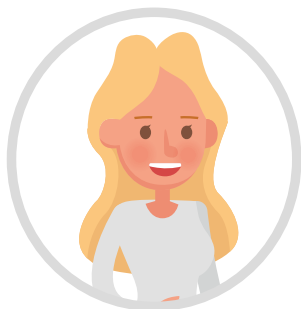
✓ congressen

Type content

- artikelen
- video's
- podcasts
- webinars
- trainingen

Onderwerpen

- financiële en zorggerelateerde onderwerpen
- praktijkverhalen
- digivaardigheid in de zorg
- AI en zorgrobots



Persona: Zorgmanager

'Ik ben Susan, een ervaren zorgmanager met ruime ervaring in leidinggevende functies binnen de gehandicaptenzorg. Ik stuur meerdere zorgteams aan en houd toezicht op het zorgbeleid. Ook beheer ik budgetten en zet ik me actief in voor kwaliteit van de zorg en voor innovatie in de zorg. Ik werk nauw samen onder meer met begeleiders, HR, de ICT-afdeling, directie en andere zorgorganisaties. Ik ben betrokken, resultaatgericht en altijd op zoek naar manieren om zorg en werkplezier te verbeteren.'

Functietitels



Zorgmanager

Hoe ziet het dagelijks werk eruit?

De dag begint vaak met een overleg met teamleiders en een blik op het rooster. Andere werkzaamheden zijn personele knelpunten oplossen, gesprekken voeren over verzuim en prestatie en kritisch kijken naar de kwaliteit van zorg. Daarnaast is de zorgmanager betrokken bij projecten over innovatie en digitalisering. De zorgmanager stemt regelmatig af met HR, ICT en externe partners.

Doel

Medewerkers die met plezier en vertrouwen hun werk doen. En cliënten die zoveel mogelijk zelfstandig kunnen functioneren. Technologieën die de zorg en werkprocessen echt verbeteren, kunnen hierbij ondersteunen.

Kennis en vaardigheden



praktijkervaring



zorgbeleid en personeelsbeleid



projectmanagement



leiderschap en coaching



basiskennis van zorgtechnologie en ICT

Met wie werkt een zorgmanager samen?

Intern

- begeleiders
- beleidsmedewerker
- HR
- ICT-afdeling
- directie
- financiën
- inkoop

Extern

- cliënten
- naasten
- andere zorgorganisaties



Waar wordt een zorgmanager blij van?

- ✓ een enthousiast en betrokken team
- ✓ oplossingen die echt werken in de praktijk
- ✓ minder verzuim en meer werkplezier
- ✓ tevreden cliënten die zelfstandiger worden
- ✓ succesvolle implementatie van technologie
- ✓ duidelijke en efficiënte werkprocessen

- ✓ betere communicatie binnen teams
- ✓ sneller signaleren van gezondheidsproblemen
- ✓ efficiënter roosteren en plannen
- ✓ verlagen van foutmarges in zorgregistratie
- ✓ ondersteunen bij leren en ontwikkelen van medewerkers
- ✓ verbeteren van veiligheid en monitoring

Wat zijn de grootste uitdagingen?

Er is een krappe arbeidsmarkt waardoor er onderbezetting is. Het aantrekken van tijdelijk personeel is noodzakelijk. De situatie zorgt voor druk op de kwaliteit en continuïteit van zorg. Budgetten zijn beperkt, waardoor investeringen in technologie lastig zijn. Daarbij is er soms weerstand in het team tegen veranderingen. De technische kennis en infrastructuur zijn niet altijd in huis om nieuwe oplossingen goed te implementeren.

Waar kan de inzet van zorg-technologie bij helpen?

- ✓ ondersteunen van zelfredzaamheid van cliënten
- ✓ verminderen van werkdruk bij zorgmedewerkers

Wat staat de inzet van zorgtechnologie in de weg?

- beperkt budget voor technologische investeringen
- weerstand of terughoudendheid bij medewerkers
- onvoldoende training en tijd voor implementatie
- onvoldoende integratie met bestaande systemen
- onduidelijke regie op innovatieprocessen
- moeizame samenwerking tussen zorg en ICT
- technische storingen of onbetrouwbaarheid van systemen



'Als zorgmanager zorg ik ervoor dat **medewerkers goed kunnen werken en cliënten goede zorg krijgen**. Ik stuur teams aan, bewaak de kwaliteit van de zorg en **denk mee over vernieuwing**. Technologie kan helpen, maar moet passen bij wat cliënten en medewerkers echt nodig hebben. **Plezier in het werk**, veilige zorg en meer **zelfredzaamheid voor cliënten** staan voor mij voorop.'



Wat is nodig in de toekomst?

Er is behoefte aan gebruiksvriendelijke technologie die aantoonbaar meerwaarde biedt in kwaliteit van leven voor cliënten en in het werk van zorgprofessionals. Daarnaast is goede ondersteuning, scholing en betrokkenheid van zorgprofessionals bij implementatieprocessen heel belangrijk. Zorgtechnologie moet geen extra werkdruk geven, maar juist verlichting bieden.

