

POWER TO THE MEDEWERKER

SOCIAL INTRANET IN DE PRAKTIJK

Wat gebeurt er als technologie werkt voor mensen? Ontdek hoe ZuidOostZorg & Interzorg hun Embrace intranet inzetten om medewerkers te verbinden.

SLIMME RESERVERINGEN VIA FACILITOR

Ontdek hoe Ziekenhuisgroep Twente het reserveringsproces stroomlijnt met FMIS Facilitator.

VAN DATA NAAR INZICHT

Ontdek hoe Blue Mountain helpt met pragmatische BI-oplossingen



Aareon



Aareon

FACILITOR

BLUE-MOUNTAIN.

Medewerkersoplossingen van Aareon

Verbeter interactie en productiviteit van medewerkers met de verschillende medewerkersoplossingen van Aareon.



Start in een handomdraai een Social Intranet op voor jouw organisatie en breidt deze uit tot de perfecte digitale werkplek: de one-stop-shop met alle applicaties, documenten, nieuws en kennis voor medewerkers. Embrace Social is het startpunt van de werkdag voor 450+ organisaties in Nederland.

FACILITOR

Zet snel een professioneel Service Management Systeem neer voor jouw organisatie en breng alle facilitaire en IT processen samen in één overzichtelijk platform. Met Facilitator van Aareon beheer je eenvoudig meldingen, reserveringen, contracten, assets en onderhoud. Medewerkers melden issues in een paar klikken, terwijl ondersteunende teams efficiënter plannen, beheren en rapporteren. Zo ondersteunt Facilitator 150+ organisaties bij het professionaliseren en optimaliseren van hun facilitaire én IT-dienstverlening.

BLUE-MOUNTAIN.

Breng al je data samen en stuur jouw organisatie met betrouwbare inzichten. Met Blue-Mountain vertaal je grote hoeveelheden data naar duidelijke dashboards, rapportages en stuurinformatie. Zo krijgen teams grip op prestaties, processen en strategische doelen. Dankzij krachtige business intelligence-oplossingen en begeleiding helpt Blue-Mountain organisaties om écht datagedreven te werken en betere beslissingen te nemen op basis van feiten.

Voorwoord

Welkom in de wereld van het moderne medewerkersportaal. Volledig geïntegreerd met het FMIS-systeem van Facilitor, en ondersteund door krachtige BI-dashboards van Blue-Mountain. Aareon vervult deze behoefte al jaren bij honderden organisaties. Elke dag helpen we honderduizenden mensen om hun werk te doen.

Daarvoor brengen we voortdurend nieuwe functionaliteiten en modules uit. En ja, natuurlijk ook AI-functionaliteiten. Want hoewel de razendsnelle opkomst van AI alle kenmerken heeft van een technologiebubbel, levert het nu al blijvende verbeteringen op in efficiëntie en kwaliteit. Binnen Embrace werkt iedereen inmiddels met AI, en verschillende functionaliteiten draaien al proef bij klanten. Verderop in dit magazine vertelt Rutger hier meer over.

Technologie is maar een deel van het verhaal. Een succesvol platform draait om de juiste balans: sterke, flexibele technologie, functies die meebewegen met gebruikerswensen en een doordachte implementatie. Hoe rol je een intern platform uit? Hoe richt je het in zodat gebruikers er écht waarde uit halen? In dit magazine lees je hoe Interzorg hun intranet Joost een centrale plek gaf in hun cultuurprogramma. Ook lees je hoe ZuidOostZorg één centraal startpunt van de werkdag realiseerde voor meer dan 2.500 medewerkers, volledig verbonden met de rest van het digitale landschap.

Innovatie begint bij luisteren. Jullie luisteren naar jullie medewerkers (het liefst datagedreven), wij luisteren naar jullie wensen en naar wat er in de markt speelt. De technologie is er. Nu is het de kunst om die in te zetten op een manier die past bij jouw visie, mensen en processen. Want alleen dan zorgt digitalisering voor echte verbinding tussen mens en techniek. We hopen dat dit magazine je inspireert, prikkelt en helpt om de volgende stap te zetten: richting een nog betere zorgorganisatie, richting een organisatie die klaar is voor morgen.

Veel leesplezier!


Ties Arts, CEO
Embrace - The Human Cloud
ViaData



Inhoudsopgave

AI Assistent:

De volgende stap naar een slimmere werkdag

Met de opkomst van AI zet het intranet de volgende stap. Geen eindeloze zoektochten meer door lange pdf's, maar direct van vraag naar antwoord.



Interne communicatie belangrijker dan ooit

In zorginstellingen waar collega's verspreid werken, op afstand, hybride of flexibel, is fysieke nabijheid allang niet meer vanzelfsprekend. Toch blijft verbinding essentieel.



Linn: één digitaal thuis voor Interzorg

Interzorg stond voor een herkenbare uitdaging. Met tien zorglocaties, verspreid over verschillende gemeenschappen, en een Servicecentrum was de behoefte aan verbinding groot.



Een centraal digitaal startpunt van je werkdag

In 2018 zette ZuidOostZorg een grote stap: de zorgorganisatie met 2500 medewerkers verving haar oude, logge werkomgeving door een modern social intranet. Acht jaar later staat de volgende sprong alweer klaar.



Interne digitale dienstverlening in je medewerkersportaal

De digitale werkomgeving is er om mensen te helpen hun werk te doen. Klinkt vanzelfsprekend, maar in de praktijk vergeten we vaak een belangrijk deel: zelf workflows regelen. Hoe faciliteer je interne digitale dienstverlening?



Facilitor helpt Ziekenhuisgroep Twente het reserveringsproces te stroomlijnen

Toen duidelijk werd dat de bestaande reserveringsfunctionaliteit zou verdwijnen, ontstond bij ZGT (Ziekenhuisgroep Twente) de noodzaak om tijdig een alternatief te vinden. De keuze viel op Facilitor.



En verder

- | | |
|----|--|
| 16 | Van data naar inzicht |
| 20 | In 7 stappen naar een succesvol intranet |



Over Aareon

Met onze software helpen wij zorginstellingen bij het automatiseren van processen en het ontsluiten van kennis. Dit doen we met slimme software: van Embrace Social Intranet tot Facilitor Service Management Software. Ondersteund door de data van Blue Mountain. Fraai vormgegeven, veilig, makkelijk en ondersteund door AI. Zo verbinden we mens & techniek.

Start je werkdag met Embrace Social. Het laatste nieuws, updates van collega's, je applicaties,

taken en meldingen: alles overzichtelijk bij elkaar. Zo blijf je op de hoogte, werk je slimmer samen en kom je afspraken na. Altijd, op tijd.

De krachtige kennisbank met slimme artikelen brengt je van vraag naar antwoord. Workflows zorgen ervoor dat je niet alleen weet, maar direct kunt doen. En dankzij de geïntegreerde zoekmachine – die over al je systemen heen kijkt en nu nóg slimmer is met AI – vind je alles sneller dan ooit.

Via de sociale tijdlijn en groepen deel je kennis, vier je successen en stel je vragen. Zo ontstaat communicatie over afdelingen en locaties heen. Voor én door iedereen. En met het smoelenboek vind je razendsnel de juiste collega of expert.

Integreer Facilitor (Service Management Software voor Facilitair en IT) om bijvoorbeeld snel reserveringen of meldingen te doen. En ontwikkel je platform datagedreven door met slimme BI analytics.

