

# Effectiever werken door digitale communicatie als basis van zorgpaden

Special voor medisch professionals



Inclusief uitgebreide set **kant-en-klare hybride zorgpaden** van je collega's uit heel Nederland



# Aan de slag met hybride zorg

## Waar staat jouw organisatie?

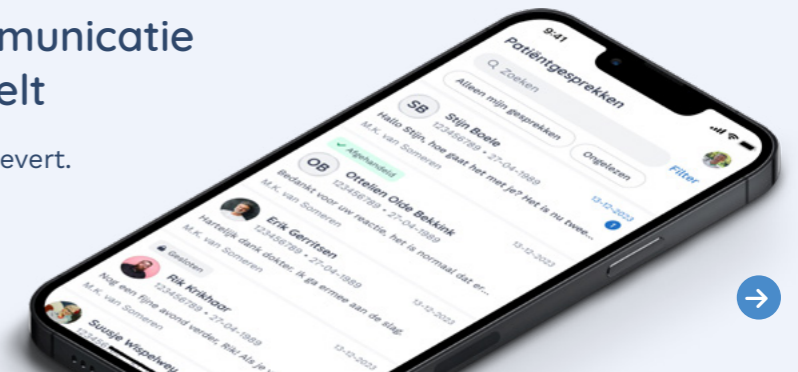
Hybride zorg is geen toekomstmuziek meer, maar dagelijkse praktijk. Toch bevindt iedere organisatie zich in een andere fase. Misschien zet je de eerste stappen met digitale communicatie, werk je al met hybride zorgpaden of ben je bezig met organisatiebrede transformatie.

In deze special laten we zien hoe digitale communicatie kan helpen om hybride zorg succesvol in te richten én op te schalen. Met praktijkvoorbeelden, inzichten van zorgorganisaties en direct toepasbare voorbeelden.

### 1. Hoe digitale communicatie hybride zorg versnelt

En wat dit de zorgpraktijk oplevert.

Pagina 6



### 2. Hybride zorg in de praktijk

Inclusief preview van 4 kant-en-klare hybride zorgpaden.

Pagina 12

### 3. Betere patiëntbegeleiding in de hele organisatie.

Van procesverbetering naar transformatie.

Pagina 18

**Colofon**

Deze special is geschreven, ontwikkeld en verspreid door BeterDichtbij, samen met partners.

**Redactie:** Jitske Hedeman, Fleur Lam, Erica Bouma-Gelle, Zonja de Klein, Myrthe van Merkerk

**Ontwerp:** Evers + de Gier

**Fotografie:** Meinke Bogaerts

# Effectiever werken als medisch professional

Als medisch specialist, verpleegkundige, paramedicus, psycholoog of andere medisch professionals ben je de laatste jaren meer met digitale diensten gaan werken. Ja, er is veel potentie, maar in de drukte van de dag zie je die voordelen nog niet altijd.

Wat nu als digitale diensten je consulten niet vervangen, maar onnodige consulten voorkomen? Wat nu als je niet extra kanalen inzet, maar keuzes maakt en daardoor tijd bespaart? Wat nu als slimme inzet van digitaal contact de vragen van patiënten helpt voorkomen en no-shows reduceert? Zodat je alleen je patiënten nog op de afdeling ziet die jouw expertise nodig hebben. En zij nog beter geïnformeerd worden, wat vragen voorkomt en meer geruststelling geeft.

## Digitale communicatie brengt het bij elkaar

Met digitale communicatie als basis in het zorgpad, kan je dit bereiken. Dat is geen toekomstmuziek, maar gebeurt al op veel plekken in Nederland. BeterDichtbij wordt hierbij ingezet als het distributiekanaal om patiënten te informeren en activeren gedurende het zorgpad. Het uitwisselen van berichten, ook geautomatiseerd en ingepland,

is hierbij de basis, eventueel met foto, bestand of link. En door veilige koppelingen met andere digitale diensten, worden patiënten zo naar de juiste plek geleid. Denk aan het patiëntportaal voor het invullen van een vragenlijst, een voorlichtingsvideo over een ingreep of het doen van een thuismeting.

## Kant-en-klare hybride zorgpaden beschikbaar

Deze medisch professionals hebben hun zorgpad herzien, en hybride gemaakt. In deze special laten we zien wat dit oplevert in de praktijk, en hoe je hiermee aan de slag gaat. Je leest hoe andere zorgorganisaties hybride zorgpaden hebben ingericht. Welke keuzes zij hebben gemaakt. Welke resultaten het heeft. Zodat ook jij hier morgen al mee aan de slag kunt voor jouw afdeling, zodat jij en je collega's ook nog effectiever kunnen werken.

Heb je een suggestie, vraag of kunnen we je helpen? Laat het gerust weten, we denken graag met je mee.



**Zonja de Klein**

Directeur Mens en Zorg  
bij BeterDichtbij

Benieuwd wat het andere zorgorganisaties heeft opgeleverd?

Bekijk de praktijkvoorbeelden op pagina 13 en 14, met concrete toepassingen binnen onder andere MDL, cardiologie, longgeneeskunde en orthopedie of ga direct naar de [BeterDichtbij Academie](#).



# Zo versnel je hybride zorg in de praktijk

## Impact van digitale communicatie op zorg

### Groei van hybride zorgpaden

Als medisch professional merk je het als geen ander: de zorg verandert en hybride zorg groeit snel. De landelijke ambitie, onder meer vanuit het Integraal Zorgakkoord (IZA) is dan ook om eind 2026 70% van de geschikte zorgpaden hybride is. Vaak gaat het bij hybride zorg over het vervangen van fysieke afspraken. Dat is een waardevolle eerste stap, maar er is zoveel meer potentie.

