

Onderzoek Zorg & ICT beurs 2025

De belangrijkste inzichten van de Zorg & ICT beurs



Inleiding

Tijdens de Zorg & ICT beurs 2025 in Utrecht gingen we bij de Bechtle stand in gesprek met bezoekers over de digitale toekomst van de zorg. Samen verkenden we actuele thema's zoals AI in de zorg, de zorgwerkplek van de toekomst en de voordelen van werken met één device. Ook organiseerden we exclusieve expertsessies waarin we dieper ingingen op deze hot topics. Was jij erbij? Dan vind je in dit document een overzicht van de belangrijkste inzichten – handig om terug te lezen of intern te delen met collega's. Heb je een sessie gemist? Geen probleem: we brengen je in deze whitepaper helemaal up-to-date op de hoogte.

600+ stemmen op onze stellingen, 9 expertsessies, 300 kopjes koffie, 96 bitterballen en 11 Bechtle collega's die aanwezig waren: dat staat er op de teller na 3 dagen op de Zorg & ICT beurs. En hoewel het gaat om kwaliteit en niet om kwantiteit, zijn we toch blij dat aanwezigen zo massaal gestemd hebben op onze stellingen. Dat konden ze fysiek doen door balletjes in de buis bij 'het juiste antwoord' te gooien. We nemen je in deze whitepaper graag mee in de resultaten.



Inzichten expertsessie:

AI in de zorg? Deze zaken moet je eerst op orde hebben!

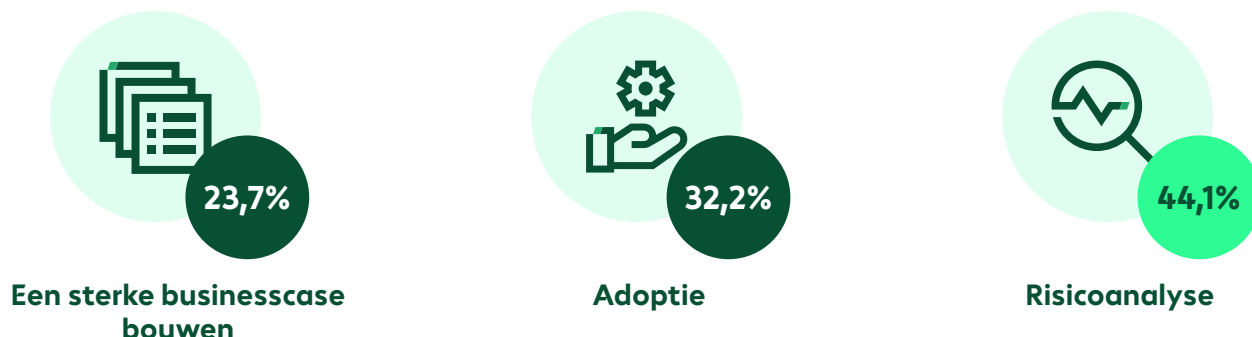
Tijdens deze sessie nam collega Tim ter Haar, Alliance Manager Microsoft, deelnemers mee in hoe ze als zorgorganisatie **pragmatisch stappen zetten wat betreft het gebruik van AI-tools.**

Microsoft Copilot staat hierin centraal, omdat we bij Bechtle geloven dat deze krachtige AI-oplossing organisaties kan ondersteunen bij dagelijkse werkzaamheden. Maar Copilot werkt pas écht voor je organisatie als de basis klopt: van **dataveiligheid en privacy** tot het bepalen van de juiste tools voor de juiste medewerkers en het trainen van personeel.