Colofon

EINDREDACTIE
MET DANK AAN

CONTACTGEGEVENS
DRUKWERK
VERSIE

Yma Jongsma

Ard van Dellen, Astrid Oosting, Blue-Mountain, Christiaan Lustig, Danielle Buikema, Edwin Clossen, Interzorg, Ivo de Jong, Juliette Roest, Max van IJsselmuiden, Meike Breimer, Peter Brusse, Peter Mensink, Rutger de Vries, Sanne de Haan, Ties Arts, Tjeerd van der Schaaf, Yma Jongsma, Yustin Brand, Ziekenhuisgroep Twente, ZuidOostZorg

Embrace - The Human Cloud, Griffieweg 97-7, 9723DV, Groningen, www.embracecloud.nl

VELDHUIS MEDIA

1

AI Assistent: De volgende stap naar een slimmere werkdag

RUTGER DE VRIES • EMBRACE THE HUMAN CLOUD

Tekst: Rutger de Vries (Commercieel Manager) • Foto: Yma Jongsma

De manier waarop we binnen zorginstellingen informatie vinden en delen is de afgelopen jaren flink veranderd. Waar het social intranet of medewerkersportaal ooit vooral diende als centrale verzamelplek van nieuws, documenten en kennis, zien we nu een duidelijke verschuiving: van zoeken naar vinden, en van vinden naar doen. Jarenlang hielpen overzichtelijke kennisbanken en geïntegreerde zoekmachines medewerkers om hun weg te vinden in talloze informatiestromen. Ze brachten orde in de digitale chaos en maakten kennis toegankelijker dan ooit. Maar de realiteit is dat medewerkers, na het vinden van het juiste document, vaak alsnog veel tijd kwijt zijn aan het uitpluizen van de details. Dat kan slimmer.

Met de opkomst van AI zetten we een volgende stap. Geen lange zoektochten meer, geen eindeloze pdf's of beleidsstukken doorscrollen. Maar direct antwoord, in gewone taal. De AI-assistent van Embrace begrijpt de vraag achter de vraag en helpt medewerkers razendsnel verder, binnen de omgeving waarin ze al werken. Zo verandert het intranet van een statische kennisplek in een persoonlijke digitale collega die meedenkt, uitlegt en zelfs taken uitvoert. Van HR tot facilitaire dienst, van zorg tot communicatie: iedereen profiteert. AI maakt de werkdag niet alleen slimmer, maar ook eenvoudiger en menselijker.

Adoptie van AI

Iedereen heeft het over AI, maar het daadwerkelijk goed adopteren van AI binnen zorginstellingen blijkt nog lastig. Bij veel (publieke) zorginstellingen spelen terechte vragen over veiligheid: Wat gebeurt er met de data? Worden modellen hiermee getraind? En hoe voorkomen we dat een bot overtuigend, maar foutief antwoordt ("hallucineren")?

Daarnaast zijn er altijd voorlopers die tools als ChatGPT, Claude of NotebookLM al volop gebruiken. Deze early adopters zijn direct productiever. Maar het gros van de medewerkers is nog zoekende naar concrete toepassingen waarbij AI echt waarde toevoegt aan hun werk. Dat maakt brede adoptie een uitdaging.

Bouw je eigen chatbot

Daarom brengen we AI naar de plek waar medewerkers al werken: het social intranet. Met de AI-assistent van Embrace kunnen zorginstellingen zelf chatbots bouwen, afgestemd op hun eigen processen en informatie. Medewerkers krijgen zo direct hulp, binnen hun vertrouwde omgeving. Zonder extra tools of ingewikkelde koppelingen.

Aan de hand van een aantal praktijkvoorbeelden laten we zien hoe dit eruitziet. De mogelijkheden verschillen per branche of functie, maar het doel is steeds hetzelfde: AI praktisch, veilig en waardevol inzetten voor iedereen. Je hebt als beheerder geen ervaring met AI nodig, via eenvoudige beheerschermen klik je zo je eigen chatbot in elkaar.

Use case 1: Van protocol naar praktisch antwoord

Zorgprofessionals werken dagelijks met protocollen in systemen als Infoland Zenya, ONS Nedap en Vilans. Die documenten zijn waardevol, maar vaak ook lang en tijdrovend om door te spitten. Terwijl in de zorg elke minuut telt. Daarom heeft Embrace, in samenwerking met Vilans, een slimme AI-integratie ontwikkeld. De assistent geeft direct antwoord op je zorgvraag, zonder dat je een heel protocol hoeft te doorzoeken.

Dankzij de modernste AI-modellen begrijpt de assistent precies wat je bedoelt, ook als je niet de perfecte vaktermen gebruikt. Zo ga je sneller van vraag naar antwoord. Minder frustratie, meer tijd voor zorg. En omdat je de Embrace-app niet hoeft te verlaten, direct toegankelijk voor iedereen. Dit maakt iedereen een adopter, niet alleen digitaal vaardige medewerkers.

Use case 2: Interactief en krachtig kennis delen

Sommige thema's zijn ontzettend belangrijk, maar voelen in de praktijk wat taai of tijdrovend. Digitale toegankelijkheid is daar een goed voorbeeld van. Bij Embrace staat het hoog op de agenda, maar niet elke ontwikkelaar of marketeer wordt er spontaan enthousiast van. Elke sector of organisatie heeft zo zijn eigen thema's die hiervoor uitermate geschikt zijn.



Met AI kun je dat veranderen. Beleidsdocumenten worden ineens interactief en leerzaam: laat de AI-assistent er een quiz over maken. De beheerder voegt simpelweg een aantal websites of documenten toe, en de chatbot mag alleen daaruit putten. Zo blijft de inhoud betrouwbaar, de scope scherp, en de manier van leren verrassend leuk. Een echte win-win.

Use case 3: Ruimte reserveren: van inzicht naar actie

Van vraag naar antwoord is mooi, maar als je daarna alsnog naar een externe tool moet om iets te regelen, verlies je tijd. Dat maakt de ervaring onnodig ingewikkeld. Daarom is de AI-assistent van Embrace uit te breiden met externe connectoren die direct acties voor je uitvoeren. In samenwerking met Aareon Facilitor hebben we bijvoorbeeld een integratie gebouwd waarmee je via chat eenvoudig een ruimte kunt reserveren.

De assistent weet waar je werkt, toont beschikbare ruimtes en bevestigt je reservering direct. Jij hoeft alleen nog “ja” te zeggen, en hoppa, je ruimte is geboekt! Zo combineer je de krachtige databronnen van vakapplicaties met het gebruikersgemak van Embrace. Snel en simpel. En omdat alles binnen één applicatie gebeurt, eenvoudig te adopteren binnen een hele organisatie.

Use case 4: Razendsnel van vraag naar antwoord

Het lijkt een simpel voorbeeld, maar het is een fundamentele verbetering. Wil je weten wat het declaratiebeleid is binnen je organisatie? Vraag het gewoon aan de HR-bot. Geen eindeloos zoeken meer in kennisbanken of de integrale zoekmachine, maar direct een helder antwoord van je digitale HR-collega.

En het mooiste? Als organisatie hoef je er bijna niets voor te doen. De AI-assistent scant de bestaande kennisbank en maakt de informatie direct beschikbaar in de chat. Dit soort laaghangend fruit maakt de waarde van AI meteen zichtbaar én voelbaar voor iedereen in de organisatie.

Use case 5: AI-First social intranet

Een social intranet zit vol krachtige functies om verbonden te blijven met je organisatie. Denk aan een tijdlijn met het laatste nieuws, over afdelingen heen. Of goed gevulde profielen in een overzichtelijk smoelenboek.

