



Nederlandse
Vereniging van
Ziekenhuizen

Van 'zij daarboven' naar 'wij samen'

Communicatie in tijden van grote zorgveranderingen

14 april, Utrecht, Liesbeth van der Heijden en Malon van der Toorn



Programma

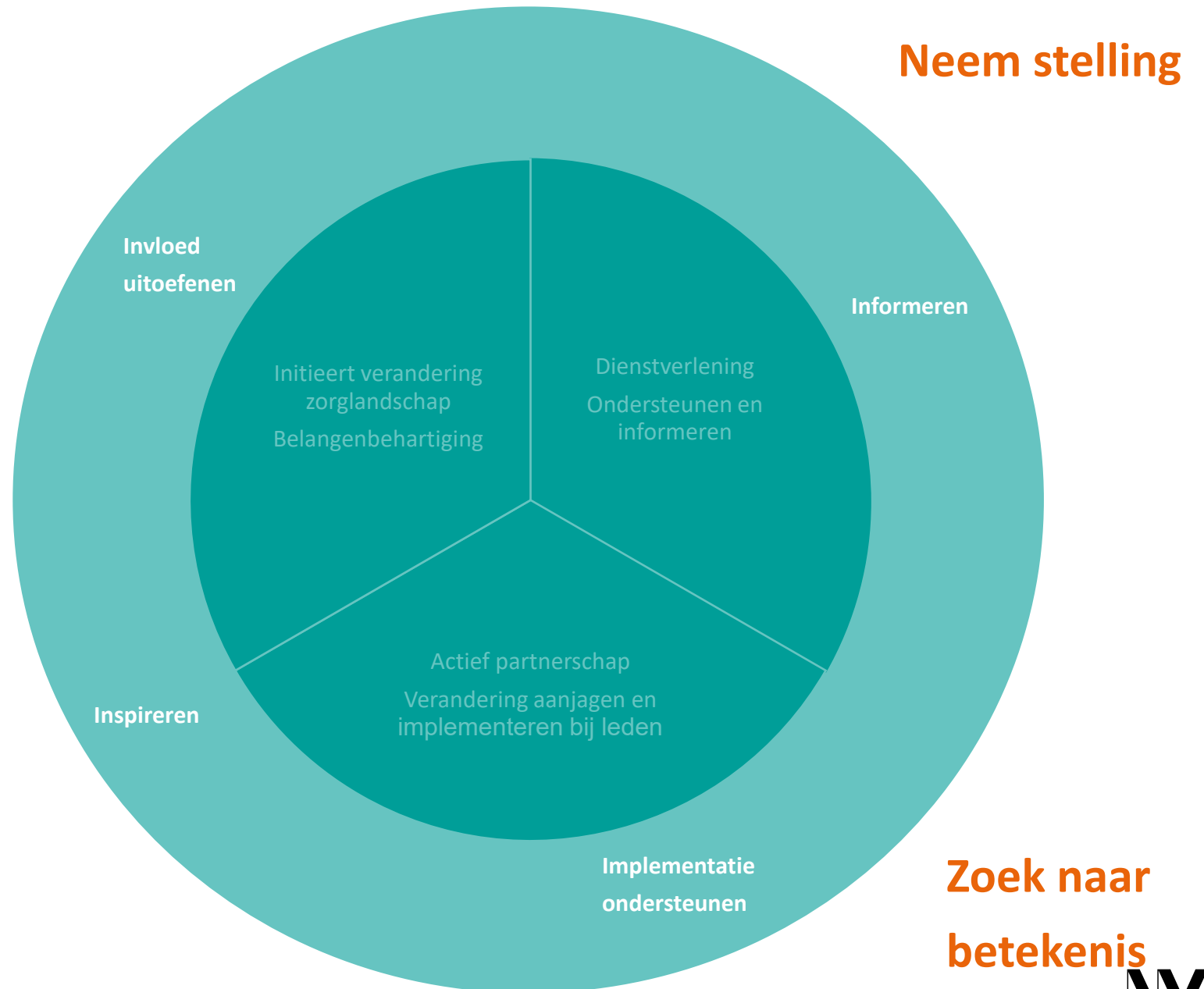
- / 13.30 – 13.40 Landen en introductie (Malon en Liesbeth)
- / 13.40 – 13.50 Transformaties in de zorg (Liesbeth)
- / 13.50 – 14.00 Vanuit Directie Informatiebeleid/CIO, VWS (Malon)
- / 14.00 – 14.10 Wat doet de NVZ (Liesbeth)
- / 14.10 – 14.30 Discussie: hoe kunnen we elkaar versterken (Malon en Liesbeth)

