

Naar passende zorg met de hulp van data

Lessen en aanbevelingen uit de datapilot bij Elver



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



**Leren Werken
met Data**
in de gehandicaptenzorg

AAN DE SLAG MET DATA

Hoe kun je data écht laten werken voor de zorgpraktijk? Van september 2024 tot en met oktober 2025 ging zorgorganisatie Elver samen met het programma Leren Werken met Data in de gehandicaptenzorg aan de slag met de datapilot *Van slimme data naar passende zorg*. Elver ondersteunt mensen met een verstandelijke beperking met dagbesteding, wonen en behandeling. Tijdens de pilot deed de zorgorganisatie waardevolle inzichten op: Welke data geeft het gewenste inzicht? Hoe helpen visualisaties daarbij? En hoe houd je de projectteamleden, met verschillende rollen en functies actief en gezamenlijk betrokken? De lessen en aanbevelingen delen we graag, om zo ook andere organisaties te inspireren en op weg te helpen.

EXPERIMENTEREN EN LEREN

Begin 2024 organiseerden Leren Werken met Data in de gehandicaptenzorg en Elver samen een *Voor-Wat-Voor-Wie-sessie*. De centrale vraag: *welk data-inzicht zou jou helpen in jouw werk of op jouw dag?* In zo'n sessie denkt een brede groep medewerkers – van begeleiders en behandelaars tot applicatiebeheerders, management en bestuur – mee. Dat is vruchtbaar, het levert een rijk palet aan ideeën op over hoe data daadwerkelijk van meerwaarde kan zijn in de dagelijkse zorgpraktijk.

Een belangrijk vraagstuk voor Elver is het tijdig en goed onderbouwd signaleren wanneer het zorgprofiel van een cliënt mogelijk aangepast moet worden. Hoewel het Centrum Indicatiestelling Zorg het zorgprofiel formeel vaststelt, spelen zorgprofessionals een cruciale rol in het herkennen en onderbouwen van heraanvragen. Met behulp van data-inzichten wil Elver deze signalering optimaliseren en beter ondersteunen. De datapilot bood de kans om dit vraagstuk concreet te verkennen en te experimenteren met data.

De pilot leverde een schat aan waardevolle inzichten op. We laten zien hoe essentieel het is om datavraagstukken vanuit meerdere perspectieven te benaderen. Bovendien benadrukken we het belang van iteratief werken: dataprojecten vragen om een aanpak waarin in kleine stappen wordt toegewerkt naar een sterk eindresultaat. Bij een dataproject komt heel wat kijken. Ook heldere communicatie en goed verwachtingsmanagement zijn cruciale succesfactoren. We eindigen met een handig overzicht van tips en tricks.

“Welk data-inzicht zou jou helpen in jouw werk of op jouw dag?”

SAMEN HET VRAAGSTUK SCHERP KRIJGEN



De pilot startte met samen het vraagstuk aanscherpen. Bijvoorbeeld over het doel: Waarom is er behoefte aan meer inzicht in de veranderende zorgvraag? En bij welke groepen cliënten is dat vooral relevant? En over de doelgroep: Voor welke zorgverleners is dat inzicht vooral van belang? En aan welke gegevens hebben zij behoefte? Door vanaf het begin intensief samen te werken met een brede groep betrokkenen, lukte het Elver het vraagstuk stap voor stap helder te krijgen.

Tussen mei en oktober 2024 vonden meerdere gesprekken plaats in het projectteam, bestaande uit oa een applicatiebeheerder, ICT-manager, en planning & control medewerker van Elver. Samen met adviseurs en een data-expert van het programma Leren Werken met Data in de gehandicaptenzorg gaven zij een aftrap met goede discussies over het doel en de doelgroep.

