

A painting of a man in a dark suit painting a blue bird on an easel. The man is shown in profile, focused on his work. The bird is a vibrant blue with its wings spread. The scene is set in a studio with a wooden easel and a palette on a table in the foreground.

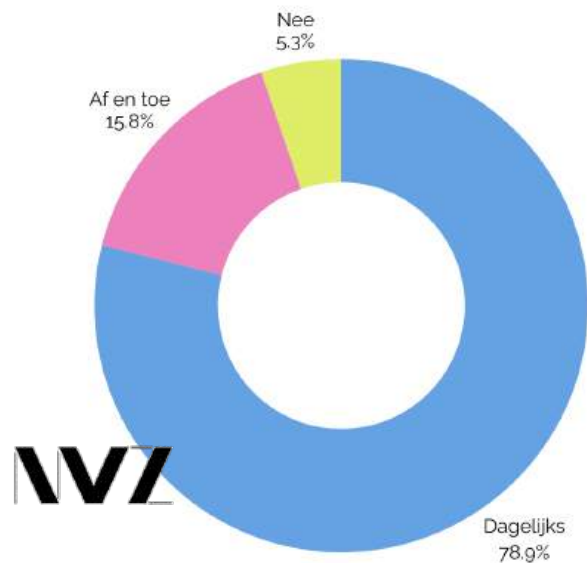
DIGITALE TRANSFORMATIE VAN (ZORG)COMMUNICATIE
Zie de mens, hij is ~~niet~~ veel meer

NVZ, 14 april 2026
Marco Derksen, Upstream

INTRODUCTIE

Waar staan we over 3 jaar met AI in de zorg?

Passen jullie AI-tools toe in jullie eigen werk?



Bij welke (zorg)processen wordt AI ingezet binnen uw ziekenhuis?

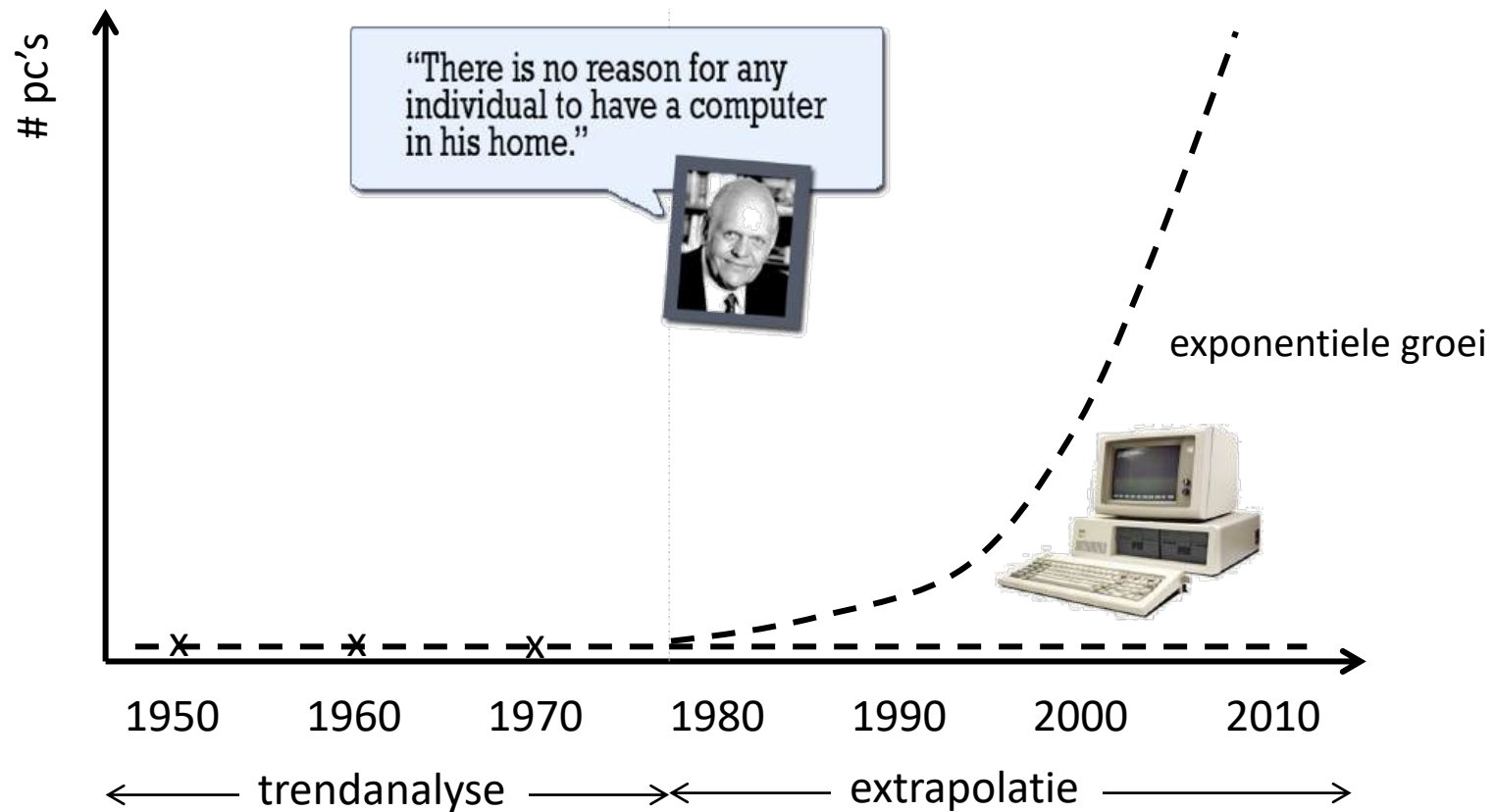
n=52 ziekenhuizen



Bron: NVZ/M&I Partners

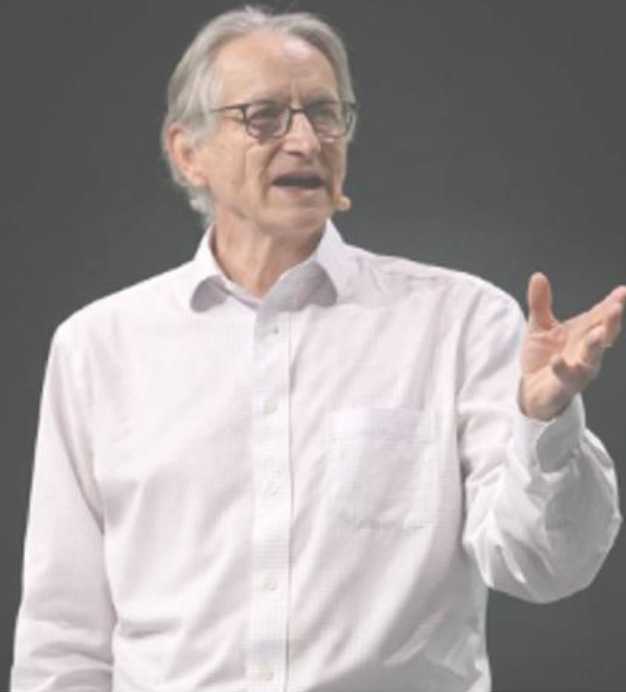
INTRODUCTIE

Voorspellen is moeilijk, vooral als het om de toekomst gaat



INTRODUCTIE

Voorspellen is moeilijk, vooral als het om de toekomst gaat

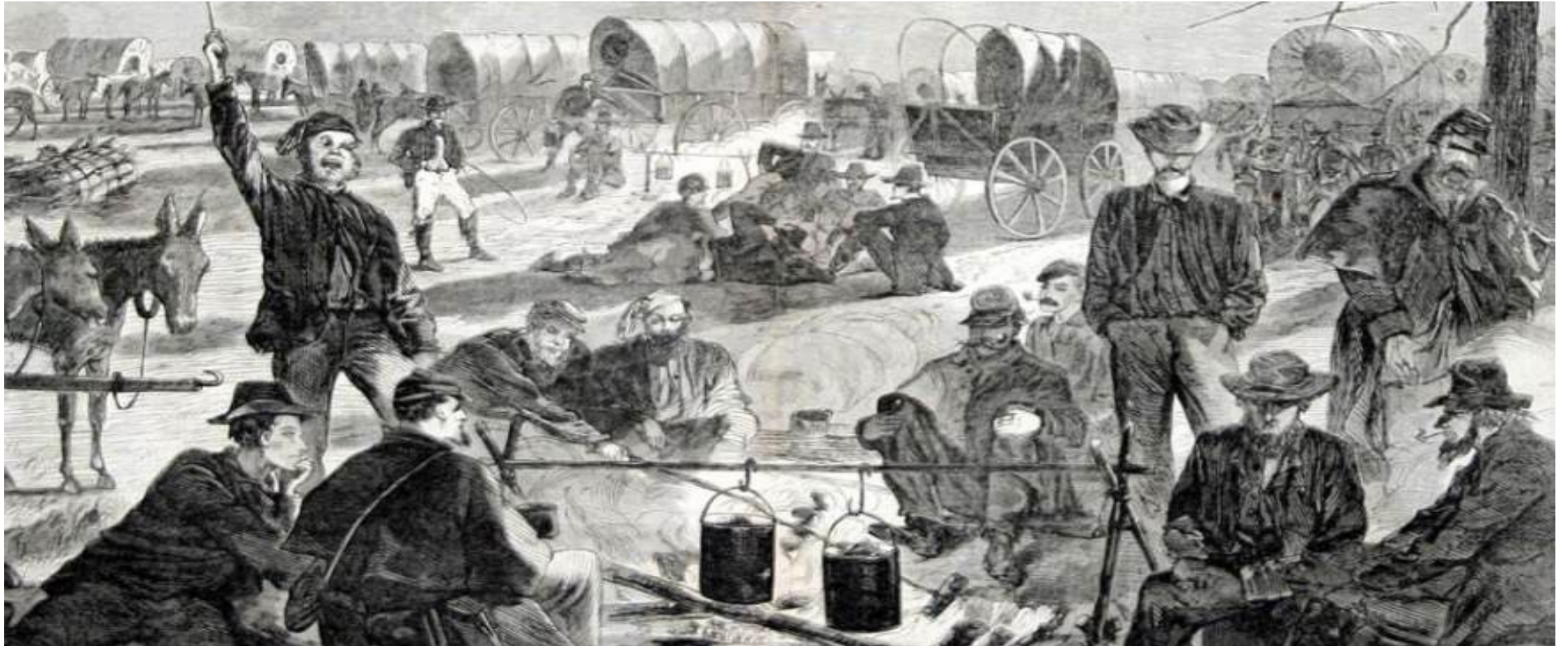


*Let me start by saying a few things that seem obvious. I think if you **work as a radiologist**, you're like the coyote that's already over the edge of the cliff but hasn't yet looked down, so doesn't know there's no ground underneath him. People should stop training radiologists now. It's just completely obvious that **within 5 years**, deep learning is going to do better than radiologists, because it's going to be able to get a lot more experience. **It might be 10 years**, but we've got plenty of radiologists already. I said this at a hospital, and it didn't go down too well.*

Geoffrey Hinton, 2016

INTRODUCTIE

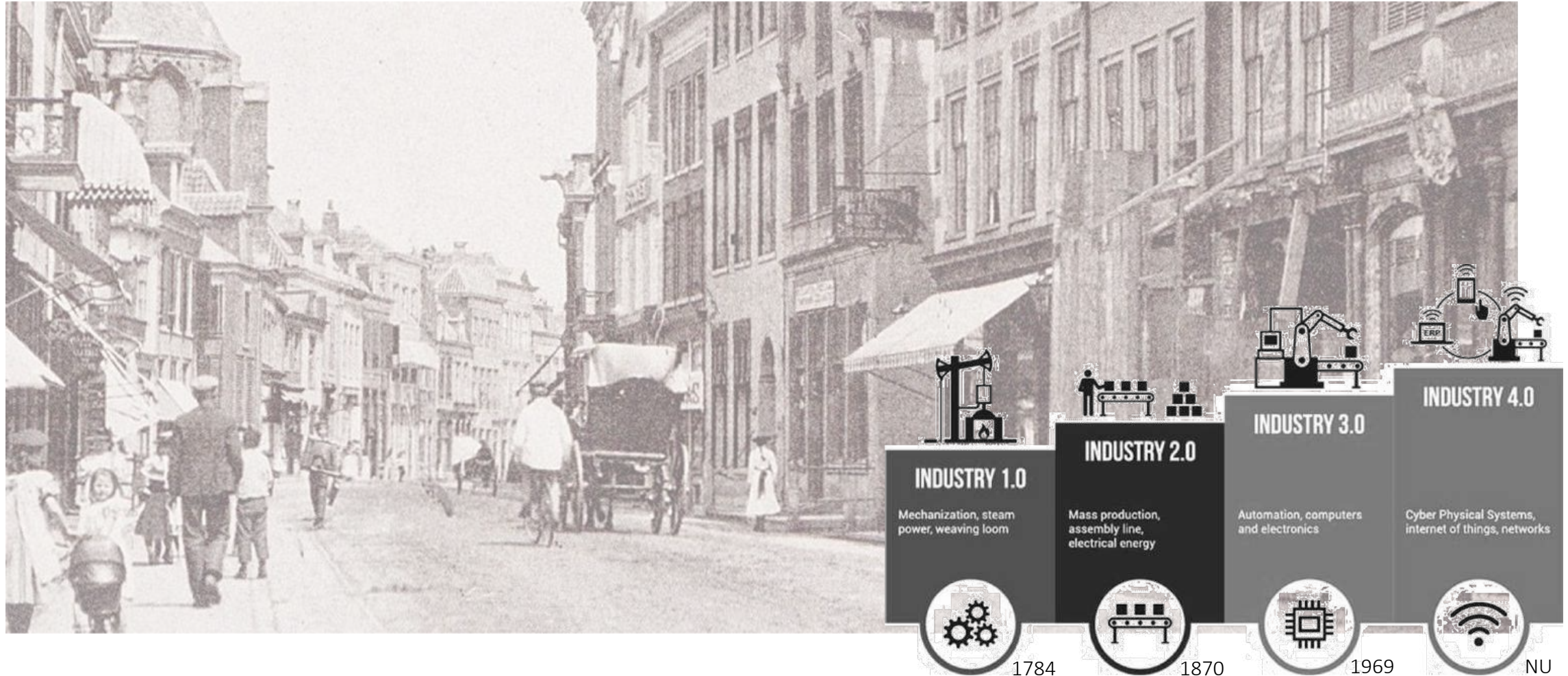
Leiderschap (= gids op onbekend terrein)