Informatiebronnen



Google



LinkedIn



VGN



webinars en symposia



interne innovatieafdeling



zorgbeurzen

Type content

- artikelen en boeken
- presentaties op bijeenkomsten
- praktijkverhalen en casussen
- webinars
- nieuwsbrieven en blogs

Onderwerpen

- zorginnovatie
- technologie
- beleid
- zorgkwaliteit
- financiering



Persona: Bestuurder

'Ik ben Rosanne, en werk als bestuurder voor een grote zorgorganisatie. Ik richt me op de strategische vraagstukken voor de toekomst van de organisatie. Het contact met mijn medewerkers, cliënten en naasten vind ik belangrijk. Zo hoor ik wat er speelt en wat hun behoeften zijn. Kwaliteit van leven voor cliënten staat tenslotte voorop; daar doen we het voor. En daar is goede zorg voor nodig.'

Functietitels



Bestuurder



Lid raad van bestuur



Directeur

Doel

Blijven zorgen voor goede kwaliteit van zorg in een financieel gezonde organisatie. Dit betekent voorbereiden op de toekomst door te innoveren, medewerkers te binden en de zelfredzaamheid van cliënten te vergroten.

Hoe ziet het dagelijks werk van een bestuurder eruit?

Een bestuurder is nauw betrokken bij het ontwikkelen van een visie, strategie en beleid voor de zorgorganisatie. Dit gebeurt in afstemming met interne en externe stakeholders waar een bestuurder ook verantwoording aan aflegt. Ook werkt een bestuurder samen met externe partijen en andere zorgorganisaties.

Voor de toekomstbestendigheid van de organisatie stimuleert een bestuurder innovatie en implementatie van schaalbare zorgtechnologie. Hier is een bestuurder op hoofdlijnen bij betrokken. Samenwerking vindt plaats met medewerkers uit verschillende disciplines, met cliënten en naasten.

Kennis en vaardigheden



management en bedrijfsvoering



basiskennis van primair proces



economische en juridische kennis



Met wie werkt een bestuurder samen?

Intern

- raad van bestuur
- (strategische) beleidsadviseurs
- bestuurssecretaris
- managers, directie
- behandelaars
- begeleiders
- IT-managers
- HR
- communicatieadviseur
- ondernemingsraad
- cliëntenraad

Extern

- raad van toezicht
- zorgkantoren
- gemeentes
- andere zorgorganisaties

Waar wordt een bestuurder blij van?



meer zelfredzaamheid en kwaliteit van leven voor cliënten



goede samenwerking in de organisatie



resultaten behalen



resultaten behalen

Wat zijn de grootste uitdagingen?

Het tekort aan personeel loopt de komende jaren verder op. De zorgvraag stijgt ook harder dan het personeelsaanbod. Door het groeiende personeelstekort is een andere manier van werken nodig met ondersteuning van technologie en informele zorgverleners. Een andere manier van werken vraagt een andere manier van kijken naar de zorg. Tijd en ruimte zijn nodig om medewerkers hierin mee te nemen en dit samen vorm te geven.

Tijdig en het liefst proactief innoveren is belangrijk om ook in de toekomst goede zorg te kunnen bieden aan cliënten. Daarnaast is innovatie belangrijk om een aantrekkelijke werkgever te zijn. De inzet van technologie vraagt om te blijven voldoen aan de privacywetgeving van dat moment.

Waar kan de inzet van zorg-technologie bij helpen?



meer eigen regie en zelfredzaamheid voor cliënten



kwaliteit van zorg



toekomstbestendigheid organisatie



het werk van medewerkers verlichten



'Innoveren is nodig om als zorgorganisatie mee te blijven doen in de toekomst en kwaliteit van zorg te blijven bieden. De inzet van de juiste, **schaalbare technologie** in de dagelijkse zorg is daar onderdeel van. De technologie moet aansluiten op de behoeften en ontwikkeling van cliënten en zorgmedewerkers. Voor het laten slagen van de implementatie is **draagvlak** een belangrijke voorwaarde. **Je hebt iedereen nodig.**'

Wat staat de inzet van zorgtechnologie in de weg?



technologie is niet geschikt of niet beschikbaar voor de doelgroep



privacygevoeligheid



balans korte- en langetermijndoelen



onvoldoende draagvlak

Wat is nodig in de toekomst?

Er is een duidelijk beeld nodig van de toegevoegde waarde van technologie voor cliënten en zorgmedewerkers. Technologie moet schaalbaar en ondersteunend zijn als integraal onderdeel van de dagelijkse zorg. Dit vraagt ondersteuning en scholing van medewerkers. In de toekomst spelen innovaties die bijdragen aan goede zorg een steeds belangrijkere rol, zoals AI en domotica.

