



Implementatietoolkit

Spraakgestuurd rapporteren



Inhoud

↓	Introductie	3	→
1	Klaarmaken voor de start	10	→
2	Kleinschalig gebruik voorbereiden	18	→
3	Kleinschalig in gebruik nemen	24	→
4	Grootschalig gebruik voorbereiden	28	→
5	Opschalen	31	→
⚙	Samenwerking	36	→

🔗 Geef via deze [link](#) je feedback over de toolkit



“Sprakgestuurd rapporteren ondersteunt zorgprofessionals in het efficiënter vastleggen van gegevens. Hierdoor vermindert de administratieve druk.”





Introductie

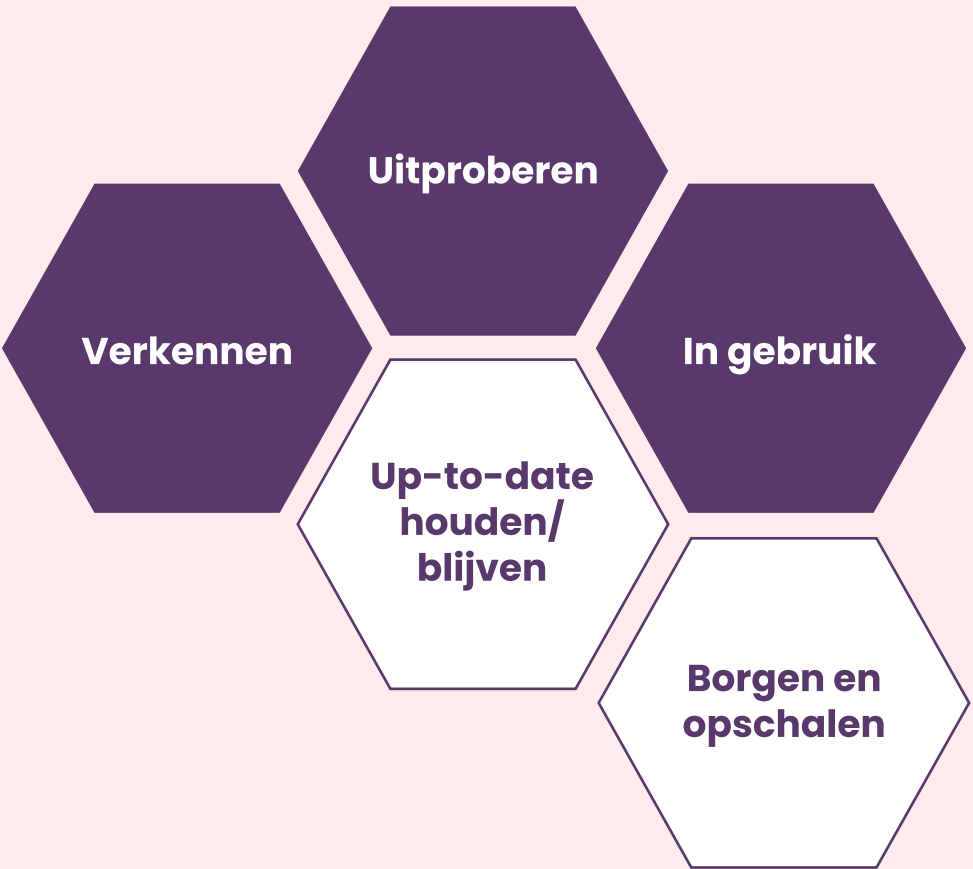
Technologie en (zorg)processen zijn altijd met elkaar verbonden. Daarom is het slim om eerst goed na te denken welke zorgvraag je wilt oplossen en of technologie voor cliënt en medewerkers daarop het juiste antwoord is.

Spraakgestuurd rapporteren zet gesproken informatie automatisch om in tekst in het elektronisch cliëntendossier (ECD). De technologie herkent zorginhoudelijke termen en ondersteunt zorgprofessionals in het efficiënter vastleggen van gegevens. Spraakgestuurd rapporteren kan niet alleen de administratieve druk verminderen, maar ook de betrokkenheid van cliënten vergroten door hen direct inzicht te geven in wat wordt gerapporteerd. Bovendien draagt het bij aan nauwkeurigere en gestandaardiseerde verslaglegging binnen de zorg.

Waarom een implementatietoolkit

Steeds meer zorgorganisaties willen aan de slag met spraakgestuurd rapporteren. Vanuit het veld ontstond een behoefte aan een implementatietoolkit gericht op deze technologie. Waardigheid & Trots voor de Toekomst (programma Vilans), en Zorgvernieuwing in Versnelling sloegen de handen hiervoor ineen.

De implementatietoolkits zijn ontworpen om zorgorganisaties te ondersteunen bij de succesvolle implementatie van technologieën. Met de toenemende inzet van technologie in de zorg, groeit ook de behoefte aan een gestructureerde aanpak voor de implementatie. Deze toolkits bieden dat: een stapsgewijze implementatieroute, specifieke informatie over de gekozen technologie, praktijkervaringen, tools, voorbeeldmaterialen en geleerde lessen.



Spraakgestuurd rapporteren is een recente technologie. De stappen verkennen, uitproberen en in gebruik van het Honingraatmodel zijn doorlopen. Zorgorganisaties hebben ervaring met deze stappen, maar minder met opschalen en borgen. Dus kennis over de laatste twee stappen is nog niet volledig in deze toolkit. Dit proces zit momenteel in waardebepaling bij Digizo.nu

Handige tips & tools

In deze toolkit staan een aantal terugkerende items aangeduid met pictogrammen (onderstreept = aanklikbaar):

-  **Voorbeelddocumenten**
-  **Tools en voorbeeldformats**
-  **Tips**
-  **Quotes: praktijkervaring**



1

2

3

4

5



Introductie

• **Waarom een implementatietoolkit**

Spraakgestuurd rapporteren

De implementatieroute van spraakgestuurd rapporteren

Voor de praktijk door de praktijk

Per implementatietoolkit zijn werkgroepen samengesteld die bestaan uit medewerkers van zorgorganisaties en leveranciers met praktijkervaring in het implementeren van specifieke technologieën. Deze samenwerkingen zorgen ervoor dat de toolkits goed aansluiten bij de behoeften van zorgorganisaties en gebaseerd zijn op realistische implementatieprocessen.

Voor wie zijn implementatietoolkits?

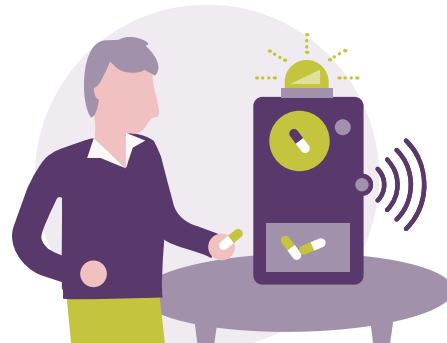
De implementatietoolkits zijn ontwikkeld voor projectleiders, innovatieadviseurs en andere professionals die verantwoordelijk zijn voor de implementatie van technologie binnen zorgorganisaties.

Overzicht toolkits

Deze toolkit voor spraakgestuurd rapporteren is slechts één van de toolkits die is gemaakt. De andere toolkits zijn:



Leefpatroonmonitoring



Medicijn dispenser



Momo bedsense



Ondersteuning dagstructuur



Externe leefcirkels



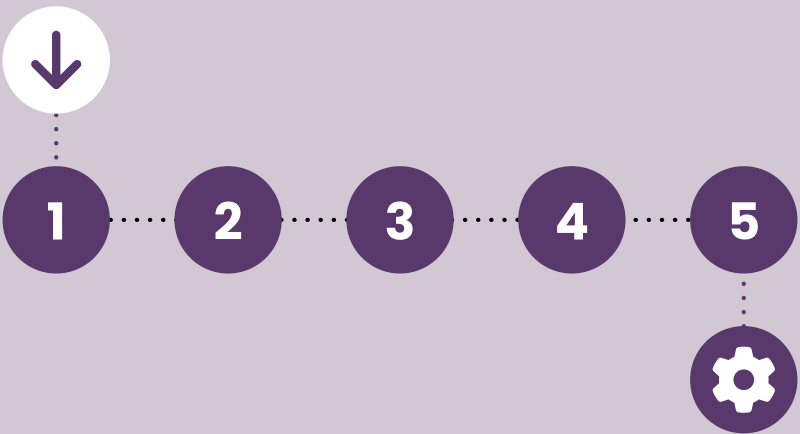
Beeldschermcontact



Spraakgestuurd rapporteren



Expertise op afstand



Introductie

• **Waarom een implementatietoolkit**

Spraakgestuurd rapporteren

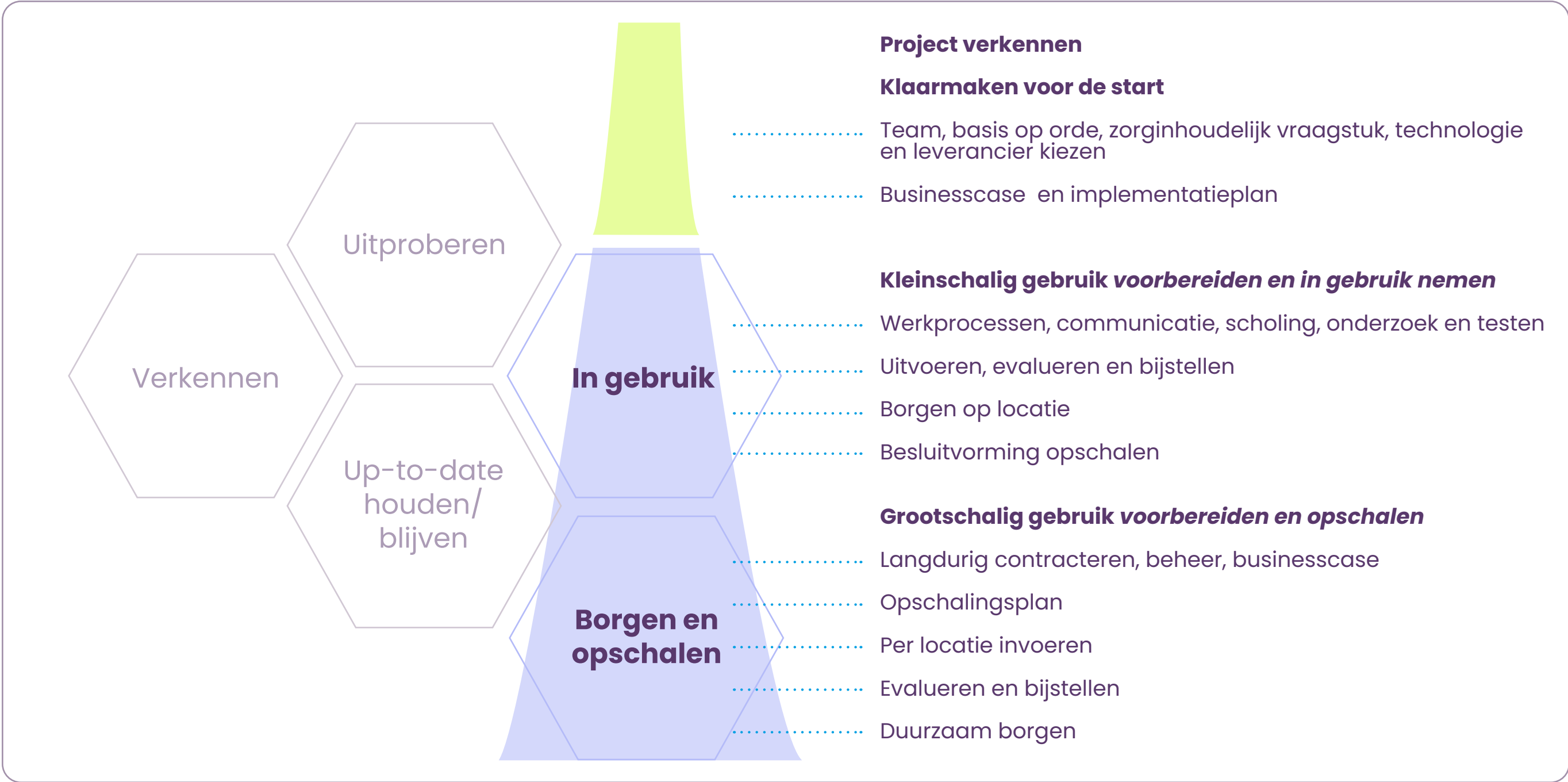
De implementatieroute van spraakgestuurd rapporteren

Het Honingraatmodel en de InnovatieRoute

Voor de implementatie van digitale en hybride zorg zijn allerlei modellen beschikbaar. Zoals bijvoorbeeld het Honingraatmodel¹ en de InnovatieRoute. Wellicht gebruik je in jouw organisatie een vergelijkbaar model. Deze implementatietoolkit biedt tips, tools en voorbeelden bij de implementatie en het borgen en opschalen van spraakgestuurd rapporteren. De stappen van deze toolkit zijn gebaseerd op de stappen van de InnovatieRoute², die relevant zijn voor deze implementatie. Belangrijk is dat de implementatie van een technologie geen doel op zich is, maar een oplossing die aansluit bij de behoefte in jouw organisatie: het (zorg)inhoudelijk vraagstuk.