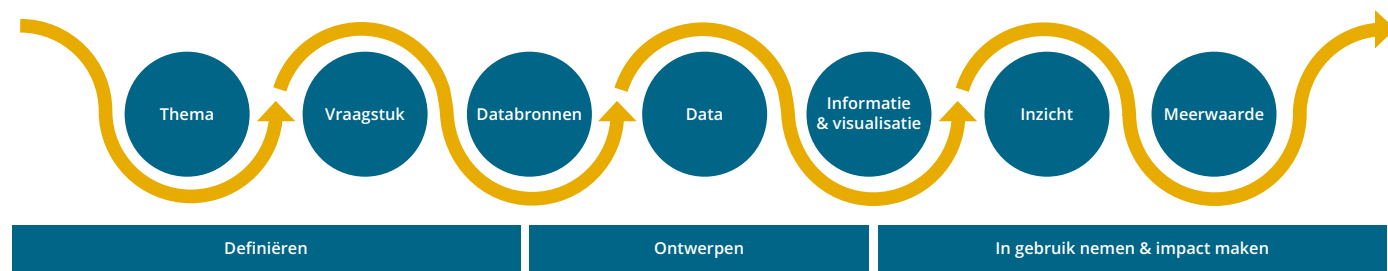
Toen de scope duidelijk was, gaf de kick-off in januari 2025 een nieuwe impuls aan de pilot: met een breder projectteam, inclusief zorgverleners en gedragskundigen, werd het vraagstuk verder uitgediept in een structureel driewekelijks overleg. Deze gezamenlijke aanpak werkte goed. Het zorgde voor scherpheid in de aanpak en gedeeld eigenaarschap.

Door ook de werkvloer op te gaan, kreeg het project nog meer diepgang. Door mee te lopen op locatie, leidden gesprekken met begeleiders en directe observaties tot waardevolle praktijkinzichten.

Met een breder projectteam, inclusief zorgverleners en gedragskundigen, werd het vraagstuk verder uitgediept in een structureel driewekelijks overleg. Deze gezamenlijke aanpak werkte goed.

LEREN EN VERBETEREN DOOR ITERATIEF WERKEN

Je kunt niet zomaar data gaan analyseren en verwachten dat dit vanzelf leidt tot betere en efficiëntere zorg. Tijdens dit proces kom je vaak uitdagingen en vragen tegen die om een doordachte aanpak vragen. Elver pastte daarom het model [Van thema naar meerwaarde](#) voor data-ondersteund werken in de gehandicaptenzorg toe. Het bood houvast en structuur en stimuleerde om kritisch te blijven denken, flexibel te werken en steeds het einddoel voor ogen te houden.



Zoals we al beschreven startte Elver met het uitdiepen van het vraagstuk aan de hand van gesprekken met vele betrokkenen en observaties op de werkvloer. Zodra het doel van de pilot helemaal helder was, bracht de organisatie de databronnen en data in kaart. Het projectteam onderzocht welke kenmerken bij de verschillende zorgprofielen horen, hoe het proces van aanpassing van zorgprofielen verloopt en wat mogelijke indicatoren zijn voor een veranderende zorgvraag. Op basis van die inventarisatie stelde het team een lijst op van de mogelijke indicatoren en hun databronnen, inclusief informatie over de wijze waarop deze data vanuit de bronnen kan worden opgeslagen.

De inventarisatie bracht overzicht. Als mogelijke signalen voor een veranderde zorgvraag besloot het projectteam in te zoomen op het aantal rapportages per cliënt en de lengte van deze rapportages. Hoe kun je die data duidelijk en begrijpelijk presenteren, zodat de medewerkers er bruikbare inzichten uit kunnen halen? Dat was de volgende uitdaging waar het projectteam voor stond. Het betekende experimenteren met de data en de gegevens op verschillende manieren presenteren. Deze stap gebeurde in vijf iteraties. De applicatiebeheerder van Elver en een adviseur van het programma Leren Werken met Data ontwikkelden samen vele zogenoemde datavisualisaties waarop het projectteam steeds feedback gaf. Zo werd duidelijk wat wel en niet werkt en vond bijsturing van keuzes plaats.