Halt of a wagon train (Winslow Homer, 1864)

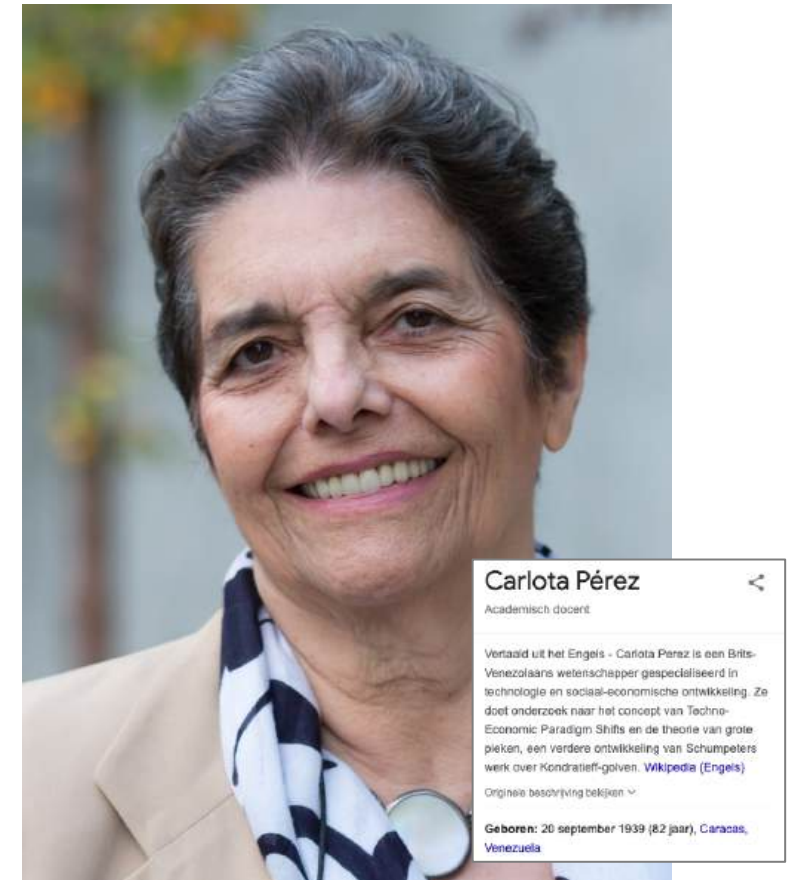
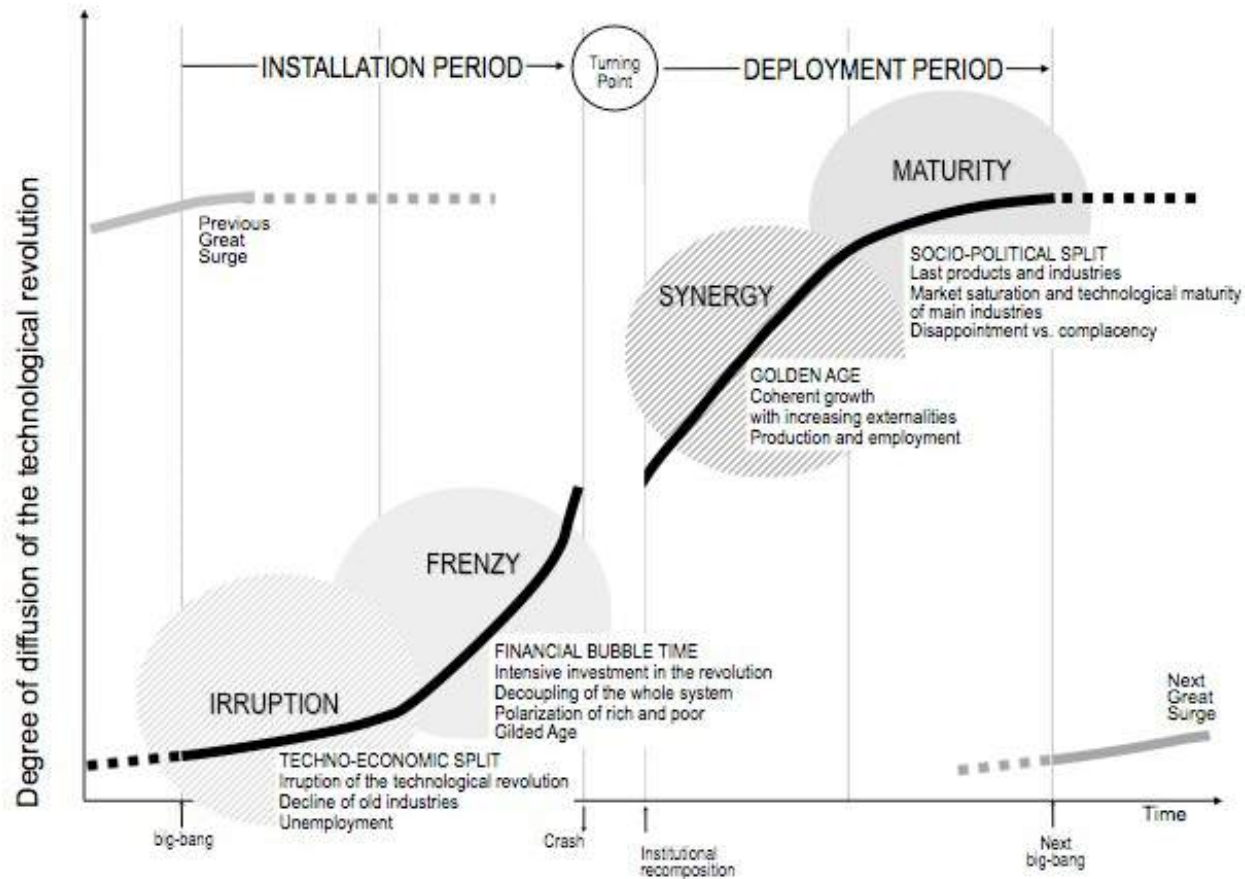
TRENDS & ONTWIKKELINGEN

De veranderende samenleving



TRENDS & ONTWIKKELINGEN

Technologische transformaties gaan in fases



Bron: Carlota Perez

TRENDS & ONTWIKKELINGEN

Arbeidsproductiviteit

Kenniswerker:

Gemiddeld 6,5 uur/dag achter computer:

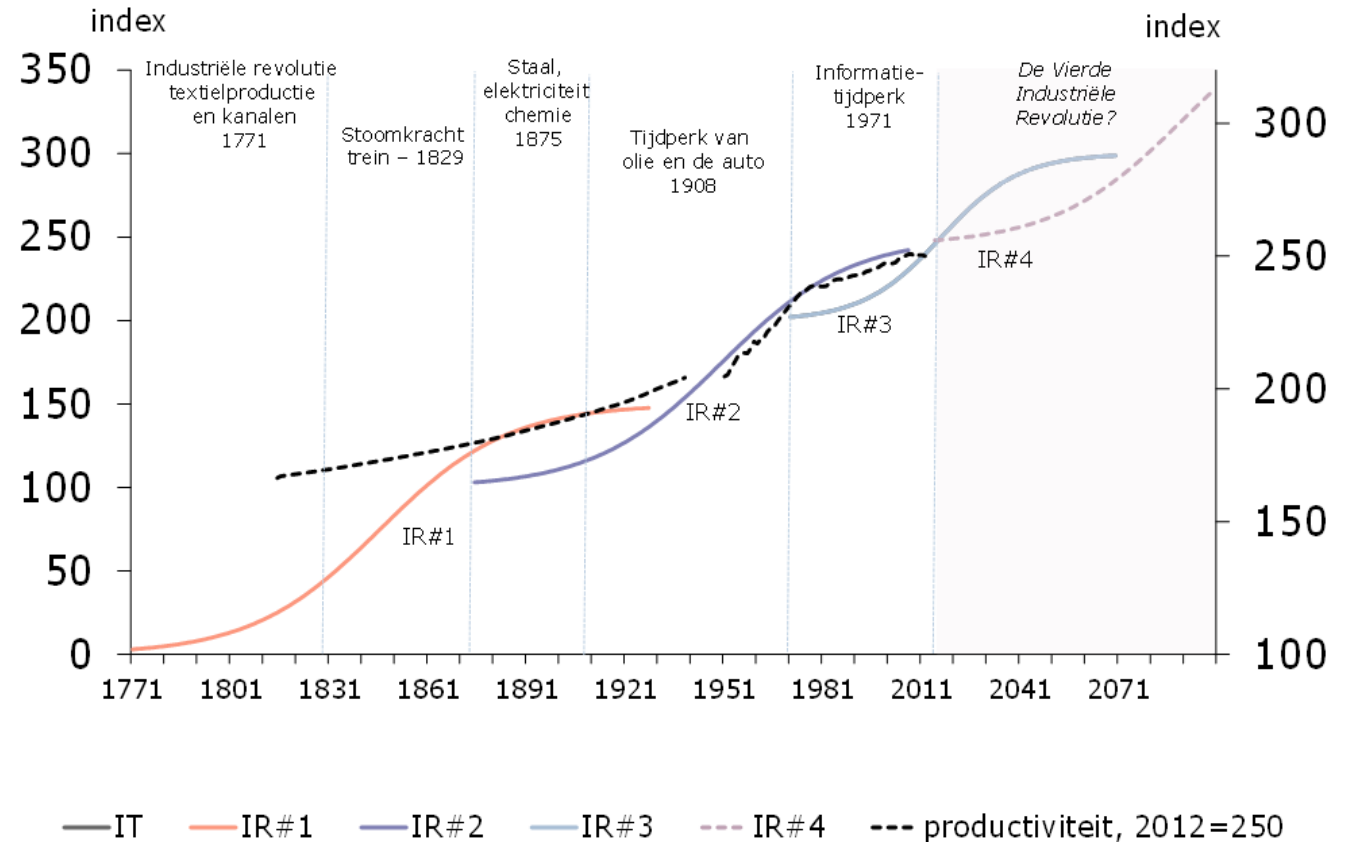
- Email 28%
- Zoeken 19%
- Interne communicatie 14%

Bron: Josh Bersin

Productiviteitsverlies door oa:

- Niet-werkende ICT 4%
- Onvoldoende vaardigheden 3,6%

Bron: Jan van Dijk, Alexander van Deursen



Bron: WEF

TRENDS & ONTWIKKELINGEN

Ook in de zorg...

Ondanks alle investeringen zijn ziekenhuizen minder productief dan 10 jaar geleden

09 september 2024 | Consultancy.nl



Ondanks alle miljarden die zijn gevloeid naar verbeterprogramma's, operationeel is de productiviteit van Nederlandse ziekenhuizen het afgelopen decennium nauwelijks verbeterd. Dit blijkt uit onderzoek van KPMG. Wat is er aan de hand?

NOS Nieuws • Donderdag 8 augustus, 07:47



Nederlanders minder productief: 'Efficiënter werken steeds moeilijker'

De arbeidsproductiviteit is afgenomen voor de meeste sectoren in Nederland.

Medewerker langdurige zorg besteedt ruim een derde van werktijd aan administratie

Medewerkers in de langdurige zorg zijn in 2024 gemiddeld 36 procent van hun tijd kwijt aan administratie. Dat ligt 13 procent hoger dan de tijd die medewerkers acceptabel vinden voor deze taken.