Informatiebronnen



medewerkers



andere zorgorganisaties



stakeholders



nieuwsbrieven



symposia, seminars, webinars



na- en bijscholing



vakliteratuur



digitale platforms

Type content

- artikelen
- boeken
- video's
- podcasts
- websites
- apps

Onderwerpen

- innovatie, zoals spraakgestuurde technologie, domotica en AI
- politiek, wet- en regelgeving, beleid



Persona: Applicatiebeheerder

'Ik ben Arnold en werk al 12 jaar als applicatiebeheerder voor een zorgorganisatie. In mijn rol ben ik dagelijks bezig met het beheer van technologie en functioneel beheer. Ook neem ik deel aan verschillende projecten binnen de organisatie. Ik let in deze projecten op de naleving van het privacybeleid en beoordeel of technologie AVG-proof is. Verder zet ik mij in voor het bevorderen van digitale vaardigheden van zorgmedewerkers en cliënten.'

Functietitels

- ✓ Informatiemanager
- ✓ Medewerker informatiebeveiliging en privacy
- ✓ Functionaris gegevensbescherming
- ✓ IT-specialist

Hoe ziet het dagelijks werk eruit?

De applicatiebeheerder beheert technologie, zorgsystemen, domotica en mobiele apparatuur. Daarnaast sluit hij vaak aan bij projecten en veranderinitiatieven binnen de organisatie. Bij het dagelijks werk horen ook het bewaken van privacy volgens de AVG en het helpen van zorgmedewerkers en cliënten om digitaal vaardiger te worden. Een applicatiebeheerder werkt samen met onder andere ICT-adviseurs, Business Intelligence (BI-)specialisten en zorgmedewerkers. Extern is er contact met leveranciers, zorgconsulenten en accountmanagers.

Doel

Cliënten en zorgmedewerkers de best mogelijke digitale oplossingen bieden. Dit maakt veiliger, efficiënter en zelfstandiger werken mogelijk. Ook dragen digitale oplossingen bij aan kwaliteit van zorg en leven.

Kennis en vaardigheden

- ✓ kennis van domotica, zorgtechnologie, informatica, en informatiebeveiliging
- ✓ agile werken*, procesinrichting, aanbesteding en selecteren en contracteren leveranciers
- ✓ effectieve communicatie en samenwerking met interne en externe stakeholders

* Agile werken is een flexibele manier van samenwerken waarbij teams in korte, vaste tijdsperiodes (iteraties of sprints) waarde leveren, continu leren en inspelen op verandering.



Met wie werkt een applicatiebeheerder samen?

Intern

- begeleiders
- strategisch adviseurs ICT
- directie
- andere IT-medewerkers
- zorgmedewerkers
- businesscontroller
- BI-specialisten
- kwaliteits- en beleidsadviseurs

Extern

- leveranciers
- zorgconsulenten
- accountmanagers

Wat zijn de grootste uitdagingen?

In de zorg gaat technologie een steeds grotere rol spelen. Medewerkers denken dan eerder aan technologie. Applicatiebeheerders hebben alleen nog niet de capaciteit om alle vragen goed op te vangen. Hierdoor is het lastig om alle vragen en projecten binnen de gewenste tijd af te handelen. Daarnaast hebben gebruikers soms andere verwachtingen van wat technologie kan bieden of vinden ze het moeilijk om met de nieuwe technologie te werken. Deze weerstand bij cliënten of zorgmedewerkers die de technologie gebruiken, vertraagt of bemoeilijkt de implementatie van nieuwe technologieën. Ook werken computers, systemen en internetverbindingen niet altijd goed. Dit maakt het moeilijk om goede digitale ondersteuning te geven.

Waar wordt een applicatiebeheerder blij van?



technologie laten aansluiten op de behoefte van de cliënt



technologie die voldoet aan privacyregels en wetgeving



verhogen van digitale vaardigheden binnen de organisatie

Waar kan de inzet van zorg-technologie bij helpen?



zelfredzaamheid van cliënten vergroten



efficiëntere en persoonsgerichte zorg



fysieke veiligheid van cliënten verhogen



werkdruk van zorgprofessionals verlagen

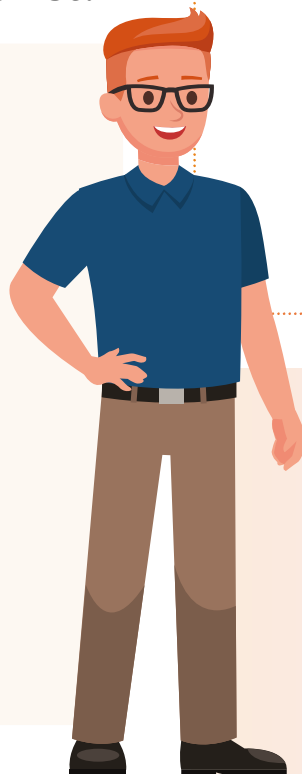


Wat staat de inzet van zorgtechnologie in de weg?

- onvoldoende digitaal vaardige zorgmedewerkers en cliënten
- gebrek aan draagvlak door onzorgvuldige keuze voor een technologie of door de inzet van technologie om belemmerende redenen, zoals bezuinigingen
- geen goede nazorg of tijd voor begeleiding na implementatie
- geen overdracht van kennis aan nieuwe of tijdelijke zorgmedewerkers

Wat is nodig in de toekomst?