In onderstaand schema zie je in welke fasen de implementatietoolkit houvast biedt.

Figuur 1. Honingraatmodel ten opzichte van InnovatieRoute



¹ Het Honingraatmodel bevat vijf fasen voor de implementatie en opschaling van technologie in de praktijk.

² De InnovatieRoute leidt je stapsgewijs en met hulpmiddelen door de keuze, implementatie, opschaling en borging van technologie.

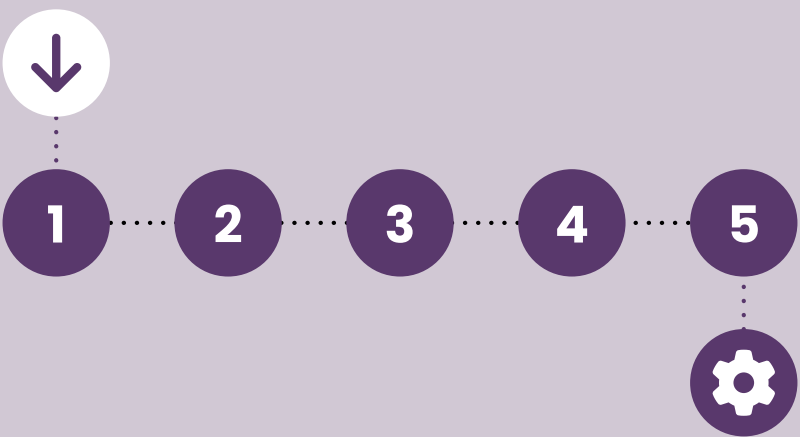
Spraakgestuurd rapporteren

Wat is spraakgestuurd rapporteren?

Bij spraakgestuurd rapporteren wordt gesproken informatie automatisch vastgelegd in een digitaal dossier. Je hoeft deze informatie niet meer zelf in te typen. Je kunt met deze technologie ook evalueren, doelen maken en interventies in het dossier invullen. Sommige organisaties spreken liever over spraakgestuurde dossiervoering of spraakgestuurd dossier vullen.

Binnen de langdurige zorg kan spraakgestuurd rapporteren een waardevol instrument zijn voor behandelaren, verpleegkundigen en andere zorgverleners. Stel je voor dat een behandelaar tijdens een consult snel aantekeningen moet maken over de symptomen, de medische voor- geschiedenis en de voorgestelde behandeling. In plaats van zelf te typen, kan de behandelaar spraakgestuurde rapportagesoftware gebruiken om gesproken notities om te zetten in tekst. Dit kan niet alleen tijd besparen, maar ook de nauwkeurigheid vergroten, omdat spraakgestuurde systemen zijn getraind om medische terminologie en specifieke contexten te herkennen. Het systeem zal niet zelf verbanden leggen, diagnoses stellen of advies geven. Deze interpretaties blijven op dit moment in de handen van de (rapporterende) deskundigen.

Door spraakgestuurde rapportagesystemen te integreren in elektronische cliëntendossiers (ECD's), elektronische patiëntendossiers (EPD's) of andere zorginformatiesystemen, kunnen zorgprofessionals naadloos spraakgestuurde notities of rapporten vastleggen. Dit verbetert de documentatie en communicatie en verlicht de administratieve lasten voor de zorgprofessionals. Zorgprofessionals ervaren dat zij dankzij spraakgestuurd rapporteren minder tijd kwijt zijn aan het vastleggen van zaken in het dossier.



Introductie

Waarom een implementatietoolkit

- Spraakgestuurd rapporteren

De implementatieroute van spraakgestuurd rapporteren



1

2

3

4

5



Introductie

Waarom een implementatietoolkit

Spraakgestuurd rapporteren

De implementatieroute van spraakgestuurd rapporteren

Informatie over deze technologie

Bekijk de [Kennisbank Digitale zorg](#) voor een beschrijving van de technologie, doelgroep, waarde-bepaling, financiering en onderzoeken. Spraakgestuurd rapporteren wordt al door veel zorg-organisaties uitgetest en ingezet, maar zit nog niet in de fase van borgen en opscha-len volgens het Honingraatmodel. Toch is er voor gekozen om al een implementatietoolkit te maken, zodat geleerde lessen gebundeld zijn en niet iedere organisatie opnieuw het wiel hoeft uit te vinden. Deze toolkit zal regelmatig worden geüpdatet.

Voor je begint

Een goed begin is het halve werk. Daarom is het belangrijk jezelf deze vragen te stellen. Op deze manier start je op het juiste punt met de implementatie van spraakgestuurd rapporteren. Hoe sterker het fundament van je implementatie, hoe succesvoller de implementatie zal zijn. Belangrijke onderdelen van je fundament zijn:

- **Visievorming:** heeft de organisatie een duidelijke visie op digitale zorg? Bepaal samen wat je precies wilt bereiken en welk probleem je wilt oplossen met spraakgestuurd rapporteren. Als het niet duidelijk is waarom je start met spraakgestuurd rapporteren en wat de meer-waarde is voor jullie organisatie, landt het niet in de organisatie en bij de medewerkers.
- **Draagvlak:** is er draagvlak in de organisatie om anders te werken en zorgprocessen aan te passen? Het is belangrijk dat spraakgestuurd rapporteren niet iets is wat erbij komt. De organisatie moet onderzoeken hoe het de processen zo kan aanpassen dat spraakgestuurd rapporteren een vanzelfsprekende manier van rapporteren is. Dit vraagt draagvlak en toewijding vanuit de organisatie.
- **Betrokkenheid:** zijn de juiste mensen in de organisatie betrokken bij de voorbereiding? Het is belangrijk de juiste mensen binnen en buiten de organisatie te betrekken tijdens de voor-bereidende fase van je implementatie. Zo creëer je voldoende draagvlak en kun je obstakels op tijd signaleren.

Is er een visie op zorgtechnologie binnen je organisatie?

Ja, zorg dat je spraakgestuurd rapporteren implementeert volgens deze visie.

Nee, een duidelijke visie op zorgtechnologie is essentieel voor de duurzame implementatie van zorgtechnologieën. Lees meer over [visie](#).

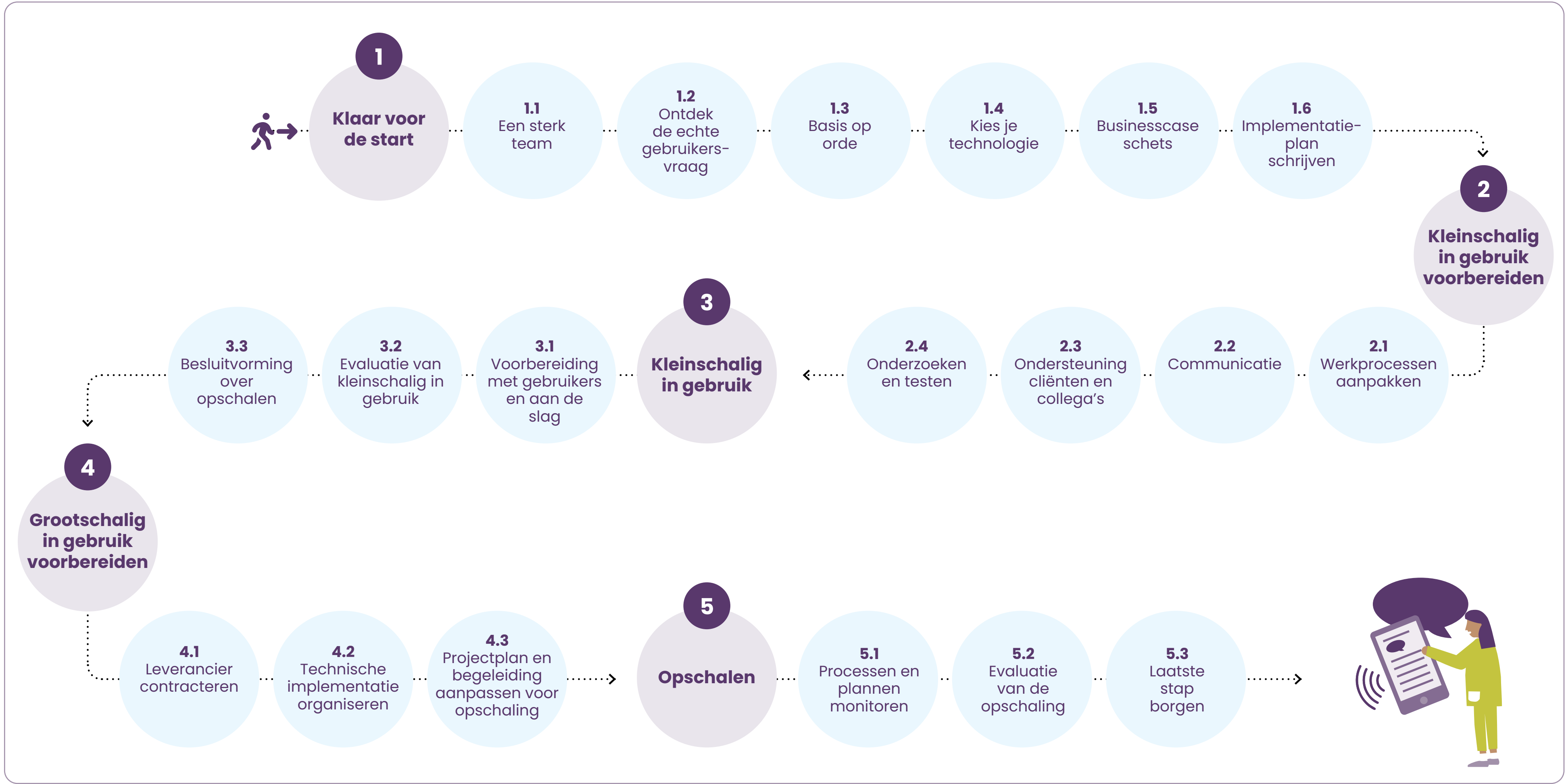


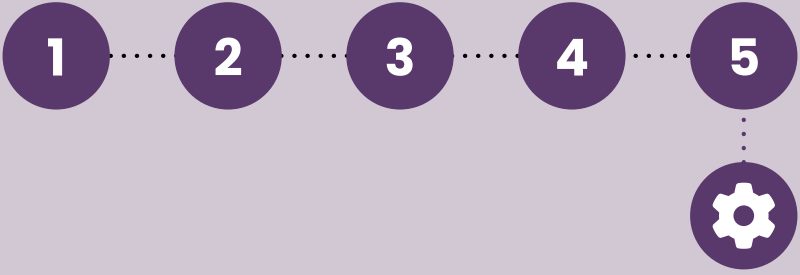
Is er een visie op zorgtechnologie binnen je organisatie?