ZO BESPREEK JE EFFECTIEF DATAVISUALISATIES:

Om effectief visualisaties te bespreken en waardevolle inzichten te verkrijgen, is het belangrijk eerst de context en het doel van de visualisaties goed toe te lichten. De weergave van data in bijvoorbeeld grafieken is geslaagd wanneer in één oogopslag duidelijk is wat er bedoeld wordt. Oftewel, een goede visualisatie heeft weinig uitleg nodig en spreekt grotendeels voor zich. Ook is bij het bespreken van datavisualisaties goede interactie en feedback essentieel, een aantal tips om dit te stimuleren:

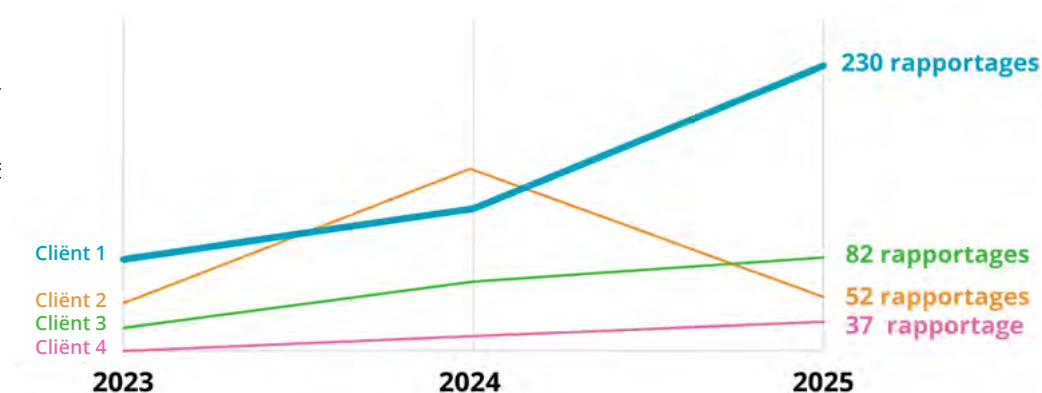
- Laat visualisaties zien, geef allereerst weinig uitleg.
- Moedig aan om vragen te stellen en observaties te delen.
- Stel open vragen om je eigen inzichten te bevestigen of bij te stellen.
- Als blijkt dat iets niet duidelijk is, verhelder dan wat ermee wordt bedoeld.
- Ga dieper in op specifieke onderdelen van de visualisatie als dat nodig is.
- Trek conclusies door de belangrijkste inzichten samen te vatten.
- Evalueer samen of de visualisaties écht antwoord geven op de gestelde vragen.



DE EERSTE DATAVISUALISATIES

De eerste visualisaties brachten het aantal rapportages per cliënt per jaar in beeld, op basis van fictieve data.

Aantal rapportages per jaar voor cliënten met hetzelfde zorgprofiel (ZZP 4VG)



Feedback van het projectteam leverde de volgende waardevolle inzichten op:

DE VISUALISATIES VRAGEN OM VERDERE AANSCHERPING

De eerste ontwerpen zijn grotendeels begrijpelijk, maar de toegevoegde waarde is nog niet altijd duidelijk. Een overzicht van het aantal rapportages per jaar, zoals in bovenstaand voorbeeld, is te globaal. Er is behoefte aan een overzicht op maandbasis.