### Slimmer organiseren

Veel zorgpaden zijn nog ingericht rondom afspraken. Terwijl patiënten ook behoefte hebben aan duidelijkheid, begeleiding en laagdrempelig contact tussen die momenten in. Door fysieke en digitale zorg slim te combineren, organiseer je contactmomenten beter. Je deelt op het juiste moment, via het juiste kanaal, de juiste informatie met de patiënt.

Digitale communicatie is daarbij geen extra stap, maar de basis van het zorgpad. En dat betekent ook dat je zorg slimmer gaat organiseren. Rondom de behoefte van de patiënt en met beter gebruik van kostbare consulttijd.

### Juiste informatie op het juiste moment

In veel zorgtrajecten krijgen patiënten alle informatie in één keer. Tijdens een consult of

in een folder. Maar de behoefte aan informatie ontstaat vaak pas later. Thuis bijvoorbeeld, wanneer een patiënt zich voorbereidt op een afspraak of behandeling. Op het moment dat leefregels gaan gelden. Of juist in de dagen na een ingreep, wanneer vragen of onzekerheid ontstaat. Wat in het consult is besproken, wordt niet altijd onthouden. Folders raken kwijt. Of patiënten weten niet waar ze informatie kunnen terugvinden.

Daardoor ontstaan knelpunten die medisch professionals dagelijks herkennen. Patiënten verschijnen niet goed voorbereid op een afspraak of onderzoek. Kostbare consulttijd gaat verloren aan praktische of medisch inhoudelijke herhaalvragen. Patiënten komen niet naar hun afspraak (no-show) of verschijnen onvoldoende voorbereid (no-go). Dit ontstaat vaak door onduidelijkheid of onvoldoende begeleiding vooraf. En patiënten blijven soms onnodig onzeker tussen afspraken. Dat leidt tot minder effectieve contactmomenten en minder ruimte voor de zorg die er echt toe doet.

De oplossing zit niet in méér zorg leveren, maar in slimmer organiseren van contactmomenten op het passende moment. Door patiënten proactief op het juiste moment te informeren, voor te bereiden en te begeleiden, ontstaat meer grip in het zorgpad. Niet als extra stap



boven op het bestaande proces, maar als fundament van een hybride zorgpad.

Patiënten weten beter wat er van hen verwacht wordt, zijn beter voorbereid en ervaren meer

rust. En medisch professionals houden meer tijd over voor de contactmomenten die er echt toe doen.

## Oud versus nieuw

### Traditioneel zorgpad

- ✗ Veel telefonisch contact met de polikliniek
- ✗ Informatie tijdens het consult of op papier
- ✗ Patiënten komen onvoorbereid op afspraken
- ✗ Standaard fysieke controles, ook als dat niet noodzakelijk is
- ✗ Zorg kan niet doorgaan door no-shows

### Hybride zorgpad met digitale communicatie als basis

- ✓ Digitale communicatie (via BeterDichtbij) waar mogelijk
- ✓ Patiënten ontvangen digitaal duidelijke informatie die op dat moment belangrijk is
- ✓ Gerichte fysieke afspraken wanneer nodig
- ✓ Tussentijds contact en monitoring
- ✓ Minder telefoontjes, minder no-shows, effectiever proces

# Zo maak je een hybride zorgpad

Hybride werken begint bij inzicht in je huidige proces. Door te kijken naar contactmomenten en veelgestelde vragen, kun je digitale communicatie gericht inzetten. Een zorgpad kun je grofweg opdelen in drie fases. Hieronder staan voorbeelden waar je aan kan denken bij digitale patiëntbegeleiding.

**Stel jezelf bijvoorbeeld de volgende vragen:**

- ? Waar zitten de knelpunten in het huidige proces?
- ? Welke contactmomenten zijn er met de patiënt?
- ? Welke vragen komen vaak terug?
- ? Wat kan digitaal, en wat moet fysiek?
- ? Welke BeterDichtbij functionaliteiten sluiten daarbij aan?

## 1. Voor de afspraak (voorbereiding)

- Patiënt ontvangt een welkomstbericht via BeterDichtbij
- Uitleg over de afspraak en wat kan je verwachten
- Versturen van folders, instructies of video's
- Invullen van vragenlijsten vooraf
- Verwijzing naar het patiëntportaal

## 2. Tijdens het zorgtraject

- Vragen via berichten in plaats van telefonisch
- Delen van foto's of aanvullende informatie
- (Automatische) triage voor controleafspraken
- Uitslagen digitaal delen
- Videoconsulten waar fysiek contact niet nodig is
- Herhaalrecepten digitaal afhandelen

## 3. Na de behandeling (nazorg)

- Nazorgbericht: wat is normaal, wanneer contact opnemen?
- Informatie over vervolgtraject (bijv. revalidatie of thuiszorg)
- Leefstijladviezen en instructies voor thuis

## Slimme inzet van BeterDichtbij: de 4 V's

De 4 V's bieden houvast om digitale communicatie slim in te zetten en zo bij te dragen aan efficiënter patiëntencontact

### Verplaatsen

Een afspraak vervroegen of uitstellen op basis van tussentijdse inzichten.

### Vervangen

Een consult vervangen door een bericht of videoconsult.

### Voorkomen

No-shows en handshake consulten voorkomen. Onnodige onrust wegnemen.