Houd gedurende de implementatie goed voor ogen met welk doel je de zorgtechnologie inzet. Lees meer over je [eerste idee](#).

De implementatieroute van spraakgestuurd rapporteren

In deze toolkit vind je voor de verschillende stappen van de implementatieroute, voorbeelden en tips en tools voor de implementatie van spraakgestuurd rapporteren.





Introductie

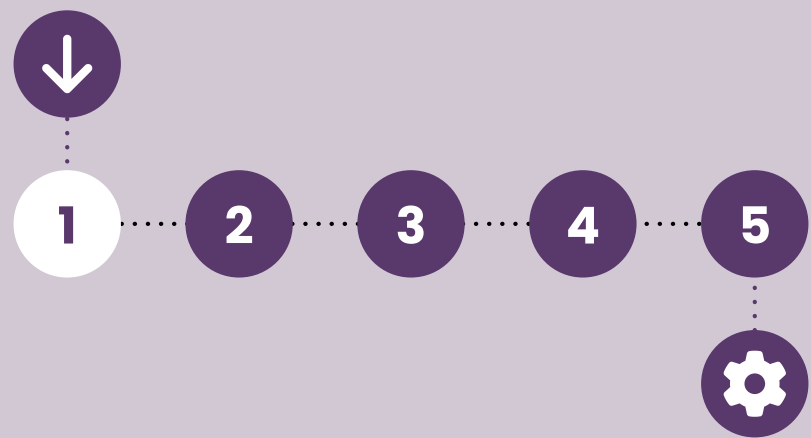
Waarom een implementatietoolkit

Spraakgestuurd rapporteren

- **De implementatieroute van spraakgestuurd rapporteren**

Implementatietoolkit • **Spraakgestuurd rapporteren**

Zorgtechnologie implementeren en borgen is een proces dat bij iedere organisatie net weer iets anders gaat. De implementatieroute helpt jou met het vinden van de beste weg naar succesvolle implementatie. Deze route is een theoretische weergave van de werkelijkheid. Je kunt de route aanpassen, zodat deze past bij de projectmethodiek van jouw organisatie.



1

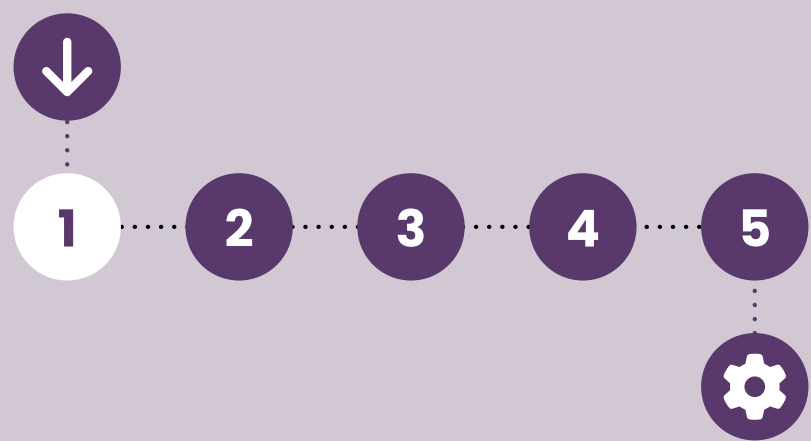
Klaarmaken voor de start

1

• Klaarmaken voor de start

- 1.1 Een sterk team
- 1.2 Ontdek de echte gebruikersvraag
- 1.3 Basis op orde
- 1.4 Kies je technologie
- 1.5 Businesscase schets
- 1.6 Implementatieplan schrijven





1

Klaarmaken voor de start• **1.1 Een sterk team**

- 1.2 Ontdek de echte gebruikersvraag
- 1.3 Basis op orde
- 1.4 Kies je technologie
- 1.5 Businesscase schets
- 1.6 Implementatieplan schrijven

1

**Klaarmaken voor de start****1.1 Een sterk team**

In deze stap stel je een projectteam samen en ga je van start met je project. Beschrijf de stakeholders waarmee je te maken krijgt. De Persona Puzzel kan je hierbij helpen. Een Persona is een zeer gedetailleerd fictief persoon met de eigenschappen die overeenkomen met jouw doelgroep. Dit kan ook een stakeholder zijn die indirect betrokken is. Met persona's krijg je helder wie de betrokkenen zijn en wat ze nodig hebben.

Zorg voor een goede vertegenwoordiging van je organisatie. Binnen het projectteam worden ook zorgverleners, behandelaren en/of ondersteuners uit de praktijk betrokken. Hoe het exacte projectteam er uitziet, kan verschillen per organisatie. Maar denk bijvoorbeeld aan de volgende rollen:

- Projectleider
- Projectmedewerker
- Zorgmedewerker
- Functioneel beheer ICT
- Beleidsmedewerker
- Medewerker kwaliteit
- Medewerker communicatie
- Opleidingsadviseur

Betrek vroegtijdig een collega in de lijn die organisatiebreed verantwoordelijkheid neemt voor het nieuwe product (een product- of proceseigenaar), zodat er een duurzame inbedding ontstaat. Dit kan bijvoorbeeld ook een procesmanager of ICT-manager zijn. Zodra je projectteam compleet is, organiseer je een **kick-off bijeenkomst**. Naast je projectteam nodig je andere relevante stakeholders uit, zoals de opdrachtgever. Rollen en taken worden hier duidelijk en je communiceert voor het eerst in je organisatie over het nieuwe project. Hiermee ontstaat eigenaarschap voor je project bij meerdere mensen.



- Vilans – [Persona's in de langdurige zorg](#)
Voor meer voorbeelden, zie [hoofdstuk 1.6](#)



- [De Persona Puzzel: Implementatie van zorgtechnologie](#)



- Zorg dat de managers van de teams die gaan werken met spraakgestuurd rapporteren goed betrokken zijn! Je gaat echt op een andere manier werken. Bespreek tijdens de implementatie de uitdagingen in de teams.
- Werkt jullie organisatie met ambassadeurs zorgtechnologie of digicoaches? Betrek hen dan bij het projectteam.

Handige tips & tools

(onderstreept = klikbaar)

1.2 Ontdek de echte gebruikersvraag

Het idee is om technologie in te zetten om je cliënten of medewerkers te helpen. Is de gebruikersvraag helemaal scherp? Lost technologie het probleem op? Bekijk het (zorg)inhoudelijk vraagstuk. En als dit het probleem oplost, wanneer zet je de technologie dan in? Hiervoor beschrijf je zogenaamde gebruikersfuncties (*use cases*).

Houd hierbij ook rekening met de context waarin je de technologie wilt inzetten, nu en in de toekomst. Alleen intramuraal, alleen extramuraal of beide? Technologie is namelijk niet automatisch het (enige) antwoord op de gebruikersvraag. Daarom is deze stap belangrijk.

Uit de praktijk

Bij zorgorganisaties Humanitas en Cordaan merkten ze dat zorgverleners het geïntegreerde microfoontje in het toetsenbord van de telefoon gebruikten (de dicteerfunctie van Google/Apple telefoons). Dit was een stuk minder handig en veilig, met het oog op de privacy. “Met spraakgestuurd rapporteren blijft de data binnen het dossier. Bij andere toepassingen zoals Google, weet je niet waar de data terecht komt”. Daarom gingen zij aan de slag met spraakgestuurd rapporteren. Bij hun medewerkers was een duidelijke behoefte om makkelijker te rapporteren om zo de werkdruk te verlichten. Ook medewerkers met polsklachten of met dyslexie kunnen baat hebben bij deze technologie.



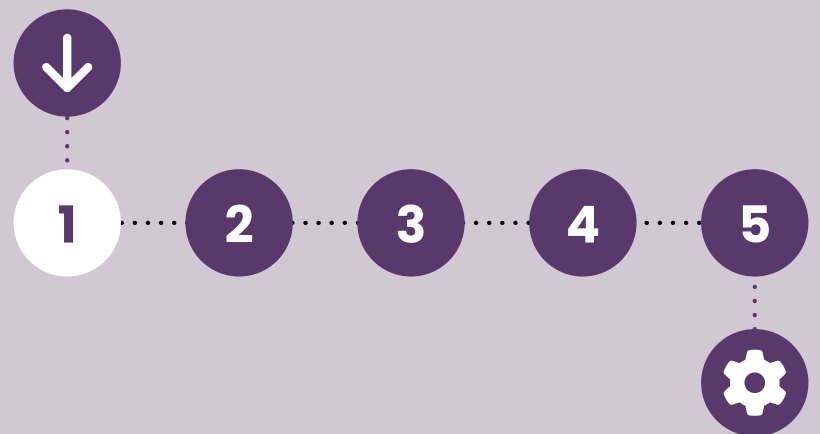
• [Format use cases](#)



- Ga in gesprek met medewerkers over hoe zij het rapporteren nu ervaren en onderzoek samen of spraakgestuurd rapporteren de oplossing is.



“Collega’s waren blij dat er eindelijk een innovatie werd ingezet die gericht is op de zorg-medewerker.”
Lizzy Tonnaer, projectleider innovatie en e-health bij Cordaan



1

Klaarmaken voor de start

- 1.1 Een sterk team
- 1.2 **Ontdek de echte gebruikersvraag**
- 1.3 Basis op orde
- 1.4 Kies je technologie
- 1.5 Businesscase schets
- 1.6 Implementatieplan schrijven



1

2

3

4

5



1

Klaarmaken voor de start

1.1 Een sterk team

1.2 Ontdek de echte gebruikersvraag

• 1.3 Basis op orde

1.4 Kies je technologie

1.5 Businesscase schets

1.6 Implementatieplan schrijven

1.3 Basis op orde

Voordat je zorgtechnologie kunt gebruiken, moet je organisatie goed functioneren en een sterke digitale basis hebben. Dit betekent een duidelijke visie op digitale zorg, betrouwbare ICT-systemen, en genoeg kennis binnen het team. Een sterke basis is nodig om zorgtechnologie succesvol in te voeren. Heeft jouw organisatie een toekomstbestendig fundament voor implementatie van spraakgestuurd rapporteren? Dat noemen we de basis op orde.

In deze stap krijg je stimulerende en belemmerende factoren in jouw organisatie inzichtelijk. Hieronder lees je welke belangrijke vragen je kunt stellen voor de implementatie van spraakgestuurd rapporteren:

- Willen en kunnen de zorgteams aan de slag met spraakgestuurd rapporteren?
- Hoe ga je spraakgestuurd rapporteren structureel financieren en met wie maak je hierover afspraken?
- Hoe kijkt jullie organisatie nu naar (de kwaliteit van) rapporteren en verandert dat door de implementatie van spraakgestuurd rapporteren?
- Zijn er duidelijke afspraken over wat, waar, wanneer en waarom gerapporteerd wordt?
- Hoe wordt de privacy van de cliënt goed gewaarborgd? Zijn er duidelijke richtlijnen over privacy en dataveiligheid?
- Kan spraakgestuurd rapporteren ingepast worden in de ICT-infrastructuur en beschikken medewerkers over de juiste apparatuur om de technologie te gebruiken?



“Het maakt verschil waar je als organisatie staat qua visie op rapporteren. Heb je al een gestructureerde methode om te rapporteren? Rapporteer je alleen bijzonderheden? Als je al een duidelijke visie op rapporteren hebt, dan gaat de implementatie veel makkelijker. Omdat je die verandering tijdens de implementatie er niet bij hoeft te pakken.”

Ellen Kessels, projectleider innovatie bij Archipel Thuis



• Mijzo – [Presentatie spraakgestuurd rapporteren](#)



- Webinar: [De organisatie van innovatie, InnovatieRoute](#)
- [Stappenplan hoe kom je tot een gedragen koers op innovatie](#)
- Voor meer vragen zie: [Vragenlijsten leer van je organisatie](#)



- Zorg voor een duidelijke gezamenlijke visie op rapporteren.
- Zorg dat de randvoorwaarden op orde zijn. Maak een lijst en vink af.
- Gebruik de ervaringen van andere organisaties over wat je op orde moet hebben voor de start.