Technologie en innovaties zijn nodig, zoals AI, zorgrobots, slimme camera's, ECD-systemen. Deze zorgen voor efficiëntere en persoonlijkere zorg in het dagelijks werk. Verder moeten applicatiebeheerders meer betrokken worden bij technologie-implementatieprocessen. Ook is het belangrijk dat zorgmedewerkers en cliënten een betere ondersteuning en training krijgen bij de invoering van nieuwe technologie. Daarnaast helpen slimme technologieën om administratief werk te verminderen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.



Informatiebronnen

- ✓ VGN
- ✓ academische bronnen
- ✓ contacten met andere zorgorganisaties
- ✓ vakbeurzen, zoals de Zorg&ict beurs
- ✓ nieuwsbrieven, bijvoorbeeld van Dutch Health Hub
- ✓ LinkedIn

Type content

- vakliteratuur
- geschreven artikelen
- korte video's
 - casestudies

Onderwerpen

- zorgtechnologie
- privacy en informatiebeveiliging
- praktijkervaringen met technologie



'Het is **inspirerend** om te zien hoe **technologie** de **zorg kan verbeteren**. Wel moeten we ervoor zorgen dat de oplossingen **gebruiksvriendelijk** zijn en **aansluiten bij de werkprocessen** van onze zorgmedewerkers.'



Persona: Onderzoeker

'Ik ben Emma en ik werk als onderzoeker bij een zorgorganisatie*. Ik richt me op het verbeteren van zorg met behulp van wetenschappelijk onderzoek. Daarbij vertaal ik data naar toepasbare inzichten. Ik werk samen met begeleiders, management en technologiepartners om de resultaten van onderzoek te implementeren in de praktijk en de kwaliteit van zorg te verbeteren.'

*Niet alle zorgorganisaties hebben een eigen onderzoeker of onderzoeksafdeling, zeker kleinere organisaties niet. In zulke gevallen wordt onderzoek vaak opgepakt door bijvoorbeeld beleidsmedewerkers, of er worden externe onderzoekers ingeschakeld. Ook komt het voor dat organisaties onderzoeksopdrachten uitzetten bij hogescholen of universiteiten.

Functietitels



Onderzoeker



Research and Development specialist



Coördinator onderzoek

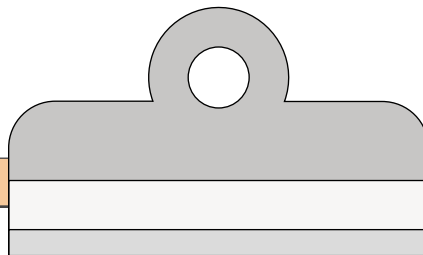
Verspreiding van de resultaten gebeurt via publicaties, symposia en congressen, zowel nationaal als internationaal. Daarnaast ondersteunt en adviseert een onderzoeker bij evaluatie- en praktijkvraagstukken. En een onderzoeker stimuleert binnen de organisatie een klimaat waarin de meerwaarde van onderzoek wordt herkend en gewaardeerd, zodat de betrokkenen openstaan om aan onderzoek mee te doen.

Hoe ziet het dagelijks werk eruit?

Het werk van een onderzoeker bestaat uit het verhelderen van onderzoeksvraagstukken en de doelstellingen meetbaar maken. Een onderzoeker bereidt wetenschappelijk onderzoek voor en voert deze uit. Verder beoordeelt een onderzoeker de betrouwbaarheid van databronnen, analyseert onderzoeksdata en onderbouwt keuzes met onderzoeksdata. De gegevens worden gebruikt om keuzes te onderbouwen en om bij te dragen aan de beleidsvorming binnen de organisatie.

Doel

Wetenschappelijk onderbouwde inzichten leveren die helpen de kwaliteit van zorg te verhogen, zelfredzaamheid van cliënten te versterken, en de werkdruk van zorgmedewerkers te verlagen.



Kennis en vaardigheden



kennis van de gehandicaptenzorg en het zorgbeleid



onderzoeksmethoden en -technieken, projectmanagement en strategie



analytisch en kritisch denken



ervaren in kwalitatief en kwantitatief onderzoek



effectieve communicatie en samenwerking met zorgprofessionals, management en technologiepartners



Met wie werkt een onderzoeker samen?

Intern

- begeleiders
- behandelaars
- beleids- en kwaliteitsadviseurs
- IT-specialisten
- projectleiders
- management en bestuur
- andere onderzoekers
- technologiepartners
- facilitaire diensten

Extern

- universiteiten
- hogescholen
- lectoraten
- practoraten
- academische werkplaatsen
- technologiepartners
- andere zorgorganisaties
- cliënten
- naasten



Waar wordt een onderzoeker blij van?

- ✓ complexe zorgvraagstukken oplossen met behulp van data
- ✓ samenwerken met diverse zorgprofessionals en technologie-experts
- ✓ inzichten en resultaten delen die bijdragen aan beleid en strategie
- ✓ de kwaliteit van zorg en het leven van cliënten verbeteren

Wat zijn de grootste uitdagingen?