Voorstellen



NVZ-communicatie

**(Her)waardeer
luisteren**



Wat kunnen we samen doen?

Op welke terreinen zou je meer samen willen doen met de andere communicatieafdelingen van NVZ-leden?

- / AI in communicatie (tools, beleid, experimenten)
- / Patiëntcommunicatie (folders, B1, digitale toegankelijkheid)
- / Crisis- en issuemanagement
- / Arbeidsmarktcommunicatie
- / Reputatie & mediatrends
- / **Grote transformatiethema's (zorg van de toekomst, concentratie & spreiding)**

Integraal Zorgakkoord

Samen werken aan gezonde zorg

Nederland heeft een hoogontwikkelde gezondheidszorg. Maar de kwaliteit en de toegankelijkheid van onze zorg en ondersteuning staan onder druk. De vraag naar zorg neemt toe, vooral door de vergrijping. Tegelijkertijd zijn er grenzen aan de beschikbaarheid van zorg, door de toenemende **krachte op de arbeidsmarkt**. De groeiende zorgvraag zorgt bovendien voor een uitdaging bij het **betaalbaar houden** van de zorg. Als we doorgaan op de huidige weg, loopt het vast en kan niet meer iedereen rekenen op goede en tijdige zorg en ondersteuning. Daarom werken we aan verbetering. Doel is **samen**, patiëntenverenigingen, zorgaanbieders, zorgverzekeraars, gemeenten en de overheid. We vragen **iedereen in Nederland** met ons mee te doen. Want alleen kunnen we zorgen voor goede zorg, ondersteuning en voor een gezonde samenleving.

Samenwerking tussen en over sectoren

Waar gaan we naartoe?

Meerwaarde voor de patiënt of cliënt
Zorg is aantoonbaar effectief

Aanvullend Zorg- en Welzijnsakkoord

Gezondheid is voor iedereen belangrijk: het is bepalend voor ons geluk, de mate waarin we kunnen meedoen in de maatschappij en hoe zelfredzaam we zijn. Wanneer het nodig is wil iedereen kunnen rekenen op goede, toegankelijke, betaalbare zorg en ondersteuning. Ongeacht waar je woont of hoeveel geld je hebt. Onze zorg staat helaas al een tijd onder druk. Met dit akkoord **verbreden, versnellen en versterken** we - waar nodig - de ingezette beweging van bestaande akkoorden zoals het Integraal Zorgakkoord en maken we de verbinding met het **Hoofdpijnenakkoord** en **Curlerenzorg**.

A4: Inzet van generatieve en diagnostische AI

De tijd die professionals kwijt zijn aan administratie en diagnostiek wordt teruggebracht door versnelde en verantwoorde inzet van veilige AI-toepassingen en totstandkoming van noodzakelijke randvoorwaarden en kaders.

B3: Investeren in opleiden en ontwikkelen van professionals

Onderwijs, zorg en welzijn werken samen om de instroom van nieuwe professionals te borgen en vroeger uitval te voorkomen. Het aanbod van vervolg- en strategisch opleiden wordt verstevigd zodat professionals goed zijn voorbereid op de toekomst en een aantrekkelijk loopbaanperspectief hebben.

C3: Verkorten van wachttijden voor patiënten

Gegevens over wachttijden worden opgeschoond en inzichtelijk zodat patiënten via proactieve zorgbemiddeling geholpen worden naar een zorgaanbieder met een kortere wachttijd.