De AI-assistent tilt dat naar een hoger niveau. Wil je je werktijden aanpassen? Geef het de assistent door en het is direct geregeld. Benieuwd naar de belangrijkste updates voor jouw rol? De assistent verzamelt de relevante berichten of maakt zelfs een podcast met een samenvatting van je week.

Onder de motorkap draait dit laatste voorbeeld op tools zoals NotebookLM, maar daar merk je niets van. Het blijft allemaal binnen Embrace: geen externe tools, geen omwegen. Gewoon slim, snel en toegankelijk voor iedereen.

De volgende stap naar een slimme werkdag

De voorbeelden in dit document laten zien hoe AI niet alleen iets is waar we over praten, maar iets dat vandaag al verschil maakt. Door AI te integreren in het social intranet, wordt technologie niet langer een extra laag bovenop het werk, maar juist een natuurlijke aanvulling erop. Zo wordt AI niet iets voor de toekomst, maar iets dat vandaag al werkt voor iedereen.

Of je nu in de zorg, het onderwijs, een woningcorporatie of de publieke sector werkt: de kracht van AI zit in het versnellen van de dagelijkse praktijk. Minder tijd kwijt aan zoeken, klikken of doorlezen; meer tijd voor wat écht telt en dat zonder de organisatie op zijn kop te zetten. AI werkt in Embrace binnen de vertrouwde omgeving, met bestaande informatie en veilige koppelingen. Zo combineer je innovatie met zekerheid.

De AI-assistent helpt medewerkers om direct antwoorden te vinden, kennis toegankelijk te maken en zelfs acties uit te voeren. Dat lijkt klein, maar de impact is groot. Want elke keer dat iemand niet hoeft te wachten, zoeken of twijfelen, maak je het werk nét een beetje slimmer, sneller en leuker.

Voor zorginstellingen betekent dit ook een cultuurverandering. Technologie schuift van iets technisch naar iets menselijks: een hulpmiddel dat ondersteunt, begrijpt en meedenkt. De drempel om AI te gebruiken wordt lager, omdat het zich voegt naar het werk van de medewerker in plaats van andersom. Zo ontstaat er vanzelf adoptie. Niet door training of beleid, maar door gemak en relevantie.

Digitale innovatie

Bij Embrace geloven we dat digitale innovatie pas echt waardevol is als die mensen vooruithelpt. De AI-assistent laat zien hoe dat eruitziet: veilig, concreet en direct toepasbaar. Van de zorgmedewerker die sneller het juiste protocol vindt, tot de HR-collega die direct antwoord krijgt over declaraties, of de facilitator die in één zin een ruimte reserveert.

De volgende stap is duidelijk: AI die niet alleen antwoorden geeft, maar ook handelt. AI die informatie niet vervangt, maar versterkt en AI die niet buiten het social intranet leeft, maar er een integraal onderdeel van vormt.

Samen bouwen we aan een werkplek waar technologie niet meer losstaat van menselijk contact, maar er juist mee verbonden is. Waar data, kennis en actie samenkomen in één veilige, persoonlijke en efficiënte omgeving.

Met de AI-assistent van Embrace bouwen we samen aan die nieuwe realiteit. Een plek waar iedereen het gemak van AI ervaart zonder drempels of risico's. Waar digitale innovatie hand in hand gaat met menselijk contact. Van vraag naar antwoord, van inzicht naar actie: dát is de kracht van AI.



Embrace AI

Samenvatting van laatste activiteit

Zie in één oogopslag wat er speelt

360 Tijdlijn Betalingen Contracten

Er zijn 3 tickets aangemaakt, waarvan de eerste activiteit 2 da

Tickets

Automatiseer routines

Bijvoegen... Aan het genereren...

Bankafschrift.jpg

Vertalen

Doorbreek taalbarrières

Max

Heel erg bedankt voor je hulp!

Vertaald bericht - Bekijk origineel 9:18 ✓

Carla Donin

Graag gedaan!

AI-assistenten met diverse kennisgebieden

Bouw interne chatbots: van hele kennisbank tot Wet Huren



Opzet voor eerste reactie

Suggesties op maat, geen generieke antwoorden

To: Marit Muis X

CC/BCC

Three horizontal purple bars representing text input or suggestions.

B I U $\frac{1}{2}$ ≡

Aan het genereren...

Interne communicatie is belangrijker dan ooit

EDWIN CNOSSEN • EMBRACE THE HUMAN CLOUD

Tekst: Edwin Cnossen (Business Developer) • Foto: Yma Jongsma

In zorginstellingen waar collega's verspreid werken, op afstand, hybride of flexibel, is fysieke nabijheid allang niet meer vanzelfsprekend. Toch blijft verbinding essentieel. Niet alleen om informatie te delen, maar ook om samenwerking te versterken, betrokkenheid te vergroten en een gedeelde koers vast te houden. Binnen Embrace geloven we dat het intranet hierin een sleutelrol speelt.

Waarom het intranet ertoe doet

Informatie vinden, elkaar op de hoogte houden, een gevoel van richting ervaren, het lijkt vanzelfsprekend, maar dat is het allerm minst in zorginstellingen waar hybride werken de norm is. Medewerkers willen weten wat er speelt, zich verbonden voelen met de missie en makkelijk kunnen samenwerken. Een goed ingericht intranet draagt daar direct aan bij.

Het is meer dan een prikbord of nieuwsbriefkanaal, het is de plek waar strategische keuzes zichtbaar worden, waar teamleiders context kunnen geven en waar medewerkers elkaar kunnen vinden, ook als ze elkaar niet dagelijks zien.



Kritisch communiceren

In een snel veranderende omgeving is meer communicatie niet de oplossing. Wat wel werkt, is kritisch kiezen: welke informatie is belangrijk en hoe breng je die slim over? Denk aan een startpagina met actuele thema's, visueel dashboard of een korte video van de directie waarin plannen worden toegelicht.

Teamleiders zijn hierin onmisbaar. Zij staan dicht bij de praktijk en maken abstracte veranderingen concreet. Door hen actief te betrekken en te ondersteunen met formats, praatplaten of instructievideo's, ontstaat communicatie die echt landt.

Goed voorbeeld doet volgen

Gedrag is besmettelijk. Als leiders vragen om feedback, maar zelf niets delen, blijft het stil. Maar als zij zelf zichtbaar zijn op het intranet, met een korte vlog, een open vraag aan het team of een update vanuit een project, nodigt dat uit tot deelname. Ook medewerkers zelf spelen hierin een rol. Zo vullen ze hun profiel aan met expertisegebieden, delen ze kennis of successen in hun teamgroep en stellen ze vragen in een laagdrempelige Q&A-rubriek. Zo wordt communiceren geen extra taak, maar een vanzelfsprekend onderdeel van het werk. De gedragsmatrix geeft een goed beeld van je type gebruikers.

Houd het social en relevant

Een veelvoorkomende valkuil is dat alles op de algemene tijdlijn terechtkomt. Van strategische updates tot foto's van het teamuitje en dat werkt niet. De oplossing? Thematische groepen waarin ruimte is voor interactie en sfeer, zonder de hoofdlijn te verstoren. Denk aan "Slimmer Werken", "Vitaliteit" of een groep voor kantoorhumor. Medewerkers kiezen zelf waar ze zich bij aansluiten en houden zo hun tijdlijn relevant en persoonlijk.

