

In kleine stappen leren werken met data en AI

Een inkijkje bij Koninklijke Visio



'Neem de tijd voor een zorgvuldig proces'



EEN UITGAVE VAN HET PROGRAMMA 'LEREN WERKEN MET DATA
IN DE GEHANDICAPTENZORG'

 **Leren Werken
met Data**
in de gehandicaptenzorg

INLEIDING

Koninklijke Visio, expertisecentrum voor blinde en slechtziende mensen, wil data beter benutten om de zorg aan haar cliënten te verbeteren. Deelname aan het landelijke programma Leren Werken met Data in de gehandicaptenzorg leert dat **kleine stappen, goed behoeftenonderzoek** en een **goede kwaliteit van data** belangrijke randvoorwaarden zijn.

LAAGDREMPELIGE ZORG

Eén en één is twee: Visio aarzelt niet over deelname aan een pilot van programma Leren Werken met Data in de gehandicaptenzorg. Het programma sluit namelijk perfect aan op de doelstelling van de zorgorganisatie: data beter benutten om de zorg te verbeteren. De pilot brengt bovendien welkome ondersteuning van data-experts en innovatie-adviseurs met zich mee.

Eind 2023 organiseerde het programma Leren Werken met Data in de gehandicaptenzorg voor-wat-voor-wie-sessies. In deze sessies gingen adviseurs van het programma met een diverse groep mensen bij zestien zorgorganisaties aan de slag met datavraagstukken. De hoofdvraag was: welk data-inzicht helpt jou in jouw werk/dag? Ook Visio nam hieraan deel, waarin al snel de aandacht uitging naar het kennisportaal van de organisatie. Het kennisportaal bevat zo'n duizend artikelen met tips en informatie over thema's als mobiliteit, persoonlijke verzorging, huishouden en werk en studie. Welke hulpmiddelen zijn er bijvoorbeeld om je veilig in het verkeer te bewegen of zelf zo zelfstandig mogelijk het huishouden te doen? Cliënten kunnen in het kennisportaal rechtstreeks naar informatie zoeken, maar ook intake-medewerkers en behandelaars van Visio kunnen het portaal gebruiken om cliënten te helpen wanneer zij vragen hebben.

Het nadeel van de huidige informatie op het kennisportaal is dat deze te algemeen is voor het beantwoorden van een persoonlijke hulpvraag van een cliënt. Na het intypen van een persoonlijke hulpvraag geeft het kennisportaal alle artikelen die op een manier raakvlak hebben met de hulpvraag. De informatie past daardoor niet precies bij de situatie van de cliënt. Als behandelaars een cliëntgericht advies willen geven, moeten ze de artikelen handmatig aanpassen. Dat kost zoveel tijd dat zelf een advies schrijven vaak net zo makkelijk is. Jammer, want het gebruik van het kennisportaal is onder cliënten die zelf informatie willen opzoeken de afgelopen jaren juist sterk toegenomen. Dat laat zien dat deze digitale informatievoorziening duidelijk in een behoefte voorziet. Het kennisportaal sluit daarnaast mooi aan bij het Stepped Care-streven van Visio: het portaal biedt een laagdrempelige vorm van zorg, waardoor intensievere vormen van zorg mogelijk voorkomen kunnen worden.

Hoe kan Visio de informatie op het kennisportaal beter laten aansluiten bij de hulpvragen van cliënten? Met die vraag ging de organisatie in de pilot aan de slag, waarbij ze ondersteuning kreeg van datascientist Joran Lokkerbol en de adviseurs van het programma Leren Werken met Data in de gehandicaptenzorg.

Hoe kun je van een globaal idee tot daadwerkelijke meerwaarde komen?

