STICHTING ZEKERE BASIS OVER EEN HALF JAAR ZIA

Van pilot naar praktijk met AI in de zorg

Stichting Zekere Basis biedt beschermd wonen, begeleid wonen en ambulante begeleiding aan jongeren en jongvolwassenen. Bestuurder Mischa Oosterveld en adviseur Beleid & Kwaliteit Sandra Strampel beschrijven wat een half jaar werken met een zorg-AI opleverde, en in welke volgorde zij het aanpakten.

Door **Mischa Oosterveld**, bestuurder | **Sandra Strampel**, adviseur Beleid & Kwaliteit | Stichting Zekere Basis

Waarom wij dit delen

Onze cliënten komen bij ons vanuit de Jeugdwet, de Wmo, Beschermd Wonen via de centrumgemeente Enschede, de Wlz en het forensisch kader; ook jongeren met een licht verstandelijke beperking behoren tot onze doelgroep. Het afgelopen half jaar hebben wij, samen met het Enschedese bedrijf Prudai, een pilot gedaan met ZIA — een Zorg Informatie Assistent. Een deel van onze medewerkers heeft er een half jaar mee gewerkt. Die pilot hebben we inmiddels positief afgesloten en we hebben besloten de werkwijze structureel in te bedden.

AI-toepassingen zijn in onze sector nog betrekkelijk nieuw. Juist daarom delen wij onze ervaringen: wat we hebben gedaan, **in welke volgorde**, wat het oplevert en waar we scherp op moesten blijven. Achtereenvolgens komen kwaliteit, begeleiding, privacy en efficiency aan bod — en wat het met onze medewerkers deed.

Waar we tegenaan liepen

Onze begeleiders werken binnen een omvangrijk stelsel van procedures, protocollen en kwaliteitshandboeken. Op papier is dat allemaal geregeld. In de praktijk zagen we iets anders: begeleiders pasten regels op hun eigen manier toe, of kenden een bepaalde regel eenvoudigweg niet. Dat is geen kwestie van onwil, maar van volume. Wie de hele dag met jongeren werkt, heeft niet óók nog een kwaliteitshandboek paraat.

Het gevolg was subjectiviteit waar wij eenduidigheid wilden: twee begeleiders kwamen in vergelijkbare situaties tot verschillende keuzes. En omdat wij een 24/7-organisatie zijn — de vaste begeleider is er niet altijd, er zijn diensten, vakanties en waarnemingen — kwam dat vaker voor dan ons lief was.

Daar kwam een tweede probleem bij, dat er onder lag: al die kennis was niet goed vindbaar. Ze bestond wel, maar verspreid, en niemand wist precies waar.



Eerst onze eigen protocollen op orde

De belangrijkste beslissing die we hebben genomen, ging niet over techniek. Wij zijn namelijk niet begonnen met de AI. Wij zijn begonnen met onszelf.

Voordat we ook maar één document in een systeem zetten, hebben we al onze procedures en protocollen tegen het licht gehouden. Wet- en regelgeving verandert nu eenmaal, en het is een flinke klus om die documenten daar telkens opnieuw op na te lopen. Daarvoor hebben we LEO Legal ingezet, een ander product van dezelfde leverancier Prudai, dat de Nederlandse en Europese wet- en regelgeving en jurisprudentie ontsluit. Onze documenten zijn daaraan voorgelegd en beoordeeld.

Daar kwamen diverse verbeterpunten uit naar voren. Op basis daarvan hebben we onze interne procedures en protocollen herzien. Die beoordeling was nadrukkelijk **ondersteunend**: de afweging en het besluit lagen bij onze eigen kwaliteitsfunctie, zoals het hoort.

> **“Wie verouderde protocollen in een AI-systeem stopt, krijgt keurig onderbouwde verouderde antwoorden terug.”**

Pas daarna hebben we die opgeschoonde documenten geüpload in de organisatiekennisbank van ZIA — procedures, protocollen, kwaliteitshandboek en beleid, onderverdeeld naar rubrieken. Daarmee losten we meteen dat tweede probleem op: onze centrale kennis is nu in één keer toegankelijk voor álle medewerkers. Je stelt gewoon een vraag in normale taal en krijgt antwoord over het onderdeel waar je iets over zoekt. De opschoning vooraf was geen bijzaak — het was de basis van het werk.