1

2

3

4

5



1

Klaarmaken voor de start

1.1 Een sterk team

1.2 Ontdek de echte gebruikersvraag

1.3 Basis op orde

1.4 Kies je technologie

1.5 Businesscase schets

1.6 Implementatieplan schrijven

1.4 Kies je technologie

In deze stap is het essentieel om te onderzoeken wat jouw organisatie al heeft op ICT-gebied. Aan welke (technische) eisen en wensen moet de oplossing voor spraakgestuurd rapporteren voldoen? Welke leverancier past het beste bij de use cases, jullie eisen en wensen? Houd hierbij rekening met de kenmerken van jullie organisatie. Betrek je ICT-afdeling en inkoper bij de voorlopige inkoopafspraken voor je kleinschalige start. Let daarbij op privacy, veiligheid en of het past binnen het ICT-landschap. Kies waar mogelijk een leverancier die jullie visie op zorg deelt en jullie ontwikkelwensen herkent. Vraag eventueel collega-organisaties naar hun ervaringen. Zit er nog veel onzekerheid in het project, ga dan eerst een proefcontract voor bepaalde tijd aan met een leverancier om de wederzijdse relatie te toetsen. Spreek duidelijk af wat je samen in die tijd realiseert.

Zorg ervoor dat je de technologie eerst zelf goed leert kennen: wat is het, hoe werkt het en welke toegevoegde waarde heeft het? Werk daarnaast goed uit wat er nodig is om de gekozen technologie te integreren in bestaande systemen en processen. Maar bedenk ook wat er nodig is voor een succesvolle inzet in de praktijk. Op deze manier vergeet je belangrijke randvoorwaarden voor gebruik door de medewerkers niet



“Probeer de technologie eerst uit. Het hoeft geen uitgebreid testplan te zijn. We hebben de leverancier gevraagd om een demo-omgeving beschikbaar te stellen waarin we de technologie konden uitproberen. Bij een eerdere pilot waren we dat vergeten. Dat was een geleerde les.”

Rens Kempen, projectmedewerker innovatie en organisatieontwikkeling bij Cicero Zorggroep



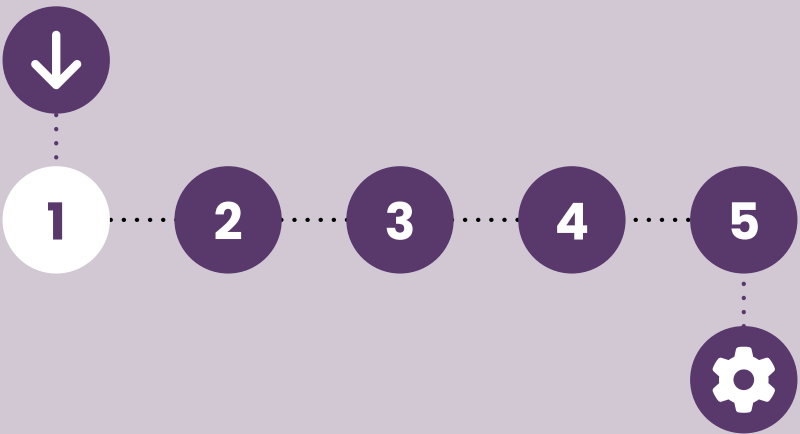
• [Spraakgestuurd rapporteren](#) – Digizo.nu



• [Format Deep Dive](#)



- Maak een lijst met criteria voor de selectie van de juiste technologie. Prioriteer deze criteria en vergelijk verschillende leveranciers.
- Betrek je ICT-afdeling en inkoper bij de voorlopige inkoopafspraken.
- Zorg dat de technologie aansluit bij het (zorg) inhoudelijk vraagstuk en voldoet aan de behoeften van de gebruiker.



1

Klaarmaken voor de start

- 1.1 Een sterk team
- 1.2 Ontdek de echte gebruikersvraag
- 1.3 Basis op orde
- 1.4 Kies je technologie
- 1.5 **Businesscase schets**
- 1.6 Implementatieplan schrijven

1.5 Businesscase schets

Je hebt een oplossing voor spraakgestuurd rapporteren gekozen en nu breng je in kaart wat deze kan opleveren en wat de kosten zijn. Je maakt een eerste schets van een businesscase (of de kosten en baten) om te bespreken met je opdrachtgever. Hiermee heb je een eerste beeld van de (mogelijke) voordelen van de technologie. Denk aan een hogere medewerkerstevredenheid, meer regie voor cliënten, verbeterde kwaliteit van de rapportage en mogelijk een tijds- en kostenbesparing. Je krijgt ook helder wat je nog moet uitzoeken om je businesscase later verder aan te vullen.

Het maken van een businesscase helpt je om de voordelen goed te verkennen en te bespreken met betrokken partijen, zoals het bestuur of de inkoopafdeling. Het is belangrijk om nu al een businesscase te schetsen, zodat je weet welke punten je kunt meten tijdens de kleinschalige implementatiestart.

Voor de initiële kosten en opstartkosten kan een subsidie in sommige gevallen helpen. Kijk voor een overzicht van subsidieregelingen voor digitale zorg op de website: [Zorg voor innoveren](#).

Zachte kosten

- Verandering in werkprocessen
- Leren werken met de technologie
- Problemen met de werking van de technologie
- Zorgen over de privacy

Harde kosten

- Kosten softwarelicenties
- Implementatiekosten (training, installatie, beheer)
- Onderhoud en updates

Zachte baten

- Meer eigen regie bij cliënt
- Meer tijd voor contact met cliënt
- Hogere medewerkerstevredenheid
- Verbeterde toegankelijkheid voor medewerkers met minder sterke schrijfvaardigheden

Harde baten

- Minder tijd nodig voor verslaglegging
- Minder spelfouten
- Meer standaardisatie en betere data-kwaliteit van de rapportage



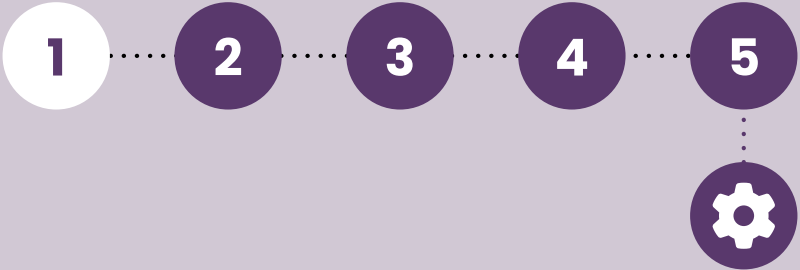
- Mijzo – [Presentatie spraakgestuurd rapporteren](#)
 - Careyn – [Memo projectstart spraakgestuurd rapporteren](#)
- Andere bronnen:
- Vilans – [Bespaart spraakgestuurd rapporteren tijd? Overwegingen en nuances](#)
 - Zorg voor Beter – [Spraakgestuurd rapporteren levert Mijzo tijdswinst op](#)
 - VGZ – [Spraakgestuurd rapporteren in de wijkverpleging](#)



- [Stappenplan maatschappelijke businesscase](#)



- Een business case hoeft niet uitgebreid te zijn. Soms is het voldoende om de kosten en baten op een rijtje te zetten en aan te geven hoe het project bijdraagt aan de visie en strategie van de organisatie. Denk ook aan de “zachte” baten. Maak gebruik van de informatie die er al is.
- Evalueer je business case om te kijken of de uitgangspunten kloppen.



1

Klaarmaken voor de start

- 1.1 Een sterk team
- 1.2 Ontdek de echte gebruikersvraag
- 1.3 Basis op orde
- 1.4 Kies je technologie
- 1.5 Businesscase schets

● **1.6 Implementatieplan schrijven**

1.6 Implementatieplan schrijven

Het duurt niet lang meer voordat je de technologie voor het eerst kleinschalig in gebruik neemt. Voor het zover is, moet je implementatieplan goed in elkaar zitten. Met een projectplan ga je straks goed voorbereid aan de slag met de kleinschalige ingebruikname van spraakgestuurd rapporteren.

Je brengt alle verzamelde informatie samen en werkt de eerste versie van je projectplan voor kleinschalig gebruik uit. Dit helpt je in gesprek te gaan met je opdrachtgever over de benodigde mensen en middelen en om goedkeuring te krijgen om door te gaan. Aan het eind heb je inzicht in de aanpak, planning, kosten en beschik je over de juiste mensen en middelen.

De implementatie valt of staat met het gebruik van de technologie. Voor je implementatieplan is het belangrijk om goed na te denken over hoe je zorgcollega's gaat betrekken, zodat ze aan de slag gaan met spraakgestuurd rapporteren. Houd hierbij ook rekening met de verandering in gedrag die je verwacht. Creëer urgentie, neem weerstand weg, maak ruimte om te leren door te doen en geef gepaste begeleiding.

Het is belangrijk om met de betrokkenen afspraken te maken over wie waarvoor verantwoordelijk is. Weet iedereen wat er verwacht wordt tijdens de implementatie? Zorg ervoor dat de betrokken teams goed voorbereid zijn en organiseer een startbijeenkomst.



- Actief Zorg – [Projectvoorstel](#)
- Zorggroep Elde Maasduinen – [Projectplan](#)
- Careyn – [Projectvoorstel](#)



- [Elementen implementatie](#)
- [RASCI Model voor implementatie van technologie](#)



1

2

3

4

5



1

Klaarmaken voor de start

- 1.1 Een sterk team
- 1.2 Ontdek de echte gebruikersvraag
- 1.3 Basis op orde
- 1.4 Kies je technologie
- 1.5 Businesscase schets

1.6 Implementatieplan schrijven

Super users

Een *super user* is een gebruiker die andere gebruikers helpt en ondersteunt bij het aan de slag gaan met spraakgestuurd rapporteren. Andere termen die worden gebruikt, zijn “ambassadeurs” en “key users”. **De top-tip van de zorgorganisaties in de werkgroep was de inzet van *super users* bij de implementatie van spraakgestuurd rapporteren.** In je implementatieplan kun je alvast nadenken over:

- Hoeveel *super users* heb ik nodig? Wil ik een *super user* in elk team, op elke afdeling of op elke locatie?
- Hoe ga ik de *super users* werven?
- Heb ik een omschrijving wat ik van de super users verwacht?
- Hoe ga ik de *super users* scholen en wat zijn belangrijke elementen die ik tijdens de scholing extra wil belichten, zoals het nieuwe gedrag dat je verwacht?
- Hoe ga ik communiceren met de *super users* en hoe betrek ik de *super users* bij het project en de projectgroep?



- Zorg dat je in je plan zo concreet mogelijk bent. Dit helpt anderen te overtuigen!
- Maak een lijst van randvoorwaarden voor een succesvolle implementatie van spraakgestuurd rapporteren.
- Betrek de afdeling ICT op tijd, zodat zij rekening houden met de capaciteit die dit project vraagt.
- Leveranciers hebben vaak een voorbeeld-implementatieplan of kunnen je hiermee helpen.