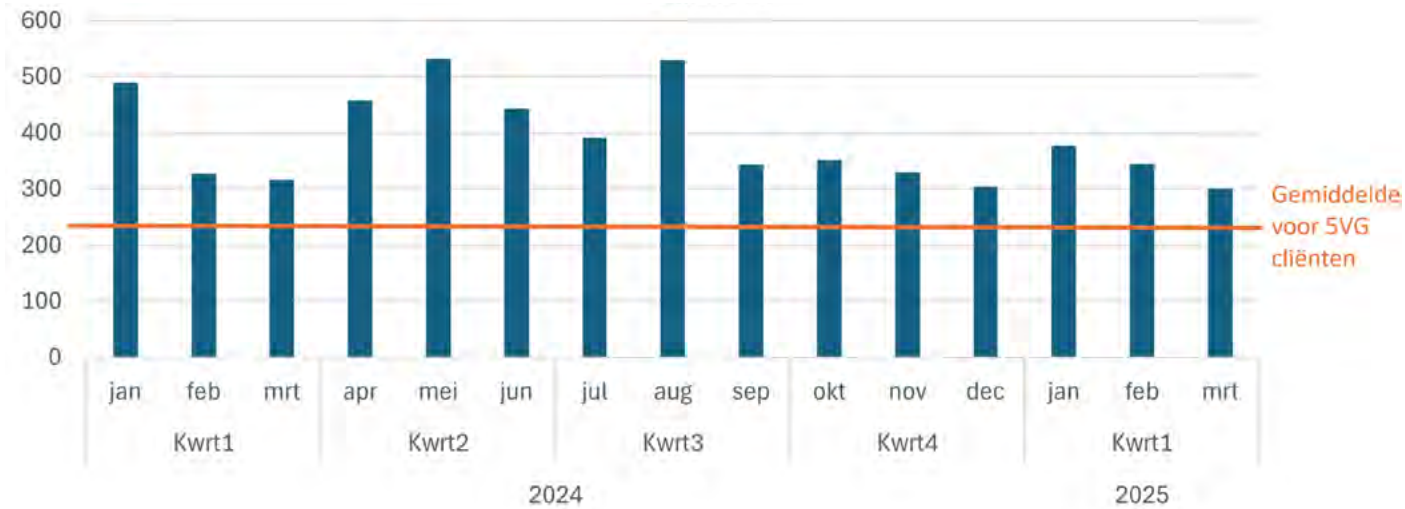
VOOR BETROUWBARE RESULTATEN IS OOK INZICHT IN DE CONTEXT NODIG

Dezelfde cijfers kunnen verschillende interpretaties hebben. Om betrouwbare conclusies te trekken is inzicht nodig in de situatie achter de data. In dit geval zijn bijvoorbeeld correcties nodig voor verschillen tussen begeleiders in het rapporteren. Daarnaast moeten vergelijkingen alleen binnen hetzelfde zorgprofiel plaatsvinden, omdat verschillen in rapportage kunnen samenhangen met het type zorg dat iemand ontvangt. Kortom, het aantal rapportages is niet zonder meer een indicator voor de veranderde zorgvraag.

VERBETERING VAN DE DATAVISUALISATIES

Op basis van de feedback zijn nieuwe visualisaties gemaakt. Dit keer op basis van echte cliëntdata, welke niet herleidbaar is naar de individuele cliënten. Er is nu gebruik gemaakt van **de tekstlengte van de rapportages**, omdat enkel het aantal rapportages een onvoldoende indicator bleek.

Gemiddeld aantal tekens per rapportage per maand, cliënt 1



Ook deze iteratie leverde belangrijke inzichten op:

VERGELIJKINGEN ZIJN NODIG VOOR HET GEVEN VAN BETEKENIS

De bovenstaande visualisatie is alleen van betekenis in vergelijking met andere cliënten van dezelfde woning en hetzelfde zorgprofiel, en door trends over jaren te vergelijken.

VERSCHILLEN IN RAPPORTEREN VRAGEN AANDACHT

De lengte en schrijfstijl van rapportages verschillen tussen begeleiders. Dit vraagt voor een vorm van correctie om de resultaten over tijd te kunnen beoordelen, zeker wanneer hier ook wisselingen van begeleiders plaatsvinden.

VERANDERING IN RAPPORTEREN VRAAGT AANDACHT

Het rapporteren over bepaald gedrag kan afnemen wanneer dit onderdeel wordt van een verwacht patroon van een cliënt. Hier moet rekening mee gehouden worden omdat het invloed heeft op de tekstlengte van de rapportages.