Nieuws • Toepassingen + •

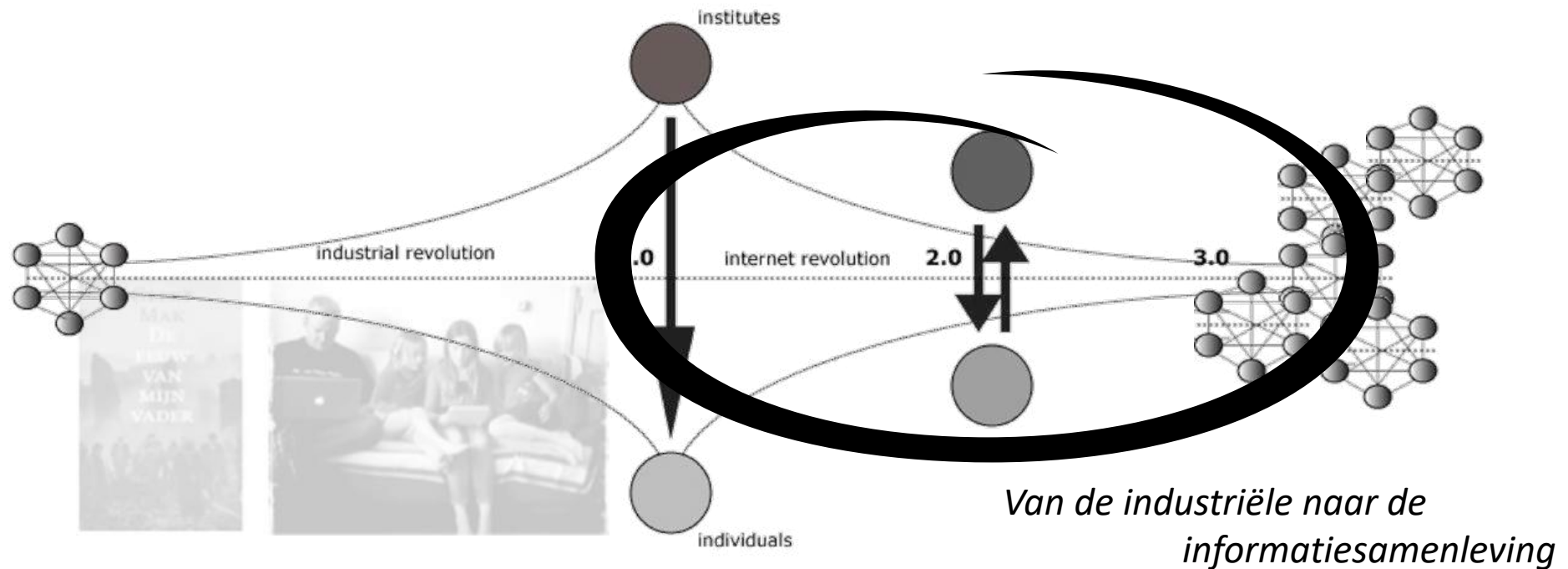
27 juni 2024 • leestijd 1 min

Hanneke Klein-den Hertog 23 October 2024 09:50 | Gewijzigd op 23 October 2024 11:26

Verouderde ICT kost zorgpersoneel wekelijks uren aan productiviteit

TRENDS & ONTWIKKELINGEN

Van de eeuw van mijn vader, naar de eeuw van mijn dochters



TRENDS & ONTWIKKELINGEN

Continue wisselwerking tussen technologische en sociale ontwikkelingen

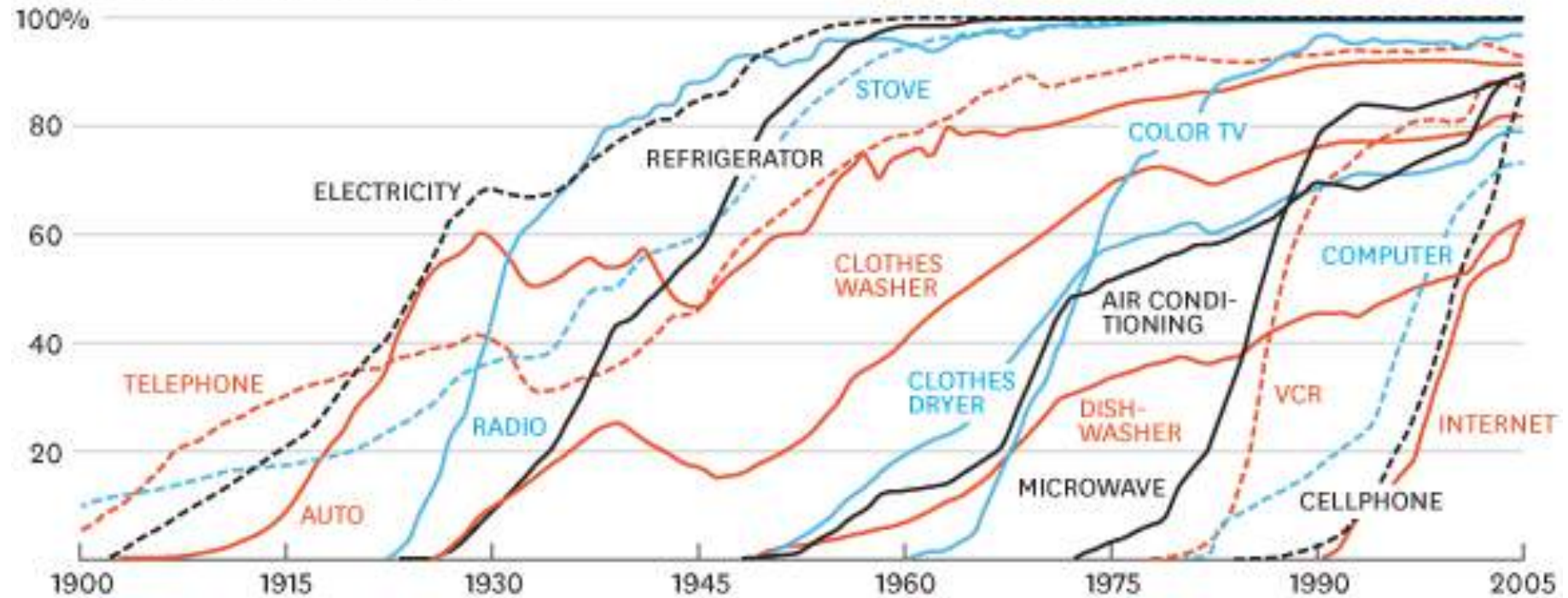


TRENDS & ONTWIKKELINGEN

Ontwikkelingen gaan steeds sneller

CONSUMPTION SPREADS FASTER TODAY

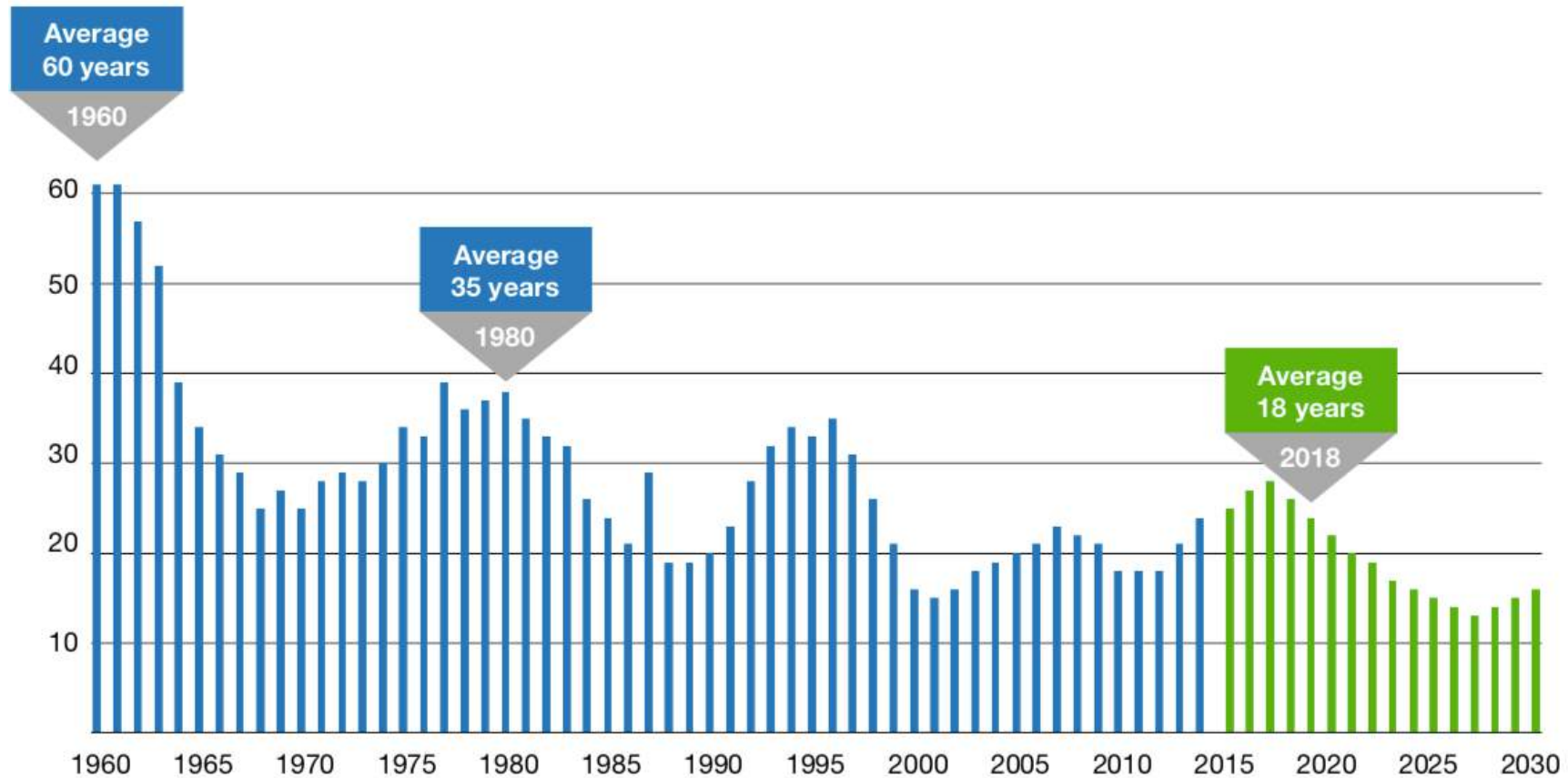
PERCENT OF U.S. HOUSEHOLDS



Bron: Michael Felton (New York Times)

TRENDS & ONTWIKKELINGEN

Gemiddelde levensduur organisaties neemt af



Bron: Innosight

TRENDS & ONTWIKKELINGEN

Robotics, 5G, IoT, sensors, blockchain, big data & AI



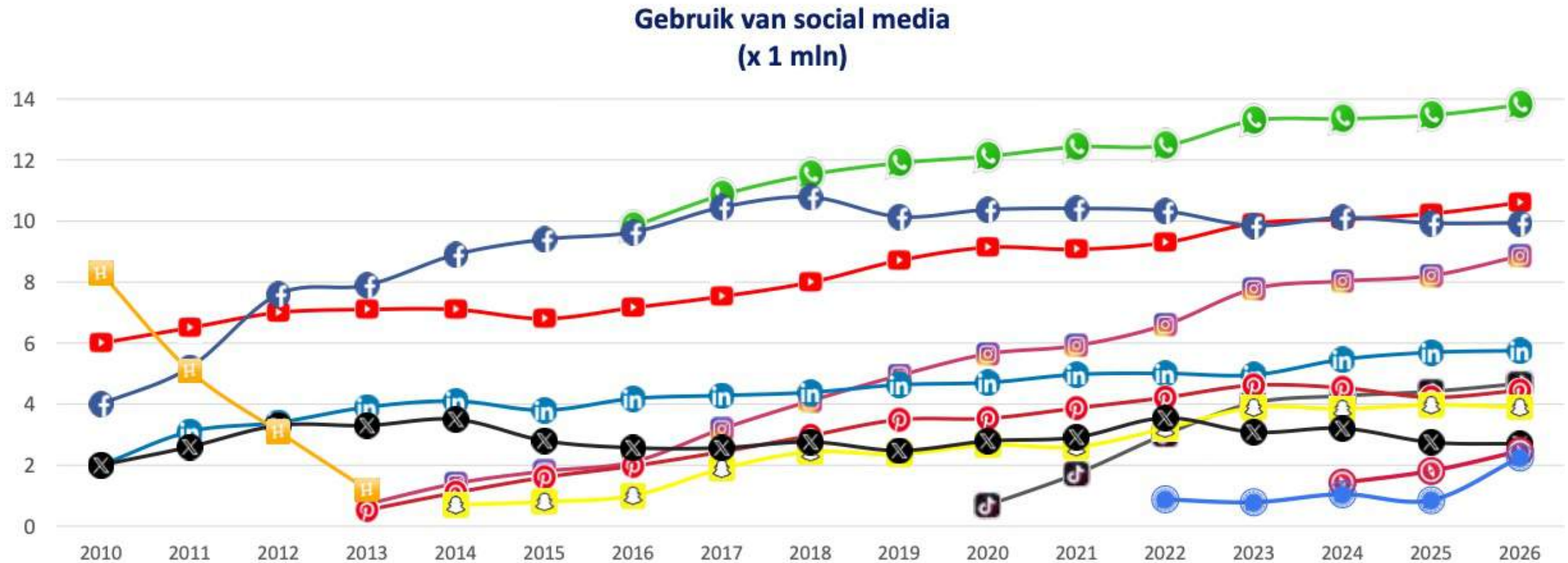
TRENDS & ONTWIKKELINGEN

Verandering van communicatie, verandering van werk



TRENDS & ONTWIKKELINGEN

Evolutie van communicatie en samenwerking

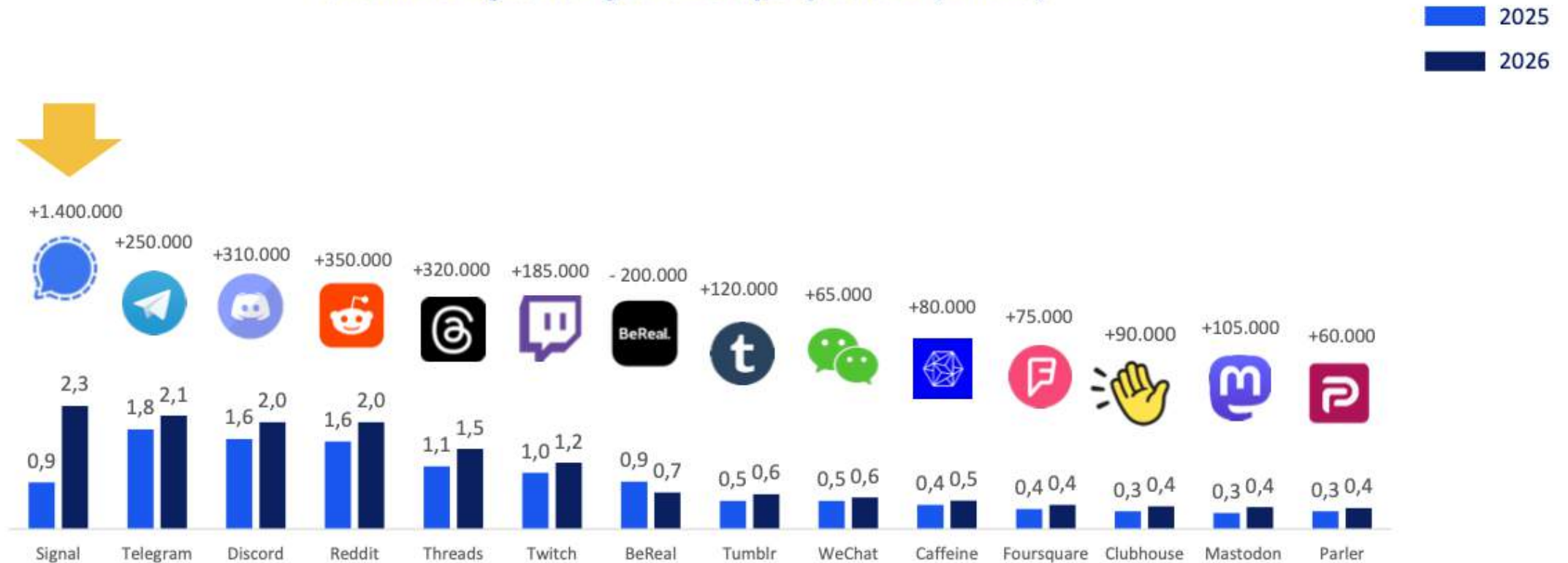


Bron: Newcom (2026)