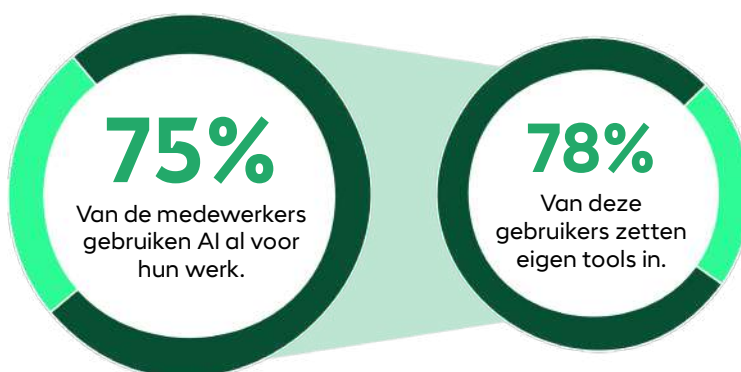
Stelling:

Om AI nog beter in te kunnen zetten in de zorg, is dit de volgende stap:



De stemmen tonen aan dat bezoekers van onze beursstand een goed besef hebben van het kernvraagstuk rondom AI. Het is niet meer de vraag of ze AI überhaupt gaan inzetten, maar: 'Hoe zorgen we dat we AI veilig, verantwoord en bewust inzetten?'.

En dat is maar goed ook, want uit het jaarlijkse trendrapport van Microsoft en LinkedIn (2024)* blijkt dat **75% van de medewerkers AI al inzet voor hun werk**, terwijl dit in veel gevallen niet beheerd wordt door de IT-afdeling. **78% zet zelfs eigen AI-tools in...**



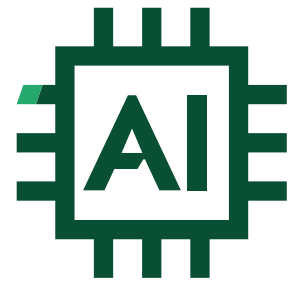
Risicoanalyse kreeg de meeste stemmen (44,1%), wat logisch is omdat ongestructureerd gebruik van AI-tools, zonder duidelijk beleid of betrokkenheid van de IT-afdeling, grote risico's met zich mee kan brengen. Denk aan datalekken of verkeerde beslissingen nemen op basis van foute AI-output.

Adoptie volgt op de tweede plaats met 32,2% van de stemmen. Dat adoptie zo belangrijk is, sluit aan bij de uitkomsten van het trendrapport van Microsoft en LinkedIn. AI-tools worden al vaak ingezet, maar zonder bewustwording of begeleiding. Het is in veel zorgorganisaties dus niet nodig om AI nog 'in te voeren', maar wel om dit gecontroleerd en op een verantwoorde manier te doen.

Een sterke businesscase opbouwen kreeg de minste stemmen (23,7%). Het bouwen van een sterke businesscase is belangrijk (onder andere voor het management), maar als er in je organisatie al volop geëxperimenteerd wordt met AI, dan zou de focus moeten liggen op het beheersbaar en veilig inzetten van AI – en dus op risicoanalyse en adoptie.



Verantwoord omgaan met AI: hoe doe je dat?



We weten dus met z'n allen dat het **verantwoord omgaan met AI** prio zou moeten krijgen. Om dit te kunnen inzetten, moet je deze basiszaken op orde hebben.

Stel een duidelijk AI-beleid op

Een AI-tool zoals Microsoft Copilot kan je zorgorganisatie veel opleveren, maar **zonder duidelijke richtlijnen is de kans groot dat medewerkers op eigen houtje gaan experimenteren.**

Werk daarom een goed **beleid** rondom AI-gebruik uit, waarin je onder andere meeneemt:

- Wanneer en waarvoor AI ingezet mag worden in je organisatie;
- Welke tools door de IT-afdeling zijn goedgekeurd, en welke juist niet;
- Wat de verantwoordelijkheden zijn van de eindgebruiker (of – zoals Tim het zo mooi zei: de 'piloot').

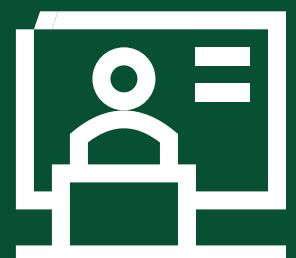


AI-geletterdheid en -bewustwording

Geef trainingen rondom verantwoord AI-gebruik, waarin je onder andere aandacht besteedt aan hoe medewerkers **goede prompts** kunnen schrijven. Het is daarnaast nodig om eindgebruikers **bewust te maken van de werking van AI-tools** – en dat AI niet altijd 'de waarheid spreekt'.