1

2

3

4

5



2

Kleinschalig gebruik voorbereiden

2

• Kleinschalig gebruik voorbereiden

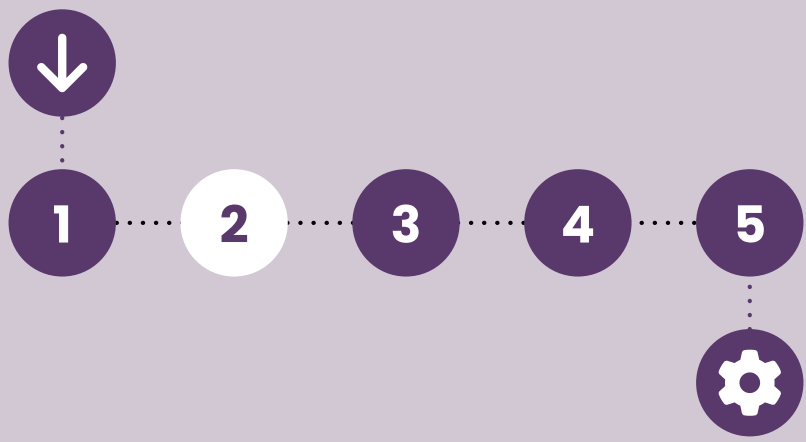
2.1 Werkprocessen aanpassen

2.2 Communicatie

2.3 Ondersteuning cliënten en collega's

2.4 Onderzoeken en testen



**2****Kleinschalig gebruik voorbereiden**• **2.1 Werkprocessen aanpassen**

2.2 Communicatie

2.3 Ondersteuning cliënten en collega's

2.4 Onderzoeken en testen

2**Kleinschalig gebruik voorbereiden****2.1 Werkprocessen aanpassen**

De ingebruikname van spraakgestuurd rapporteren vraagt om een aanpassing van primaire en ondersteunende processen. In deze stap pas je de werkprocessen aan voor jullie organisatie met alle betrokkenen van het proces rondom rapporteren. Gebruik bijvoorbeeld de Service Blueprint, om zicht te krijgen op wat nodig is als je spraakgestuurd rapporteren gaat inzetten. Maak spraakgestuurd rapporteren onderdeel van de reguliere processen.

Onderwerpen die extra aandacht verdienen bij de inzet van spraakgestuurd rapporteren:

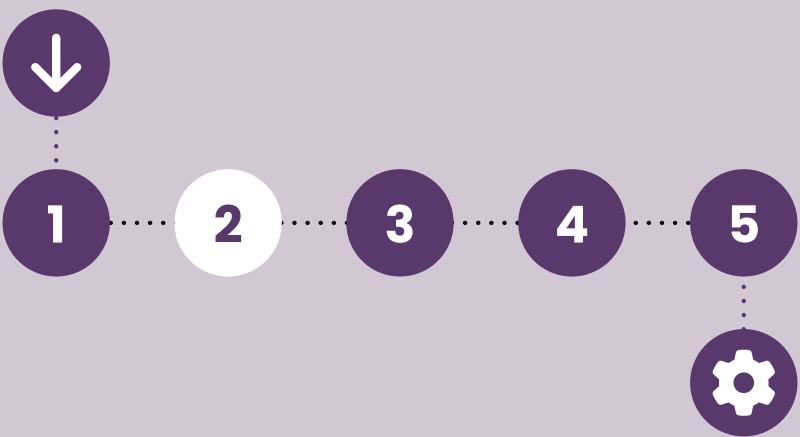
- **Rapporteren bij de cliënt, tijdens het zorgmoment:** het is belangrijk dat er beleid of kaders beschikbaar zijn rondom het rapporten. Zorgorganisaties geven aan dat rapporteren met de cliënt de voorkeur heeft, want dat geeft een gevoel van regie. Sta erbij stil of medewerkers al gewend zijn om bij de cliënt thuis of op de kamer te rapporteren. Als dit niet het geval is, dan is dit best een grote verandering. Ondersteun medewerkers hierbij!
- **Spraakgestuurd rapporteren, tenzij:** nieuwe manieren van werken moet je stimuleren. Het liefste neem je de oude route weg. Sommige organisaties kiezen daarom voor “spraakgestuurd rapporteren, tenzij”. Andere organisaties moedigen het vooral aan. Kortom, denk goed na over hoe je medewerkers kunt stimuleren om daadwerkelijk met spraakgestuurd rapporteren aan de slag te gaan.

• Careyn – [Proces- en werkinstructie rapporteren](#)
 • [Ondersteuning serviceproces](#)
 • [Handleiding service blueprint](#)


- Je hoeft geen volledig nieuw proces te ontwerpen. Vaak is het regulier proces aanpassen genoeg.
- Stimuleer het gebruik door medewerkers voldoende te laten oefenen en (technische) ondersteuning te regelen.
- Stimuleer het gebruik van spraakgestuurd rapporteren door teams te belonen.

Handige tips & tools

(onderstreept = klikbaar)



2

Kleinschalig gebruik voorbereiden

• 2.1 Werkprocessen aanpassen

2.2 Communicatie

2.3 Ondersteuning cliënten en collega's

2.4 Onderzoeken en testen

Implementatietoolkit • **Spraakgestuurd rapporteren**

- **Privacy van de cliënt:** sommige medewerkers geven aan te rapporteren in een gezamenlijke ruimte of op een plek waar anderen hen kunnen horen. Zorg ervoor dat je duidelijke kaders deelt over hoe omgegaan moet worden met de privacy van de cliënt en wat wel/niet mag bij rapporteren in deze ruimtes. Daarnaast moet je nadenken over hoe jullie omgaan met het spraakgestuurd rapporteren als de cliënt bezoek heeft.
- **Beschikbaarheid van apparatuur:** op dit moment wordt spraakgestuurd rapporteren vooral gebruikt via een app op een persoonlijk mobiel apparaat of een tablet, omdat de technologie alleen werkt in de appversie en niet in een webversie. Dit betekent dat medewerkers over een mobiel apparaat moeten beschikken. Gedeelde telefoons werken niet. Sommige zorgorganisaties gaven aan problemen te ervaren met oudere telefoons. De specificaties kun je opvragen bij de leverancier.

Gedragsverandering

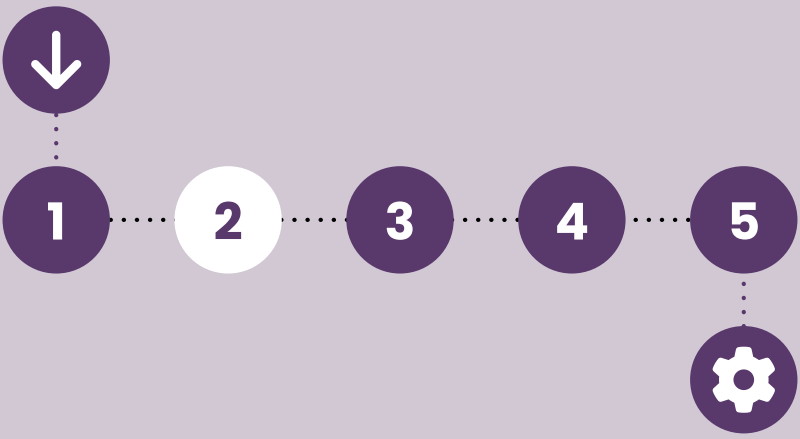
Spraakgestuurd rapporteren goed in de organisatie inbedden, vraagt om gedragsverandering bij medewerkers. De focus ligt hier minder op de technische implementatie en meer op de sociale implementatie, waarbij je betrokkenheid creëert bij medewerkers. Je biedt ondersteuning aan medewerkers en hebt aandacht voor hun behoeften, kennis, houding, gedrag, vaardigheden en de inbedding in werkprocessen. Spraakgestuurd rapporteren vraagt dat je vooraf je gedachten ordent. Dit is erg wennen in het begin. Gelijk en veel oefenen in de praktijk maakt verschil. Dit is een doorlopend proces dat van belang is bij elke stap van de implementatieroute. Gedragsverandering vraagt continue aandacht op alle niveaus van je organisatie. Ambassadeurschap, zowel vanuit je directie als vanuit het management en de collega's in de teams, is een belangrijke succesfactor. Het webinar '[Aan de slag met interne communicatie](#)' besteedt hieraan ook aandacht.



“Op onze intramurale locaties heeft niet elke medewerker een eigen mobiel toestel. Daarom is het belangrijk dat er een webversie komt van spraakgestuurd rapporteren. Wij starten in november in de koplopersgroep van Attendi om de webversie voor intramuraal uit te proberen”.
Lizzy Tonnaer, projectleider innovatie en e-health bij Cordaan



Je brein moet leren spraakgestuurd te rapporteren. Je moet het je eigen maken. Mensen vinden het lastig om moeilijke situaties in het bijzijn van de cliënt te bespreken, ook al weten medewerkers dat de cliënt altijd mag meelezen. De tip is: oefen minimaal 10 tot 20 keer voordat je het in het bijzijn van een client doet. Betrek daar ook je collega's bij. Hoe staan we er in? Heb je hulp nodig? Een stukje coaching naar elkaar.”
Wilma van Hees, adviseur ECD bij Mijzo



2

Kleinschalig gebruik voorbereiden

- 2.1 Werkprocessen aanpassen
- **2.2 Communicatie**
- 2.3 Ondersteuning cliënten en collega's
- 2.4 Onderzoeken en testen

2.2 Communicatie

In deze stap richt je je op de communicatie. Hiervoor maak je een communicatieplan. Je neemt iedereen mee in je plannen om duidelijk te maken welk resultaat je voor en met de medewerkers wilt halen. Het gaat niet om informatievoorziening alleen. Dit is een stap die continue aandacht vraagt.

Ga op zoek naar manieren om de aandacht vast te houden. Denk aan een eigen video met een succesverhaal, tips of wist-je-datjes over spraakgestuurd rapporteren. Geef simpele voorbeelden hoe je met spraakgestuurd rapporteren aan de slag kan en maak gebruik van enthousiaste collega's.



- Deel ervaringsverhalen en verbind mensen.
- Met een eigen filmpje sluit je aan op wat in je organisatie speelt (bijvoorbeeld intra- of extramuraal, in welke regio)

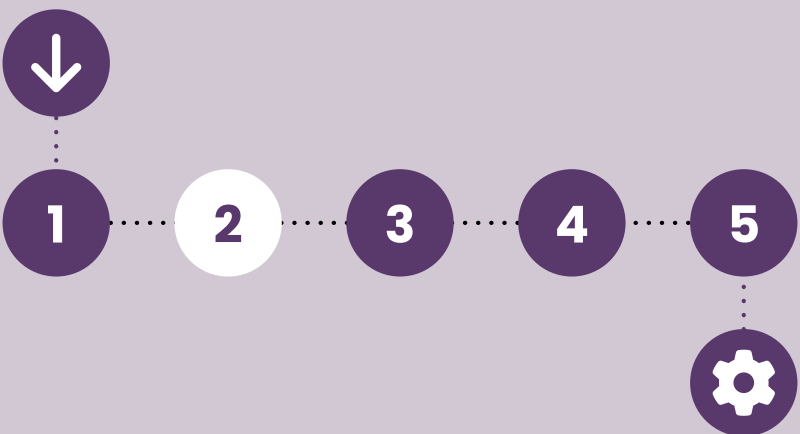


- Cicero – [Video spraakgestuurd rapporteren](#)

Zie hoofdstuk 1.6 voor meer voorbeelden



- [Maak je interne campagne](#)
- [Stakeholdermap](#)
- [Contentkalender](#)
- [Webinar 'Aan de slag met interne communicatie'](#)



2

Kleinschalig gebruik voorbereiden

2.1 Werkprocessen aanpassen

2.2 Communicatie

• **2.3 Ondersteuning cliënten en collega's**

2.4 Onderzoeken en testen

2.3 Ondersteuning cliënten en collega's

Spraakgestuurd rapporteren succesvol toepassen vraagt om ondersteuning van collega's. Richt deze ondersteuning goed in en handel snel bij tegenslagen. Op die manier verlies je geen gebruikers. Zorg dat managers en leidinggevenden goed op de hoogte zijn en het gebruik stimuleren. Zorg voor een *super user* of ambassadeur per team die kan enthousiasmeren en als vraagbaak dient. Laat collega's de technologie uitproberen. Stimuleer collega's om te oefenen, bijvoorbeeld tijdens een teamoverleg. Besteed voldoende aandacht aan de veranderingen in het proces.

Denk bij ondersteuning ook aan:

- Uitlegfilmpjes
- Handleiding of werkinstructie
- E-learning of webinar
- Verdiepende training voor de ambassadeurs of super users (train de trainer)
- Algemene training voor alle medewerkers uit de teams
- Ondersteuning op de werkvloer door super users
- Ondersteuning bij technische problemen
- Antwoorden op veel gestelde vragen

Leveranciers ondersteunen ook bij de scholing, door het beschikbaar stellen van presentaties en het aanbieden van een webinar. Hieronder staan voorbeelden van ondersteunende producten om desgewenst je eigen training op te stellen.