ER IS BEHOEFTE AAN MEER CONTEXT

Er is behoefte aan rijkere data en meer context, zoals inzicht in vakanties en gebeurtenissen, en de mogelijkheid om ontwikkelingen zowel over een korte als lange periode te kunnen volgen.

GEEN RELATIE TUSSEN TEKSTLENGTE EN ZORGVRAAG

Begeleiders en gedragskundigen zien geen relatie tussen de tekstlengte van de rapportages en de veranderde zorgvraag.

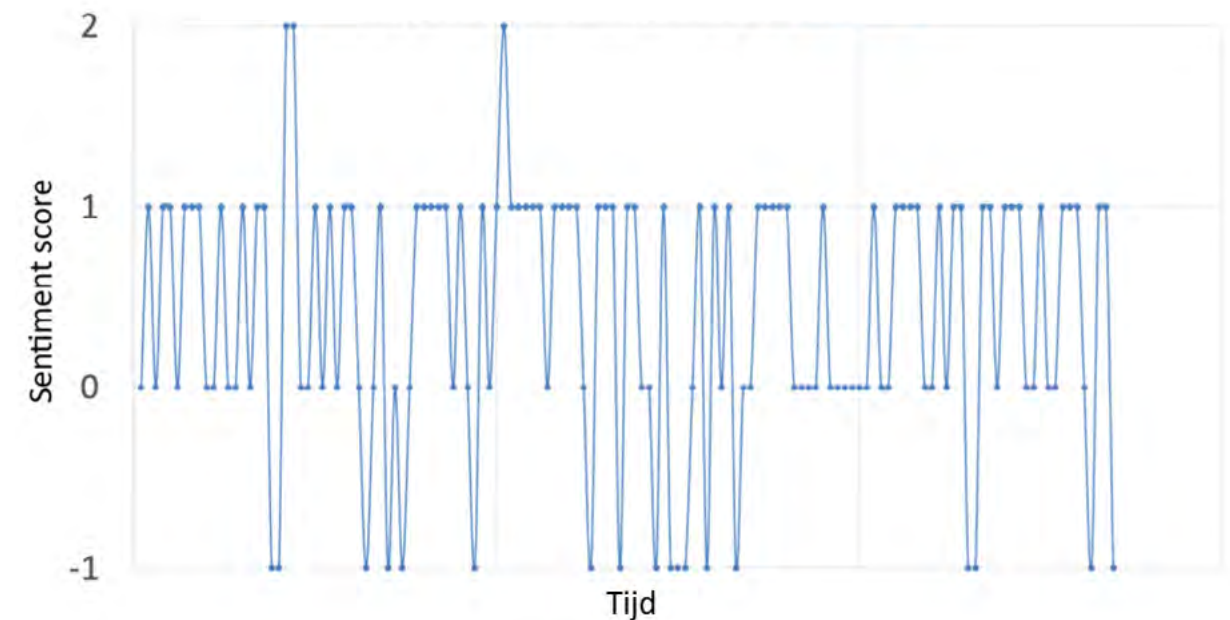
Op basis van deze inzichten besloot het projectteam om niet met tekstlengte als indicator voor een veranderde zorgvraag verder te gaan. Ze deden daarom een stap terug in het model voor data-ondersteund werken: opnieuw beoordeelden ze welke data en databronnen gebruikt kunnen worden.

ONDERZOEK NAAR SENTIMENTANALYSE ALS INDICATOR

Naarmate er meer bijeenkomsten plaatsvonden en de datavisualisaties beter aansloten op de behoeften van zorgverleners, werd duidelijk dat meer inzicht nodig is in de inhoud van rapportages. Met behulp van kunstmatige intelligentie kan ook informatie worden verkregen over de toon en inhoud van teksten. Daarom is er gekozen voor **sentimentanalyse** als de volgende stap.