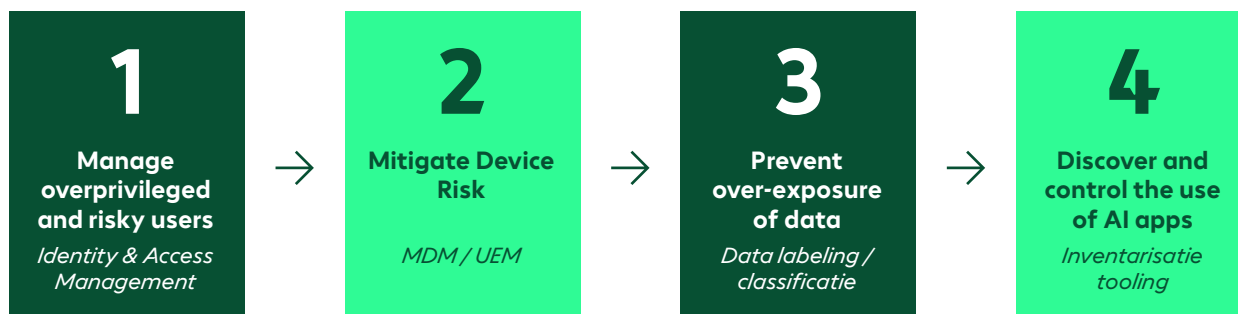
Neem medewerkers regelmatig mee in:

- Hoe ze goede prompts formuleren;
- Wat de beperkingen zijn van generatieve AI-tools (zoals hallucinerende antwoorden);
- Dat zijzelf de controle moeten houden over de output.



Databeheer en -beveiliging

AI-tools gebruiken data. Zéker in zorgorganisaties is het enorm belangrijk dat er **geen gevoelige informatie – per ongeluk – in een AI-tool terechtkomt**. Denk aan patiëntgegevens, vertrouwelijke dossiers of interne analyses. Als je gaat samenwerken met Bechtle, gaan we samen met jouw organisatie als volgt te werk:



"De toekomst zegt dat we het moeten hebben over Dragon Medical One. Eerst maar eens zorgen dat je organisatie klaar is voor het werken met generatieve AI."

- Tim ter Haar, Solution Consultant bij Bechtle



Verantwoord omgaan met AI? Let's go!

'AI gebruiken' is geen doel op zich. Het is een middel om werk slimmer, sneller én veiliger te maken. Maar alleen als je medewerkers de juiste kaders biedt (beleid), ze bewust maakt van de werking van AI (AI-geletterdheid) én de risico's op het gebied van databeheer en -beveiliging onder controle houdt. Zoals je tijdens de beurs hoorde, is **Microsoft 365 Copilot een krachtig hulpmiddel** dat organisaties helpt om hun productiviteit en samenwerking te verbeteren.

We begrijpen dat het succesvol adopteren van zo'n nieuwe technologie een uitdaging kan zijn, vooral als je al een begin hebt gemaakt maar nog niet alle voordelen hebt benut... **Met onze dienst 'Microsoft 365 Copilot Accelerate' helpen we je** om de volledige potentie van Copilot te benutten. Dit doen we door teams te inspireren, informeren en wegwijs te maken in het verantwoord omgaan met AI en Microsoft 365 Copilot.



Inzichten expertsessie:

De juiste tools voor de juiste zorgprofessional: persona's als sleutel tot succes

Elke zorgprofessional werkt anders. En tóch krijgen ze vaak dezelfde tools en middelen om hun werk te doen. Het resultaat? Frustratie, onnodige complexiteit en inefficiëntie. Tijdens de beurs liet Daniël Maelissa, Business Consultant, zien hoe dit een stuk beter kan. Persona's helpen om de behoeften van medewerkers in kaart te brengen.

En wie écht snapt welke tools zorgprofessionals nodig hebben, kan IT goed afstemmen op de dagelijkse praktijk. Dat zorgt niet alleen voor soepele werkdagen voor je collega's, maar ook voor meer tijd voor het allerbelangrijkste: goede zorg verlenen.