Samen werken aan de zorg van de toekomst

Onze ambitie

In 2030 heeft iedere inwoner van Nederland toegang tot goede, toegankelijke en toekomstbestendige zorg. Dit realiseren we door de zorg beter en slimmer te organiseren. We bewegen van zorg naar gezondheid, samen met partners binnen en buiten de zorg. Dichtbij waar dat kan, gespecialiseerd waar dat moet, en altijd gedragen door professionals die met trots hun vak uitoefenen.

Rol van NVZ

- Richtinggevend, verbindend, aanjagend.
- Mandaat aan het bestuur op strategische thema's: digitalisering, passende zorg, arbeidsmarkt.
- Samenwerking over grenzen heen.

Wat we morgen al kunnen doen

- Vraag bij elke keuze: draagt dit bij aan passende, toegankelijke zorg in 2030?
- Technologie inzetten voor mensgerichte zorg.
- Transparant leren en verbeteren.
- Regionale samenwerking versterken.

JANUARI 2026

5 pijlers van de visie



NVZ
Nederlandse
Vereniging van
Ziekenhuizen

1

Slim georganiseerd volwaardig regionaal zorgaanbod

- Elke zorgaanbieder heeft een helder zorgprofiel.
- Basiszorg dichtbij, complexe zorg geconcentreerd, acute zorg duurzaam in regionale netwerken.
- Klassieke schotten tussen de 1e en 2e lijn vervagen.

2

Passende en transparante zorg

- We leveren zorg die nodig is en waarde toevoegt.
- Samen beslissen met patiënt.
- Zorguitkomsten zijn vindbaar, transparant en begrijpelijk.

3

Toekomstbestendig zorgstelsel

- Bekostiging belooft samenwerking en gezondheidswinst.
- Budgetbekostiging acute zorg, pilots populatie-bekostiging.
- Eerlijk speelveld ziekenhuizen versus zelfstandige behandelcentra.

4

Arbeidsmarkt van de toekomst

- Professionals zijn trots, goed betaald, flexibel inzetbaar.
- Nieuwe functies op snijvlak zorg & technologie.
- Regionaal werkeverenschap, minder administratieve lasten.

4

Digitalisering en AI

- Eén landelijke digitale infrastructuur.
- AI voor capaciteitsplanning, diagnostiek, preventie.
- Veilig, transparant en ethisch gebruik van data.