### Verrijken

Betere informatievoorziening op het juiste moment.



“Zo is de zorg veel efficiënter in te richten. Het heeft bijvoorbeeld gemaakt dat we herhaalconsulten, gereduceerd hebben tot één vierde van wat we eerder deden. En dat ouders veel tevredener zijn over de zorg die ze krijgen.”

**Sanne Hoeks**  
Kinderarts Diakonessenhuis



## Wat levert dit op voor zorgverleners?

- ↑ **Meer werkplezier en eigen regie**  
Ruimte om het vak goed uit te oefenen en mee te denken over verbetering.
- ↑ **Slimme mix van digitaal & persoonlijk**  
Geen one-size-fits-all, maar zorg op maat.
- ↑ **Meer tijd voor patiënten**  
Minder administratie en telefoontjes, meer aandacht voor patiëntenzorg.
- ↑ **Betere samenwerking**  
Onderdeel van één landelijk zorgnetwerk met veilige gegevensuitwisseling.



## IMPACT IN DE PRAKTIJK

# “Ik doe het wel, dan zal je zien dat het niets is”

Hoe deze medisch specialist met weerstand met begon en BeterDichtbij intussen voor alle patiënten inzet

Medisch specialist Erik Kapteijns dacht bij de introductie van BeterDichtbij in het Rode Kruis Ziekenhuis (RZK) in Beverwijk direct: waar is dit voor nodig, we communiceren al zoveel met patiënten? Om te bewijzen dat het niet zou werken, startte hij met BeterDichtbij op zijn poli longgeneeskunde. Tot zijn verbazing bleek het wél te werken: hij en de poliassistenten zagen al direct de telefonische druk afnemen en dat ze meer grip kregen op hun tijd. En de medische vragen die naar Kapteijns zelf worden doorgezet, kan hij bovendien als schriftelijk consult declareren.

Al snel groeide de inzet van BeterDichtbij, ook om patiënten voorafgaand aan een onderzoek te informeren. Het gebeurde geregeld dat patiënten belangrijke instructies niet goed onthielden of zich onvoldoende voorbereidden, bijvoorbeeld door toch te eten terwijl ze nuchter moesten blijven. Dit leidde soms tot het uitstellen van ingrepen of onnodige ziekenhuisbezoeken. Sinds de invoering van BeterDichtbij kan Kapteijns samen met zijn afdeling effectiever werken. Patiënten stellen minder vragen, komen minder vaak naar het ziekenhuis en het aantal no-shows en no-go's is aanzienlijk afgenomen.



### Nu beschikbaar: kant-en-klaar hybride zorgpad longgeneeskunde

De poli longgeneeskunde van het RKZ deelde het herziene zorgpad, ter inspiratie voor alle collega's in Nederland.

[Bekijk op de BeterDichtbij Academie](#)



**Erik Kapteijns**

Rode Kruis Ziekenhuis

**Rode Kruis Ziekenhuis**

Beverwijk



## IMPACT IN DE PRAKTIJK

# Hybride zorgpaden met digitale communicatie als basis bij het IJsselland Ziekenhuis

“Wat gaaf dat dit óók kan met BeterDichtbij, dit wil ik ook in ons ziekenhuis. Dat dacht ik tijdens een van de events van BeterDichtbij, waar ik pas echt zag welke mogelijkheden er allemaal zijn met digitale communicatie. We werkten in het ziekenhuis al langere tijd met BeterDichtbij, maar benutten nog lang niet alle mogelijkheden van het platform. Als ziekenhuis hechten we veel waarde aan goede communicatie, maar tegelijkertijd was het gebruik van BeterDichtbij nog best vrijblijvend. Dat was voor mij het startpunt om te kijken hoe we BeterDichtbij beter konden inzetten als basis voor hybride zorgpaden. Het is echt motiverend om te zien hoeveel ideeën dit oproept bij medewerkers. En het is mooi dat we op deze manier hybride zorgpaden concreet vorm kunnen geven, zodat we meer zorg op de juiste plek kunnen bieden aan onze patiënten.”



**Willeke op den Brouw**

Teammanager polikliniek en projectleider bij het IJsselland Ziekenhuis

Het IJsselland Ziekenhuis in Capelle a/d IJssel zet al langere tijd BeterDichtbij in voor het digitaal beantwoorden van vragen. Vanuit de ambitie om hybride zorgpaden verder op te schalen en de wens om patiëntencommunicatie te stroomlijnen, is gekozen om BeterDichtbij als basis in te zetten voor alle poli's van het regionale ziekenhuis. De poli's herzien hierbij hun zorgpaden, om zo tot het juiste contact op het juiste moment te komen in het traject. Ook de inzet van medisch specialisten, verpleegkundigen en poli assistenten wordt hierbij onder de loep genomen, om zo de taken goed te verdelen en ieders expertise nog beter in te zetten.

**ijsselland**  
ziekenhuis



## VOORBEELDEN

# De praktijk: hybride zorgpaden die werken

In heel Nederland hebben al vele medisch professionals hun zorgpad herzien, en hybride gemaakt. Om ook andere medisch professionals te inspireren en ondersteunen, stellen zij de kennis, inzichten en resultaten beschikbaar voor hun collega's. Welke keuzes zij hebben gemaakt. Welke resultaten levert het op? Zo kan je hier ook morgen al mee aan de slag voor jouw afdeling.