TRENDS & ONTWIKKELINGEN

Bij de kleinere platforms groeien Signal, Telegram, Discord, Reddit & Threads het meest

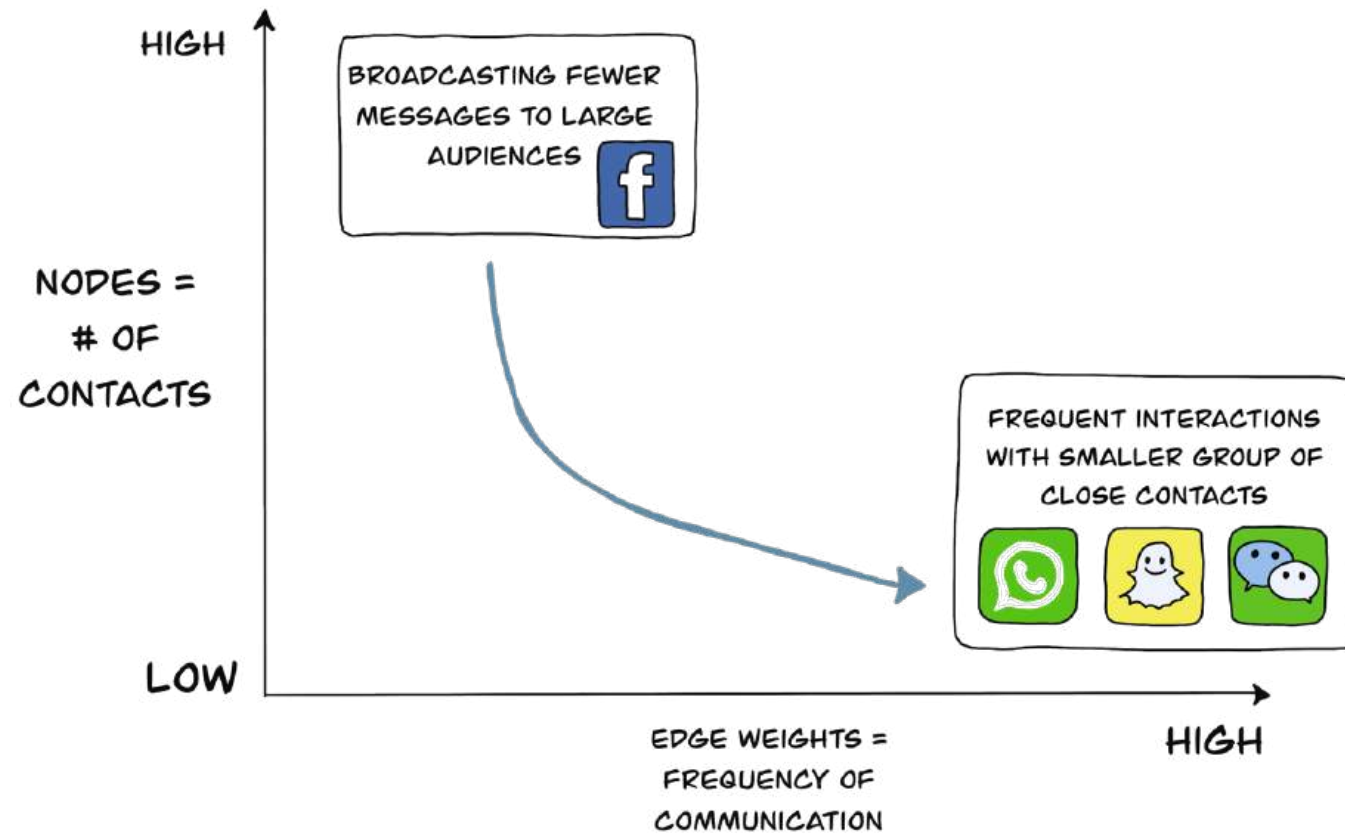
Ontwikkeling aantal gebruikers per platform (in mln.)



Bron: Newcom (2026)

TRENDS & ONTWIKKELINGEN

Evolutie van communicatie en samenwerking



TRENDS & ONTWIKKELINGEN

Verschuiving naar robotics (chatbots, digitale assistenten)

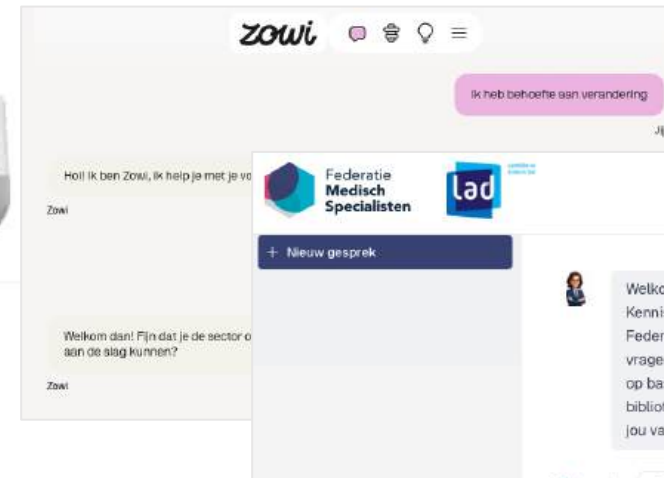
Hoe robots bij KLM jouw vragen beantwoorden

Robots nemen ons leven over. Ze staan in ons huis, ze bepalen ons werk en beïnvloeden de manier waarop we samenleven. Vandaag: de robot geeft antwoord.

[← Back to videos](#)



Hi, how can I help?



BeterDichtbij

Digitale assistenten

- In de kern: 'Kan ik u helpen'.
- Digitaal gepersonaliseerde zorg.
- Complexiteit/processen aan achterkant, gemak en focus op activatie aan voorzijde.
- Met opzet van de BeterDichtbij app, slimme integraties en set van BeterDichtbij API's.
- Toepassing met digitale AI zorgassistenten, partners o.a. OurMind en Microsoft.



TRENDS & ONTWIKKELINGEN

Zie de mens, hij is niet meer



Thema Maand van de Filosofie

Landelijk:

Zie de mens – hij is niet meer

Fryslân:

Zie de mens – hij is veel meer

Artificial Augmented Intelligence (AI)

Bron: Maand van de filosofie (April 2014)

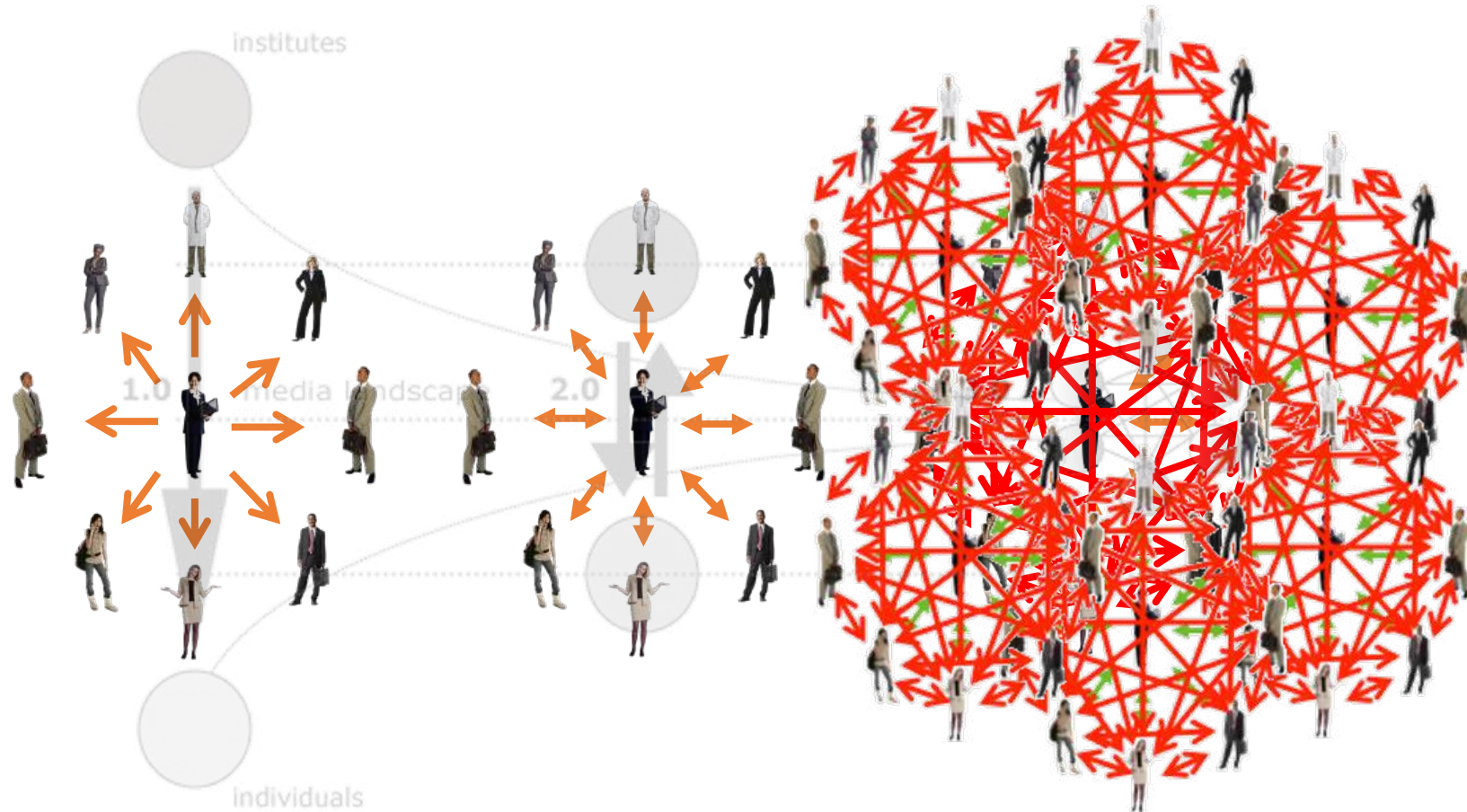
TRENDS & ONTWIKKELINGEN

Altijd en overal connected, altijd en overal toegang tot kennis en kennissen



TRENDS & ONTWIKKELINGEN

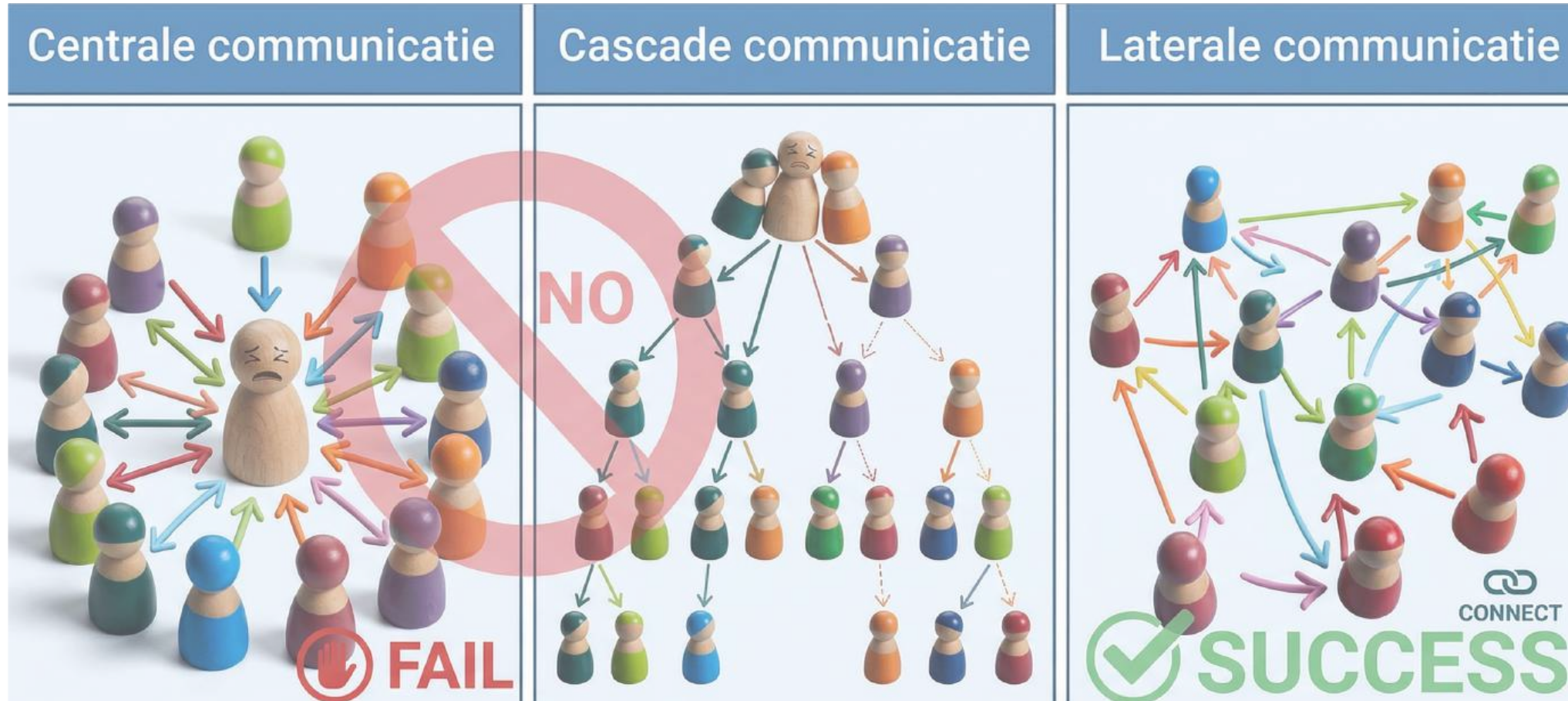
Verschuiving naar de digitale netwerksamenleving



Bron: Marco Derksen

TRENDS & ONTWIKKELINGEN

Effectiviteit communicatie in digitale netwerksamenleving



TRENDS & ONTWIKKELINGEN

Vulkaanuitbarsting Eyjafjallajökull (2010)



TRENDS & ONTWIKKELINGEN

Toename desinformatie, nepnieuws en online relschoppers (2021)



TRENDS & ONTWIKKELINGEN

Toename aantal Woo-verzoeken (2022)

De Wet open overheid (Woo)

Hoe zit dat?