Voorbeeldgroepen die goed werken zijn; "Kijk ons nou!", voor foto's van teamactiviteiten, successen en jubilea, of "Koffieautomaatpraat", waar collega's luchtige updates, gifjes en kantoorhumor delen. Ook groepen als "Slimmer werken", waarin collega's tips en tricks uitwisselen, en "Vitaliteit", met sportgroepen, challenges en hardlooperoutes, zorgen voor verbinding. Tot slot biedt "Duurzaam doen" ruimte voor initiatieven die bijdragen aan een groenere organisatie.

“Laat medewerkers zich vrij aanmelden bij sociale of thematische groepen die ze interessant vinden. Zo blijft hun tijdlijn relevant, terwijl je de ruimte geeft aan communityvorming en verbinding.”

Klein beginnen, groot effect

Je hoeft geen grote campagne te starten om impact te maken. Begin met één team, één rubriek of één verhaal. Vier successen zichtbaar, deel maandelijks een inspirerend verhaal van een collega of geef teamleiders training in communicatie en gedragsverandering. Het belangrijkste van allemaal, maak afspraken over welk kanaal je waarvoor gebruikt. Dat geeft rust en duidelijkheid voor iedereen.

Communicatiekanalen Overzicht

Kies het juiste kanaal voor jouw doelgroep

Het intranet is niet het doel, maar het middel. Een middel om beweging te creëren, kennis te delen en verbinding te versterken. Wanneer je dat goed organiseert, verandert het van een kanaal naar een cultuurdruager precies zoals het bedoeld is.

Wat doe je met welke tool?

"Ik heb je bericht gezien... maar in welke tool was het ook alweer?" De wildgroei aan digitale platforms maakt meer samenhang in je digitale werkomgeving cruciaal. Bij zo'n beetje alle organisaties wemelt het van de digitale tools om samen te werken en te communiceren. Deze tools worden vaak allemaal gebruikt, maar niet door iedereen tegelijk en zeker niet door iedereen op dezelfde manier. Dat maakt dat communicatie en samenwerking juist ingewikkelder worden. Daarom is het belangrijk om te bepalen welke tool je gebruikt voor welke doelgroep.

Afspraken maken, betekent rust creëren

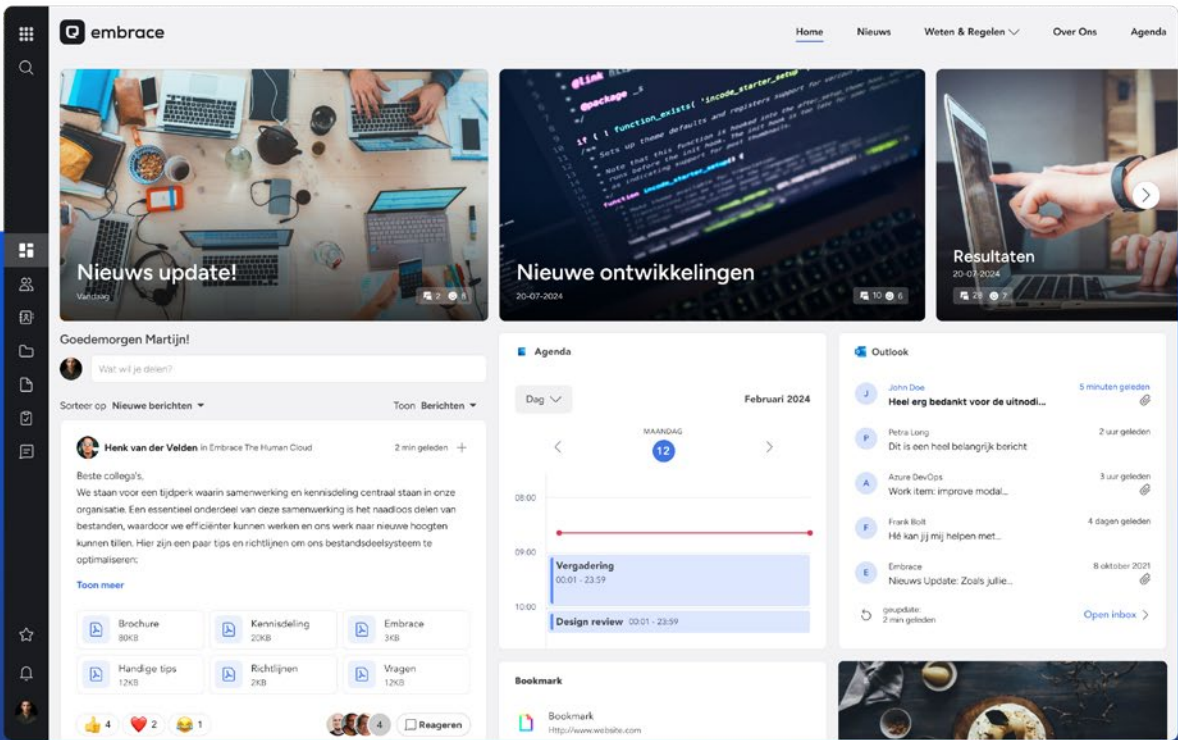
Zorg dat iedereen in de organisatie deze keuzes kent en toepast. Dat geeft duidelijkheid, voorkomt dubbel werk en zorgt dat mensen informatie sneller vinden. Maak bij voorkeur een **visuele handleiding of infographic** waarin het schema duidelijk wordt weergegeven, zodat iedereen in één oogopslag ziet welke tool waarvoor bedoeld is. Daarnaast helpt een **korte training of instructievideo** tijdens de onboarding nieuwe medewerkers snel wegwijs te maken. Tot slot zijn **redactionele richtlijnen** waardevol, bijvoorbeeld over wie waar mag publiceren en hoe vaak, om duidelijkheid en consistentie in communicatie te behouden.

DOELGROEP / CONTEXT	KANAAL OF TOOL	WAAROM DIT KANAAL
Iedereen	Organisatienieuws via Embrace tijdslijn, startpagina of nieuwsbrief	Voor centrale communicatie met hoge relevantie voor alle medewerkers. Denk aan koers, jubilea, cao, bestuurlijke updates.
Social groep	Embrace Tijdslijn binnen groepspagina	Voor informele en inhoudelijke uitwisseling binnen bijvoorbeeld sportgroepen, expertisegroepen of informele netwerken.
Afdeling	Groeps pagina binnen Embrace met widgets	Deel afdelingsnieuws, planningen of updates. Widgets tonen taken, meldingen of KPI's uit gekoppelde systemen.
Team	Teams voor Chat, video-overleg, ad hoc samenwerking	Teams is ideaal voor kortetermijnsamenwerking, snel schakelen, live overleg en kleine documenten.
Samenwerking	Teams projectgroep + gedeelde planning, Teams-koppeling	Voor collega's uit verschillende afdelingen die samenwerken aan een tijdelijk doel. Teams biedt de juiste dynamiek.
Project intern	Teams voor Chat, video-overleg, ad hoc samenwerking	Zorg voor vaste structuur en zichtbaarheid. Gebruik taken, planning en voortgangsupdates.
Project extern	Teams (gasttoegang) + gedeelde documenten	Werk je samen met externe partners aan een project? Gebruik gasttoegang, portaalpagina's en gedeelde documenten.

Van informatie naar inspiratie

Interne communicatie draait niet alleen om het delen van berichten, maar om het bouwen van een gemeenschap. Een goed intranet maakt zichtbaar wat er leeft, brengt mensen samen en geeft richting aan waar je als organisatie

naartoe wilt. Door klein te beginnen, bewust te communiceren en samen te bouwen aan een digitale omgeving die verbindt, maak je van communicatie geen bijzaak, maar het kloppend hart van de organisatie. Want als mensen zich gezien en gehoord voelen, groeit niet alleen de betrokkenheid, dan groeit de hele organisatie.