In deze special delen we alvast 4 kant-en-klare hybride zorgpaden met je. Dit is een kleine selectie, want op de BeterDichtbij Academie staan er nog veel meer. Deze zorgpaden bevatten een volledig tijdpad, best practices van zorgprofessionals zelf én een set digitale berichten. Hierdoor kunnen succesvolle hybride zorgpaden eenvoudig in heel Nederland worden toegepast. In deze zorgpaden wordt digitale communicatie slim ingezet als vast onderdeel van de zorg.



## Cardiologie – WZA – Aorta verwijding Minder ziekenhuis- bezoeken door slimme digitale follow-up

Patiënten met een aorta-verwijding werden traditioneel regelmatig op de poli gezien voor controle. Terwijl dat medisch vaak niet nodig is. De afdeling Cardiologie van het WZA richtte het zorgpad opnieuw in: met digitale communicatie als basis en fysieke zorg alleen wanneer het echt nodig is.

“De kracht van dit zorgpad zit in de eenvoud. We doen hetzelfde onderzoek, maar dan gericht en organiseren de terugkoppeling slimmer. Dat geeft patiënten duidelijkheid en voorkomt onnodige ziekenhuisbezoeken.”

**Richard de Jong**  
Cardioloog bij Wilhelmina Ziekenhuis Assen



Bekijk het volledige kant-en-klare hybride zorgpad [➔](#)



## Longgeneeskunde – RKZ – Bronchoscopie Beter voorbereid naar de bronchoscopie dankzij BeterDichtbij

Een goede voorbereiding is essentieel voor een bronchoscopie. Toch werd informatie vaak mondeling gegeven en niet altijd onthouden. De afdeling Longgeneeskunde van het RKZ richtte het zorgpad opnieuw in. Met automatische, digitale begeleiding via BeterDichtbij worden patiënten nu op het juiste moment geïnformeerd en voorbereid.

“Ik zag zelf de noodzaak niet. Maar nu weet ik: er kan veel meer digitaal dan je vooraf denkt. Sinds we BeterDichtbij inzetten, is het aantal telefoontjes naar het secretariaat gedaald. En hebben we minder herhaalbezoeken en telefonische consulten.”

**Erik Kapteijns**  
Longarts bij het Rode Kruis Ziekenhuis (Beverwijk)



Bekijk het volledige kant-en-klare hybride zorgpad [➔](#)



### MDL – Gelre ziekenhuizen – Chronische darmziekten

## Digitale begeleiding die rust en ruimte creëert

Voor patiënten met chronische darmziekten, zoals de ziekte van Crohn, bestaat zorg uit veel terugkerende contactmomenten. Binnen de MDL-afdeling van Gelre ziekenhuizen werden uitslagen vaak standaard telefonisch besproken en verliep communicatie via verschillende losse systemen. Door het zorgpad opnieuw in te

richten met BeterDichtbij als centrale communicatieroute, ontvangen patiënten nu gerichte digitale begeleiding op het juiste moment, met meer rust voor patiënt en poli.

“Zo maken we zorg toegankelijker en creëren we ruimte voor nieuwe patiënten op de polikliniek.”

**Boudewijn Kessing**  
CMIO bij Gelre Ziekenhuizen (Apeldoorn)

**gelre** ziekenhuizen



Bekijk het volledige kant-en-klare hybride zorgpad [➔](#)



### Orthopedie – Saxenburgh – Prothese

## Sneller beoordelen, slimmer begeleiden en minder onnodige bezoeken

Binnen de vakgroep orthopedie en traumatologie van Saxenburgh Medisch Centrum speelde telefonisch contact jarenlang een grote rol in de voorbereiding en nazorg van operaties. Vooral rondom prothesezorg zorgden controles, vragen en wondbeoordelingen voor veel telefoontjes en extra

ziekenhuisbezoeken. Met BeterDichtbij is digitale communicatie een vast onderdeel van het zorgpad, waardoor processen effectiever verlopen en patiënten beter digitaal begeleid worden.

“Doordat patiënten gemakkelijk foto’s kunnen delen, besparen we tijd, kunnen we sneller herplannen en hoeft de patiënt niet onnodig naar het ziekenhuis te komen.”

**Wendy van Soest**  
Physician Assistant orthopedie bij Saxenburgh (Hardenberg)



Bekijk het volledige kant-en-klare hybride zorgpad [➔](#)



## Meer zorgpaden ontdekken?

Deze vier voorbeelden laten zien wat er mogelijk is. Op de BeterDichtbij Academie vind je uitgebreide voorbeelden van digitale contactmomenten voor verschillende zorgpaden en specialismen. Hiermee krijg je inspiratie en handvatten om zelf aan de slag te gaan binnen jouw organisatie.



Bekijk voorbeelden en handvatten in de [BeterDichtbij Academie](#)