! Scenario als we doorgaan op de huidige weg

Patiënten en cliënten
geen tijdige zorg en
ondersteuning



Overbelaste
zorgprofessionals



Geld van ons
nationaal inkomen
dat nodig is voor
zorg

13%

20%

2021

2040

Nederlandse
werknemers die
nodig zijn in de
zorg

2021

2040

1 op de 6

1 op de 4

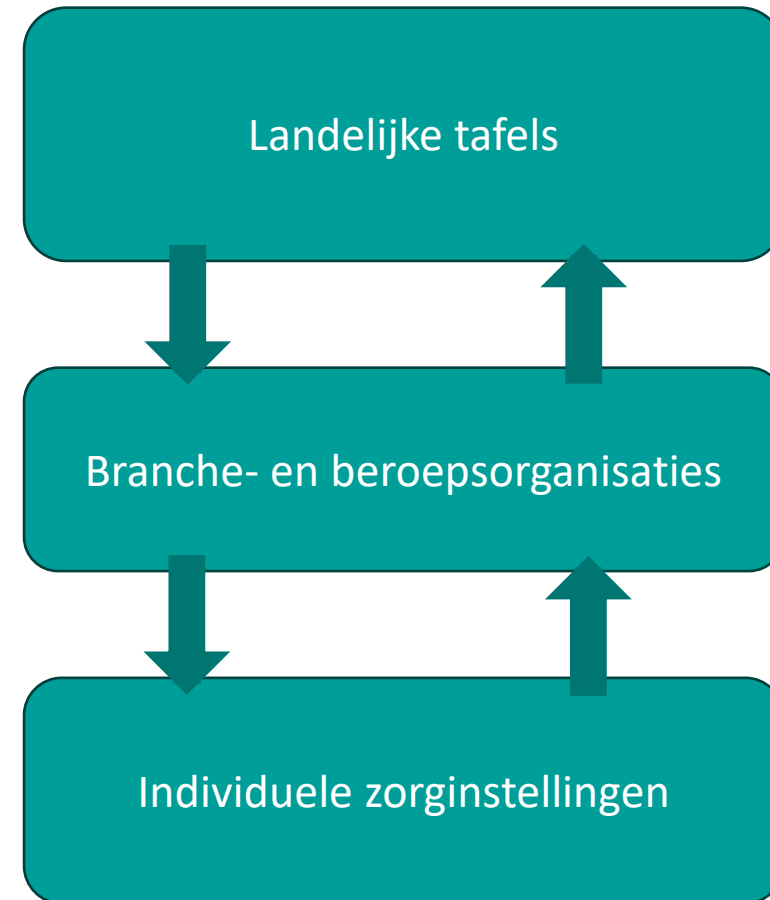
Zorgaanbieder

Transformaties in de zorg

/ Grote bewegingen

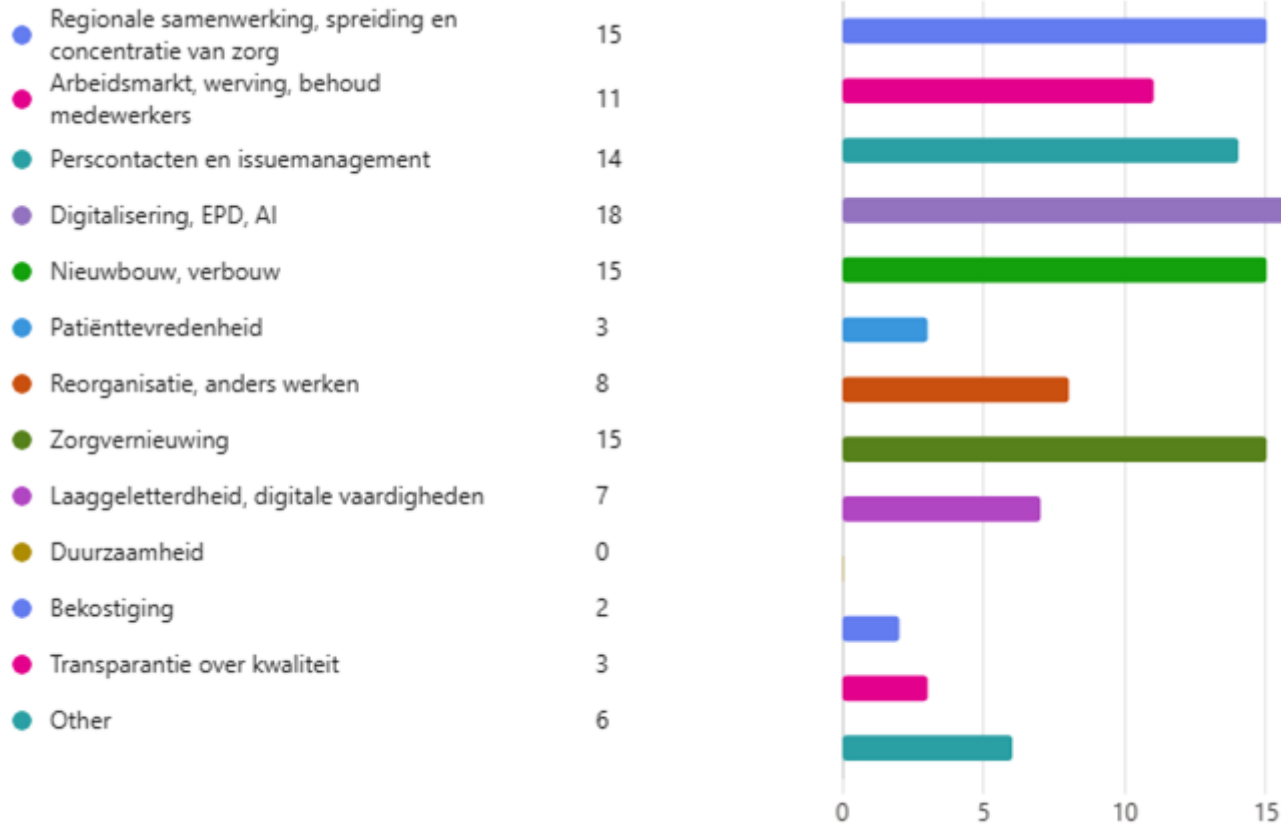
- van zorg naar gezondheid
- focus op digitalisering en AI
- passende zorg
- regionale samenwerking
- andere arbeidsmarkt