INZICHT IN GEBRUIK EN BEHOEFTE

Het projectteam van Visio voerde de pilot uit aan de hand van het model voor data-ondersteund werken, dat op basis van praktijkervaring in het programma Leren Werken met Data in de gehandicaptenzorg ontwikkeld is. Hoe kun je met data de kwaliteit van de zorg verbeteren? En hoe kun je van een globaal idee tot daadwerkelijke meerwaarde komen? De kunst is om met kleine stapjes te beginnen, zo leert de organisatie. In het grote bos aan data kun je snel verdwalen. Daarom is het belangrijk eerst heel scherp in beeld te brengen wat de behoeften zijn en ook goed te kijken naar de kwaliteit van beschikbare gegevens.

Visio ging aan de slag met de volgende vragen:

- Hoe gebruiken cliënten en behandelaars het kennisportaal nu en wat zijn hun behoeften?
- Welke databronnen en data zijn nuttig en welke niet?
- Kan artificial intelligence (AI) helpen de gewenste koppeling te maken tussen hulpvraag en databron en wat is daarvoor nodig?

Het projectteam gaat bevlogen met de vragen aan de slag en betreft hierbij cliënten en behandelaars. Dankzij de voor-wat-voor-wie sessie is het globale vraagstuk over algemene informatie op het kennisportaal duidelijk geworden. Om nog beter boven

water te krijgen waar de behoeften precies liggen, volgt een verdiepingsslag: er vinden gesprekken met cliënten en behandelaars plaats, en ook worden enkele aanvullende enquêtes onder behandelaars afgenomen. Het behoefteonderzoek is best tijdsintensief, maar wel essentieel. Het zorgt voor focus en het toewerken naar resultaten die echt toegevoegde waarde zullen bieden.

De inspanning van het projectteam werpt al snel zijn vruchten af. De pilot helpt de organisatie niet alleen op weg om het aanbod van het kennisportaal te verbeteren, maar het gezamenlijke werken met cliënten en behandelaars versterkt bovendien de bewustwording over data-ondersteund werken. Werken met data is eerst nog een vrij abstract begrip, maar gaandeweg wordt steeds meer duidelijk dat het beschikken over goede data en slimme technologie de zorg aan de cliënten echt vooruit kan helpen. Dat geldt helemaal wanneer er een testmodel van een AI-assistent wordt ontwikkeld: wanneer een hulpvraag van een cliënt wordt ingevoerd, verschijnt razendsnel een antwoord op het scherm. Dat antwoord wordt samengesteld uit een combinatie van best passende artikelen van het kennisportaal. Weliswaar nog niet altijd het juiste antwoord, maar je kunt een AI-assistent wel trainen, zodat de antwoorden steeds beter worden. Daar is de organisatie in een vervolgproject mee aan de slag.

EEN NADERE BLIK OP BESCHIKBARE DATA

Voordat het AI-testmodel gemaakt werd, is nader onderzoek naar de beschikbare databronnen gedaan. Data is namelijk niet zonder meer bruikbaar. Visio wil met inzichten uit data cliënten gericht antwoord kunnen geven op hulpvragen. Hoe waardevol is in dat opzicht informatie uit het elektronisch cliëntendossier (ECD), uit het kennisportaal en uit Google Analytics?

In deze inventarisatie kijkt de organisatie nader naar de volgende aspecten van de beschikbare data:

- Is alle benodigde informatie aanwezig?
- Is de data gedetailleerd genoeg?
- Hoe makkelijk is het om toegang te krijgen tot de data?
- Hoe nauwkeurig en betrouwbaar is de data?

Die nadere inspectie maakt goed inzichtelijk dat data uit het kennisportaal de meest gestructureerde en gedetailleerde informatie biedt. Informatie zoals titels, classificering van thema's en de volledige inhoud van kennisartikelen maakt het kennisportaal duidelijk tot een nuttige bron. Waar bijvoorbeeld het ECD als kansrijke bron werd gezien waaruit hulpvragen van cliënten gehaald konden worden, bleek dat niet zo te zijn. Dat scherpte de scope van de pilot verder aan.

'AI is een hot topic, waarover vaak te groot wordt gedacht. AI kan niet zomaar alle problemen oplossen; aan het ontwikkelen van een goede toepassing gaat een grondig proces van onderzoek, testen en trainen vooraf.'