Onderzoekers binnen de gehandicapten-sector hebben te maken met verschillende uitdagingen die de uitvoering en impact van hun werk beïnvloeden. Een belangrijke belemmering is de beperkte beschikbaarheid van respondenten en zorgmedewerkers. Dit bemoeilijkt het verzamelen van representatieve data. Daarnaast zorgt een onvolledige implementatie van technologie ervoor dat de toegevoegde waarde van een technologie niet goed gemeten kan worden. Het vinden van een balans tussen theoretisch onderzoek en praktische toepasbaarheid vraagt om constante afstemming met de praktijk. Bovendien is er vaak sprake van krappe budgetten en een tekort aan personeel. Dit beperkt de mogelijkheden voor grootschalig onderzoek. Tot slot worden onderzoekers soms te laat betrokken bij projecten, waardoor hun inzichten minder invloed hebben op besluitvorming en praktijkuitvoering.

Waar kan de inzet van zorgtechnologie bij helpen?

- ✓ verbeteren van de zelfredzaamheid van cliënten
- ✓ efficiëntere werkwijzen voor zorgprofessionals
- ✓ verlagen van de werkdruk en administratieve last
- ✓ betere dataverzameling en -analyse voor onderzoek
- ✓ meer tijd voor persoonlijke zorg en ondersteuning

Wat staat de inzet van zorgtechnologie in de weg?

- ✗ technologie sluit niet aan bij de behoefte van de cliënt
- ✗ gebrek aan draagvlak bij zorgmedewerkers
- ✗ krapte in budget en menskracht



'Zorgtechnologie heeft veel **potentie** om de kwaliteit van leven van cliënten te verbeteren, maar het moet **zorgvuldig worden geïmplementeerd** en afgestemd op hun behoeften. Onderzoek is essentieel om te **begrijpen wat werkt** en hoe we technologie het beste kunnen inzetten.'



Wat is nodig in de toekomst?

Innovaties zoals AI en voorspellende data die zorgvraagstukken beter inzichtelijk maken, zijn nodig. Verder is het belangrijk dat zorgmedewerkers beter getraind en ondersteund worden bij de inzet van technologie. Ook is het belangrijk dat onderzoekers meer betrokken worden bij de implementatieprocessen van technologie om de toegevoegde waarde te kunnen meten.

Type content

- artikelen
- boeken
- podcasts

Onderwerpen

- beleidsontwikkelingen
- zorgtechnologie
- specifieke onderzoeksthema's zoals: toegevoegde waarde van technologie, gebruikersonderzoek, implementatieonderzoek en kosteneffectiviteit

Informatiebronnen



vakliteratuur



nieuwsbrieven



symposia



seminars



webinars



congressen



externe organisaties en netwerken



LinkedIn



databanken voor wetenschappelijke artikelen



Persona: Inkoper

'Ik ben Simon, en werk als inkoper van onder andere zorgtechnologie bij een grote zorgorganisatie. Ik houd me dagelijks bezig met het beheer van contracten en licenties. Verder zorg ik voor de keuze van geschikte leveranciers en dat ze de gemaakte afspraken nakomen. Ook ondersteun en adviseer ik projectteams bij de keuze van technologische oplossingen. Ik vind het belangrijk om zorgtechnologie in te kopen die écht waarde toevoegt voor de cliënt én de organisatie.'

Functietitels



Inkoper zorgtechnologie



Strategisch inkoper



Category manager zorgtechnologie



Contractbeheerder



Contractmanager

Doel

Het inkoopproces binnen de organisatie standaardiseren en verbeteren, met als doel: duidelijke contracten, goed vastgelegde afspraken met leveranciers en naleving van wet- en regelgeving. Een ander doel is technologie inkopen die aansluit bij de behoeften van gebruikers, met oog voor een goede prijs-kwaliteitverhouding.

Hoe ziet het dagelijks werk eruit?

Een inkoper (van zorgtechnologie) houdt zich bezig met inkoopprojecten coördineren, geschikte leveranciers kiezen en contracten en licenties beheren. Hij let op het nakomen van afspraken, zoals over privacy (AVG). Samen met collega's brengt hij de behoeften van de organisatie in kaart om de inkoop hierop af te kunnen stemmen. In het voortraject van nieuwe implementaties denkt de inkoper mee over passende technologische oplossingen. Ook ondersteunt hij bij het beoordelen of de gekozen technologie goed werkt. Daarnaast beantwoordt de inkoper vragen over inkoop en leveranciers. Hij werkt nauw samen met interne afdelingen zoals ICT, facilitaire zaken en zorgteams, én met externe leveranciers.



Kennis en vaardigheden

- ✓ financiële en juridische kennis
- ✓ IT-kennis en projectmanagement
- ✓ kennis van privacywetgeving en Europese aanbestedingen
- ✓ Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG)
- ✓ contract- en leveranciersbeheer
- ✓ strategisch en tactisch inkopen: denken op lange termijn en inspelen op marktontwikkelingen

Met wie werkt een inkoper samen?

Intern

- ICT-medewerkers
- HR-adviseurs
- functionaris gegevensbescherming
- juristen
- collega-inkopers
- zorgprofessionals
- management
- financieel medewerkers
- facilitair medewerkers
- coördinator huisvesting

Extern

- leveranciers van zorgtechnologie
- juristen (privacy-experts)
- inkopers van andere zorgorganisaties

Waar wordt een inkoper blij van?