**BeterDichtbij** Academie

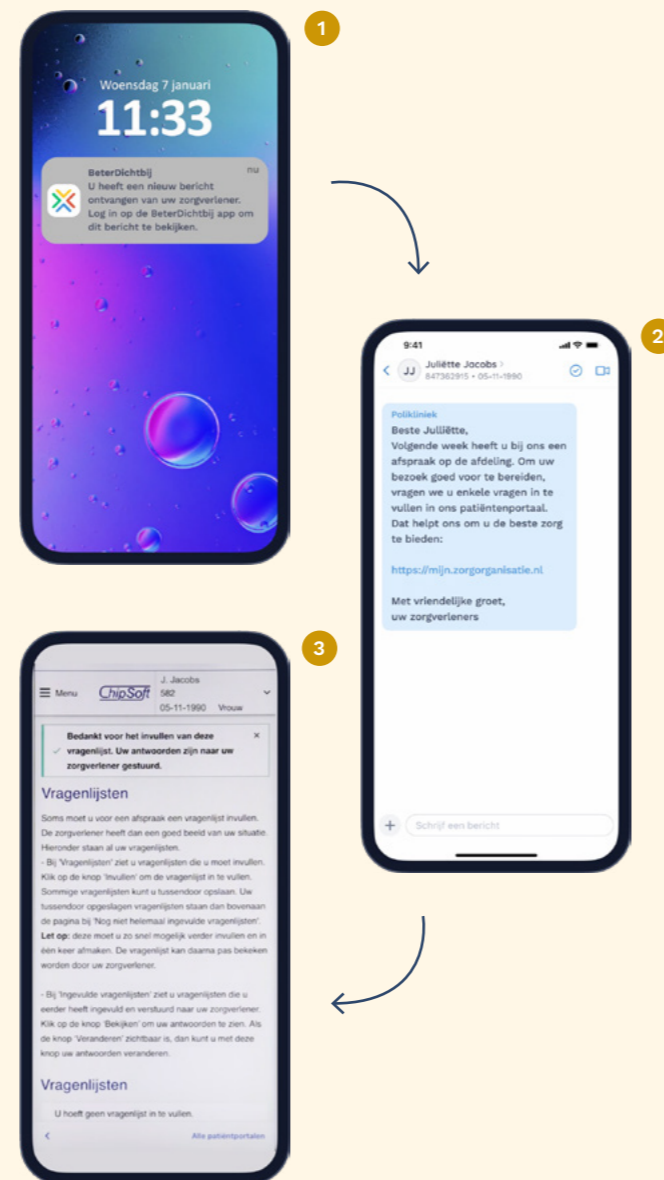
# Digitale communicatie als versneller van hybride zorg

Goede communicatie is essentieel in elke zorgtraject. BeterDichtbij ondersteunt hierin, met precies de juiste informatie op het juiste moment. Geschikt voor alle patiëntgroepen, jong en oud, kort of lang in behandeling. Dit is hoe het werkt in de praktijk.

Zodra een behandeling, onderzoek of traject wordt ingepland, start het digitale zorgpad met BeterDichtbij en partners automatisch. De patiënt ontvangt een uitnodiging om de app veilig te activeren 1, op de telefoon of computer. Direct volgt een duidelijk welkomstbericht, met begrijpelijke uitleg en een korte animatie die het zorgtraject helder maakt. Op het juiste moment ontvangt de patiënt bijvoorbeeld een herinnering om een vragenlijst in te vullen 2. Via de link gaat de patiënt direct naar het patiëntenportaal 3. Alles wordt veilig opgeslagen in het eigen dossier. Zo heeft de zorgverlener precies de juiste informatie om de behandeling goed voor te bereiden.

De dag voor de behandeling ontvangt de patiënt de laatste instructies. Wat betekent nuchter zijn? Wat moet er in huis gehaald worden? Zo is de patiënt goed voorbereid, worden no-go's en no-shows voorkomen en ontvangt het zorgteam minder vragen. Na afloop ontvangt de patiënt duidelijke nazorginformatie, inclusief welke klachten normaal kunnen zijn. Zo is duidelijk wat te verwachten en worden onnodige vragen voorkomen.

En is er tussendoor toch iets, dan kan er altijd veilig een bericht worden gestuurd dat als eerste door de assistenten wordt opgepakt. Zo worden patiënten goed begeleid en kunnen zorgprofessionals effectiever werken.



Benieuwd hoe dit eruit ziet? [Bekijk de video](#) over de BeterDichtbij patiëntenapp, gemakkelijk en veilig voor de patiënt.



## IMPACT IN DE PRAKTIJK

# Meer zorgcapaciteit door inzet BeterDichtbij

De zorgpaden van Gelre ziekenhuizen zijn grondig herzien: hoe zetten we de rollen van zorgprofessionals zo effectief mogelijk in, en welke digitale diensten passen het beste bij welk moment? BeterDichtbij is hierbij hét kanaal voor het activeren en begeleiden van patiënten.

“Met de patiënten die niet direct telefonisch of fysiek contact nodig hebben, zijn we digitaal in verbinding. Dat bespaart ons tijd. We hebben bovendien ook onze taken op de afdeling hebben herschikt,” vertelt MDL-arts **Laura Leicher**. “Zo vergroten we onze capaciteit voor de zorg die we leveren. Want de tijd die we normaal gesproken aan de controles kwijt waren, zetten we nu in voor de patiënten die het wél op dat moment nodig hebben.”

Gelre ziekenhuizen heeft heel bewust gekozen voor vaste set digitale diensten. De basis daarvoor is het patiëntenportaal, waar

patiënten hun afspraken en folders kunnen vinden, en vragenlijsten invullen. BeterDichtbij is het communicatieplatform dat de patiënten gedurende het gehele traject begeleidt. Ze ontvangen alle benodigde informatie én worden via BeterDichtbij geactiveerd om acties uit te voeren, zoals een vragenlijst invullen via het portaal.

De aanpak is erop gericht dat de patiënt waar mogelijk steeds meer zelf al acties uitvoert, waarna de eventuele fysieke zorg daarna zo goed mogelijk kan starten. De zorgverlener kan zo beoordelen hoe het gaat en de juiste behandeling inzetten. Met de inzet van hybride zorgpaden heeft het ziekenhuis zo aandacht voor alle patiënten en contact met de juiste patiënten. “Dit is een heel mooie kans om ons werk te optimaliseren. En het is niet alleen voor de patiënt fijner, maar het is ook echt uiteindelijk voor ons fijner,” aldus medisch specialist Leicher.