Hoe kunnen we elkaar helpen?



Wat houdt je bezig?

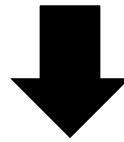
/ Welke onderwerpen binnen en buiten de organisatie vragen de meeste aandacht van jouw afdeling?



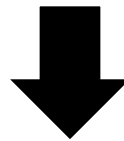
Digitalisering is géén doel op zich

Directie Informatiebeleid / CIO

Zorg staat onder druk



Digitalisering



Gegevensuitwisseling en databeschikbaarheid

**“De juiste informatie, op het juiste moment,
voor de juiste persoon.”**

Lange termijn VS korte termijn

Digitalisering
Beleid
Lange termijn

Zorg leveren
Drukke
Korte termijn

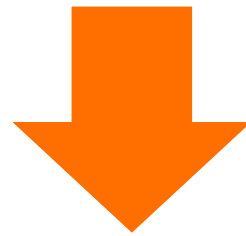


**Goede zorg vraagt om de
juiste gegevens op het juiste moment, op de juiste plek**

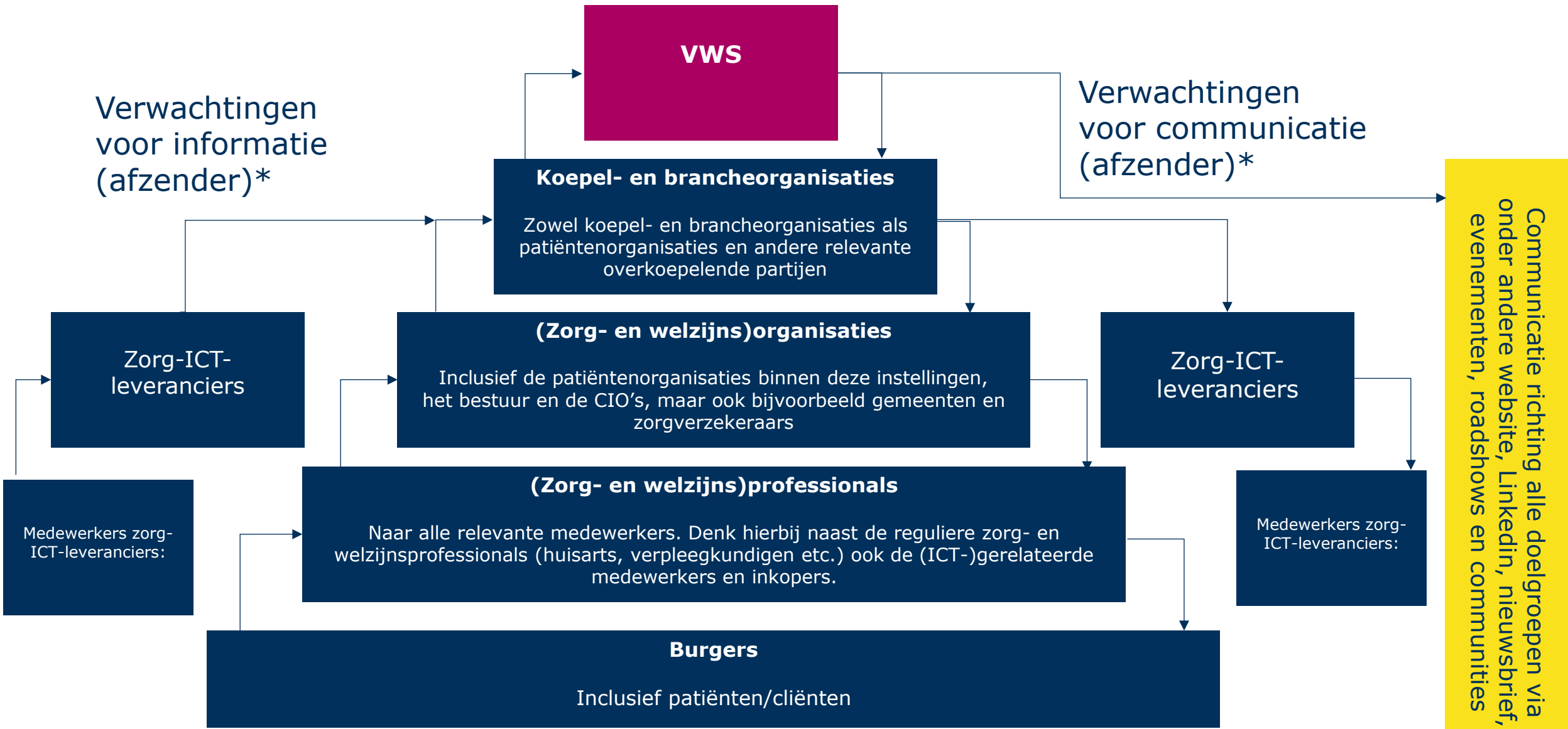
Aanvullend Zorg- en Welzijnsakkoord

Het bleek dat nog maar **een klein gedeelte van de zorg** weet van de **opgave** die we met elkaar hebben op het gebied van **digitalisering, gegevensuitwisseling en databeschikbaarheid.**

Daarom is er toen een communicatieafspraken (A5) in het AZWA gekomen.



Hoe gaan **we** dit doen?