Linn: één digitaal thuis voor Interzorg

IVO DE JONG • INTERZORG

Tekst: Sanne de Haan (Business Development) • Foto: Ard van Dellen

Interzorg stond voor een herkenbare uitdaging. Met tien zorglocaties, verspreid over verschillende gemeenschappen, en een Servicecentrum was de behoefte aan verbinding groot. Medewerkers werkten met verschillende systemen en kanalen, waardoor informatie versnipperd raakte en het onderscheid tussen wat echt belangrijk was en wat minder urgent, steeds lastiger werd. De organisatie zocht daarom naar een digitaal platform dat niet alleen informatie bundelt, maar mensen daadwerkelijk met elkaar verbindt.

Van uitdaging naar visie

De centrale vraag was niet hoe er nóg een platform kon worden toegevoegd, maar hoe Interzorg als organisatie dichter bij elkaar kon worden gebracht. Het nieuwe intranet moest herkenbaar, gebruiksvriendelijk en overzichtelijk zijn, met ruimte voor zowel organisatiebrede als locatiegebonden informatie.

“Niet nóg een platform bouwen, maar mensen en locaties écht met elkaar verbinden.”

Die visie vormde het startpunt voor de ontwikkeling van Linn: een sociaal intranet dat aansluit bij de dagelijkse praktijk van zorgmedewerkers en fungeert als digitaal thuis voor de hele organisatie.

Samen bouwen aan implementatie en adoptie

Bij de implementatie van Linn koos Interzorg bewust voor een gestructureerde aanpak, waarin verschillende disciplines samenwerkten. Communicatie, beheer, ICT en content kregen ieder een duidelijke rol, zodat het platform niet alleen technisch goed

stond, maar ook inhoudelijk en organisatorisch gedragen werd. Een belangrijke succesfactor was de inzet van digicoaches en ambassadeurs. Zij ondersteunden collega's op de werkvloer en vormden een laagdrempelige schakel tussen het projectteam en de organisatie, wat de adoptie van Linn aanzienlijk versnelde.

Eigenaarschap door betrokkenheid

Medewerkers werden vanaf het begin actief betrokken bij de ontwikkeling van het intranet. Dat ging verder dan meedenken over functionaliteiten; ook keuzes die bijdragen aan herkenning en gevoel speelden een rol. Zo werd de naam Linn samen met collega's gekozen. Deze gezamenlijke beslissing zorgde voor eigenaarschap en maakte dat het platform vanaf de start als iets van de hele organisatie voelde.

Linn als merk en vertrouwd gezicht

Interzorg besloot Linn niet alleen een naam te geven, maar het platform neer te zetten als een herkenbaar merk. Door Linn te personifiëren en te gebruiken in uitleg, instructies en communicatie, werd het intranet toegankelijk en menselijk. Samen met ambassadeurs werd bepaald hoe de inrichting en functionaliteiten het beste konden aansluiten bij de dagelijkse werkzaamheden, wat het draagvlak verder vergrootte.

Zoeken wordt vinden

Een van de belangrijkste uitgangspunten bij Linn is dat medewerkers snel vinden wat ze nodig hebben. Door te werken met gebruikersbeheer via Azure AD en Single Sign-On krijgen medewerkers met één inlog toegang tot alle relevante applicaties en informatie. Linn fungeert daarmee als centraal startpunt van de



digitale werkdag, waarin verschillende systemen logisch samenkomen.

“Zoeken wordt vinden is geen slogan, maar een harde eis voor een intranet dat echt werkt.”

Dankzij slimme koppelingen met andere systemen hoeven medewerkers niet langer te schakelen tussen losse omgevingen, maar vinden zij informatie en applicaties op één plek.

Rust en overzicht in communicatie

Om te voorkomen dat informatie alsnog versnipperd raakt, ontwikkelde Interzorg duidelijke richtlijnen voor communicatie. Een beslisboom helpt medewerkers bepalen waar informatie thuishoort: op het intranet, in Teams of via een ander kanaal. Deze aanpak zorgt voor consistentie, overzicht en rust in de informatiestromen, wat het gebruik van Linn versterkt.

Blijven ontwikkelen

Linn is geen eindpunt, maar een basis voor verdere ontwikkeling. Interzorg blijft samen met Embrace werken aan het verbeteren en

uitbreiden van het platform. Daarbij wordt gekeken naar nieuwe mogelijkheden, zoals persona-gedreven functionaliteiten, slimme zoekondersteuning met AI, de inzet van AI Agents en het volledig ondersteunen van onboarding via Linn.

“Een intranet is geen sprint, maar een marathon.”

Met Linn investeert Interzorg in een toekomstbestendig digitaal platform dat meegroeit met de organisatie en blijvend bijdraagt aan verbinding, overzicht en gebruiksgemak.

Van data naar inzicht

JULIETTE ROEST • BLUE-MOUNTAIN

Tekst: Juliette Roest • Foto: Yma Jongsma

In een wereld waarin data vaak worden gezien als het nieuwe goud, draait de echte waarde niet om het bezit ervan, maar om het vermogen om er gericht mee te sturen. Datagedreven werken vormt daarbij het fundament: het structureel gebruiken van data om keuzes te onderbouwen, processen te verbeteren en vooruit te kijken. Toch stellen veel organisaties die stap uit. Niet omdat ze het belang niet zien, maar omdat ze ervan overtuigd zijn dat hun data eerst volledig op orde moeten zijn.

“Veel organisaties hebben volop data, maar nog geen inzicht.”

Datagedreven werken, ook als je data nog niet 100% zuiver is

Veel organisaties beschikken over enorme hoeveelheden data. Toch blijken die data in de praktijk vaak lastig te gebruiken voor integrale analyses. Informatie zit verspreid over verschillende systemen, de kwaliteit wisselt en het ontbreekt aan overzicht. Voor veel organisaties is dat precies de reden om niet te beginnen met datagedreven werken: eerst de data perfect maken, dan pas gebruiken.

Blue-Mountain doorbreekt die gedachte. In plaats van datakwaliteit als voorwaarde vooraf te zien, wordt het onderdeel van het proces. Door te starten met data die wél betrouwbaar zijn, kunnen organisaties al snel inzichten verkrijgen. Tegelijkertijd wordt gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van andere datasets.

“Door pragmatisch te starten met wat wél betrouwbaar is, ontstaat er direct waarde uit data.”

Datakwaliteit als fundament

Datakwaliteit vormt een belangrijke basis voor succesvolle business intelligence. In de datawereld wordt niet voor niets gezegd: garbage in, garbage out. Toch betekent dat niet dat alles eerst perfect moet zijn voordat organisaties met data aan de slag kunnen.

Door te starten met data die wél betrouwbaar zijn, kunnen organisaties al snel inzichten verkrijgen. Tegelijkertijd wordt gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van andere datasets.

Om dit proces te ondersteunen ontwikkelde Blue-Mountain een eigen datakwaliteit-app. Met deze applicatie kunnen organisaties hun datakwaliteit monitoren en gericht verbeteren. De app voert verschillende controles uit, zoals het signaleren van ontbrekende waarden of onlogische data. Daarnaast kunnen afwijkingen tijdelijk worden geaccepteerd, waardoor verbeteringen gefaseerd kunnen worden doorgevoerd zonder het overzicht te verliezen.