Groenstroom

bechtle

bechtle
Zorg & ICT beurs
Persona's.



Stelling:

De ideale IT-werkplek in de zorg is afgestemd per:



Meer dan de helft van de stemmers vindt dus dat de ideale IT-werkplek in de zorg moet worden afgestemd op de gebruikersgroep. Op de tweede plek staat de individuele medewerker (29,3%) en slechts een klein deel (17,3%) stemde op de organisatie. De respondenten erkennen dus dat het succes van ICT in de zorg vraagt om maatwerk per gebruikersgroep. Ze hebben zo goed aangevoeld dat de kracht van persona's zit in **het centraal stellen van de eindgebruiker**.

Een 'persona' beschrijft een type gebruiker of gebruikersgroep, gebaseerd op de **manier van werken, mobiliteit en technologiebehoeften**.

Denk bijvoorbeeld aan:



Medewerker zorg extramuraal:

Reist veel tussen kantoor en de patiënt of cliënt, werkt op verschillende plekken en heeft behoefte aan mobiele devices.



Medewerker zorg intramuraal:

Werkt flexibel binnen een kliniek (op verschillende plekken) en heeft daarvoor andere tools nodig.



Kantoormedewerker:

Heeft een vaste of flexwerkplek, werkt vaak met een notebook en smartphone en heeft behoefte aan een setup met meerdere schermen. Daarnaast heeft dit type medewerker ook een stabiele thuiswerkplek nodig.



Persona's als brug tussen de techniek en de praktijk

In de praktijk horen we het vaak van klanten: ICT-oplossingen worden 'vanuit de organisatie' bedacht, maar geen goede match blijken te zijn met de behoeften van eindgebruikers. Het gevolg? Frustratie, verspilling van middelen én gemiste kansen. Dit kun je voorkomen door niet te beginnen bij de technologie – maar bij je gebruikers.

Door te beschrijven hoe een gebruikersgroep binnen je organisatie werkt, kun je daar vervolgens je **IT-oplossingen op afstemmen**. Deze inzichten helpen om maatwerk te leveren op gebruikersniveau, zonder de efficiëntie van standaardisatie te verliezen.



Voor welke stakeholders is de persona-aanpak relevant?

Tijdens de beurs nam Daniël Maelissa bezoekers mee in welke stakeholders binnen zorgorganisaties baat hebben bij een persona-aanpak – want dat is niet alleen de IT-afdeling.

- **De IT-afdeling:**
Oké, laten we toch bij jouw afdeling beginnen. Persona's geven je namelijk inzicht in welke technologieën aansluiten bij verschillende gebruikersgroepen, wat leidt tot minder supportvragen én slimmere, duurzame investeringen.
- **De inkoopafdeling:**
Dankzij de persona-aanpak voorkom je dat er onnodig devices worden aangekocht of dat ongebruikte apparaten ergens in een opslagplaats komen te liggen, doordat de aanschaf beter is afgestemd op de praktijk.
- **De HR-afdeling:**
Met persona's verhoog je de medewerkerstevredenheid door mensen passende IT-middelen te bieden.
- **Zorgprofessionals:**
Zij ervaren een intuïtieve, gebruiksvriendelijke werkomgeving waarin technologie hun écht ondersteunt.

Wat levert een persona-aanpak jouw zorgorganisatie op?

Geen twee medewerkers zijn hetzelfde. Als je aan de slag gaat met persona's in je organisatie, leidt dat tot:

- Snellere implementatie én adoptie van nieuwe tools;
- Hogere medewerkerstevredenheid;
- Kostenbesparing op IT en support;
- Betere afstemming tussen zorg en IT;
- Optimale samenwerking tussen collega's;
- Je kunt veilige, toekomstbestendige keuzes maken.