“Wij hebben ervoor gekozen om de super users te trainen. Zij hebben vervolgens in hun eigen team de training gegeven. Daarnaast was het voor elke medewerker ook nog mogelijk om een online scholing te volgen.”

Ellen Kessels, projectleider innovatie bij Archipel Thuis



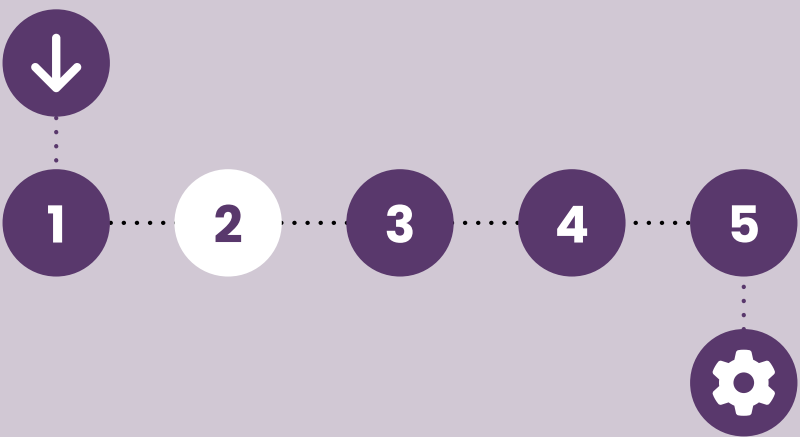
- Cicero Zorggroep – [Scholing spraakgestuurd rapporteren](#)
- Humanitas – [Checklist aan de slag met spraakgestuurd rapporteren](#)
- Mijzo – [Presentatie spraakgestuurd rapporteren](#)



- [Stappenplan training geven](#)



- Vat alles samen in een korte checklist. Medewerkers kunnen hierop terugvallen tijdens de implementatie.
- Besteed tijdens de scholing voldoende aandacht aan de gedragsverandering en de structurele inzet.



2

Kleinschalig gebruik voorbereiden

2.1 Werkprocessen aanpassen

2.2 Communicatie

2.3 Ondersteuning cliënten en collega's

2.4 Onderzoeken en testen

2.4 Onderzoeken en testen

Het is belangrijk om te weten wanneer het project is geslaagd. Zijn de doelen van het project behaald? Dit kun je meten. Hoe je dat doet, leg je vast. Welke informatie wil je gedurende het project ophalen om dit te kunnen meten? Je kunt hierbij denken aan “harde” cijfers, ter ondersteuning van je business case of aan “zachte” baten in de vorm van ervaringen en evaluaties. Bedenk goed wat je zelf moet onderzoeken en wat al is onderzocht. Het meten van uitkomsten is tijdsintensief.

Ook moet je nadenken over wat er technisch allemaal moet werken voordat je gaat starten. Test de technologie in jullie *use case*. Voordat je spraakgestuurd rapporteren gaat inzetten met gebruikers, is het belangrijk om te kijken of alles werkt zoals bedacht (de gebruikers-acceptatietest). Bedenk welke technologieën in combinatie met elkaar moeten werken en dús vooraf moet testen (de integratietest). Je voert je testen uit en checkt zo of alle systemen met elkaar werken en de functionaliteiten op orde zijn. Mogelijke problemen en afwijkingen kun je zo tijdig ontdekken en oplossen, samen met je leverancier en collega's van ICT.

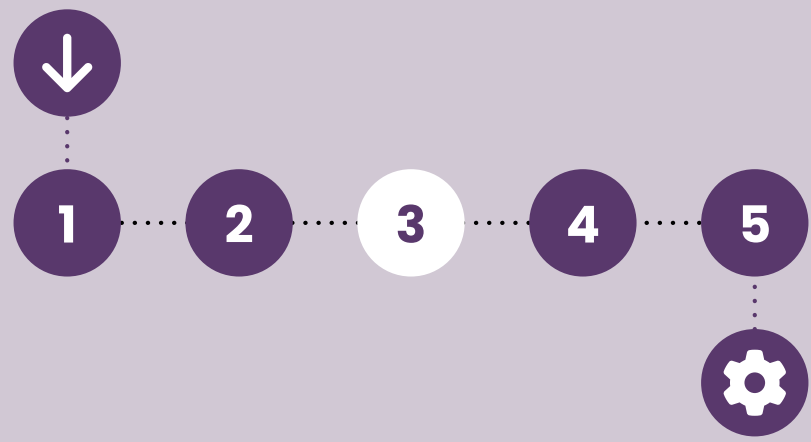
Wil je weten welke onderzoeken naar spraakgestuurd rapporteren eerder zijn gedaan, ga dan naar de [Kennisbank Digitale Zorg](#).



• [Stappenplan onderzoekopzet](#)



- Zorgorganisaties meten o.a. het volgende:
 - (ervaren) tijdsbesparing,
 - medewerkerstevredenheid,
 - ervaren rapportage druk,
 - cliënttevredenheid, plek van rapporteren,
 - tijdstip van rapporteren,
 - kwaliteit van de rapportage,
 - percentage gebruikers en percentage spraakgestuurde rapportages.
- Organiseer een sessie met betrokkenen om de functionaliteiten te testen.



3

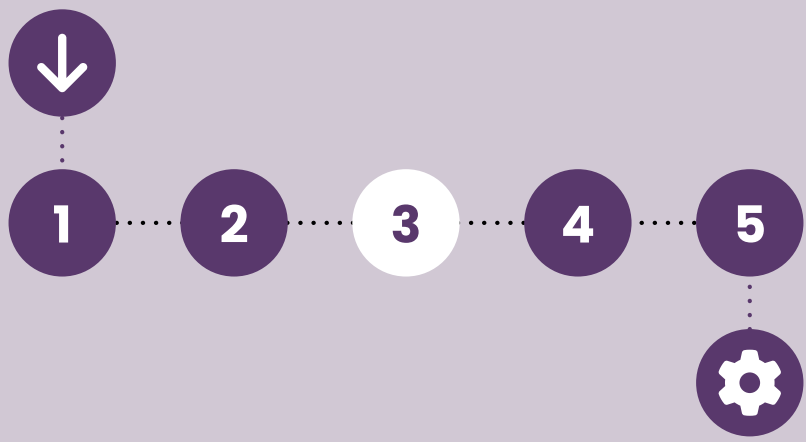
• **Kleinschalig in gebruik nemen**

- 3.1 Voorbereiding met gebruikers en aan de slag
- 3.2 Evaluatie van kleinschalig in gebruik
- 3.3 Besluitvorming over opschalen

3

Kleinschalig in gebruik nemen





3

Kleinschalig in gebruik nemen

- **3.1 Voorbereiding met gebruikers en aan de slag**
- 3.2 Evaluatie van kleinschalig in gebruik
- 3.3 Besluitvorming over opschalen

3



Kleinschalig in gebruik nemen

3.1 Voorbereiding met gebruikers en aan de slag

Yes, tijd om écht aan de slag te gaan met spraakgestuurd rapporteren. Je hebt alle voorbereidingen getroffen. Nu kun je een draaiboek opstellen voor de eerste teams waarmee je start met spraakgestuurd rapporteren.

Voer het draaiboek stapsgewijs uit en evalueer de ervaringen, zodat je het draaiboek kunt bijstellen voor de volgende teams. Zo leer je steeds bij en gaat de implementatie van spraakgestuurd rapporteren steeds soepeler. Bovendien neem je de geleerde lessen mee naar andere projecten. Documenteer deze geleerde lessen goed. Door te werken met draaiboeken voorkom je dat er tijdens de implementatie weinig wordt gedocumenteerd en er geen duidelijke kaders zijn voor de betrokkenen. Zonder draaiboek en kaders kan de opschaling niet goed van de grond komen en loop je tegen problemen aan bij de borging.



“Enerzijds is de technologie heel eenvoudig. Dus je wilt de verandering niet te groot en meeslepend maken voor medewerkers. Anderzijds is het gevaar dat het te klein blijft en dat medewerkers denken dat ze helemaal geen scholing nodig hebben, maar vervolgens de technologie niet gebruiken, omdat de technologie niet doet wat zij willen.”

Lizzy Tonnaer, projectleider innovatie en e-health bij Cordaan



- Careyn – [Starten met spraakgestuurd rapporteren](#)
- Humanitas – [Checklist aan de slag met spraakgestuurd rapporteren](#)



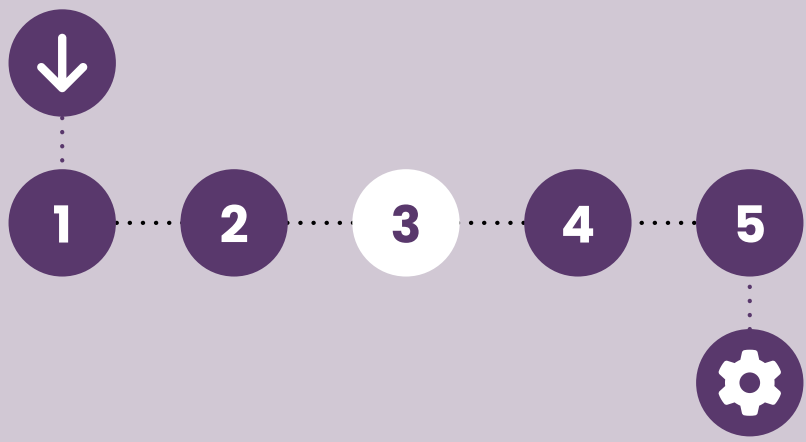
- [Voorbeeld draaiboek](#)
- [Format project- en activiteitenplanning](#)



- Ondersteun collega's bij het oefenen van de nieuwe werkwijze.
- Zorg dat er ondersteuning aanwezig is op de werkvloer.
- Zorg voor korte lijntjes met de *super users*.

Handige tips & tools

(onderstreept = klikbaar)

**3****Kleinschalig in gebruik nemen**

3.1 Voorbereiding met gebruikers en aan de slag

• **3.2 Evaluatie van kleinschalig in gebruik**

3.3 Besluitvorming over opschalen

3.2 Evaluatie van kleinschalig in gebruik

Spraakgestuurd rapporteren is voor het eerst door medewerkers gebruikt op één of meerdere plekken. Dit is een belangrijk leermoment! Je verzamelt de lessen door met alle betrokkenen terug te blikken op het eerste gebruik. Je ontdekt of de technologie aan de behoeften van de medewerkers voldoet, hoe gemakkelijk het in gebruik is en wat het effect is. Daarnaast evalueer je de samenwerking en kijk je naar de businesscase. Op basis van deze inzichten pas je je plannen aan.

Om goed te kunnen evalueren is het belangrijk dat medewerkers voldoende ervaring hebben met spraakgestuurd rapporteren. Spreek bijvoorbeeld af dat je minimaal 15 keer spraakgestuurd hebt gerapporteerd, voordat je gaat evalueren. Op die manier zijn gebruikers gewend aan het systeem, voordat ze een oordeel vellen over of het werkt. Tussentijds kun je wel feedback en ervaringen ophalen.



“We hebben een aantal geleerde lessen opgeschreven na de pilot en één daarvan was: besteed voldoende aandacht aan het proces. Het is echt een andere manier van werken.”