Vanaf 1 mei 2022 is er een nieuwe wet die de toegang tot overheidsinformatie regelt: de Wet open overheid. Deze komt in plaats van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob).



#deWoo
DatZitZo

DOEL



Het doel is een overheid die transparant is over haar functioneren en zorgt dat overheidsinformatie toegankelijk is voor iedereen. De wet regelt dat in beginsel alle overheidsinformatie openbaar is. Alleen bij uitzondering wordt hiervan afgeweken.

WAAROM?

- Overheidsinformatie is nodig om de overheid te controleren. Een open overheid is essentieel voor het vertrouwen tussen de samenleving en haar overheid, een belangrijke pijler van onze democratie.
- Een open overheid staat open voor wat er beter kan. Door het openbaar maken van informatie kan het debat over overheidskeuzes eerder en beter gevoerd worden. Dit draagt bij aan een samenleving waarin iedereen mee kan doen.

BELANGRIJKSTE VERANDERINGEN

T.O.V. DE WOB



Meer informatie openbaar
De overheid gaat meer informatie uit zichzelf actief openbaar maken.



Contactpersoon Woo
Iedere overheidsorganisatie wijst een contactpersoon aan die burgers en journalisten kan helpen bij vragen over de beschikbaarheid van publieke informatie.



Afhandelingstermijn korter
De termijn voor afhandeling van een Woo-verzoek blijft 4 weken. Dit kan bij een groot complex verzoek met maximaal 2 weken worden verlengd (in plaats van 4 weken onder de Wob).



Onafhankelijk adviescollege
Er komt een onafhankelijk adviescollege openbaarheid en informatiehuishouding. Daar kunnen onder andere journalisten en wetenschappers terecht met klachten over de wijze waarop een overheidsorganisatie publieke informatie openbaar maakt.



Meer organisaties
Burgers kunnen bij meer organisaties een Woo-verzoek indienen dan voorheen. Bijvoorbeeld nu ook bij de Eerste en Tweede Kamer, de Raad voor de Rechtspraak, de Raad van State en de Nationale Ombudsman.

GEFASEERDE INVOERING



Niet alle overheidsinformatie zal in één keer actief openbaar worden. Dat gaat in fases, waardoor steeds meer informatie van en over de overheid te vinden is. En daarbij gaan alle bestuursorganen ervoor zorgen dat deze informatie voor ieder digitaal vindbaar en doorzichtig is.

Wat zijn de uitdagingen bij de afhandeling van een Woo-verzoek?



Toch blijft het aantal Woo-verzoeken stijgen. Mensen worden mondiger en worden zich steeds beter bewust van hun recht op informatie. Uit onderzoek blijkt dat in Nederland het aantal Woo-aanvragen flink is gestegen de afgelopen decennia: van enkele honderden per jaar in de jaren tachtig naar 2500 per jaar vandaag de dag. Dat zijn vijftien Woo-verzoeken per honderdduizend inwoners. En dat aantal zal alleen maar blijven stijgen, is de verwachting.

TRENDS & ONTWIKKELINGEN

Datalek Bevolkingsonderzoek (2025)

DATALEK

Hackers stelen medische informatie

Gegevens van ruim een half miljoen patiënten liggen op straat, door een lek van begin juli.

Karlijn Saris, Ole Stegeman en Rik Wassens

AMSTERDAM

Een hack die uitgevoerd werd op het laboratorium van Clinical Diagnostics blijkt groter dan in eerste instantie door het Bevolkingsonderzoek naar baarmoederhalskanker naar buiten werd gebracht. Niet alleen de gegevens van een half miljoen deelnemers aan het bevolkingsonderzoek zijn gestolen, maar ook die van duizenden patiënten die een test lieten afnemen bij de huisarts of het ziekenhuis.

Maandagmiddag bracht het Bevolkingsonderzoek voor baarmoederhalskanker naar buiten dat de patiëntgegevens van zo'n half miljoen vrouwen op straat zijn komen te liggen, doordat het laboratorium

hackers beweren voor 300 gigabyte aan gegevens te hebben gestolen.

Het lek dateert al van 6 juli, erkende Clinical Diagnostics Nederland. Pas een maand later, op 6 augustus, werd het Bevolkingsonderzoek „inhoudelijk” geïnformeerd door het laboratorium, verklaarde die organisatie maandag. Clinical Diagnostics was al „sinds enkele weken” op de hoogte van het lek, maar wilde eerst meer onderzoek doen.

Het bevolkingsonderzoek zocht maandag de publiciteit om patiënten te waarschuwen. Enkele uren daarna trok Z-CERT, het cybersecurity-expertisecentrum voor de zorg, aan de bel. Hoogstwaarschijnlijk zouden meer patiëntgegevens gestolen zijn uit het lab van Clinical Diagnostics, onder meer van huisartsenpraktijken en ziekenhuizen die zaken doen met het laboratorium.



Envelop met zelfaanmeldtest voor het bevolkingsonderzoek baarmoederhalskanker. Ook medische en andere persoonlijke gegevens van patiënten zijn gestolen.

Na hacks bij de landelijke politie en het Openbaar Ministerie eerder dit jaar bleek afgelopen week opnieuw extreem gevoelige persoonlijke informatie in handen van cybercriminelen te zijn gevallen. De systemen van Clinical Diagnostics zijn gehackt, het laboratorium van de Nederlandse



Datalek veel groter dan eerder vermeld

29 augustus 2025

- Clinical Diagnostics NMDL heeft Bevolkingsonderzoek Nederland laten weten dat de gegevens van nog eens bijna 230.000 deelnemers aan het bevolkingsonderzoek naar baarmoederhalskanker zijn gelekt. Deze komen boven op het aantal van 485.000 dat eerder is gemeld.

Hoog risico voor zorginstellingen

TRENDS & ONTWIKKELINGEN

Stel dat 90% van alle online content gegenereerd is door AI (2026)

AI-generated 'synthetic media' is starting to permeate the internet

The question some AI researchers say they are grappling with is whether AI-generated content is enhancing internet creativity or squandering it.

AI Experts Predict By 2026, 90% Of Online Content Will Be Generated By Artificial Intelligence

As [artificial intelligence](#) and machine learning continue to grow, one prediction has been getting more and more attention lately.

The expert who predicted that within 5 years, 70% of jobs would be replaced by computers predicts that by 2026, 90% of online content will be generated by computers without human intervention.

If you have ever wondered what the future will look like, it may not be long before you can find out firsthand.

According to the [European Law Enforcement Group \(Europol\)](#), we have every reason to step up our vigilance. As the adage goes, "Don't believe everything you see on the Internet." Never has this phrase been so true -than in a world where technological advancement is the norm.

Experts estimate that as much as 70% of jobs will be replaced by computers. This is a warning that "Synthetic media" (media generated by AI) will be a major source of disinformation.

The Dead Internet Theory

The dead internet theory is the idea that the internet crossed the "living" threshold about six years ago – and "died," (suggesting that artificial intelligence and bots have taken the internet over entirely.)



Santiago 
@svpino

Instagram is dead.

In the next 3 - 5 years, every single image in social media will be generated by AI.

And here is

I wrote a fe

1:00 PM · M

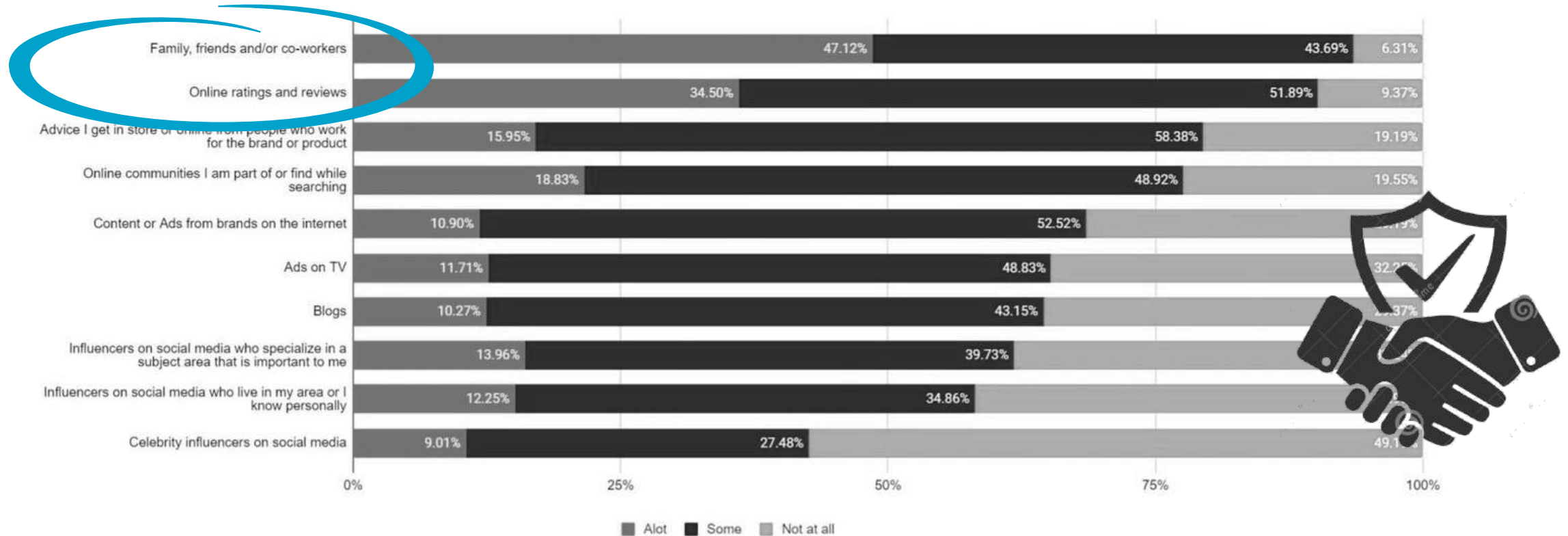
9,249 Retw

'AI-pulp' maakt het internet nog smoezeliger

Kunstmatige intelligentie Van door AI gegenereerde foto's in Google tot filmpjes van misvormde mensen op TikTok: internetgebruikers worden geplaagd door 'AI-pulp'.

TRENDS & ONTWIKKELINGEN

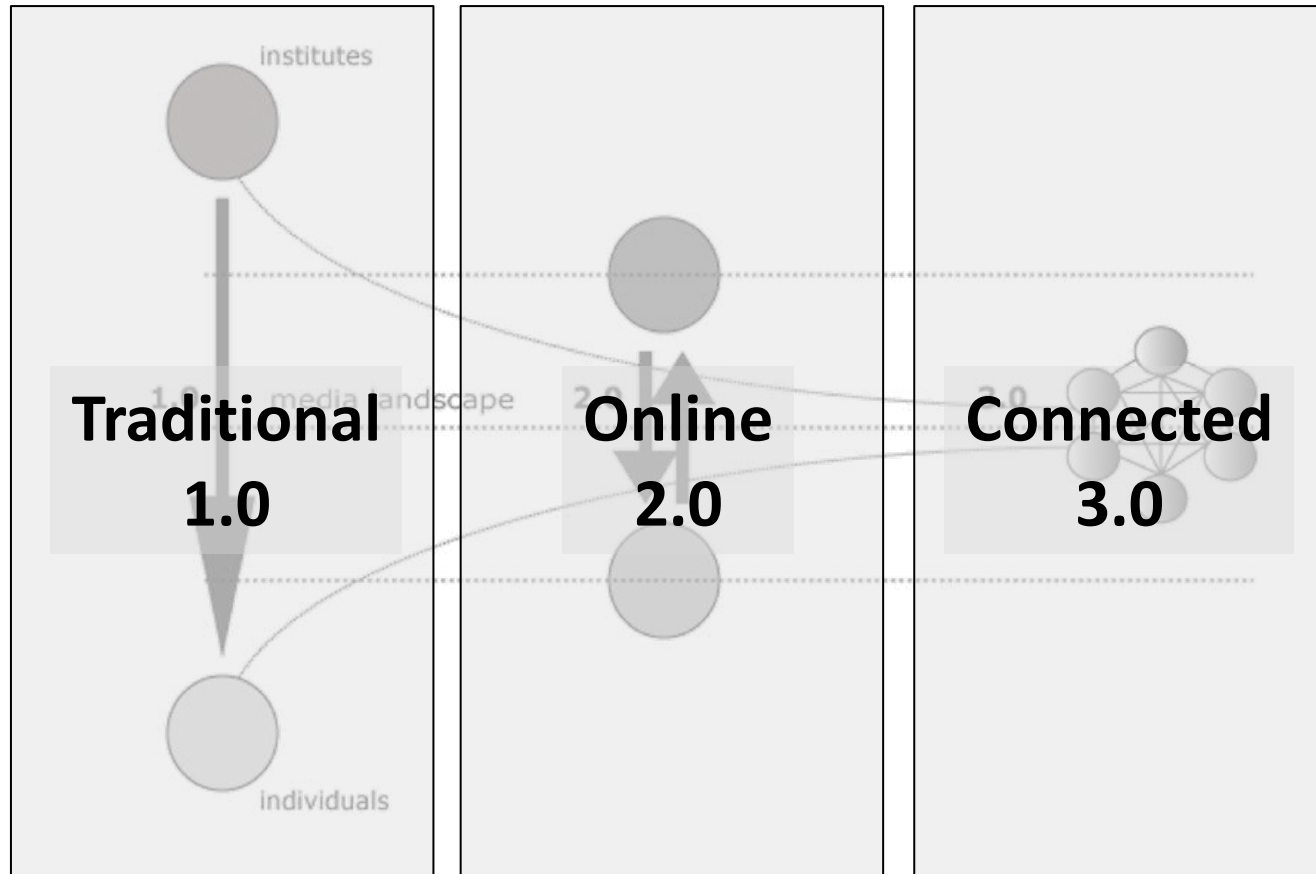
Hoe organiseren we vertrouwen in de digitale netwerksamenleving?