**gelre** ziekenhuizen

Meer weten?  
[Bekijk de video](#)



# 4 stappen naar betere patiëntbegeleiding in de hele organisatie

Eerlijk is eerlijk: de transformatie naar passende zorg en goede begeleiding voor patiënten en hun naasten, én het toegankelijk houden van de zorg, vraagt tijd en aandacht. De waarde is het grootst als je niet één zorgpad, maar alle zorgpaden herziet, en de hele organisatie de waarde van digitale communicatie kan benutten. Het vraagt om een andere manier van samenwerken, communiceren en organiseren. Organisaties die hierin succesvol zijn, bouwen stap voor stap aan verandering: klein beginnen, leren van de praktijk en vervolgens gericht opschalen. Tegelijkertijd is het ook belangrijk om je te realiseren dat het tijd nodig heeft én de juiste stappen om naar de grootste impact te komen.

## Klein beginnen voor grote impact

We weten uit de praktijk van tientallen ziekenhuizen en revalidatiecentra, dat het helpt om de digitale transformatie gefaseerd door te voeren. De eerste stappen geven je namelijk de inzichten die je nodig hebt om de volgende te maken. Het helpt je ook om klein te beginnen en zo inzicht op te doen en de volgende stap met vertrouwen te zetten. Zo ontstaat stap voor stap meer ruimte voor passende zorg, betere ondersteuning van patiënten en efficiëntere inzet van tijd en capaciteit. Tegelijkertijd ervaren zorgprofessionals meer overzicht in hun werkprocessen en meer ruimte voor aandacht waar die het meest nodig is.

## De 4 stappen in het transformatieproces:

- 1 Telefonisch contact deels vervangen door digitaal contact
- 2 Digitale patiëntvoorlichting: actief informeren voorkomt vragen
- 3 Betere patiëntbegeleiding en zorg door slimmer werken
- 4 Digitale relatie met zorgverlener als coach

## Tijdsinvestering met resultaat voor langere termijn

Het lijkt veel werk, en eerlijk: dat is het in het begin ook. Maar de investering gaat lonen in veel betere inzet van je eigen tijd als professional, gerustgestelde patiënten en fijnere werkprocessen. In de overzichtsplaat hiernaast zie je die resultaten per stap. Dit is gebaseerd op de vele afdelingen en organisaties die hiermee aan de slag zijn.

## Van procesverbetering naar transformatie

Organisaties die starten met digitale communicatie, zijn eerst vooral bezig met procesverbeteringen. Heel waardevol, want zo ga je samen efficiënter werken en zijn patiënten op het juiste moment geïnformeerd. Na deze eerste twee stappen ontstaat de basis voor de transformatie naar toekomstbestendige zorg.

Want hier rijst bij elke afdeling altijd de vraag: welke contactmomenten binnen het zorgpad voegen nog écht waarde toe? En wat is daarvoor het juiste kanaal: een bericht, telefoongesprek, beeldbelafpraak of fysieke

afspraken? Vanuit die vraag, kan je scherp kijken naar de bestaande processen en rolverdelingen op de afdeling en samen slimmer gaan werken. Hoe de zorg er in de toekomst precies uitziet, weet niemand. Eén ding is wel zeker: menselijk contact zal altijd blijven. Vanuit een sterke digitale relatie en goede patiëntbegeleiding ontstaat de basis om verder te leren, te groeien en mensen die zorg nodig hebben zo goed mogelijk verder te helpen.

### Procesverbeteringen



#### STAP 1

### Telefonisch contact deels vervangen door digitaal contact

Makkelijker werken door minder telefonische druk.



#### STAP 2

### Digitale patiëntvoorlichting: actief informeren voorkomt vragen

Patiënten beter bereiken en daardoor o.a. minder no-shows.

### Transformatie naar toekomstbestendige zorg



#### STAP 3

### Betere patiëntbegeleiding en zorg door slimmer werken

Tijd van professionals effectiever inzetten door alleen zorg te bieden wanneer het nodig is.