- ✓ zorgen voor verantwoorde inkopen (duurzaamheid, MVO) en goede prijs-kwaliteitverhouding
- ✓ goede samenwerking tussen zorg, IT en leveranciers
- ✓ inkoopprocessen die efficiënt en transparant verlopen
- ✓ langdurig inzetbare producten die blijven aansluiten op behoeften van gebruikers

Wat zijn de grootste uitdagingen?

Inkopen in de zorg brengt de nodige uitdagingen met zich mee. Zo is het niet altijd duidelijk hoe je contracten kunt standaardiseren. En soms worden producten buiten de vaste inkoopprocedures om aangeschaft. Ook juridische vraagstukken, zoals het naleven van de privacywetgeving, spelen een belangrijke rol. Als je technologie inkoopt die persoonsgegevens verwerkt, moet je zorgen dat je de risico's herkent. Daarnaast vraagt het vinden van betrouwbare leveranciers met passende oplossingen om een zorgvuldige en doordachte aanpak. Kwaliteit, continuïteit, veiligheid en wetgeving zijn allemaal heel belangrijk.



Waar kan de inzet van zorg-technologie bij helpen?

- ✓ minder werkdruk bij zorgmedewerkers
- ✓ betere kwaliteit van leven van cliënten
- ✓ grotere efficiëntie in zorgprocessen
- ✓ als ondersteuning bij personeelstekort

Wat is nodig in de toekomst?

Er zijn meer innovaties nodig, zoals slimme incontinentiesystemen, valdetectie en domotica. Ook vraagt de toekomst om meer gebruik van zorgtechnologie om arbeidskrapte te verlichten, efficiënter te werken en de zelfredzaamheid van cliënten te vergroten.



‘Zorgtechnologie draait niet alleen om innovatie. Het gaat vooral om **kwaliteit van leven voor onze cliënten**. Elke keuze die we maken, moet bijdragen aan betere zorg, meer efficiëntie én minder druk op onze zorgmedewerkers. Technologie moet **aansluiten op de behoefte** van de gebruikers, niet andersom.’

Informatiebronnen

- ✓ nieuwsbrieven
- ✓ inkoopsystemen
- ✓ contractmanagementsystemen
- ✓ leveranciersgesprekken
- ✓ juridische kennisbanken
- ✓ vakbeuzen
- ✓ kennissessies
- ✓ LinkedIn

Type content

- geschreven teksten (artikelen, boeken)
- praktijkvoorbeelden
- webinars
- e-books

Onderwerpen

- AVG, privacy en compliance
- manieren van financiering
- technische innovaties
- duurzaamheid en MVO



Persona: Communicatieadviseur

'Mijn naam is Marian, ik werk als communicatiespecialist in een grote zorgorganisatie*. Binnen ons communicatieteam werken we met meerdere communicatiespecialisten en hebben we de verschillende werkzaamheden verdeeld. Sommige collega's werken meer strategisch, anderen meer uitvoerend. Zelf ben ik verantwoordelijk voor het beheren van sociale media, intranet en externe websites. Als team organiseren we een aantal congressen per jaar waar ik het communicatieplan voor schrijf.'

*Er is veel verschil hoe communicatie ingericht is binnen de verschillende organisaties in de gehandicaptenzorg. In kleinere zorgorganisaties is er bijvoorbeeld soms alleen een uitvoerend communicatiemedewerker die onder beleid valt.

Functietitels



Communicatieadviseur



Communicatiemedewerker



Communicatiestrateg



Communicatiespecialist

Hoe ziet het dagelijks werk eruit?

Het communicatievak is heel verschillend. Van het maken van communicatiemiddelen, tot interne en externe communicatie. Ook hoort het ondersteunen van diverse afdelingen erbij, zoals HR bij werving en selectie van nieuwe medewerkers. Afhankelijk van de grootte van de organisatie kan naast het uitvoerende werk ook advies aan het managementteam of de directeurs over de communicatiestrategie, onderdeel zijn van het werk.

Doel

Met communicatie de juiste doelgroep kunnen bereiken, de communicatiedoelen behalen, en de zorgorganisatie goed in de markt positioneren.

Kennis en vaardigheden



communicatieadvies



interne en externe communicatie



communicatiemiddelen ontwikkelen



social media beheren



evenementen of congressen organiseren



corporate communicatie en reputatiemanagement



Kennis en vaardigheden



intern en extern
stakeholdermanagement, netwerken en
relatiebeheer



ondersteunen bij verandertrajecten

Met wie werkt een communicatieadviseur samen?

Intern

- bestuur of directie
- management
- HR
- ICT
- projectleiders of projectmanagers
- interne adviseurs

Extern

- externe creatieve bureaus
- andere zorgorganisaties
- leveranciers

Wat zijn de grootste uitdagingen?

Er is weerstand vanuit de organisatie tegen veranderingen. En je hebt te maken met hectische werkzaamheden, waarbij je veel werkt met deadlines. Een grote uitdaging is ook de krapte op de arbeidsmarkt van zorgprofessionals.