Source: The Keller Advisory Group/SUZY Influencer Trust Study.

TRENDS & ONTWIKKELINGEN

De opkomst van de (hyper)connected samenleving



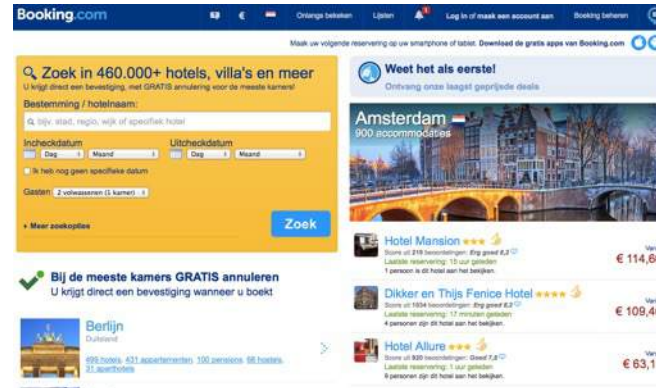
TRENDS & ONTWIKKELINGEN

De opkomst van de (hyper)connected samenleving

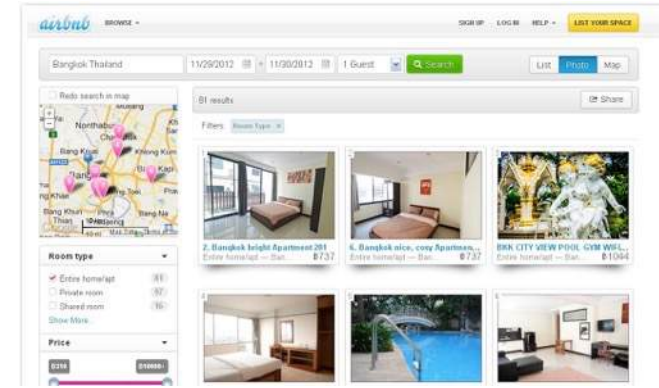
Travel & leisure:



traditioneel



online



connected

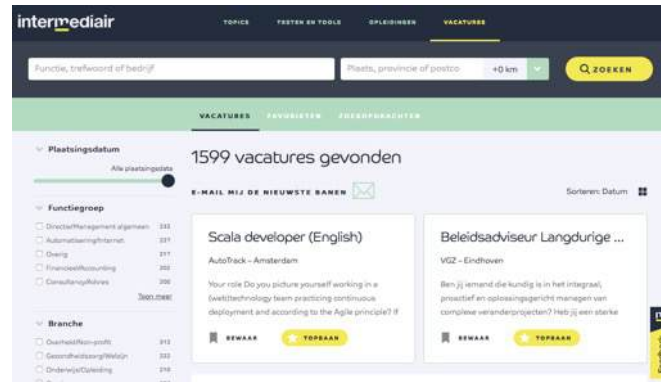
TRENDS & ONTWIKKELINGEN

De opkomst van de (hyper)connected samenleving

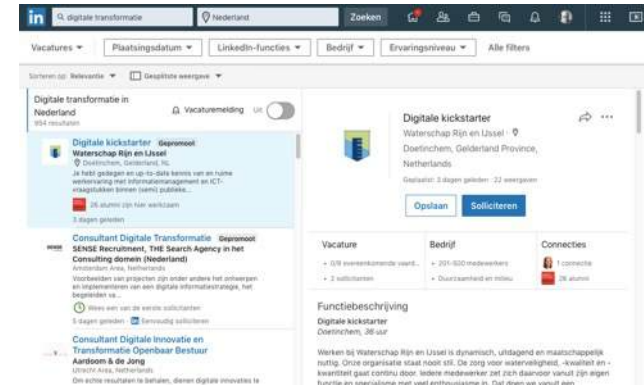
Arbeidsmarkt:



traditioneel



online



connected

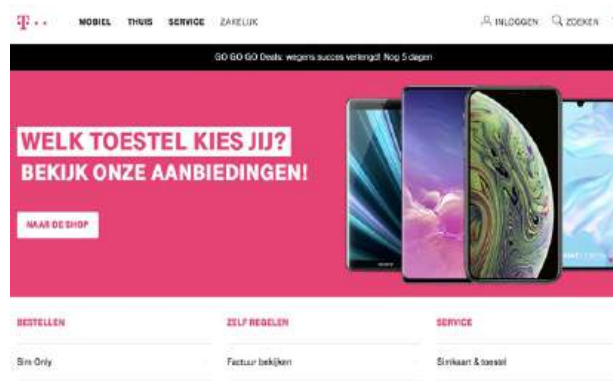
TRENDS & ONTWIKKELINGEN

De opkomst van de (hyper)connected samenleving

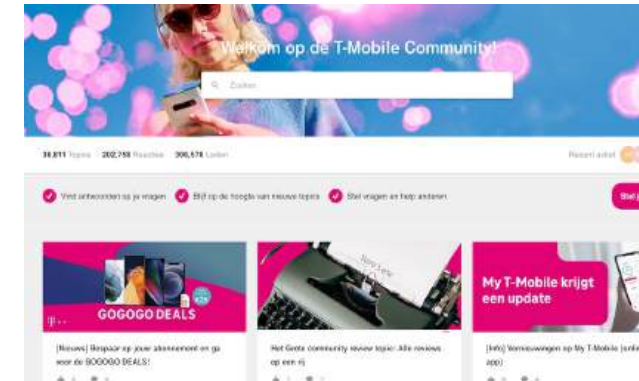
T-Mobile:



traditioneel



online



connected

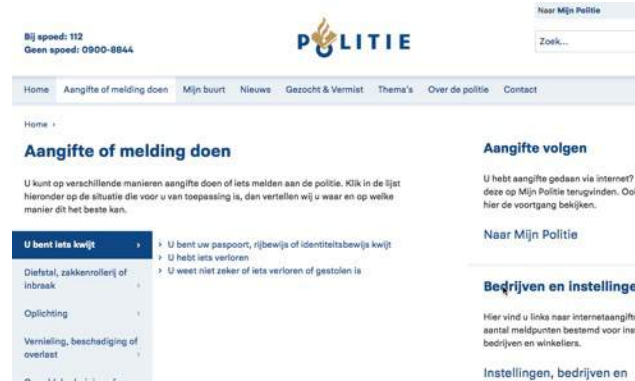
TRENDS & ONTWIKKELINGEN

De opkomst van de (hyper)connected samenleving

Politie:



traditioneel



online



connected

TRENDS & ONTWIKKELINGEN

De opkomst van de (hyper)connected samenleving

Zorg:



traditioneel



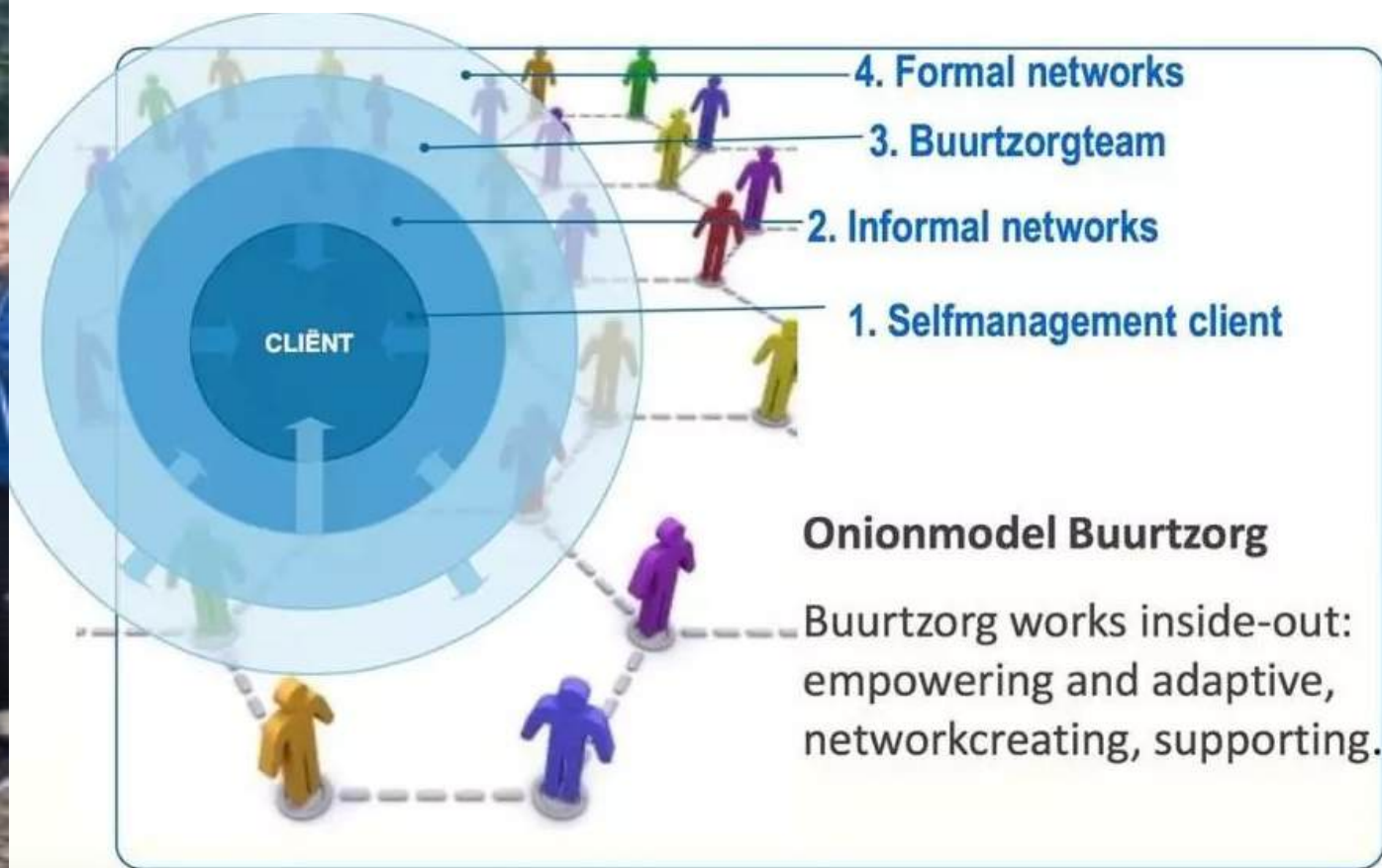
online



connected

TRENDS & ONTWIKKELINGEN

Buurtzorg



TRENDS & ONTWIKKELINGEN

Alles is gezondheid



NETWERK EN PARTNERS DOE MEE KENNISLAB NIEUWS & BLOGS AGENDA



Alles is Gezondheid-netwerk

Samen versterken we de transitie naar een vitaler Nederland

OVER ONS

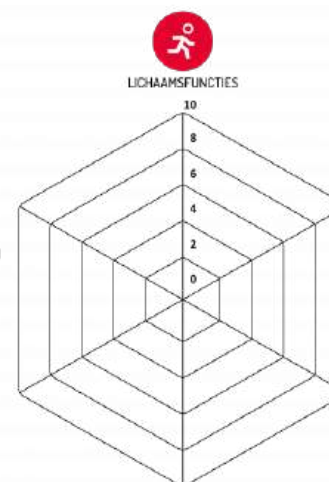
NIEUWS



DAGELIJKS
FUNCTIONEREN



MEEDOEN



LICHAAMSFUNCTIES



MENTAAL
WELBEVINDEN



ZINGEVING



KWALITEIT VAN LEVEN

3000

LANDELIJKE
PARTNERS

Kom in contact met organisaties waarmee je samen aan gezondheid en vitaliteit kunt werken.

18

REGIONALE
NETWERKEN

Leer van de lokale uitdagingen en succesfactoren van onze regionetwerken en creëer nieuwe oplossingen.