Ben je overtuigd? Maak een vliegende start met ons persona-onderzoek

Dankzij het persona-onderzoek van Bechtle krijg je inzicht in de verschillende gebruikersgroepen binnen jouw organisatie, om zo IT-oplossingen beter af te stemmen op de specifieke behoeften. Je krijgt een uitgebreid rapport met daarin de identificatie van persona's, behoeften en werkwijzen, praktische aanbevelingen en toekomstgericht advies. Zo kun je direct concrete stappen zetten!



"Als je kiest voor een persona-aanpak dan ligt de focus niet op de IT-oplossingen, maar op wat belangrijk is voor je eindgebruikers."

- Daniël Maelissa, Business Consultant bij Bechtle



Inzichten expertsessie:

De voordelen van werken met één device in de zorg

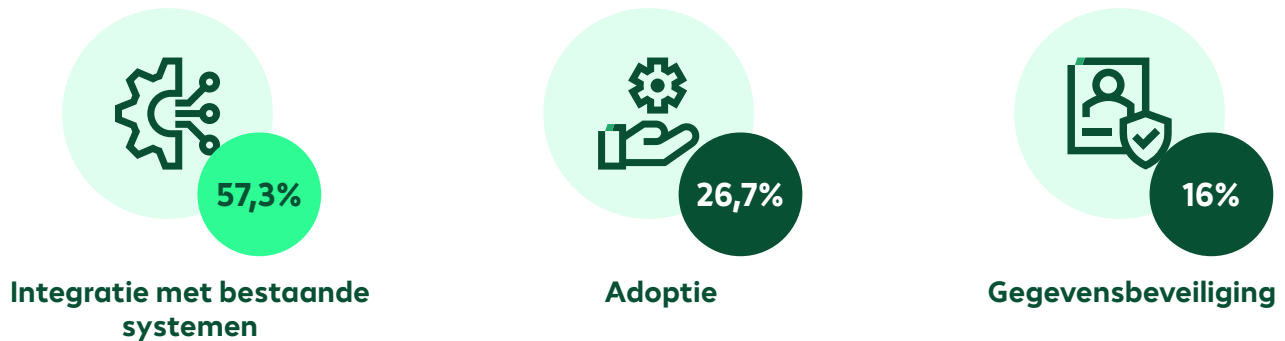
Zorgprofessionals zijn steeds minder afhankelijk van verschillende werkplekken. Eén device waarmee ze alles kunnen – van dossiers raadplegen tot overleggen met collega's – dát is de toekomst.

Tijdens zijn expertsessie vertelde Kees Janssen, Manager Modern Work bij Bechtle, over de **mogelijkheden en uitdagingen die de transitie naar één device** met zich meebrengen. Hoe implementeer je zo'n uniforme werkomgeving? En welke uitdagingen spelen mee?



Stelling:

De belangrijkste uitdaging bij de overgang naar one-device binnen mijn organisatie is:



De meerderheid stemde op **integratie met bestaande systemen** – en dat is precies waar in de praktijk de **grootste bottleneck** ligt bij de invoering van een one-device strategie. Zonder een goede integratie is mobiel, efficiënt en eenvoudig werken niet haalbaar. Adoptie is ook belangrijk volgens de stemmers (26,7%) en gegevensbeveiliging blijkt voor 16% de belangrijkste uitdaging te zijn...

Integratie met bestaande systemen

Waarom is dit zo belangrijk? Als je als zorgorganisatie kiest voor een oplossing met één device, dan draait alles om mobiele devices. Zorgprofessionals gebruiken de devices om toegang te krijgen tot patiëntendossiers, te communiceren met collega's en om gegevens en observaties in te geven. Maar dit alles werkt pas écht als de devices naadloos kunnen **communiceren met systemen zoals EPD's, ECD's, HRM-software, planningssoftware en communicatietools**. Dát is waar het complex wordt.

Het roept vragen op zoals:

- Kan ik mobiele apps veilig en in realtime koppelen aan mijn EPD/ECD?
- Wordt informatie uit verschillende systemen samengebracht in één interface?
- Ondersteunen de huidige infrastructuur en beveiligingsprotocollen mobiel werken?

Adoptie is belangrijk voor zorgorganisaties, want medewerkers zullen moeten wennen aan één device om al hun taken mee uit te voeren. Maar dit volgt pas nadat alles technisch is geïntegreerd.

