

Inleiding

Praktijkdigitalisering gaat over het implementeren, optimaliseren en onderhouden van digitale toepassingen die bijdragen aan efficiënte zorgprocessen, betere bereikbaarheid en een lagere werkbelasting voor de huisarts en het team. Deze handreiking ondersteunt huisartsenpraktijken bij het maken van bewuste keuzes in praktijkdigitalisering en biedt handvatten om digitale oplossingen doelgericht en passend bij de eigen werkwijze in te zetten. Het **uitgangspunt is daarbij dat digitalisering ondersteunend is aan het dagelijks werk in de praktijk** en bijdraagt aan toekomstbestendige huisartsenzorg.

1. Opzet

Wat valt onder praktijkdigitalisering?

1. Patiëntcontact & bereikbaarheid

Digitale oplossingen die communicatie met patiënten verbeteren, de bereikbaarheid vergroten en patiënten beter informeren.

- *Wachtkamerscherf*: actuele praktijkinformatie en gezondheidsvoorlichting tonen, waardoor patiënten beter geïnformeerd zijn (voorbeelden zijn [Zorgscherm](#) en [Evalue8](#)).
- *Praktijkwebsite*: actuele informatie over openingstijden, bereikbaarheid, spoedzorg, waardoor patiënten weten wanneer en hoe zij contact kunnen opnemen. Daarnaast patiënten gericht verwijzen naar digitale diensten zoals het patiëntenportaal en zelfzorginformatie.
- *Patiëntenportaal*: communiceren over persoonlijke zorgzaken zoals e-consulten, herhaalrecepten, afspraken, uitslagen en (waar van toepassing) inzage in het dossier. Zie de [Handreiking patiëntenportaal](#) voor meer informatie.
- *E-consult/chat*: Biedt een laagdrempelig alternatief voor telefonisch of fysiek contact bij niet-spoedeisende vragen.

2. Triage & consultvoorbereiding

Digitale oplossingen die helpen om de zorgvraag vooraf beter in beeld te krijgen en consulten efficiënter te laten verlopen.

- *Digitale zelftriage*: patiënten kunnen hun klachten invoeren en direct advies krijgen over zelfzorg, contact met de praktijk of spoedzorg (voorbeeld is [MINDD](#)).
- *Vorbereiding op consult*: patiënten kunnen vooraf klachten, vragen en relevante informatie invullen (voorbeeld is [Bingli](#))
- *Beslissingsondersteunende instrumenten* (voorbeelden zijn [NHGdoc](#) en [AskAletta](#)).

3. Praktijkprocessen en werkdrukverlaging

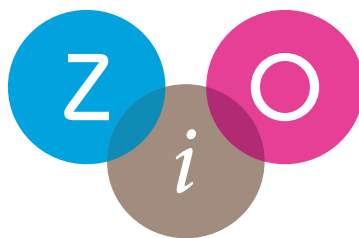
Digitale oplossingen die werkprocessen ondersteunen en administratieve lasten verminderen.

- *Aanmeldzuil*: digitale zuil waarmee patiënten zich bij binnenkomst zelfstandig kunnen aanmelden voor hun afspraak en vermindert de druk op de balie.
- *Spraakgestuurd rapporteren of digitale gespreksondersteuning* (voorbeelden zijn [Juvoly](#), [Autoscriber](#), [OurMind](#)).

4. Digitale veiligheid en privacy

Digitale oplossingen die zorgen voor een veilige, betrouwbare en toekomstbestendige digitale praktijkomgeving.

- *Wet- en regelgeving* (compliance tool NEN7510)
- *Wachtwoordenkluis* (Keeper)

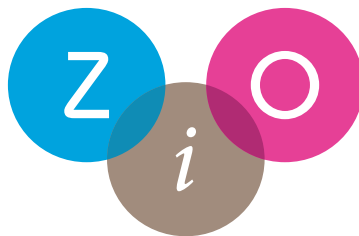


2. Opbrengst

Korte termijn opbrengst	Lange termijn opbrengst
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Efficiëntere werkprocessen</i> Minder handmatige stappen en dus ook minder dubbel werk. Routinematige taken worden sneller en gestandaardiseerd afgehandeld. • <i>Betere consultvoorbereiding</i> Zorgverleners ontvangen vooraf gestructureerde informatie over de hulpvraag. Hierdoor kan het consult direct inhoudelijk worden gestart. • <i>Vermindering van telefonische druk</i> Online afspraken, e-consulten en digitale formulieren zorgen voor minder telefoontjes. Dit geeft meer rust aan de balie. • <i>Snellere communicatie met patiënten</i> Patiënten krijgen via digitale kanalen sneller antwoord op niet-spoedeisende vragen. Dit voorkomt herhaalcontact en onnodige consulten. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Meer tijd voor complexe zorg</i> Eenvoudige zorgvragen worden vaker digitaal afgehandeld. De beschikbare tijd kan worden ingezet voor patiënten met complexe of kwetsbare zorgvragen. • <i>Betere bereikbaarheid en patiënttevredenheid</i> Patiënten ervaren meer regie en duidelijkheid over contactmogelijkheden. Dit vergroot het vertrouwen en de tevredenheid over de praktijk. • <i>Toekomstbestendige huisartsenpraktijk</i> Digitale ondersteuning maakt het mogelijk om met hetzelfde team meer zorgvragen op een passende manier te verwerken. De praktijk kan eenvoudiger inspelen op aangezien digitale processen sneller zijn aan te passen dan informele of papieren werkwijzen en bieden daarmee continuïteit.