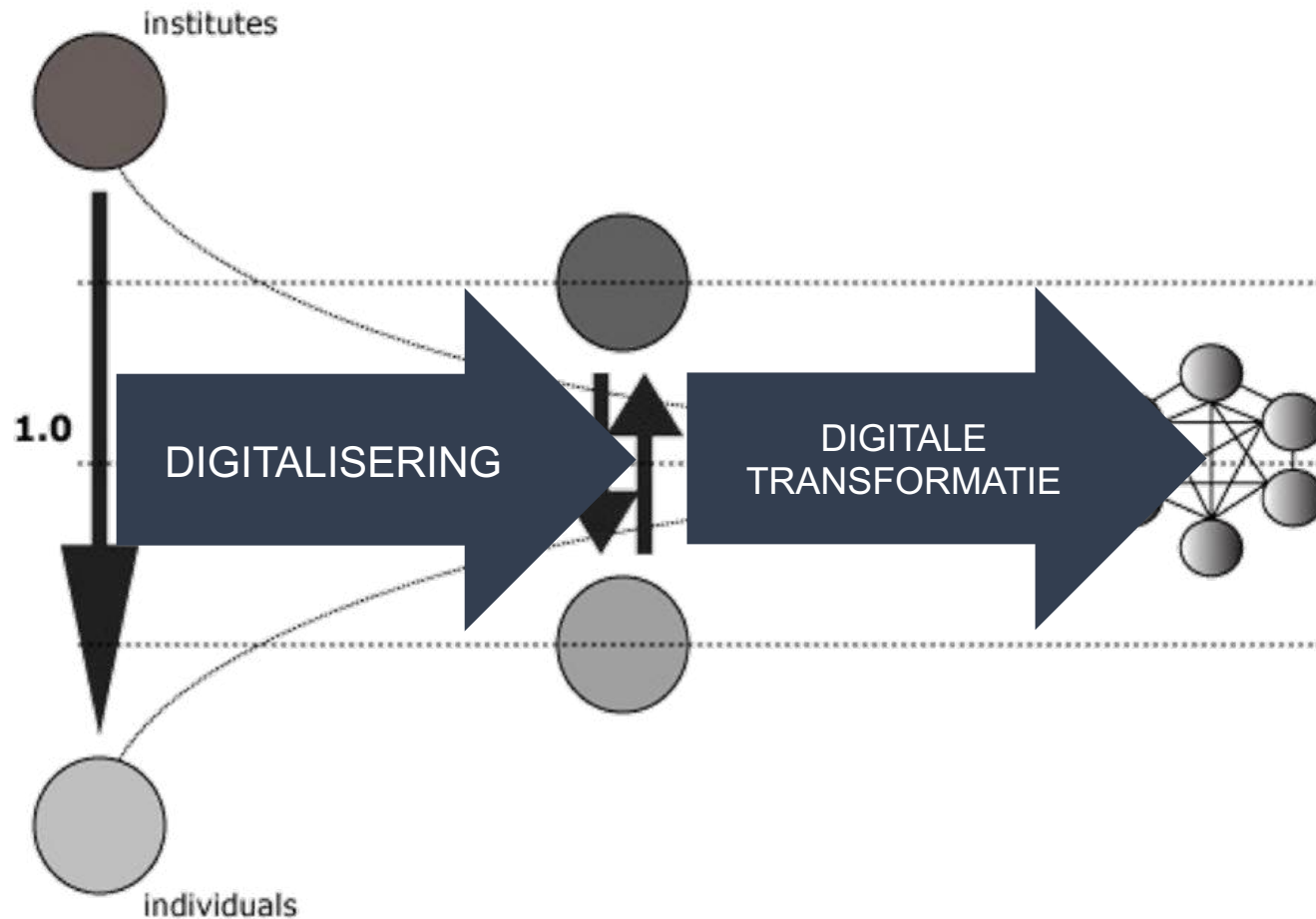
8

THEMATISCHE
NETWERKEN

Werk samen op thema's als kinderarmoede of geletterdheid en versterk de beweging naar gezondheid.

DIGITALE TRANSFORMATIE

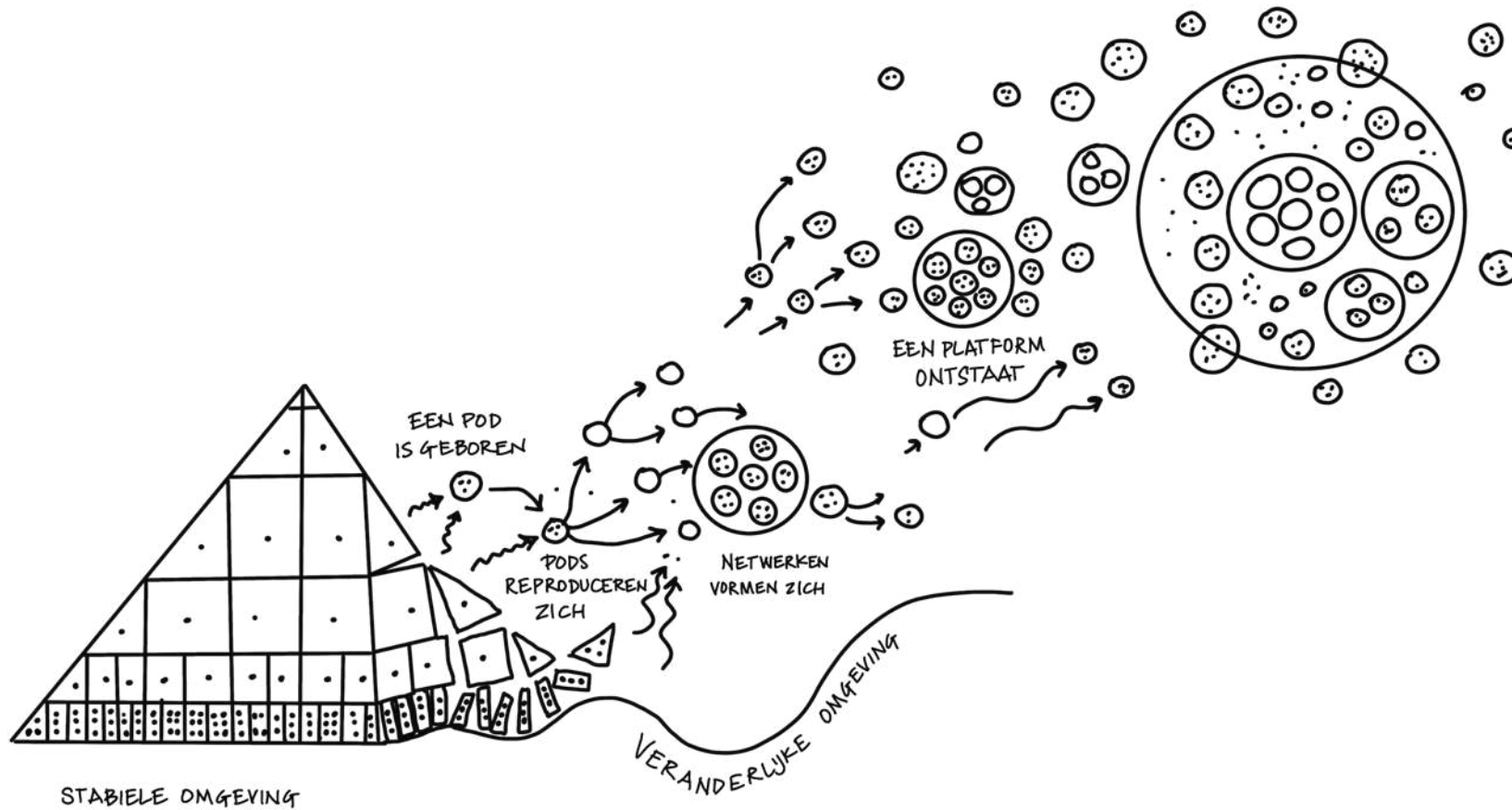
Niet alleen meer en beter, maar ook anders!



Bron: Marco Derksen

DIGITALE TRANSFORMATIE

Nieuw speelveld



Bron: Dave Gray



DIGITALE TRANSFORMATIE

Nieuw speelveld, nieuwe spelregels

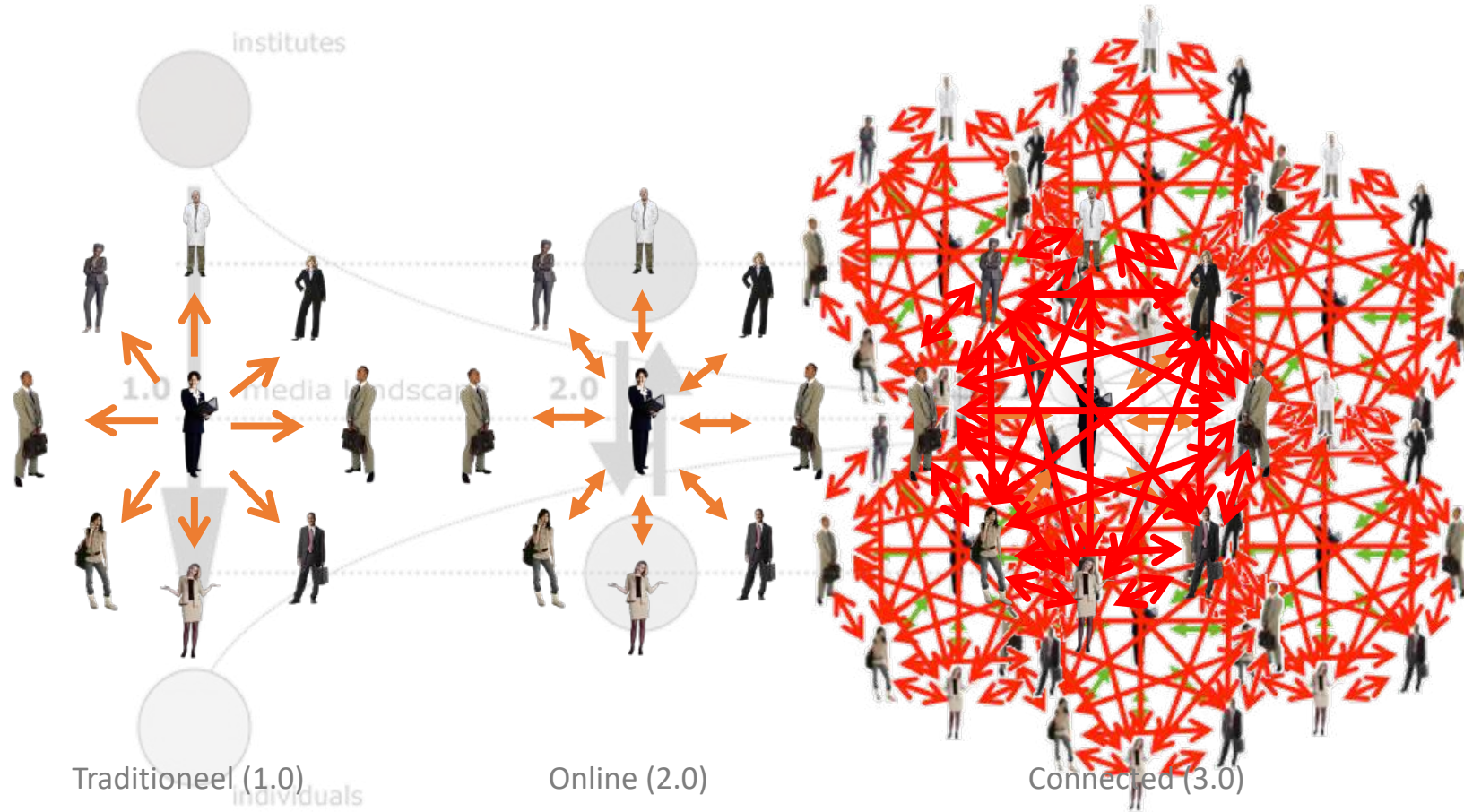
TRADITIONEEL (1.0)	CONNECTED (3.0)
Hierarchie (top-down)	Platte organisatie of holacratie (top-down en bottom-up)
Centralisatie van besluiten	Decentralisatie van besluiten
Bureaucratie (procedures, regels)	Infocratie (data, slimme algoritmen)
Organisatiegericht	Mensgedreven
Van binnen naar buiten	Van buiten naar binnen
Cross/multi-kanalen	Omnichannel
Kennis is macht (kennis hebben)	Kennissen is macht (kennis delen)
Control & command	Vertrouwen & vakmanschap
Afdelingen	Teams
Stabiliteit	Flexibiliteit
Management (dingen goed doen)	Leiderschap (goede dingen doen)