*De burger verwacht informatie van de (zorg-en welzijns)professional, de professionals van de (zorg-en welzijns)organisaties enzovoorts naar boven in het model. De communicatiestroom (wat op maat nodig is) gaat daarom vanuit VWS naar de koepel- en branches, vanuit daar naar de (zorg- en welzijns)organisaties enzovoorts. Ook communiceert VWS nog over alle lagen heen (zie het gele blok rechts). Sommige communicatie slaat een blok over, zoals communicatie van (zorg-en welzijns)organisaties direct naar burgers/patiënten/cliënten toe. Houd hier rekening mee bij het raadplegen van dit model.

Gezamenlijke opgave

- / **Overkoepelend 'Waarom-verhaal:** waarom is digitalisering, gegevensuitwisseling en databeschikbaarheid belangrijk en urgent is.
- / Daarnaast was er veel behoefte aan het delen en gebruik maken van elkaars **ervaringen, middelen en succesverhalen** tussen alle partijen.
- / Strategische uitgangspunten die we met elkaar hebben afgesproken

Vanuit 'waarom' én op maat communiceren

Iedere koepel- en brancheorganisatie zet zelf communicatie in, op basis van de eigen context, doelgroep en planning, maar maken allemaal gebruik van consistent 'Waarom'-verhaal.