Waar wordt een communica- tieadviseur blij van?



communicatiedoelen behalen



verbeteren en ondersteunen van interne
en externe communicatie



met communicatie aansluiten op wat
mensen weten, denken en vinden



samenwerken: van elkaar leren en
toewerken naar het bereiken van een
gezamenlijk doel



bijdrage leveren aan de maatschappij -
zelfstandigheid van mensen vergroten



plezier in het sociale contact en het
ontmoeten van verschillende mensen

Waar kan de inzet van zorg- technologie bij helpen?



technologie kan werkplezier bevorderen
en het werk makkelijker maken



zelfredzaamheid van cliënten vergroten



werkdruk verlichten voor
zorgprofessionals



Wat staat de inzet van zorgtechnologie in de weg?

- weerstand tegen verandering of gebrek aan draagvlak
- technische problemen
- beperkte digivaardigheden van de begeleiders
- technologie moet niet het cliëntcontact gaan verminderen, maar mensenwerk blijven

Wat is nodig in de toekomst?

Duidelijke communicatie over waarom technologie wordt ingezet en waar technologie aan bijdraagt. Meegaan met de tijd kan geen doel op zich zijn. Technologie moet makkelijk toepasbaar en niet te ingewikkeld zijn.

Type content

- podcast
- webinars
- congressen/evenementen
- vakliteratuur

Informatiebronnen

- ✓ nieuwssites en kranten
- ✓ kennispleinen
- ✓ LinkedIn
- ✓ nieuwsbrieven
- ✓ collega's

Onderwerpen

- communicatiemiddelen ontwikkelen
- trends en ontwikkelingen in de zorg en in het communicatievak

”

‘Het is belangrijk om **goed te kijken** naar de juiste communicatie met cliënten en zorgmedewerkers. Denk aan taalgebruik, een instructiefilmpje of het werken met pictogrammen. **De juiste communicatie maakt verschil in de acceptatie van technologie.** En in dat medewerkers en cliënten er goed mee kunnen werken.’





Persona: HR-adviseur

'Ik ben Mia, een ervaren HR-adviseur met ruim 15 jaar werkervaring. De laatste 10 jaar werk ik in de gehandicaptenzorg. Ik begeleid managers, ontwikkel HR-beleid en ondersteun bij verzuim en recruitment. Ook adviseer ik de directie over personeelsvraagstukken. Ik werk nauw samen met interne collega's en externe HR-partners. Gezonde medewerkers en een stabiele bezetting; daar ga ik voor!

Functietitels



HR-adviseur



HR-medewerker



HR manager



HR business partner

Doel

Bijdragen aan de gezondheid van collega's en aan een stabiele personeelsbezetting, met gemotiveerde zorgmedewerkers die kwalitatieve zorg kunnen leveren. En het streven naar een strategisch HR-beleid dat de organisatie én de medewerkers ondersteunt in hun groei en werkplezier.

Hoe ziet het dagelijks werk eruit?

Een dag van een HR-adviseur bestaat uit overleggen met managers over personeelszaken, verzuimbegeleiding, HR-beleid uitwerken en adviesgesprekken voeren met directie en teams. Ook een bijdrage leveren aan scholing en training hoort bij het dagelijks werk in onder meer het werken met zorgtechnologie. Daarnaast onderhoudt een HR-adviseur contact met externe HR-partijen. Ook schrijft een HR-adviseur beleidsdocumenten en bewaakt ze de duurzame inzetbaarheid binnen de organisatie.

Kennis en vaardigheden



arbeidsrecht en verzuimbeheer



strategische advisering en beleidsontwikkeling



coaching en gesprekstechnieken



organisatiesensitiviteit



data-analyse en rapportage



Met wie werkt een HR-adviseur samen?

Intern

- managers
- directie
- HR-collega's
- raad van bestuur
- stafdiensten, zoals financiën, ICT, planning & control

Extern

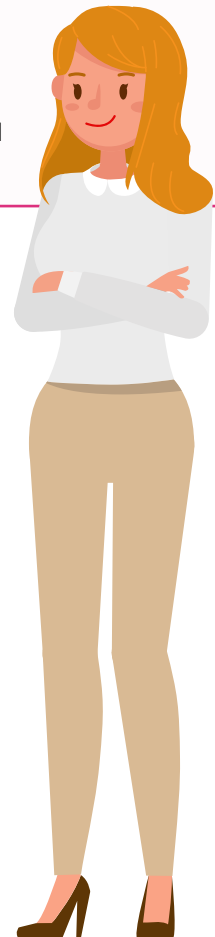
- externe HR-adviesbureaus
- netwerken zoals VGN
- recruiters en detacheerders
- arbodiensten
- opleidingsinstituten

Waar wordt een HR-adviseur blij van?

- ✓ gemotiveerde en tevreden medewerkers
- ✓ duidelijke en werkbare HR-processen
- ✓ succesvolle implementatie van veranderingen
- ✓ positieve resultaten uit onderzoeken naar medewerkerstevredenheid
- ✓ samenwerking met managers en directie die echt impact maakt

Wat zijn de grootste uitdagingen?