Van organisatiekennis naar de individuele cliënt

Organisatiekennis alleen is nog geen begeleiding. Het gaat erom dat je die kennis kunt toepassen op déze cliënt. Daarvoor hebben we een tweede koppeling gemaakt, met ons elektronisch cliëntdossier: ONS van Nedap. Daardoor kan het platform cliëntgegevens en organisatiekennis combineren.

We ontsluiten daarbij onder meer zorgplannen, begeleidingsplannen, dagrapporten en incidentmeldingen. Voor een begeleider betekent dat concreet: je stelt een vraag over een situatie en je krijgt onze eigen afspraken en methodieken naast wat er in het dossier over deze cliënt staat. Ook hier zit de winst in eenduidigheid, waar voorheen ieders eigen inschatting gold.

Het meest gewaardeerde voorbeeld is prozaïscher dan we vooraf hadden gedacht: terugkomen van vakantie. In plaats van uren lezen in verschillende onderdelen van het dossier vraag je nu een samenvatting per cliënt. Wat is er gebeurd, zijn er incidentmeldingen geweest, wat stond er in de dagrapporten. Dat scheelt tijd, maar vooral: je begint je dienst geïnformeerd.

Als derde laag hebben we een aantal gevalideerde externe bronnen gekoppeld — voor medische informatie onder meer Apotheek.nl, Thuisarts.nl en het Farmacotherapeutisch Kompas. Zijn er bijvoorbeeld incidenten rond medicijngebruik of lichte medische klachten, dan krijgt de medewerker daar direct onderbouwde informatie bij.

Samengevat koppelen we drie dingen: **onze eigen organisatiekennis, het cliëntdossier en gevalideerde externe bronnen.** Alle drie zijn te bevragen via chat of gewoon door in te spreken. En ZIA maakt uit een synthese van deze drie bronnen een antwoord.

Privacy, security en NEN 7510

Privacy en security waren vanaf dag één het vertrekpunt. Leverancier Prudai is gecertificeerd volgens **NEN 7510**, de norm voor informatiebeveiliging in de zorg, en ISO 27001. Daarnaast behandelen we de AVG niet als sluitpost, maar als een strikte ontwerpeis:

- **Dataminimalisatie.** Bij het ophalen van gegevens uit ONS wordt het BSN gestript en wordt de vrije tekst ingekort om zo min mogelijk persoonsgegevens te verwerken.
- **Automatische bewaartermijn.** Gesprekken waarin cliëntgegevens zijn gebruikt, worden na 24 uur inactiviteit (en uiterlijk binnen 7 dagen) automatisch gewist.
- **Geautoriseerde toegang.** Welke medewerker welke cliëntinformatie mag inzien, wordt strikt bepaald door de bestaande autorisatiestructuur (per team en locatie) uit Nedap ONS.
- **Geen schaduwarchief.** Vastgelegde rapportages gaan direct naar ONS; ZIA bouwt geen tweede gegevensarchief op.

Twee dingen blijven aandacht vragen. Ten eerste: een bestand dat een medewerker zélf aan een gesprek toevoegt valt niet vanzelf onder diezelfde automatische opruiming — daar hebben we werkafspraken over gemaakt. Ten tweede: het opnemen van gesprekken en het uitwerken daarvan is een verwerking onder verantwoordelijkheid van een medewerker. Techniek regelt dat niet; beleid en uitleg wel.

Wat het oplevert

Je werkt niet in de zorg vanwege de bureaucratie en de rapporten die geschreven moeten worden, maar om cliënten te helpen. Rapporteren is belangrijk — maar naar verhouding kostte het veel tijd. Onze begeleiders waren anderhalf tot twee uur per dag bezig met dagrapporten.

1 uur per dag

Zoveel tijd scheelt het inspreken van dagrapporten volgens onze ervaring per begeleider. Die tijd gaat naar de cliënt, of naar werk dat blijft liggen.