De toon van de rapportages werd beoordeeld met twee verschillende AI-modellen: een algemeen Nederlands taalmodel en een Engels taalmodel dat specifiek getraind is op dokter-patiënt communicatie. Elke rapportage kreeg door elk model één beoordeling op een schaal van 'heel positief' tot 'heel negatief'. Vergelijking van de resultaten van de twee AI-modellen maakte al snel duidelijk dat het model dat specifiek is getraind op interacties in de zorg, meer betrouwbare resultaten liet zien. Op basis van deze resultaten zijn er nieuwe datavisualisaties gemaakt, zoals de volgende grafiek.

Sentiment score per rapportage over het afgelopen jaar van cliënt 1



Over deze grafiek koppelde het projectteam onderstaande punten terug:

TREND BEOORDELEN IS LASTIG MET VEEL SCHOMMELINGEN IN DE DATA

Elke individuele rapportage meenemen als punt in de grafiek wordt onduidelijk. Er zijn te veel schommelingen, wat het lastig maakt om een trend te zien.

DATA NODIG VAN EEN LANGERE PERIODE

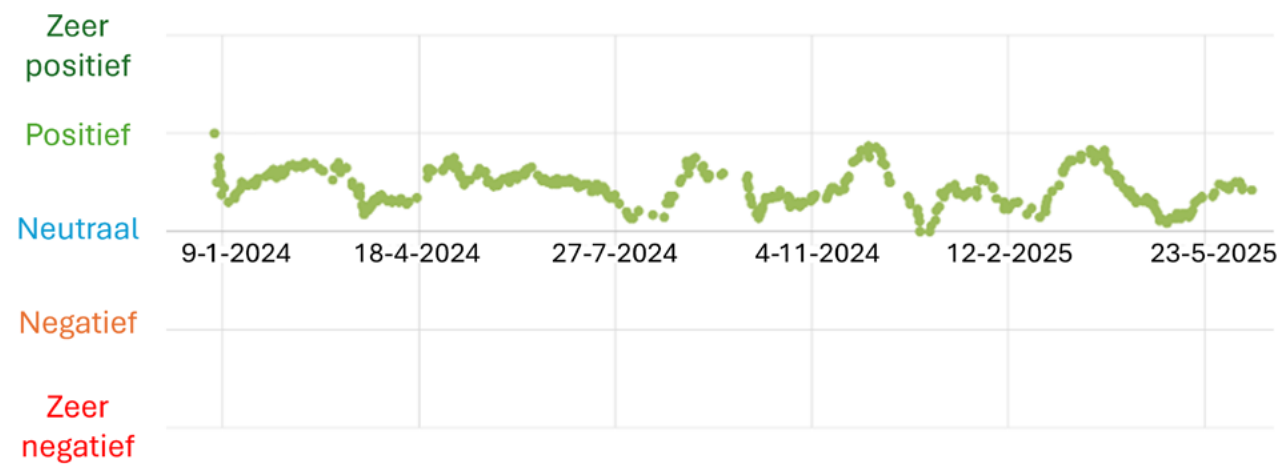
Een half jaar is te kort om te kunnen beoordelen of sprake is van een trend.

DE VISUALISATIE HEEFT DUIDELIJKE ASSEN EN LABELS NODIG

Het sentiment wordt gescoord op een schaal van -2 tot 2, dan moet de verticale as ook een vaste schaal hebben die van -2 tot 2 loopt. Vervang bij die as de getallen door de termen heel negatief tot en met heel positief, zodat direct duidelijk is wat deze as weergeeft.

Er volgde nog een iteratie, met onder meer de volgende grafiek.

Sentiment cliënt 1. Voortschrijdend gemiddelde over 30 dagen



De feedback op deze grafiek luidde als volgt:

GEBRUIK EEN VOORTSCHRJDEND GEMIDDELDE

Het voortschrijdend gemiddelde, waarbij elke stip het gemiddelde over de afgelopen dertig dagen laat zien, is een geschikte weergave, omdat deze een goed en overzichtelijk inzicht geeft.