HR-adviseurs zoals Mia hebben te maken met een krappe arbeidsmarkt, waardoor het moeilijk is voldoende personeel te werven. Ook verzuim is een grote uitdaging. En het begeleiden van teams in verandertrajecten, bijvoorbeeld bij de introductie van nieuwe technologie. Daarnaast zijn er vaak financiële beperkingen, die innovaties of oplossingen voor personeel in de weg kunnen staan. Tot slot kost het creëren van draagvlak voor veranderingen veel tijd en energie.





Waar kan de inzet van zorg-technologie bij helpen?

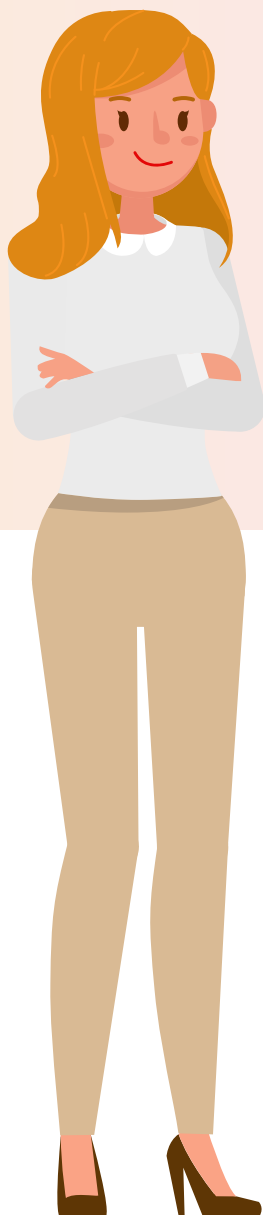
- ✓ verminderen van fysieke belasting voor medewerkers
- ✓ verlagen van werkdruk
- ✓ ondersteunen van medewerkers bij routinetaken
- ✓ betere monitoring van cliënten, bijvoorbeeld met valdetectie
- ✓ verhogen van cliëntveiligheid
- ✓ inzicht geven in werkprocessen via data
- ✓ bieden van digitale leermiddelen voor training

Wat staat de inzet van zorgtechnologie in de weg?

- ✗ weerstand tegen verandering bij medewerkers
- ✗ gebrek aan digivaardigheid
- ✗ onvoldoende training en begeleiding
- ✗ gebrek aan tijd om nieuwe technologieën te leren
- ✗ beperkte financiële middelen
- ✗ onvoldoende draagvlak bij management
- ✗ technische storingen of onbetrouwbare systemen
- ✗ complexiteit van integratie met bestaande processen
- ✗ angst voor verlies van persoonlijke aandacht in de zorg

Wat is nodig in de toekomst?

Een succesvolle inzet van technologie vraagt om heldere communicatie, ruimte voor training en begeleiding, en technologieën die intuïtief en betrouwbaar zijn. Betrokkenheid van medewerkers en management is vanaf de start nodig voor de acceptatie en het langdurig succes van de inzet van zorgtechnologie.



'**Zorgtechnologie** kan de kwaliteit van zorg verbeteren en de **werkdruk verlichten** wanneer de technologie zorgvuldig wordt geïmplementeerd. Het is belangrijk dat zorgtechnologie goed aansluit bij de behoeften van onze zorgmedewerkers. **Goede training en ondersteuning** zijn essentieel voor succes.'

Informatiebronnen



Google



vakliteratuur: HR-blogs, vakbladen zorg



webinars



LinkedIn



VGN



interne HR-documenten



externe HR-adviesbureaus

Type content

- artikelen en whitepapers
- webinars
- podcasts
- HR-handboeken en beleidsdocumenten

Onderwerpen

- arbeidsrecht
- verzuimbeheer
- duurzame inzetbaarheid
- motiverend leiderschap
- innovaties in zorgtechnologie



Innovatie-
impuls
IIG-2

Innovatie
Route



Colofon

Dit kennisproduct is ontwikkeld binnen de Innovatie-impuls 2, een programma van Vilans in samenwerking met Academy Het Dorp en wordt gesubsidieerd door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), als onderdeel van de Toekomstagenda zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking. Dit kennisproduct wordt aangeboden via de [InnovatieRoute](#).

Jaar van publicatie

2021

Jaar van herziening

December 2025

Disclaimer

Vilans en Academy Het Dorp streven er samen met betrokkenen naar om gebruik te maken van juiste, actuele en beschikbare gegevens in publicaties. Ondanks onze zorgvuldigheid aanvaarden we daar geen aansprakelijkheid voor. Onze publicaties mag je downloaden, verveelvoudigen en naar verwijzen mits:

- Er sprake is van niet-commerciële doeleinden.
- Je beschrijft dat de publicatie van Vilans en Academy Het Dorp is, noemt eventuele auteurs en plaatst een URL of hyperlink naar de publicatie.
- Je vermeldt de [Creative Commons CC BY-NC-SA 4.0 licentie](#), inclusief link.

Wil je een onderdeel gebruiken voor een eigen publicatie? Ook dan gelden de hierboven genoemde voorwaarden. De Creative Commons CC BY-NC-SA 4.0 licentie is niet van toepassing op beeldmateriaal, content van derden en op onderdelen waar dit specifiek bij benoemd staat.