Rens Kempen, projectmedewerker innovatie en organisatieontwikkeling bij Cicero Zorggroep



- Santé Partners – [Onderzoek naar meerwaarde Attendi](#)
- Mijzo – [Presentatie spraakgestuurd rapporteren](#)
- Cicero Zorggroep – [Presentatie evaluatie](#)
- Careyn – [Update spraakgestuurd rapporteren](#)



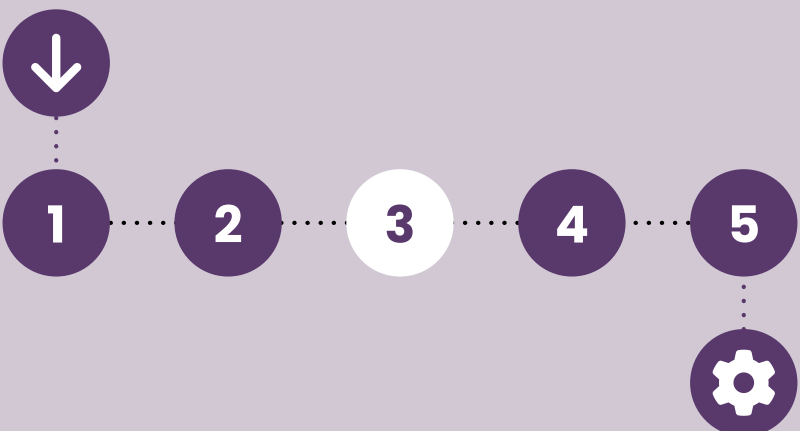
- Pas je aanpak aan op de doelgroep met wie je spreekt en de informatie die je wilt ophalen.
- Zorg dat *super users* laagdrempelig ervaringen met je kunnen delen.
- Luister naar de feedback van medewerkers die eerst kritisch waren; hun ervaringen zijn waardevol!
- Vertaal de veel gestelde vragen naar een FAQ.

3.3 Besluitvorming over opschalen

Tijdens het kleinschalig gebruik van spraakgestuurd rapporteren heb je veel nuttige informatie verzameld. Je verwerkt deze informatie in je projectplan en businesscase. Daarna bespreek je dit samen met je opdrachtgever om te bepalen of het zinvol is om de technologie verder op te schalen. Je krijgt hierdoor duidelijkheid over de vraag of verdere opschaling op dit moment passend is. Op basis van de evaluaties en het advies kun je samen met je opdrachtgever een weloverwogen beslissing nemen. Zo zorg je voor steun binnen de organisatie.



- Betrek alle belangrijke stakeholders bij de besluitvorming, zodat iedereen achter het besluit staat om wel of niet op te schalen.
- Controleer aan welke randvoorwaarden je nog moet voldoen voor verdere opschaling.



- 3
- Kleinschalig in gebruik nemen
- 3.1 Voorbereiding met gebruikers en aan de slag
- 3.2 Evaluatie van kleinschalig in gebruik
- 3.3 Besluitvorming over opschalen



1

2

3

4

5



4

• **Grootschalig gebruik voorbereiden**

4.1 Leverancier contracteren

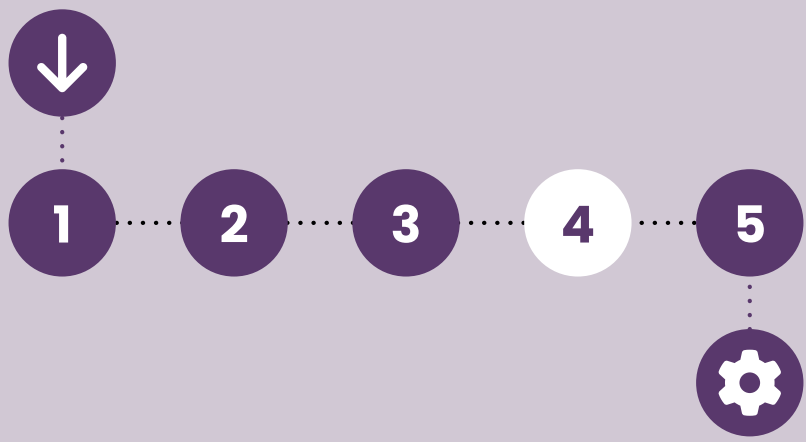
4.2 Technische implementatie organiseren

4.3 Projectplan en begeleiding aanpassen voor opschaling

4

Grootschalig gebruik voorbereiden





4

Grootschalig gebruik voorbereiden

- **4.1 Leverancier contracteren**
- 4.2 Technische implementatie organiseren**
- 4.3 Projectplan en begeleiding aanpassen voor opschaling

4

**Grootschalig gebruik voorbereiden****4.1 Leverancier contracteren**

De contractvorming omvat het vastleggen van voorwaarden, prijzen, leveringsmethoden en wederzijdse verantwoordelijkheden, met zorg voor naleving en risicobeheer. Maak ook afspraken over service en onderhoud van de technologie. In de handreiking ‘Belangrijke vragen bij contractvorming’ lees je welke vragen belangrijk zijn als je een contract sluit. Meestal doe je dit traject samen met een collega van ICT en inkoop. Je kunt deze expertise ook inhuren als jullie organisatie deze zelf niet heeft.

Omdat er gegevens worden verwerkt is ook een verwerkersovereenkomst noodzakelijk. Betrek daarom ook een functionaris gegevensbescherming of privacy officer erbij. Dit is ook een goed moment om samen een DPIA in te vullen als je dit nog niet hebt gedaan. Dit is een instrument om vooraf de privacyrisico's in kaart te brengen, zodat de organisatie maatregelen kan nemen om deze risico's te verkleinen. Het invullen en verwerken van een DPIA kost tijd.

4.2 Technische implementatie organiseren

In deze stap doe je de algemene voorbereiding op technisch gebied die nodig is om spraakgestuurd rapporteren breed in te zetten. Denk na over wat er nodig is voor medewerkers. Daarnaast zorg je ervoor dat de hele organisatie technisch is ingericht op het gebruik van spraakgestuurd rapporteren. De technologie is getest en is geïntegreerd in het ICT-netwerk van je organisatie. De ICT-afdeling weet wat ze moeten doen, zodat de organisatie spraakgestuurd rapporteren daadwerkelijk grootschalig kan implementeren.



- Belangrijke vragen bij contractvorming



- Vraag andere zorgpartijen naar hun ervaringen met leveranciers.
- Andere contracten met jullie leveranciers zijn ook informatief om daar belangrijke aspecten uit te halen.
- Houd er rekening mee dat je te maken hebt met twee leveranciers, nl. die van spraakgestuurd rapporteren en die van het ECD.
- Kijk bij de contractonderhandeling goed naar de staffels en onderhandel stevig terug.



“Vertrouwen in de leverancier is belangrijk. Maar ook een stukje co-creatie. Het moet duidelijk zijn wat je van de leverancier mag verwachten. Wat doen zij tijdens de implementatie en wat pakt de organisatie op”.

Hedwig van Gansewinkel, projectmanager bij Zorggroep Elde Maasduinen



- Werk met digicoaches of *super users* waar de gebruikers terecht kunnen mochten ze er (technologisch) niet uitkomen.



1

2

3

4

5



4

Grootschalig gebruik voorbereiden

4.1 Leverancier contracteren

4.2 Technische implementatie organiseren

• 4.3 Projectplan en begeleiding aanpassen voor opschaling

4.3 Projectplan en begeleiding aanpassen voor opschaling

In deze stap controleer je nog eens of alles er is, of aan alle randvoorwaarden is voldaan en of je planning klopt. Dit doe je op basis van voortschrijdend inzicht uit de eerdere stappen. Deze check zorgt ervoor dat je goed bent voorbereid en dit scheelt bijsturing later in het proces.

Denk naast de technische implementatie ook aan de begeleiding die de teams nodig hebben om met spraakgestuurd rapporteren aan de slag te gaan. Breid je communicatieplan uit op basis van de geleerde lessen en pas het draaiboek aan dat je hebt gemaakt voor het kleinschalig gebruik. Succesverhalen van collega's zijn een goede manier om anderen enthousiast te maken om ook met spraakgestuurd rapporteren aan de slag te gaan. Maak gebruik van super users voor draagvlak en borging in de teams.



- Ga na of je nog de juiste mensen in je projectteam hebt. Mogelijk heb je voor deze fase andere of extra mensen nodig.
- Vraag formeel akkoord van je opdrachtgever op je doelen en investeringen voor de volgende fase.

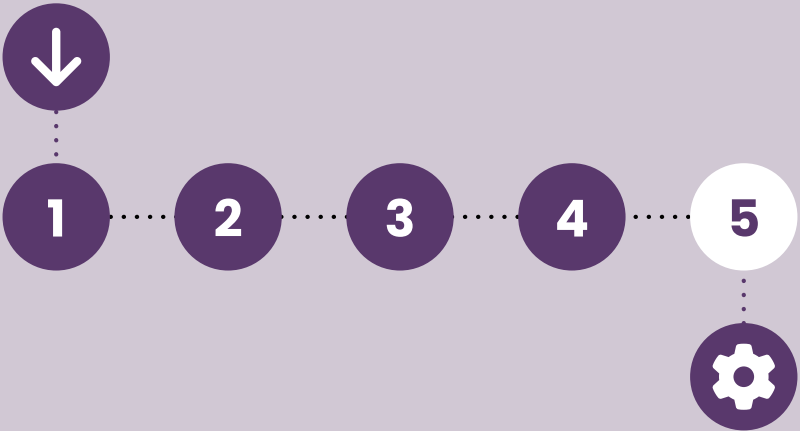


“Bij Mijzo werken we met een kernteam op locatie (bestaand uit een super user, teammanager, zorginnovator en het ecd-team) om de huidige situatie in kaart te brengen. Het standaardplan vullen we aan met gezamenlijke doelen en acties voor de implementatie.”

Wilma van Hees, adviseur ECD bij Mijzo



• Voorbeelden, [zie hoofdstuk 1.6](#)



5

Opschalen

- 5
- **Opschalen**
 - 5.1 Processen en plannen monitoren
 - 5.2 Evaluatie van de opschaling
 - 5.3 Laatste stappen borgen



5

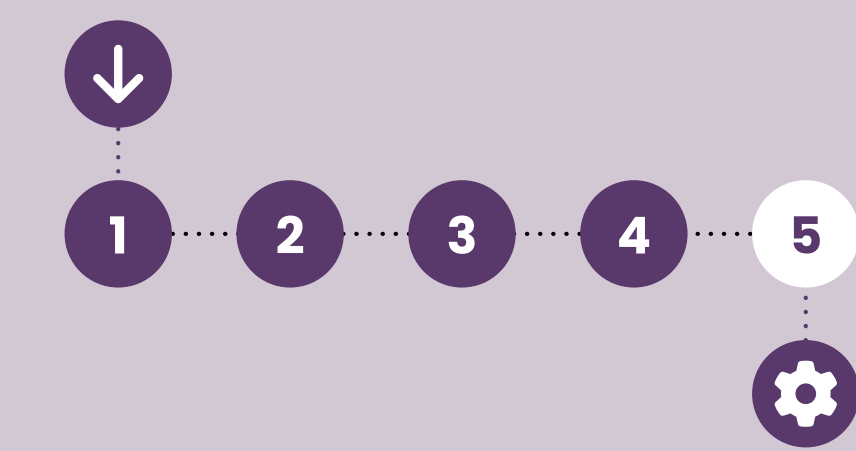
Opschalen

5.1 Processen en plannen monitoren

Tijd om aan de slag te gaan met de grootschalige implementatie van spraakgestuurd rapporteren. Met je projectteam zorg je dat de borging per team in gang wordt gezet en hou je in de gaten wat je daarvan leert. Zo gaat je implementatie steeds beter. In deze fase is draagvlak en sociale innovatie belangrijk!