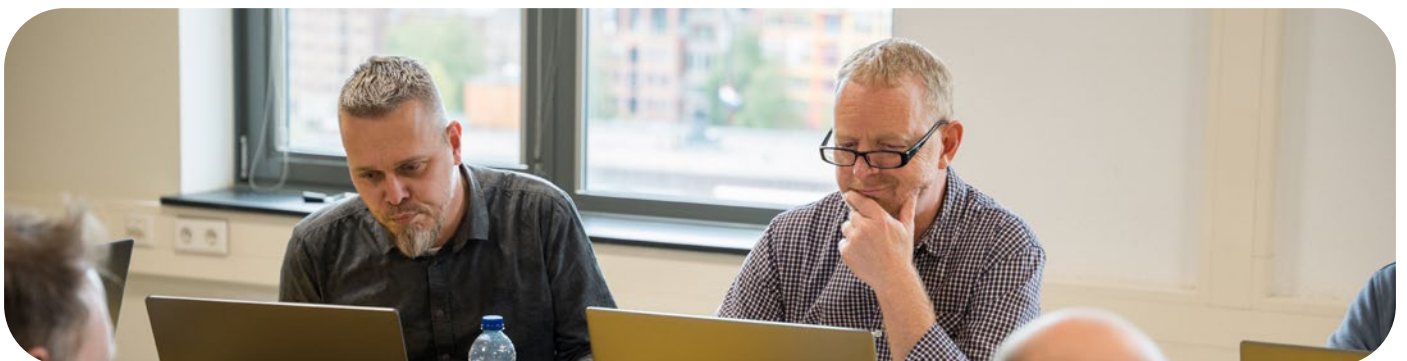
Meer dan data aanpassen

Datagedreven werken gaat niet alleen om datakwaliteit verbeteren. Data moet niet alleen gecorrigeerd worden, de oorzaak moet duidelijk zijn. Blue-Mountain ondersteunt organisaties daarom op vier pilaren, Data strategie, Data resultaat, Data organisatie en Data techniek. Als processen en eigenaarschap duidelijk zijn, kan jouw organisatie (be)sturen doormiddel van data.

Samen stappen zetten

Vrijwel elke organisatie kan waarde halen uit data. Door pragmatisch te werken en verbeteringen stap voor stap door te voeren, kan informatie uitgroeien tot een strategische asset.

Met die aanpak begeleidt Blue-Mountain organisaties in hun ontwikkeling naar datagedreven werken, met praktische tools, heldere inzichten en oplossingen die direct impact maken.



Blue Mountain

Beheer KPI's

Jij beheert jouw KPI's, wij ontsluiten jouw data



Mens en Techniek

Werk datagedreven



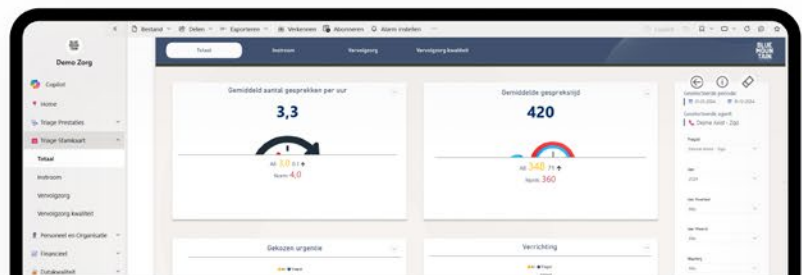
Business Intelligence

Wij denken mee



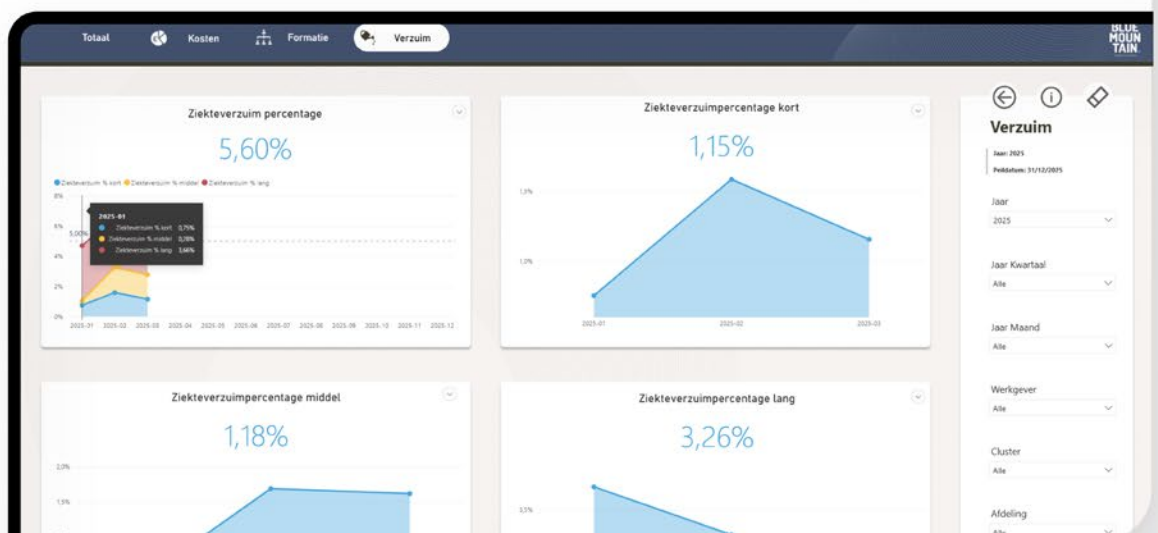
Één app

De omgeving waar jou data samenkomt



Data naar impact

Wij richten het in



Eén centraal digitaal startpunt van je werkdag

TJEERD VAN DER SCHAAF • ZUIDOOSTZORG

Tekst: Rutger de Vries • Foto: ZuidOostZorg, Yma Jongsma

In 2018 zette ZuidOostZorg een grote stap: de zorgorganisatie met 2.500 medewerkers verving haar oude, logge werkomgeving voor een modern social intranet. Acht jaar later staat de volgende sprong alweer klaar.

“De zorg wordt steeds zwaarder,” zegt informatiemanager Tjeerd van der Schaaf. “Dus we moeten slimme dingen doen waarmee we het werk makkelijker maken.”

Van technische focus naar gebruiksgemak

ZuidOostZorg biedt ouderenzorg in Zuidoost-Friesland. Ze hebben jarenlang een zelf ontwikkeld systeem gehad dat draaide in een eigen datacenter. Alles, van servers tot updates, werd zelf beheerd. “Technisch was het prima geregeld, maar voor de medewerker leverde het weinig op,” vertelt Tjeerd. “De nadruk lag op techniek, niet op gebruiksgemak. We hadden weinig zicht op wat zorgmedewerkers écht nodig hadden.”

Rond 2013 besloot de organisatie het roer om te gooien. De nieuwe koers: minder techniek, meer mens. “We wilden een plek creëren waar medewerkers alles kunnen vinden, zonder gedoe. En we wilden ons niet meer druk maken over servers en onderhoud.” ZuidOostZorg stapte over op clouddiensten en nam afscheid van het versnipperde applicatielandschap. “We gingen van meer dan honderd applicaties naar zo’n zestig. Dat maakte het leven al een stuk eenvoudiger.”

De klik met Embrace

Toen ZuidOostZorg in 2018 overstapte op zelforganisatie, ontstond ook de behoefte aan een digitale omgeving die daarbij paste. “We wilden een portaal dat medewerkers verbindt, waar je nieuws leest, collega’s vindt en direct bij je applicaties kunt.”