Hiermee vormen we met communicatie **een groter geheel in plaats van losse onderdelen.**



Uitgangspunten in een notendop:

- / Communicatie bevat altijd concrete 'wat kan ik nu doen?'-elementen
Dit is essentieel **om beweging te realiseren in het veld en de samenleving.**
- / We maken successen zichtbaar. Maar we blijven niet bij enkel inspireren: elk voorbeeld bevat ook handelingsperspectief, **zodat anderen deze of soortgelijke successen zelf kunnen behalen.**
- / We geven zicht op de aanpak, volgorde en timing van initiatieven.
Dit helpt betrokkenen te begrijpen **wat wanneer speelt en wat zij kunnen verwachten of doen.**

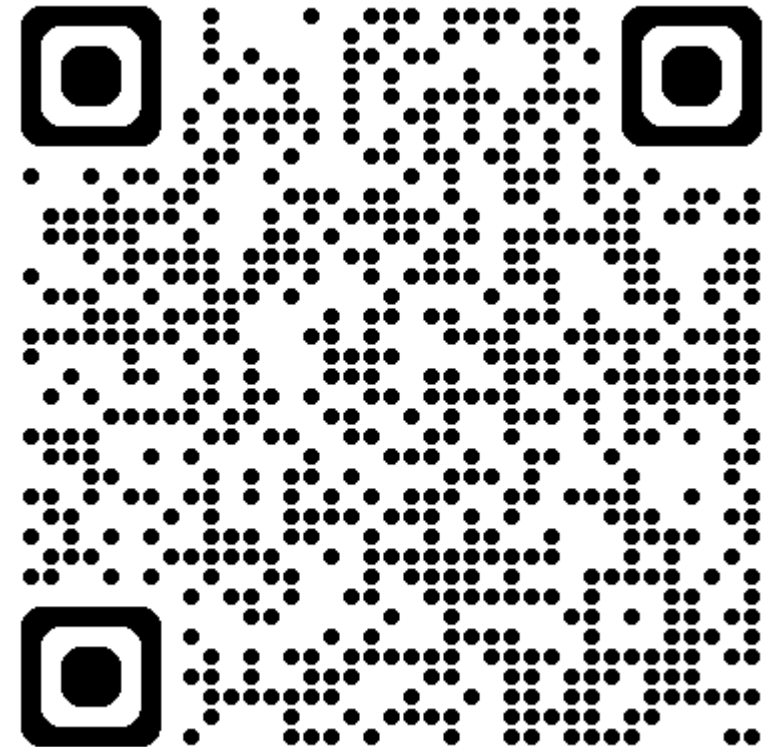
We delen actief kennis, content en communicatiemiddelen

/ We delen vooraf elkaars content, voorbeelden en inzichten. Hierdoor maken we slim gebruik van wat er al is. Naast gebruik maken van een 'waarom'-boodschap, versterken we zo elkaar.

/ **Communicatie community** →
Content, vragen stellen, werkgroepen

Hier staat ook het overkoepelende 'waarom'-verhaal

/ 18 *onder losse communicatiemiddelen > Integraal Zorgakkoord*



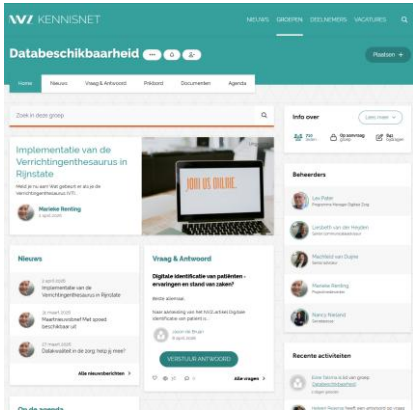
Wat doet de NVZ

/ Focus op verandercommunicatie

- Communiceer why, urgentie én handelingsperspectief.
- Ondersteun/ontwikkel communicatiestrategie gericht op (systeem)verandering: focus op langdurige bewegingen, transformatie en cultuurverandering.
- Maar: echte verandering vindt plaats op afdelingen, binnen teams, op individueel niveau...



Informeren, inspireren, implementeren, invloed uitoefenen



/ Kosten voor zorg-ICT stijgen opnieuw: focus en samenwerking cruciaal

Nieuws
12-01-2026

De Nederlandse ziekenhuizen zien hun IT-uitgaven in 2025 opnieuw stijgen. Uit het **Kostenonderzoek Zorg-IT en digitalisering**, dat KPMG sinds 2021 jaarlijks doet in opdracht van de NVZ, blijkt dat de totale IT-begroting in 2025 met 4,6% groeide ten opzichte van 2024. Daarnaast nemen de kosten van software (+6,8%) en personeelskosten (+7,6%) toe. Opvallend daarbij zijn de forse stijgingen van kosten van software voor cloud-omgevingen (+53%) en voor firewall/security (+53%).