VOEG EEN TRENDLIJN TOE

Door een trendlijn toe te voegen, wordt de trend nog duidelijker en sneller te interpreteren.

SCHRIJFSTIJL BEÏNVLOEDT SENTIMENTSCORE

De sentiment score wordt beïnvloed door de schrijfstijl van degene die de rapportage opstelt. Het effect hiervan op de trend zal verder onderzocht moeten worden.

VERVOLGSTAPPEN

De slotconclusie was dat er meer onderzoek nodig is. Er is bij Elver al een eerste stap gezet met het valideren van de sentimentanalyse. Hierin wordt onderzocht of de beoordeling van de rapportages op basis van het AI-model overeenkomen met de beoordeling van de zorgmedewerkers. De vervolgstap zal zijn om in een grotere groep cliënten te onderzoeken of sentimentanalyse een indicator is voor een veranderde zorgvraag.



TIPS VOOR EEN SUCCESVOLLE DATAPILOT

Elver kijkt terug op een waardevolle pilot en leerzaam project. Een evaluatie met het projectteam laat zien dat de gestructureerde aanpak van het project en de duidelijke communicatie over tussenresultaten zijn vruchten afwerpt. Medewerkers voelen zich betrokken en denken goed mee. Goed projectmanagement is het halve werk. We sluiten af met een lijst **handige tips en tricks**:



Breng structuur en duidelijkheid

Een gestructureerde aanpak vanuit de projectleider geeft het team houvast. Een heldere planning, duidelijke rollen en overzicht zorgen voor rust én focus.



Communiceer proactief en transparant

Stuur voorafgaand aan bijeenkomsten een duidelijke uitnodiging (doel, agenda, wie verwacht wordt). Deel na afloop korte updates en samenvattingen, zodat iedereen aangehaakt blijft – ook wie er niet bij was.



Betrek de juiste mensen, vanuit verschillende perspectieven

Een project wordt sterker door diversiteit. Betrek verschillende rollen en functies. ICT-kennis is belangrijk, en dat geldt ook voor de kennis van zorgmedewerkers, begeleiders, gedragskundigen, en ervaringsdeskundigen.



Organiseer bijeenkomsten met een helder doel

Zorg dat elke groepsbijeenkomst een duidelijk doel heeft, goed voorbereid is en dat alleen de relevante mensen aanschuiven. Dat maakt overleg effectiever en energiever.



Laat vroeg zien wat mogelijk is met data

Gebruik al in een vroeg stadium visualisaties om kansen en mogelijkheden inzichtelijk te maken. Dit helpt projectleden om zich een concreet beeld te vormen en vergroot het enthousiasme.



Werk met een klein en vast kernteam

Begin gerust breed, maar stel daarna een vast kernteam samen dat echt de diepte ingaat. Communiceer duidelijk wie tot dit team behoort en betrek anderen gericht wanneer nodig.



Stem taal en inhoud af op je publiek

Zorg dat presentaties, visualisaties en terminologie aansluiten bij het kennisniveau van het team. Check tijdens bijeenkomsten actief of iedereen het verhaal kan volgen – zo benut je waardevolle input optimaal.



Denk groot, begin klein

Niet alles hoeft meteen een succesvol eindresultaat op te leveren. Kleine stappen met data kunnen al waardevolle inzichten geven. Houd data-ondersteund werken op de agenda, wees realistisch in verwachtingen en sta open voor leren onderweg.

Kortom: duidelijk leiderschap, slimme communicatie, de juiste mensen aan tafel en een open blik op data maken het verschil. Zo bouw je samen aan een project dat écht werkt!

MEER WETEN?

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

Michelle van Mierlo 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: van Mierlo, M. & de Nooij, R. (Reds.). (2026). Naar passende zorg met de hulp van data. Lessen en aanbevelingen uit de datapilot bij Elver. 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