Na een vergelijking van verschillende systemen viel de keuze op Embrace, het social intranet dat naadloos integreert met Microsoft 365. “Het sloeg direct aan bij onze mensen. Ze vinden het intuïtief en vergelijken het met Facebook, maar dan voor werk. De overstap verliep verrassend soepel.”

Alles bij elkaar met Liquit

Een belangrijke wens was dat medewerkers vanuit het intranet toegang kregen tot al hun applicaties, zonder aparte inlogrondes. “Embrace introduceerde ons aan Liquit Workspace,” zegt Tjeerd. “Daarmee kunnen medewerkers in één klik hun apps starten, ongeacht of ze in de cloud staan, lokaal draaien of op een server.”

Liquit biedt bovendien single sign-on, zodat gebruikers nog maar één keer hoeven in te loggen. “We waren volgens mij de eerste organisatie die de SSO-oplossing van Liquit in productie nam. Sindsdien werken bijna al onze systemen met één inlog. Dat scheelt enorm veel tijd en frustratie.”





Voor medewerkers voelt het alsof de techniek op de achtergrond is verdwenen. "Ze loggen in, starten hun dag in het intranet, en kunnen meteen aan de slag. Geen wachtwoorden, geen losse schermen. Dat gemak is precies waar we het voor doen."

Technologie die het werk makkelijker maakt

De overgang naar een nieuw intranet was complex, maar waardevol, zegt Tjeerd. "Je maakt onderweg andere keuzes dan je vooraf bedenkt, maar we hebben steeds één doel gehad: het werk makkelijker maken voor medewerkers. Pas daarna komt de techniek."

Die filosofie betaalt zich uit. Medewerkers ervaren minder ruis, minder handelingen en meer overzicht. "De doorlooptijd van taken is korter, informatie is beter vindbaar, en mensen zijn gewoon blijer met hun digitale werkplek."

Ook buiten de organisatie blijft het niet onopgemerkt. "Andere zorginstellingen komen geregeld kijken. We hebben allemaal met dezelfde uitdagingen te maken: de werkdruk stijgt en personeel is schaars. Dan moet je slimme technologie inzetten om de zorgmens te ondersteunen, niet te belasten."

De volgende stap: een AI-first portaal

Inmiddels is de digitale basis stevig genoeg om verder te bouwen. ZuidOostZorg werkt samen met Embrace aan een volgende innovatie: een AI-first medewerkersportaal. Daarin staat een digitale assistent centraal die zorgmedewerkers direct helpt met hun vragen.

"Nu moet je in de document-app nog zelf zoeken naar een antwoord," legt Tjeerd uit. "Dat kost tijd. De nieuwe AI-Assistent doet dat voor je: hij doorzoekt onze kennisbank en geeft gespreksgewijs antwoord, net als ChatGPT of Copilot, maar dan veilig binnen onze eigen omgeving."

De assistent wordt ontwikkeld in co-creatie tussen Embrace en ZuidOostZorg. Een eerste stap is de integratie van zorgprotocollen van Vilans, zodat medewerkers zorginhoudelijke vragen rechtstreeks via het intranet kunnen stellen. Binnen enkele seconden krijgen ze een accuraat, contextueel antwoord. "In de zorg kan snelheid en juistheid het verschil maken," zegt Tjeerd. "Met deze technologie brengen we kennis letterlijk naar de werkvloer."

Meer dan alleen chatten met AI

De AI-assistent is meer dan een slimme chatbot. Zorginstellingen kunnen zelf bepalen waar de assistent informatie vandaan haalt: uit specifieke documenten, interne systemen of zelfs externe bronnen. De Vilans-bot is het eerste voorbeeld, maar er volgen snel meer koppelingen, met onder andere Zenya, ONS Nedap, TOPdesk, AFAS en Aareon Facilitor.

Zo groeit het intranet uit tot een echt AI-first portaal waarin kennis, actie en context samenkomen. "Het idee is dat je straks niet meer hoeft te zoeken," zegt Tjeerd. "Je stelt gewoon een vraag, en de assistent regelt het voor je. Dat scheelt tijd, voorkomt fouten en maakt het werk leuker."

De menselijke maat in een digitale wereld

Wat ZuidOostZorg onderscheidt, is de balans tussen technologie en menselijkheid.

“We doen het omdat de zorg onder druk staat. Als we technologie slim inzetten, kunnen we medewerkers ontzorgen en zo meer tijd vrijmaken voor wat echt telt: aandacht voor de cliënt.”

De organisatie bewijst dat digitalisering niet onpersoonlijk hoeft te zijn. Integendeel: door technologie eenvoudiger, intuïtiever en slimmer te maken, wordt het werk juist menselijker. "Dat is de kern," besluit Tjeerd. "De techniek mag nooit het doel zijn. Het moet mensen helpen beter hun werk te doen, daar zit de echte innovatie."

ZuidOostZorg laat zien hoe de digitale zorgwerkplek van de toekomst eruitziet: een omgeving waarin mensen, processen en technologie naadloos samenwerken en waarin AI niet de zorg overneemt, maar de zorgprofessional ondersteunt.

In 7 stappen naar een succesvol intranet

CONSULTANTS • EMBRACE THE HUMAN CLOUD

Tekst: Consultants Embrace • Foto: Peter Mensink

De manier waarop we samenwerken is veranderd. Vandaag de dag draait samenwerken om verbinding, kennisdeling en wendbaarheid. Zorginstellingen die daarin slagen, creëren niet alleen efficiëntere processen, maar ook meer betrokkenheid en innovatiekracht.

Een social intranet speelt hierin een sleutelrol. Niet als doel op zich, maar als middel om mensen en kennis samen te brengen. Het verbindt collega's, partners en informatiebronnen in één digitale werkomgeving. Zo wordt het intranet geen opslagplaats van documenten, maar een levend netwerk dat meegroeit met de organisatie.

Op basis van jarenlange ervaring bundelt Embrace zeven stappen die elke organisatie helpen om van idee tot impact te komen.

1. Begin bij de organisatie

Een succesvol intranet begint met duidelijke organisatiedoelen. Wat wil je bereiken en waarom is dat belangrijk voor de organisatie? Denk verder dan 'we willen beter samenwerken'. Richt je op concrete organisatiedoelen, zoals hogere medewerkerstevredenheid, kortere communicatielijnen of meer innovatie.

Het is belangrijk dat er draagvlak gecreëerd wordt vanuit de directie. Leidinggevend en zichtbaar meedoen, zijn het schoolvoorbeeld voor de rest. Dit kan zijn in de vorm van een wekelijkse blog, een korte update of gewoon actief reageren op berichten.

Verzamel daarnaast een divers projectteam, niet alleen vanuit IT en Communicatie, maar ook andere afdelingen. Zorg ervoor dat je mensen bij elkaar zet die weten wat er speelt op de werkvloer. Zij kunnen hun enthousiasme overbrengen op de andere collega's. Juist hun betrokkenheid bepaalt het tempo van adoptie.

2. Ontwerp voor de gebruiker

Wat vaak vanzelfsprekend klinkt, wordt vaak overgeslagen. Want wie is nou de gebruiker van jouw intranet? Waar liggen de behoeften van jouw gebruiker? Door medewerkers te observeren, mee te lopen of kort te interviewen, ontdek je waar hun frustraties en kansen liggen.

Een veelgebruikte methode is het werken met *persona's*: realistische profielen van typische gebruikers. Denk aan de digibeeet op locatie, de



beleidsmedewerker met te veel mail of de teamleider die altijd onderweg is. Hun wensen en werkomstandigheden helpen om keuzes te maken in ontwerp en functionaliteit.