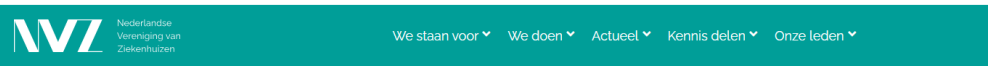
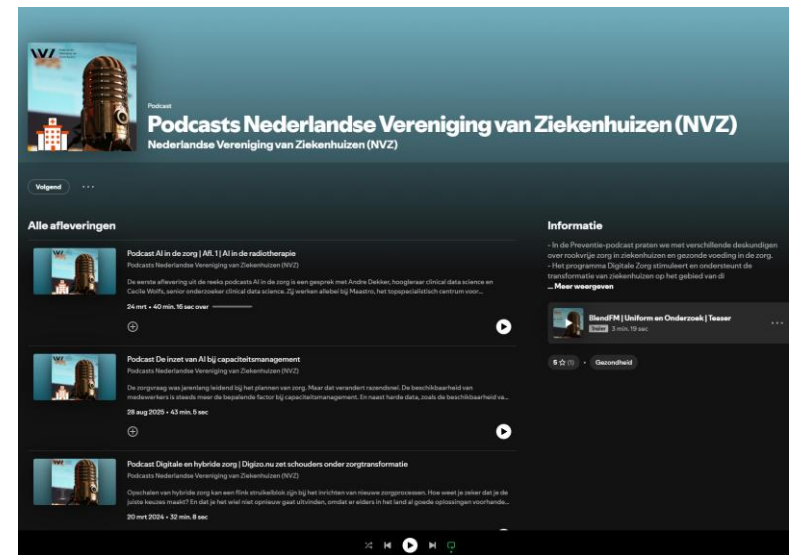


Focus noodzakelijk

Voor 90% van de ziekenhuizen is digitalisering een hoge of hoogste prioriteit. De ondervraagde CIO's noemen zes topprioriteiten in 2025. Deze variëren van informatiebeveiliging en databeschikbaarheid tot hybride zorg en capaciteitsmanagement. *"We zijn met alles bezig. De puzzel is om elk jaar weer focus aan te brengen"*, aldus een van de CIO's. Het rapport waarschuwt dat deze brede mixrisico oplevert zonder scherpe keuzes en extra middelen dreigt vertraging op meerdere fronten. Niet alles kan tegelijk - ziekenhuizen moeten keuzes maken om de digitale transitie haalbaar te houden.

Databeschikbaarheid op alle agenda's

Databeschikbaarheid is op de implementatieagenda van alle ziekenhuizen een belangrijk aandachtsgedebied. Alle ziekenhuizen houden zich in enige vorm bezig met databeschikbaarheid. Databeschikbaarheid vormt een belangrijke randvoorwaarde voor samenwerking in de zorg. Zonder goede en veilige toegang tot gegevens zijn andere digitale toepassingen zoals AI en hybride zorg moeilijk te realiseren.



/ Daniëlle Zwagerman: "Uw zorgverlener luistert, de technologie schrijft mee"

Nieuws

30-01-2026

Hoe ziet de polikliniek van de toekomst eruit? Bij Noordwest Ziekenhuisgroep (NWZ) doen ze daar al ervaring mee op. **Daniëlle Zwagerman** is projectleider datagedreven werken, automatisering en AI bij NWZ. Zij vertelt hoe zij en haar team de mogelijkheden van spraakgestuurd rapporteren in de zorg hebben verkend. Dat gebeurt met een technologie die gesprekken tussen zorgverlener en patiënt met behulp van AI omzet in een verslag.

Delen



Lees meer over



Jullie aan het woord



Scan de QR-code of ga naar
www.menti.com
en vul code 6502 7667 in!