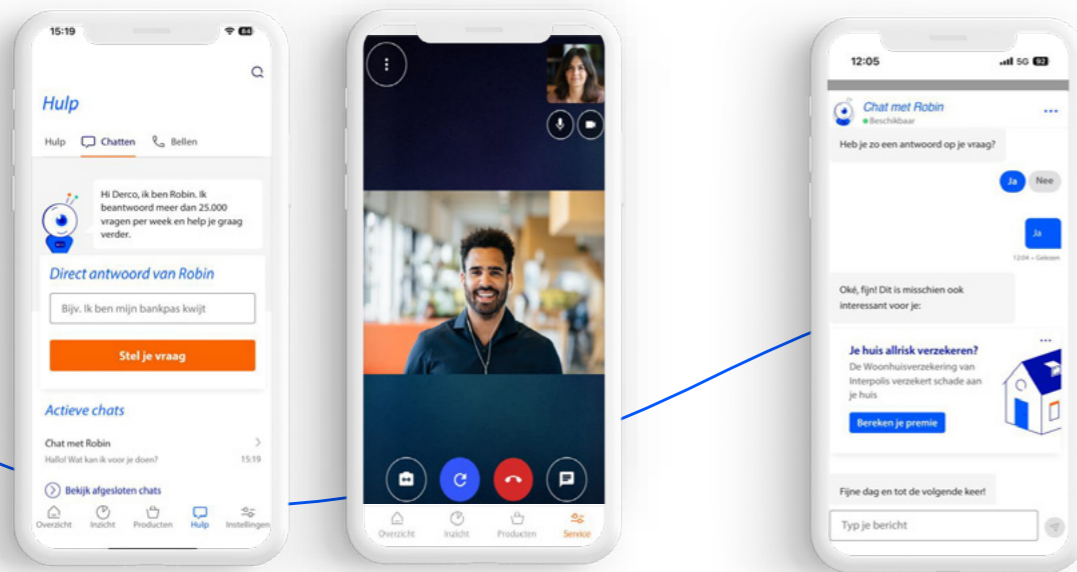
#### STAP 4

### Digitale relatie met patiënt in de regie

Professionals én patiënten en hun naasten zijn in verbinding, ter ondersteuning van zo fijn mogelijk leven voor wie ziek is.

## Chatbot Robin, Messaging, Voice & Video

## Turn service question into sales opportunity



### INSPIRATIE

# Asynchrone klantcommunicatie bij Rabobank: 4 take aways voor de zorgsector



Rabobank heeft in Nederland bijna 8,8 miljoen klanten, waarvan 95% actief is op één van de digitale kanalen van de bank. Die schaal levert inzichten op waar ook de zorgsector van kan leren.

Gerran Timmermans, voorheen werkzaam bij Rabobank en nu afdelingsmanager zorg bij Deventer Ziekenhuis, bezocht samen met Nanienke Balster (projectleider bij het ziekenhuis) en BeterDichtbij de Rabobank om inspiratie op te doen rond digitale toegankelijkheid en patiëntcommunicatie. De gedachte daarachter: Mensen die patiënt zijn, bankieren ook allemaal: we bedienen dezelfde doelgroep.

### 1. Berichten als basis voor communicatie

Goede communicatie is de basis voor een goede klantervaring. Bij Rabobank start vrijwel elke digitale interactie vanuit berichtenverkeer (messaging), vergelijkbaar met WhatsApp. Klanten ontvangen niet alleen antwoorden, maar direct ook gerichte vervolgstappen waarmee zij zelfstandig verder kunnen. Selfservice is daarbij het vertrekpunt en blijkt in ca. 50% van de gevallen voldoende. Voor de zorg laat dit zien dat een sterke gebruiksvriendelijke digitale omgeving veel werk kan wegnemen bij zorgprofessionals.

### 2. Selfservice versterkt regie van de patiënt

De kracht van selfservice zit niet alleen in efficiëntie, maar vooral in regie voor de patiënt. Goed geïnformeerde patiënten kunnen zelf keuzes maken over hun vervolgsconsult: digitaal of fysiek, wanneer en op welke manier. Door processen end-to-end digitaal aan te bieden, ligt de keuze echt bij de patiënt en ontstaat meer flexibiliteit voor zowel patiënt als zorgorganisatie. Tegelijkertijd wordt de intensiteit van digitale dienstverlening minder afhankelijk van individuele medewerkers.

### 3. Een digitale assistent voor praktische vragen

Met Robin, de AI-ondersteunde digitale assistent van Rabobank, worden veel klantvragen automatisch afgehandeld. De assistent start altijd vanuit messaging en schakelt waar nodig door naar persoonlijk contact of voice. Wereldwijd verwerkt Robin 3,5 miljoen interacties, waarvan circa 75% zelfstandig wordt opgelost. Een inspirerend voorbeeld voor ziekenhuizen die praktische patiëntvragen slimmer willen organiseren.

### 4. AI ondersteunt professionals in hun werk

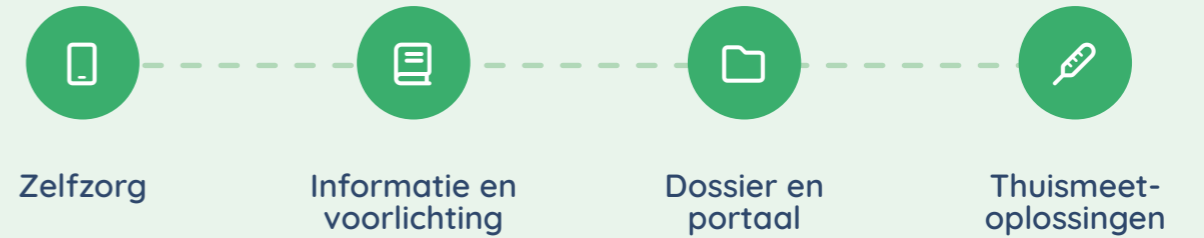
Met de SmartAssistent worden klantgesprekken binnen enkele seconden samengevat en gesprekken voorbereid. Dit bespaart medewerkers 1,5 tot 2 minuten per interactie. Voor de zorgsector laat dit zien hoe AI administratieve lasten kan verlagen en meer ruimte creëert voor persoonlijk contact met patiënten. BeterDichtbij werkt hiervoor o.a. met OurMind samen, waarmee antwoorden op praktische vragen kunnen worden gegenereerd.

→ Door digitale communicatie slim in te richten, kun je patiënten verleiden naar het kanaal dat het beste werkt, voor zowel patiënt als organisatie. Hoe completer de selfservice, hoe groter de impact: digitale processen besparen tijd, vergroten de regie van de patiënt en geven zorgprofessionals meer ruimte voor zorg die echt aandacht vraagt.