3. Stappenplan volgens PDCA

Fase	Kernactiviteit	Wie
Plan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formuleer een praktijkdoel, bijv.: 'We implementeren digitale tool X, zodat <omschrijf wat jullie hiermee willen bereiken>, <hoe ga je dat doen>, <noteer wie dat gaat doen> en <voor wanneer>'. 2. Inventariseer en maak een overzicht van welke digitale oplossingen de praktijk al gebruik maakt. Noteer waarvoor, door wie, en de frequentie. 	Huisarts, praktijkmanager, POH en doktersassistent

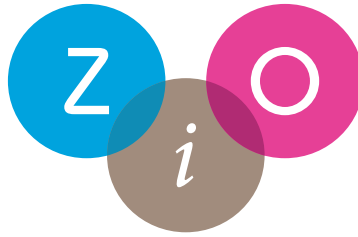


Do	<ol style="list-style-type: none"> 1. Breng huidige knelpunten in kaart. Denk bijvoorbeeld aan: <ul style="list-style-type: none"> - Telefoondrukke in de ochtend - Veel herhaalvragen - Veel overtypen/overzetten - Onduidelijke taakverdeling 2. Kies samen welke oplossing bij het doel past. <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit deze oplossing aan binnen de huidige werkprocessen? ○ Is de tool werkbaar binnen het team? Simpele instructies, minimale handelingen? ○ Is de tool veilig? 3. Richt de tool in en zorg ervoor dat het hele team op de hoogte is. Spreek met elkaar duidelijk af waarvoor de tool gebruikt wordt en wie de tool gebruikt. 4. Indien nodig, informeer dan patiënten actief via bijvoorbeeld de website, patiënten portaal, bandje telefonie, wachtkamerposter, tijdens consult etc. 	Huisarts, praktijkmanager, POH en doktersassistent
Check	<p>Evaluatie en terugkoppeling</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evalueer na een aantal weken/maanden het gebruik van de tool binnen het team. Wat gaat beter? Wat kost tijd? Is er een vermindering van telefoontjes en terugbelverzoeken? Gaan zaken sneller of overzichtelijker? Patiënten feedback? 	Huisarts, praktijkmanager, POH en doktersassistent
Act	<p>Bijstellen en vervolg</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pas het proces en onderlinge werkafspraken aan op basis van ervaringen en gesignaleerde knelpunten. De aangepaste afspraken worden geborgd in protocollen en dagelijkse werkprocessen. 	Huisarts, praktijkmanager, POH en doktersassistent

4. Ondersteuning

ZIO biedt ondersteuning bij de implementatie van praktijkdigitalisering door het aanbieden van een praktische handreiking.

- [NHG Digitalisering in de huisartsenpraktijk](#)
- [NHG Hulpmiddelen bij digitale zorg](#)
- [Digitale triage- en consultvoorbereiding: waar staan we en hoe verder?](#)
- [LHV De huisartsenzorg van de toekomst is hybride](#)



5. Monitoring

Monitoring binnen de praktijkdigitalisering is essentieel om inzicht te krijgen hoe het gebruik van digitale oplossingen effect heeft op praktijkvoering, werkdruk en bereikbaarheid. Het doel is om tijdig knelpunten te signaleren, goede voorbeelden te delen en ondersteuning te bieden waar nodig. De monitoring vindt plaats op twee manieren:

1. Vragenlijst

Binnen PlusPraktijk 2.0 wordt jaarlijks een brede vragenlijst afgenomen die betrekking heeft op de praktijk als geheel. De uitkomsten bieden een beeld van de huidige situatie en helpen praktijken om richting te bepalen in de doorontwikkeling die zij willen realiseren. Enkele vragen hebben betrekking op praktijkdigitalisering.

2. Praktijkbezoek

Naast de vragenlijst organiseert ZIO praktijkbezoeken om in gesprek te gaan met de praktijken (onderdeel van de gebruikelijke praktijkbezoeken). Tijdens deze gesprekken bespreken we:

- **Voortgang en stand van zaken:** Wat gaat goed? Waar liggen uitdagingen?
- **Ondersteuningsbehoefte:** Waarin kan ZIO ondersteunen?

Praktijkbezoeken vinden **minimaal één keer per jaar** plaats. Na elk bezoek wordt een terugkoppeling gedeeld met de praktijk en meegenomen in de regionale rapportage.