Het gebruik van ZIA levert de organisatie en onze zorgbegeleiders op drie vlakken directe meerwaarde op:

- **Verhoging van kwaliteit.** Doordat ZIA de standaardisatie ondersteunt en automatisch de juiste, geactualiseerde organisatiekennis toepast in relatie tot de specifieke cliëntvraag, ontstaan er eenduidige, onderbouwde en betere antwoorden op de werkvloer.
- **Tijdsbesparing door efficiënter informatiebeheer.** Begeleiders hoeven niet langer te zoeken in versnipperde kwaliteitshandboeken of urenlang dossiers door te lezen (bijvoorbeeld na een vakantie). Met één gerichte vraag aan ZIA hebben ze direct de juiste samenvatting en richtlijnen paraat.
- **Inspreken van dagrapporten.** Begeleiders spreken hun rapportages nu simpelweg in via de opnamefunctie in ZIA. ZIA werkt het netjes uit tot een gestructureerd dagrapport. Na controle en goedkeuring door de begeleider — die altijd zelf de auteur en eindverantwoordelijke blijft — wordt het rapport aan ONS toegevoegd. Dit levert al snel een uur tijdwinst per begeleider per dag op, wat ten goede komt aan de cliënt én de medewerkerstevredenheid enorm verhoogt.

En daarmee raken we aan iets wat we vooraf niet bedacht hadden: de tevredenheid van onze medewerkers. Begeleiders worden ondersteund op het moment dat het lastig is — juist als je een cliënt niet goed kent omdat het niet jouw rapportages zijn — en

bij het uitwerken van dagrapporten, wat niet het leukste deel van het werk is en waar niemand energie van krijgt. Meer tijd voor de cliënt, minder tijd voor het toetsenbord. De medewerker wordt daar blij van, en de cliënt merkt het.

Wat we anderen zouden meegeven

1. **Begin bij je eigen kwaliteitsdocumenten.** Breng eerst je procedures en protocollen op orde (bijvoorbeeld met behulp van LEO); voorkom dat je verouderde informatie automatiseert.
2. **Borg menselijke regie.** Laat de professional altijd de eindcontrole doen voordat informatie in het ECD belandt.
3. **Stel scherpe privacy-eisen.** Zorg voor NEN 7510-compliance, strikte bewaartermijnen, minimale dataverwerking en toegangsafbakening.
4. **Betrek de werkvloer.** Doe het eerst met een groep medewerkers, en luister naar waar zij het willen gaan gebruiken. En nu zijn zij enthousiaste ambassadeurs naar de rest van de collega's.

> “Als bestuurder faciliteer ik ZIA vooral voor onze zorgbegeleiders. Maar tijdens dit traject ontdekte ik dat LEO (de juridische assistent) ook voor mijn eigen werk als bestuurder enorm handig is. Het ondersteunt bij complexe juridische en beleidsmatige vraagstukken en leidt inmiddels tot een flinke besparing op onze externe juridische kosten.
>
> MISCHA OOSTERVELD · BESTUURDER

Kom eens kijken

AI in de begeleiding roept in onze sector terecht vragen op. Wij denken dat je die vragen het beste beantwoordt door te laten zien hoe het in de praktijk werkt. Daarom organiseren we graag binnenkort een webinar, en collega-instellingen die het van dichtbij willen zien, inclusief de koppeling met het cliëntdossier, zijn welkom om langs te komen.

IN HET KORT

- Een half jaar pilot met ZIA bij een deel van de begeleiders; de werkwijze wordt nu structureel ingebed.
- Eerst de eigen protocollen laten toetsen en herzien, pas daarna in de kennisbank.
- Drie bronnen in één antwoord: eigen organisatiekennis, het cliëntdossier in Nedap ONS en gevalideerde externe bronnen.
- Dagrapporten inspreken scheelt volgens Zekere Basis tot een uur per begeleider per dag.
- Gesprekken met cliëntgegevens worden na 24 uur inactiviteit automatisch gewist; de begeleider blijft eindverantwoordelijk.

DEMO VAN ZIA

Zelf zien hoe het werkt?

Neem contact op met Geert Haisma, algemeen directeur van Prudai.

Mail haisma@prudai.com
Telefoon 06 24 96 10 00
Meer info prudai.com/zia

MEER WETEN

Scan en lees verder

Op prudai.com/zia staat hoe ZIA werkt, met de koppeling met Nedap ONS en de afspraken over privacy.

INFORMATIEBEVEILIGING

Prudai is gecertificeerd

GDPR · ISO 27001 · NEN 7510 Informatiebeveiliging in de zorg

Prudai is gecertificeerd volgens ISO/IEC 27001:2022 en NEN 7510-1:2024. De certificaten zijn afgegeven door een certificatie-instelling die geaccrediteerd is door de Raad voor Accreditatie.

Dit artikel is geschreven door Stichting Zekere Basis.
ZIA en LEO zijn producten van Prudai B.V.,
Brouwerijstraat 1, 7523 XC Enschede.

Prudai