Gegevensbeveiliging is ook relevant, maar als je de integratie goed aanpakt, dan zijn de meeste beveiligingsrisico's beheersbaar.



De voordelen van werken met één device in de zorg



Mobiel werken

Als je kiest voor een oplossing met één device, hebben zorgprofessionals **altijd en overal toegang tot hun digitale werkplek**. Dat betekent:

- Altijd en overal toegang tot patiënten- of cliëntendossiers: op de afdeling, onderweg of bij de patiënt/cliënt thuis.
- Medewerkers zijn niet meer afhankelijk van een vaste werkplek of gedeelde apparaten.
- Medewerkers zijn wendbaarder tijdens hun werkdag, wat goed is voor de continuïteit en snelheid van de zorg.



Efficiënter werken

Door mobiel werken en slimme (AI-)tools te combineren, ontstaat er een **krachtige, datagedreven werkplek**. Denk aan:

- Geautomatiseerde en slimme inzichten uit dossiers of andere systemen.
- Voorgestelde acties op basis van eerdere behandelingen of patiënten- of cliëntendata.
- Snellere communicatie via geïntegreerde apps, zoals chatten of videobellen met collega's.
- Bovendien worden zorgprofessionals minder belast met administratieve taken, waardoor ze meer tijd over hebben voor hun kerntaak: het bieden van mensgerichte zorg.



Eenvoudiger werken

Alle **applicaties, gegevens en workflows** zijn beschikbaar **op één vertrouwd apparaat**. Hoe fijn is dat? Een one-device oplossing zorgt voor een uniforme werkomgeving:

- Medewerkers hoeven niet langer te switchen tussen systemen of devices.
- De user interface is overal hetzelfde. Dit vermindert de complexiteit en verhoogt het gebruiksgemak.
- Updates, support en beveiliging verlopen centraal en gestroomlijnd – wel zo prettig voor jouw IT-afdeling.



"We zouden het uren kunnen hebben over 'the future of IT'. Maar we hebben het liever over toekomstgerichte IT-oplossingen waar jij vandaag iets mee kan."

- Kees Janssen, Manager Modern Work bij Bechtle



Is jouw organisatie klaar voor een one-device oplossing?

Een one-device oplossing biedt jouw organisatie de kans om **mobiel, efficiënt én gebruiksvriendelijk** te werken. Als de integratie met je bestaande systemen goed gebeurt, vormt het **de basis voor een toekomstbestendige werkplek** waarin technologie ondersteunend is aan het werk van zorgprofessionals. De weg naar één device als 'Zwitsers zakmes' is niet alleen een technische reis – het draait vooral om het **slim verbinden van mens, proces en techniek**.

Bechtle ondersteunt zorgorganisaties in elke fase van dit traject: van de eerste inventarisatie tot adoptie voor eindgebruikers.

- We kijken samen naar de wensen en behoeften van je organisatie;
- We denken mee over je IT-infrastructuur, security en integratie;
- We zorgen voor een concrete verbeterslag in de praktijk;
- We werken nauw samen met de beste vendors én met jouw team(s).

Zo ontstaat er een **oplossing die vandaag én morgen werkt**. Benieuwd naar hoe andere zorginstellingen en ziekenhuizen hun werkplekken al optimaliseerden? Bekijk onze Success Stories en ontdek hoe we (samen met organisaties zoals [Pieter van Foreest](#) en [Jeugdbescherming West](#)) werkplekken slimmer en efficiënter hebben gemaakt.



Whitepaper: De belangrijkste inzichten van de Zorg & ICT beurs

Wil je jouw zorgwerkplekken naar het volgende level tillen?

Of het nu gaat om slimme AI-toepassingen, persona-gedreven IT-oplossingen of aan de slag met de one-device oplossing: bij Bechtle denken we graag met je mee. Onze Workspace experts staan klaar om samen te kijken welke aanpak past bij jouw organisatie – vandaag én in de toekomst.

Benieuwd wat we voor jou kunnen betekenen?
Neem vandaag nog contact op!