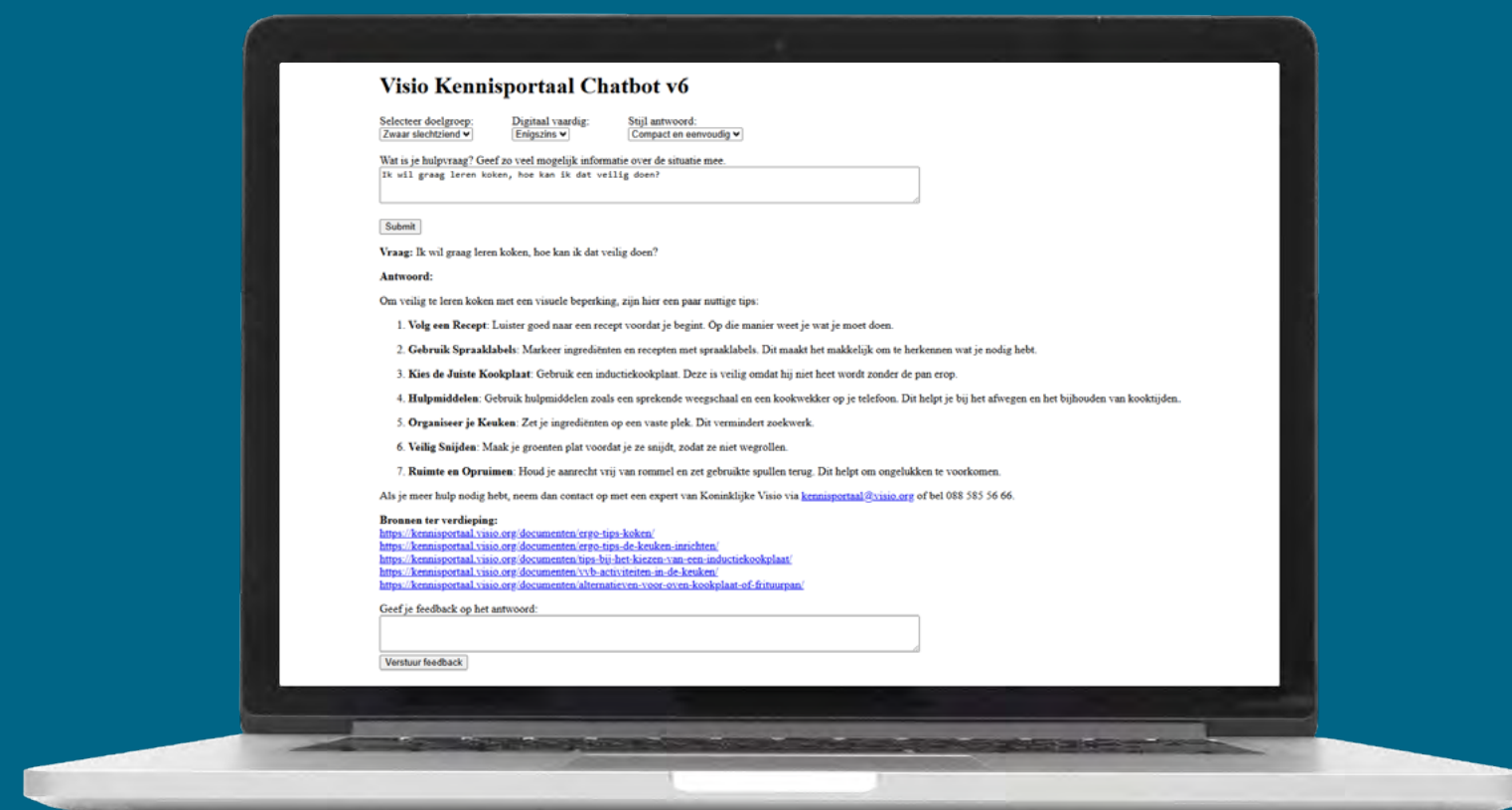
- Suzan Vlaming, innovatieadviseur Academy Het Dorp -