TRANSACTIONEEL → RELATIONEEL

Bron: Marco Derksen

DIGITALE TRANSFORMATIE

Nieuw speelveld, nieuwe spelregels

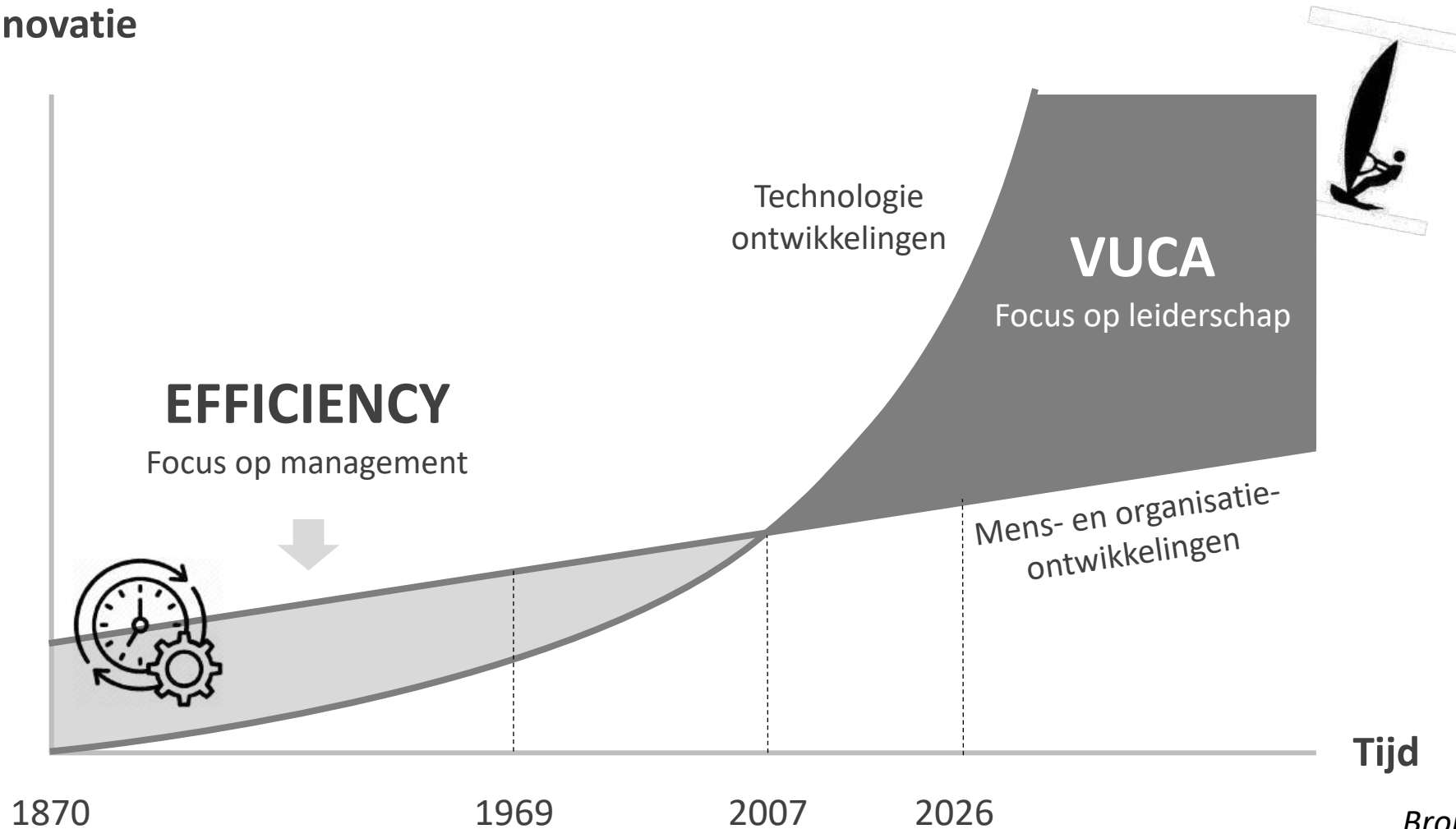


Bron: Marco Derksen

DIGITALE TRANSFORMATIE

Omarmen van complexiteit en onzekerheid

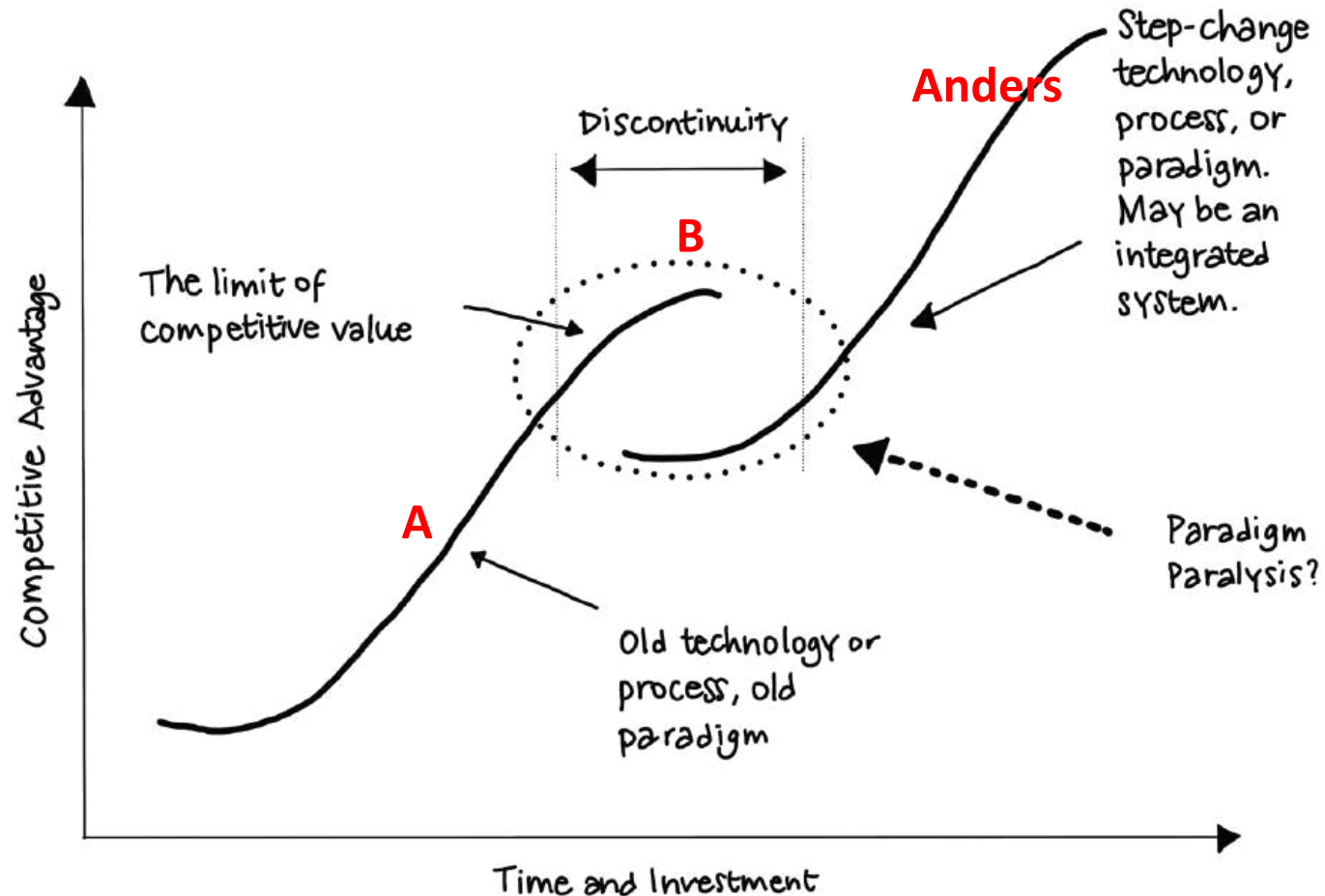
Innovatie



Bron: Marco Derksen

DIGITALE TRANSFORMATIE

De kunst om van richting te veranderen vraagt leiderschap



DIGITALE TRANSFORMATIE

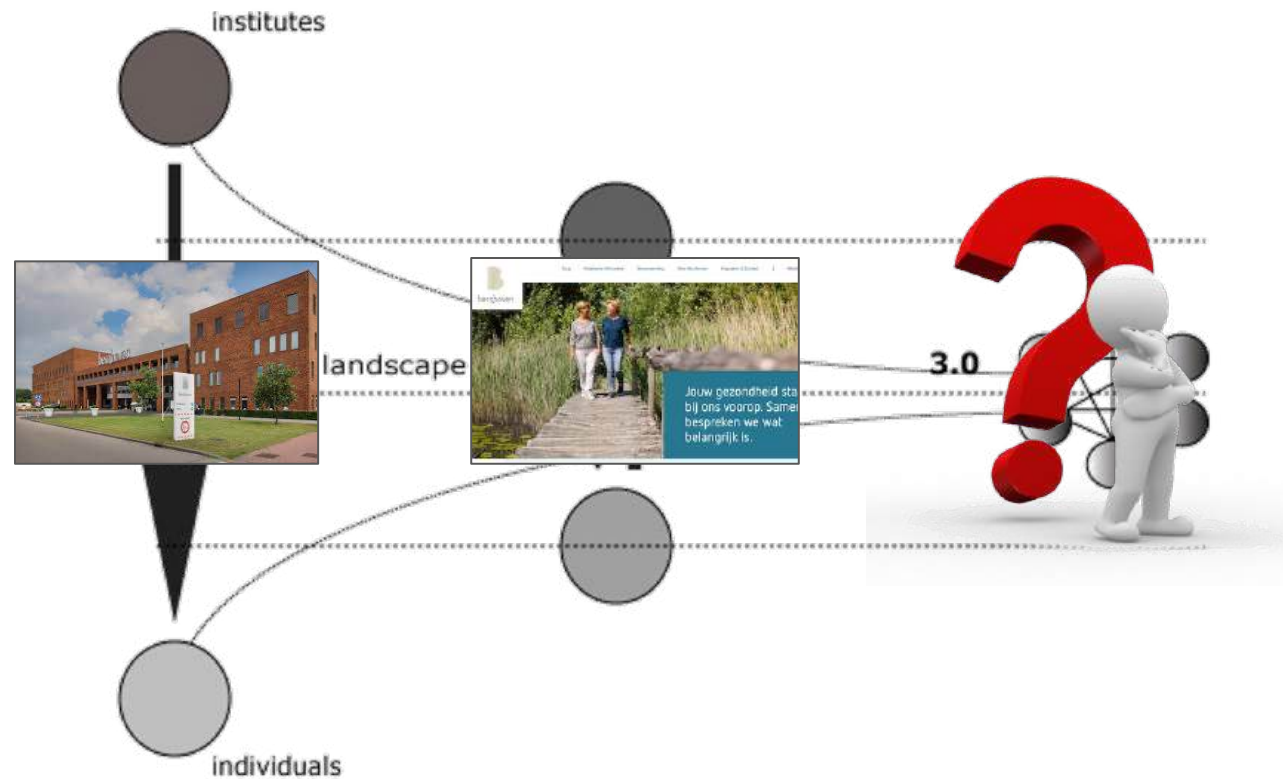
Leiderschap (= gids op onbekend terrein)



Halt of a wagon train (Winslow Homer, 1864)

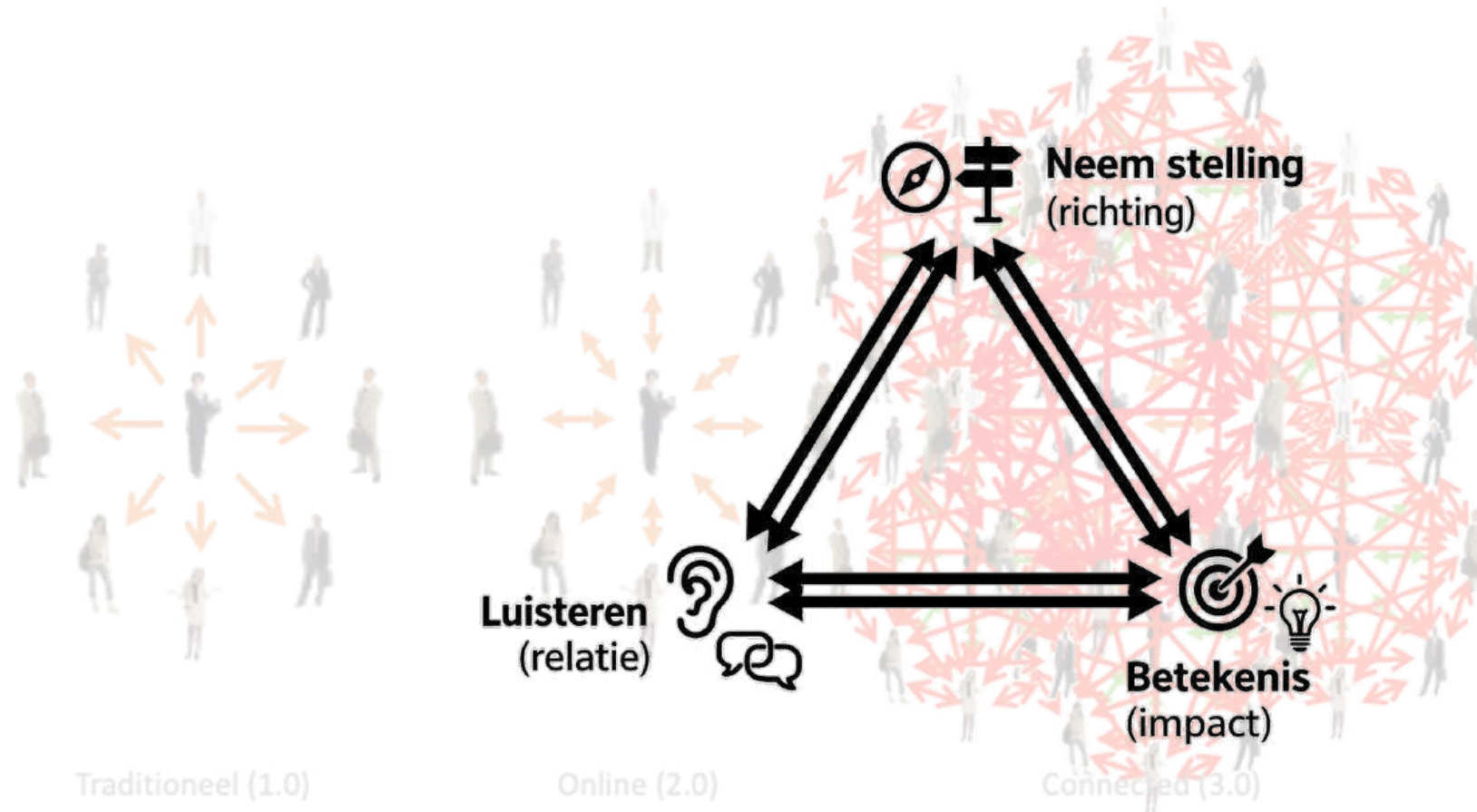
LEIDERSCHAP BIJ DIGITALE TRANSFORMATIE

Waar staan jullie en wat vraagt dit van jullie rol?



LEIDERSCHAP BIJ DIGITALE TRANSFORMATIE

Effectiviteit van communicatie in de digitale netwerksamenleving




Bron: Marco Derksen/Communicatietrends Logeion



Sorry mate, that's still a horse

Art by Jeff Satterthwaite



MENTALE TRANSFORMATIE
IN DE DIGITALE NETWERKSAMENLEVING

Dank voor jullie aandacht!

Marco Derksen
marco@upstream.nl
06-27041122