Aandachtspunten:

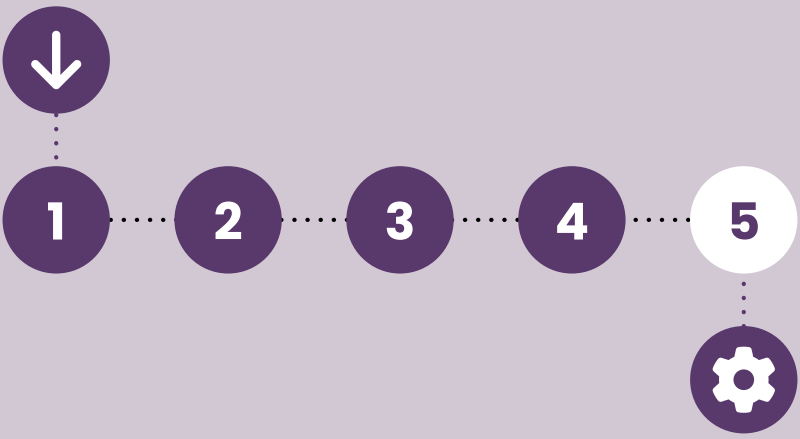
- Houd je opdrachtgever betrokken en stimuleer diens ambassadeursfunctie voor de organisatie.
- Check of spraakgestuurd rapporteren tijdens teamoverleggen de aandacht heeft.
- Zorg dat nieuwe medewerkers worden ingewerkt op de nieuwe werkwijze, bijvoorbeeld via inwerkprogramma's.
- Monitor de service- en zorgprocessen, voer verbeteringen door op basis van de geleerde lessen van teams die al met spraakgestuurd rapporteren werken.
- Borg de processen in de praktijk en in je kwaliteitssysteem.
- Betrek zo vroeg mogelijk die personen in jouw organisatie die het straks van het projectteam moeten overnemen. Welke reguliere processen worden geraakt door de implementatie en wie krijgen daar straks mee te maken? Denk aan beheerstaken, maar ook aan sturing op de inzet. Zorg ervoor dat er niet te veel bij het projectteam blijft plakken. Uiteindelijk moeten de aanpassingen in de reguliere werkprocessen worden belegd en is straks iemand anders in de organisatie eindverantwoordelijk voor dit proces.



5

Opschalen

- **5.1 Processen en plannen monitoren**
- 5.2 Evaluatie van de opschaling
- 5.3 Laatste stappen borgen



5

Opschalen

- 5.1 Processen en plannen monitoren
- 5.2 Evaluatie van de opschaling
- 5.3 Laatste stappen borgen

Implementatietoolkit • **Spraakgestuurd rapporteren**

Niet elk team of elke locatie is hetzelfde. Het is belangrijk om hiermee tijdens de opschaling rekening te houden. Neem dit mee in je opschalingsplan. Soms hebben teams te maken met een groot personeelstekort, veel zieke collega's, uitzendkrachten of zijn ze al druk met een ander project. Dit kan het succes van je opschaling beïnvloeden.



- Te veel verandering tegelijkertijd is lastig voor teams. Verbind initiatieven aan elkaar.
- Deel regelmatig informatie over de voortgang met de teams, directie, op intranet en in een jaarverslag.



1

2

3

4

5



5

Opschalen

5.1 Processen en plannen
monitoren

• 5.2 Evaluatie van de opschaling

5.3 Laatste stappen borgen

5.2 Evaluatie van de opschaling

Het evalueren van een project is belangrijk. Zo leer je van zowel briljante successen als mislukkingen. Het biedt inzicht in wat goed heeft gewerkt, wat niet, en waarom. Dit helpt bij het verbeteren van toekomstige projecten en voorkomt herhaling van fouten.

In je eindrapportage leg je bij voorkeur vast:

- Wat het effect is van spraakgestuurd rapporteren voor de gebruikers.
- Hoe de begeleiding tijdens het project ging en hoe het werkgemak nu is voor de gebruikers.
- De uiteindelijke businesscase.
- De samenwerking binnen je organisatie, tussen afdelingen en met de leverancier(s).
- Wat nodig is om spraakgestuurd rapporteren in de toekomst structureel te borgen.



Briljant succes

“Onze organisatie werkt met aandachtsvelders innovatie en digicoaches. Zij waren al heel enthousiast over spraakgestuurd rapporteren. Tijdens de implementatie hebben we hen actief betrokken. Daardoor is de implementatie vrij soepel verlopen. We wilden en konden op deze manier enthousiaste collega’s, andere collega’s laten enthousiasmeren”.

Ellen Kessels, projectleider innovatie bij Archipel Thuis



- [Voorbeeld inhoudsopgave eindrapportage](#)



- Geef gehoor aan zaken die niet goed gaan en laat zien dat je hierop inspeelt.
- Deel statistieken over het gebruik door de verschillende teams.



Briljante mislukking

“Een belangrijk struikelblok voor ons was dat we in een eerste fase het testen van de spraakoplossing-software overgeslagen hebben voordat we begonnen met de pilot. Bij de volgende pilot hebben we vooraf de zorg-medewerkers betrokken bij een test.”

Rens Kempen, projectmedewerker innovatie en organisatieontwikkeling bij Cicero Zorggroep



1

2

3

4

5



5

Opschalen

5.1 Processen en plannen
monitoren

5.2 Evaluatie van de opschaling

• 5.3 Laatste stappen borgen

5.3 Laatste stappen borgen

Je wilt dat alle teams binnen de organisatie met spraakgestuurd rapporteren aan de slag gaan. In deze stap breid je de ingebruikname verder uit. Stap voor stap gaan meer teams aan de slag met spraakgestuurd rapporteren. Grootschalige implementatie vraagt maatwerk. Ieder team is net weer anders. Het draaiboek voor de implementatie per team maak je daarom steeds op maat en scherp je na iedere implementatie weer aan met de geleerde lessen.

Zo zorg je dat spraakgestuurd rapporteren blijvend onder de aandacht is:

- Geef het goede voorbeeld, dit inspireert collega's.
- Communiceer, communiceer, communiceer.
- Zorg voor ambassadeurs in ieder nieuw team, maar zet ook collega's in uit teams die al met spraakgestuurd rapporteren werken. Zorg ervoor dat je een vertrekkende ambassadeur vervangt.
- Zorg dat je beschikbaar bent voor vragen of maak een plek voor veel gestelde vragen. Zorg ook voor een plek waar medewerkers met vragen naar toe kunnen na de opschalingsfase.
- Monitor het gebruik. Bespreek het gebruik standaard tijdens teamoverleggen.
- Redenen voor weerstand kunnen verschillen tussen teams. Bekijk per team wat de juiste manier is om met de weerstand om te gaan.



“Leidinggevendens hebben zeker een rol tijdens de implementatie van spraakgestuurd rapporteren, zoals de teamleider. Je hebt de juiste kennis en vaardigheden nodig om leiding te geven aan digitalisering. Daarom gaan wij nu aan de slag met een opleidingstraject voor leidinggevendens om die basis op orde te brengen.”

Rozemarijn Visser, stafadviseur strategie bij Humanitas



- [Borgingschecklist onder 'zorg voor verankering', ZonMw](#)



- Neem spraakgestuurd rapporteren op in de scholing en on-boarding van nieuwe collega's. Maak hierbij bijvoorbeeld gebruik van digi-coaches.
- Maak bij afronding van het project een duidelijk overzicht wie waarvoor verantwoordelijk is na einde van het project. Wie checkt periodiek hoe het loopt en of er nieuwe ontwikkelingen zijn?
- Maak gebruik van de bestaande *super users* bij de borging en voor het creëren van draagvlak.



Samenwerking

Samenwerkende partijen

Met diverse partijen is afgesproken om in overleg implementatietoolkits op te stellen op basis van behoefte in het veld. Doelstelling is om via een herkenbaar stramien informatie te delen. Dit helpt zorgorganisaties wanneer zij met meerdere technologieën aan de slag willen.

Januari 2025 zijn 5 toolkits opgeleverd, onder regie van:

- Waardigheid & Trots voor de Toekomst (Vilans)
- Zorgvernieuwers en Versnellers

Waardigheid & Trots voor de Toekomst is een onderdeel van het beleidsprogramma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO). Het programma wordt uitgevoerd door kennisorganisatie Vilans in samenwerking met het ministerie van VWS.

Zorgvernieuwing in Versnelling is een beweging die inzet op het versnellen van activiteiten om zo innovatief en digitaal mogelijk te werken in de ouderen- en thuiszorg. Dit is een initiatief van Actiz, AlzheimerNL, Anders Werken in de Zorg, Vilans, WDTM, ZN en Zorgthuisnl.

We danken de volgende partijen voor het meedenken over het concept, aandragen van partijen uit de praktijk en eerdere toolkits:

- Anders Werken in de Zorg
- Technologie & Zorg Academie
- Het Vliegwielt van de Patiëntenfederatie Nederland

InnovatieRoute

De toolkits volgen de stappen van de InnovatieRoute. De InnovatieRoute is ontwikkeld in het programma Innovatie-impuls, uitgevoerd door Vilans en Academy Het Dorp, gesubsidieerd door het ministerie VWS.





1

2

3

4

5



Samenwerking

Samenwerkende partijen

Van elkaar leren

Van elkaar leren

Hulp op maat gewenst?

Wil je hulp bij de implementatie van spraakgestuurd rapporteren? Meld je dan aan voor kosteloze maatwerkondersteuning via Waardigheid en Trots voor de Toekomst van Vilans. Liever eerst laagdrempelig de mogelijkheden bespreken, stuur dan een mail naar backoffice@waardigheidentrots.nl.

Informatie uitwisselen

Wil je documenten of ervaringen met ons delen of heb je vragen naar aanleiding van deze toolkit? Mail dan naar backoffice@waardigheidentrots.nl.

Jouw feedback op deze toolkit

Graag horen we hoe deze toolkit jou en jouw organisatie geholpen heeft? Wat vond je handig? En wat juist niets? Zijn er nog elementen die je mist? En heb je nog andere suggesties? We horen het graag.

Geef via deze link <https://vilans.survalyzer.eu/ImplementatieToolkits> je feedback

**Scan voor (andere)
digitale toolkits**



Scan om feedback te geven



Colofon

● Colofon

Met dank aan

Deze toolkit is tot stand gekomen met een enthousiaste en bevlogen werkgroep. Wij bedanken alle leden voor hun inzet, meedenken en aanleveren van bruikbare materialen. De werkgroep bestond uit de volgende leden:

- Arne Westerdijk, projectleider bij Santé Partners
- Chantal Clerkx, verpleegkundige bij Actief Zorg
- Daan Loene, accountmanager bij TellJames
- Ellen Kessels, projectleider innovatie bij Archipel Thuis
- Ellie Brunt-Lukkien, onderzoeker bij de Hanzehogeschool Groningen
- Gerald Weering, onderzoeker bij de Hanzehogeschool Groningen
- Hedwig van Gansewinkel, projectmanager bij Zorggroep Elde Maasduinen
- Jenny Gerrits, adviseur strategie en beleid bij Sint Jacob
- Lizzy Tonnaer, projectleider innovatie en e-health bij Cordaan
- Marjolein Loot, innovatiemedewerker zorgtechnologie en digivaardigheid bij Zozijn
- Paul Arnold, projectmanager innovatie en ontwikkeling bij Actief Zorg
- Patrick Nohl-Cnossen, programmamanager innovatie bij Careyn
- Rens Kempen, projectmedewerker innovatie en organisatieontwikkeling bij Cicero Zorggroep
- Roos Hendriksen, implementatie adviseur bij Attendi
- Rozemarijn Visser, stafadviseur strategie bij Humanitas
- Wilma van Hees, adviseur ECD bij Mijzo

Auteurs

Anita Manasijev
Marijs van Weelderen
Samantha di Rocco
Wouter Stevens
Xandra van Megen

Disclaimer

In de implementatietoolkit spraakgestuurd rapporteren streven we er met alle betrokkenen naar om gebruik te maken van juiste, actuele en beschikbare gegevens in publicaties. Ondanks onze zorgvuldigheid aanvaarden we daarvoor geen aansprakelijkheid. Op de publicatie is de [Creative Commons CC BY-NC-SA 4.0 licentie](#) van toepassing. Lees [hier](#) meer.

Deze publicatie gaat niet in op wet- en regelgeving zoals de AVG, Medical Device Regulation, Cyber resilience act, AI act. De gebruiker moet zelf nagaan welke invloed de toepasselijke wet- en regelgeving heeft op zijn gebruik.

Vormgeving: taluut.nl