DE INZET VAN AI VERKENNEN

Bij data is het dus van belang dat de informatie goed toegesneden is op de behoeften en dat de data uit databronnen volledig en van goede kwaliteit is. Die twee ingrediënten zijn echter nog geen garantie voor effectief en efficiënt gebruik van de data. Uit het behoefteonderzoek onder behandelaars en cliënten wordt duidelijk dat het nu vaak een tijdrovend proces is om op basis van een hulpvraag de juiste informatie uit het kennisportaal naar boven te halen. Op dat punt komt AI om de hoek kijken: dat helpt data snel en eenvoudig te selecteren en overzichtelijk te rapporteren.

Om goed te toetsen welke mogelijkheden AI voor het kennisportaal biedt en wat nodig is om de technologie succesvol toe te passen, laat de organisatie een testmodel ontwikkelen. Wat gebeurt er als je AI een hulpvraag voorlegt en naar antwoorden laat zoeken in de kennisartikelen? Het testmodel maakt goed inzichtelijk wat wel en niet werkt. Om onzin-antwoorden te vermijden is het bijvoorbeeld nodig om de hulpvraag heel duidelijk te formuleren. Het eerste prototype laat al wel potentie tot tijdswinst zien: in een mum van tijd volgt op een hulpvraag een antwoord op basis van informatie uit relevante kennisartikelen.





Misschien wel de belangrijkste meerwaarde van de pilot is dat het alle betrokkenen vertrouwen geeft in een mooi vervolg.

VERTROUWEN IN EEN MOOI VERVOLG

Aan het eind van de pilot volgt in het projectteam een leerzame evaluatie: wat heeft het project opgeleverd en hoe kan de organisatie nu het beste verder gaan? Misschien wel de belangrijkste meerwaarde van de pilot is dat het alle betrokkenen vertrouwen geeft in een mooi vervolg. Iedereen is blij met de stevige basis die gezamenlijk is gelegd om de informatie op het kennisportaal met behulp van AI verder te optimaliseren. Visio is nu met een softwareleverancier verder aan de slag om de AI-assistent te optimaliseren, er zijn al goede stappen gezet. Dankzij de begeleiding in de pilot doet Visio dit zonder extern advies.

Wat in de aanpak heel goed blijkt te werken, is de nauwe betrokkenheid van een kleine groep intake medewerkers en behandelaars gelijk vanaf het begin van het project. Samen wordt gekeken welke informatie zij nodig hebben om hun werk nog beter te kunnen doen en hoe het hen daadwerkelijk iets oplevert. Zodra er een eerste prototype is, geven zij feedback op de output en beoordelen

of het advies kwalitatief goed en compleet is. Die vroege inbreng helpt het projectteam om snel goede keuzes te maken in het ontwerpproces. De intake medewerkers en behandelaars vinden het bovendien leuk om een kijkje onder de motorkap te krijgen en te zien hoe de technologie aan de achterkant werkt. Win-win dus!

De resultaten uit de pilot laten zien dat:

- Zowel cliënten als zorgprofessionals duidelijk behoefte hebben aan een betere aansluiting tussen de informatie op het kennisportaal en de specifieke hulpvragen van cliënten;
- De beschikbare data over de informatie op het kennisportaal een goede basis biedt voor een data-ondersteunde koppeling;
- AI potentie heeft om hierin een belangrijke rol te spelen door het geautomatiseerd beoordelen en samenvatten van relevante informatie.

HOE VERDER?