## BeterDichtbij als startpunt, met digitale diensten veilig geïntegreerd tijdens het gehele zorgpad



### Zelfzorg

Wie thuis zelf zijn gezondheid bijhoudt, wil dat misschien zelf ook delen met zorgverleners, dat kan veilig en makkelijk via BeterDichtbij

### Informatie en voorlichting

Informatie over de diagnose, behandeling of het onderzoek, kan op precies het juiste moment gedeeld worden via BeterDichtbij.

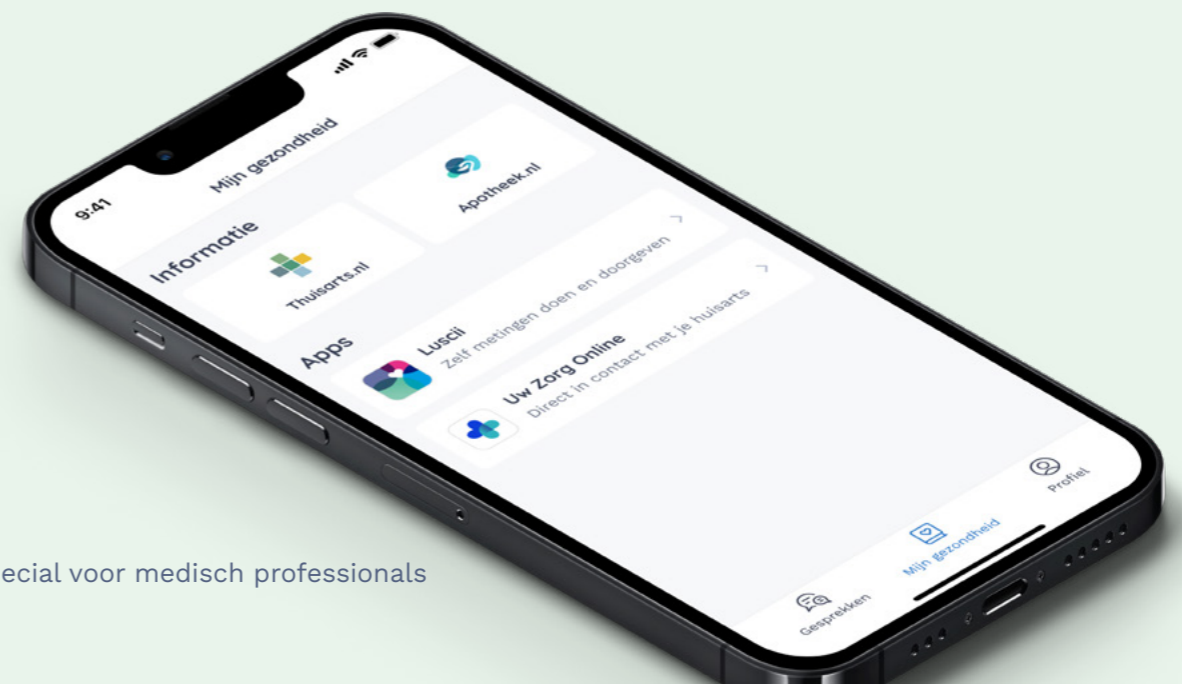
### Dossier en portaal

Uitslagen, vragenlijsten en diagnoses staan in het dossier, waarnaar eenvoudig verwezen kan worden vanuit BeterDichtbij om te activeren of informeren.

### Thuismeetoplossingen

Activeren van patiënten bij thuismeten, kan direct via BeterDichtbij, net als het delen van context over een afwijkende meting.

Migraine Buddy	Thuisarts	HiX	Zorg bij jou
Zwangerschap+	Kanker.nl	Funatic	Luscii
MySugr	Apotheek.nl	Digizorg	Patient Journey App
SkinVision	Invideo	Nexus	Sananet



# Over BeterDichtbij

Goede afstemming en communicatie tussen zorgprofessionals en wie zorg nodig heeft, is de basis voor elk zorgtraject. Zo ontstaat vertrouwen bij patiënten en cliënten in een onzekere of kwetsbare tijd bij hun eigen zorgtraject. En zorgprofessionals kunnen hun patiënten de beste zorg bieden en samenwerken met zorgpartners in de regio.

Bij BeterDichtbij geloven we in de kracht van de relatie. Onze digitale dienst versterkt deze relatie door makkelijke en veilige, digitale communicatie, afgestemd op het juiste moment en de behoefte. Of het nu gaat om communicatie van zorgprofessionals met hun patiënten, als zorgprofessionals en zorgteams onderling. Daar werken we elke dag hard aan, met ons gedreven team van zorg- en techexperts.

## Maatschappelijk initiatief, van en voor de zorgsector

BeterDichtbij is een initiatief van de zorgsector zelf, en eigendom van de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ) en de Vereniging van Samenwerkende Algemene Ziekenhuizen (SAZ). Door deze publiek-private opzet, blijven alle kennis en financiële opbrengsten bij de zorgsector. En staat de zorg zelf aan het roer bij de transformatie van digitale diensten toepassen binnen de zorg.



Nederlandse  
Vereniging van  
Ziekenhuizen



60

zorgorganisaties



1.700.000

patiënten en cliënten



36.000

zorgprofessionals



24.000.000

uitgewisselde berichten

**BeterDichtbij** 

Oudlaan 4  
3515 GA Utrecht

info@beterdichtbij.nl  
085 – 27 35 398  
professional.beterdichtbij.nl