TIPS VOOR DE DOORONTWIKKELING

Het projectteam kijkt ook vooruit. Hoe kan aan het project een goed vervolg worden gegeven, om het uiteindelijke doel te realiseren? Wat is nog nodig om te zorgen dat de informatie op het kennisportaal in de toekomst optimaal aan de behoeften van cliënten, intake medewerkers en behandelaars voldoet? De bespreking leidt tot diverse waardevolle aanbevelingen, waarbij we de generieke tips hier graag delen, omdat ook andere organisaties daarmee hun voordeel kunnen doen:

- Bepaal specifieke gebruikersfuncties: wat is precies nodig om de technische oplossing zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de behoeften van cliënten en zorgprofessionals?
- Begin met de belangrijkste gebruikersfuncties voor het eerste prototype.
- Zorg voor de juiste AI-expertise en een stappenplan voor validatie, inclusief aandacht voor bias en compleetheid van antwoorden.
- Kies een softwareleverancier die ervaring heeft met AI in de gehandicaptensector.
- Werk bij de ontwikkeling in korte herhalende cycli en laat het prototype testen door cliënten en zorgmedewerkers.
- Breng de ethische kant van het werken met AI onder de aandacht en bespreek hoe hiermee om te gaan.
- Ga op bezoek bij andere organisaties die bezig zijn met de ontwikkeling van AI-toepassingen en verzamel er waardevolle ervaringen en plussen en minnen.
- Werk in eerste instantie toe naar een prototype dat door behandelaar en cliënt samen wordt gebruikt, zodat er menselijke controle blijft op een juiste werking van de technologie.

SLOTCONCLUSIE

De pilot en deze tips laten zien dat je bij dataprojecten de tijd moet nemen voor een zorgvuldig proces en de productontwikkeling niet moet onderschatten. Met een doordachte aanpak zorg je dat data-ondersteund werken écht meerwaarde biedt voor cliënten en medewerkers.



MEER WETEN?

De pilot bij Koninklijke Visio heeft waardevolle inzichten opgeleverd over hoe te starten met data-ondersteund werken. Het is fijn dat we vanuit het programma Leren Werken met Data in de gehandicaptenzorg hieraan hebben kunnen bijdragen en ervan hebben kunnen leren. De ervaringen laten zien dat kleine stappen, samenwerking en leren van praktijkvoorbeelden essentieel zijn om data effectief in te zetten.

Binnen het programma wordt voortdurend kennis ontwikkeld en gedeeld. Wat is data, wat is juiste data, hoe kunnen we data gebruiken en voor welke zorgthema's? Deze en vele andere onderwerpen komen aan bod in onder meer informatieve video's, webinars en infographics met uitkomsten van onderzoek.

Wil je meer weten over Leren werken met data in de gehandicaptenzorg? Alle kennis brengen we samen op de website lerenwerkenmetdata.nl en via onze nieuwsbrief houden we je op de hoogte!



[Bekijk de website >](#)



[Aanmelden nieuwsbrief >](#)

COLOFON

Redactie

Susan Vlaming en Ruud de Nooij

Tekst

Hanneke van Vliet (Nederlands Tekstbureau)

Vormgeving

Marcom+design, Utrecht

Over het programma

Deze publicatie is gemaakt in het programma 'Leren Werken met Data in de gehandicaptenzorg', dat wordt uitgevoerd door Academy Het Dorp en Academische Werkplaats ZorgTechnologie in de Gehandicaptenzorg (ZoTeG), met financiering van het ministerie van VWS. Het is onderdeel van de Toekomstagenda 'Zorg en ondersteuning van mensen met een beperking' (2023-2026). Over 'data' in de Toekomstagenda:

"We willen dat de gehandicaptensector meer inzicht krijgt in de effecten van het gebruik van data op de kwaliteit van zorg en ondersteuning, zodat zorgaanbieders bewuster kunnen kiezen voor de wijze waarop zij data gebruiken om de zorg te optimaliseren."

Voor meer informatie, bezoek de website www.lerenwerkenmetdata.nl.

Bronvermelding

Alle informatie uit deze publicatie mag overgenomen worden, mits met juiste bronvermelding: Vlaming, S. & De Nooij, R. (Reds.). (2026). In kleine stappen leren werken met data en AI. Een inkijkje bij Koninklijke Visio. Arnhem: Leren Werken met Data in de gehandicaptenzorg/ Academische Werkplaats ZoTeG.

© Academy Het Dorp, 2026

Kemperbergerweg 139e
6816 RP Arnhem
www.academyhetdorp.nl
Contact: data@academyhetdorp.nl