Onderzoek daarnaast de toptaken: welke drie tot vijf acties voert men het vaakst uit op het intranet? Denk aan collega's vinden, werkprocessen raadplegen of nieuws lezen. Als deze functies moeiteloos werken, ontstaat vanzelf betrokkenheid.

3. Maak keuzes in inhoud en structuur

Minder is vaak beter, hoe cliché het ook klinkt. Veel zorginstellingen slepen te veel oude content mee naar het nieuwe intranet, met als gevolg dat gebruikers verdwalen. Begin daarom met een content-audit. Dit geeft inzicht in welke content wordt gelezen en wat kan weg?

Er zijn drie soorten content binnen een organisatie: **managed content**, **user generated content** en **automated content**.

Managed content verwijst naar vaste en betrouwbare informatie, zoals beleid, richtlijnen en procedures. Deze inhoud wordt meestal centraal beheerd en gecontroleerd om consistentie en juistheid te waarborgen.

User generated content bestaat uit bijdragen van medewerkers, zoals berichten, blogs, reacties of discussies. Deze vorm van content zorgt voor interactie, kennisdeling en betrokkenheid binnen de organisatie, maar kan in toon en kwaliteit variëren.

Automated content ten slotte is informatie die automatisch wordt gegenereerd vanuit andere systemen, bijvoorbeeld data over roos-



Heldere afspraken en vroeg testen besparen later veel stress en maken ruimte om te focussen op wat er echt toe doet: de gebruikerservaring.

5. Bouw in kleine stappen

Bij het bouwen van een intranet is een van de valkuilen dat alles in één keer perfect moet zijn. Dat zorgt vaak voor lange doorlooptijden, maar vooral teleurstelling. Succesvolle implementaties beginnen bij een Think big, act small-aanpak.

Het is belangrijk om te zien dat een social intranet geen oplevering is, maar elke keer worden er verbeterde versies gemaakt. Begin met een eerste versie waarin de belangrijkste functies werken, vaak zijn dit de tijdlijn, profielen en teams. Breid daarna stap voor stap uit met nieuwe onderdelen.

Het is fijn om de implementatie op te delen in kleine stukjes, zo blijft de vaart erin. Dan kun je snel testen, feedback ophalen en verbeteringen doorvoeren. Bovendien zie je stukje bij beetje het resultaat zichtbaar worden, dat geeft energie en die energie neem je weer mee in het verdere proces.

ters, prestaties of KPI's. Dit type content zorgt ervoor dat actuele gegevens snel beschikbaar zijn zonder handmatige invoer.

Door deze typen slim te combineren, blijft informatie actueel en relevant. Een protocol krijgt bijvoorbeeld extra waarde als collega's er direct vragen of tips onder kunnen plaatsen.

Ook de teamstructuur verdient aandacht. Start klein met een logische indeling, bijvoorbeeld per afdeling of thema, en laat het platform daarna organisch groeien. Door gebruik te maken van open groepen bevordert je de transparantie en stimuleer je kruisbestuiving tussen afdelingen.

4. Breng de techniek in kaart

De techniek moet het doel ondersteunen, niet andersom. Toch blijkt de technische basis vaak complexer dan gedacht. Denk aan koppelingen met personeels- of roostersystemen, het gebruik van Single Sign-On, of het veilig extern beschikbaar maken van het intranet.

Betrek IT en de leverancier daarom al in de ontwerpfase. Test cruciale functies vroegtijdig in een aparte omgeving. Zo voorkom je dat pas aan het eind blijkt dat een koppeling niet werkt of dat het systeem te zwaar is voor oude werkplekken.

7. Van project naar continu beheer

De lancering is niet het eindpunt, maar het begin van de waardecreatie. Zonder structureel beheer verliest elk intranet na een paar maanden zijn glans.

Richt daarom vanaf dag één een vaste **beheerstructuur** in om de kwaliteit en relevantie van de omgeving te waarborgen. Deze structuur omvat verschillende onderdelen.

Allereerst is **regelmatig onderhoud** essentieel. Dit betekent dat inactieve groepen tijdig worden gearchiveerd en bestaande content up-to-date wordt gehouden, zodat gebruikers altijd betrouwbare en actuele informatie vinden.

Daarnaast hoort bij goed beheer ook **doorontwikkeling**. Plan regelmatig kleine verbeteringen en voeg nieuwe functionaliteiten toe om de omgeving continu te laten aansluiten bij de behoeften van de organisatie en haar medewerkers.

Tot slot is het belangrijk om te **meten en bij te sturen**. Gebruik analytics om inzicht te krijgen in het gebruik en de betrokkenheid van medewerkers. Op basis van deze inzichten kun je gericht acties ondernemen om de effectiviteit en relevantie van de omgeving verder te vergroten.

Verzamel feedback, vier successen en deel de resultaten. Laat zien wat het oplevert: kortere reactietijden, minder mails, meer verbondenheid. Zo blijft het intranet met de organisatie meegroeien.

Leren van de praktijk

Zorginstellingen die deze aanpak volgen, ervaren snel resultaat. Gemeente Rotterdam brak met haar social intranet muren af tussen afdelingen. Opella gaf haar zorgteams de vrijheid om altijd en overal samen te werken. En de Meldkamer Noord-Nederland zag hoe het platform collega's van de politie, brandweer en ambulance letterlijk samenbracht.

Hun succes had één gemene deler: niet de technologie, maar de mens stond centraal.

Een social intranet is dus geen softwareproject, maar een organisatieverandering. Het vraagt om lef, aandacht en volharding, maar levert een cultuur op waarin kennis stroomt en samenwerking vanzelfsprekend wordt.

6. Laat het leven: adoptie en community-management

De gebruikers zorgen ervoor dat een intranet gaat leven, het is meer dan een technische lancering. Maak het intranet herkenbaar, geef het een eigen naam en betrek ambassadeurs uit de hele organisatie.

Communicatieafdelingen vervullen steeds vaker de rol van *communitymanager*. Ze zijn minder bezig met content plaatsen en meer met verbinding creëren. Hun taak is om te luisteren, stimuleren en patronen herkennen. Waarom werkt het ene team wel actief samen en het andere niet?

De rol van de leidinggevende is hierin cruciaal. Wat zij posten, wordt gezien als voorbeeldfunctie. Een korte blog, een reactie op een discussie of het delen van een succesverhaal: het zijn kleine gebaren met grote impact.

De ervaring leert dat openheid besmettelijk werkt. Zodra collega's merken dat kennisdelen veilig en waardevol is, groeit de activiteit vanzelf.

Nederland kiest Aareon.

571 organisaties.

162 zorginstellingen.



Interne digitale dienstverlening in je medewerkersportaal

CHRISTIAAN LUSTIG

Tekst: Christiaan Lustig (onafhankelijke adviseur voor intranet en digitale employee experience (DEX)) • Foto: Yma Jongsma

De digitale werkomgeving is er om mensen te helpen hun werk te doen. Klinkt vanzelfsprekend, maar in de praktijk lijkt dat idee vaak vergeten. We hebben het over sociale interactie, samenwerken, kennis delen en natuurlijk over nieuws en informatie. Allemaal belangrijk, maar niet het belangrijkste. Uiteindelijk wil iedere medewerker vooral één ding: gewoon zijn of haar werk kunnen doen, zonder gedoe.

Van social naar functioneel

Zo'n zeven, acht jaar geleden leek het sociale intranet de heilige graal. Een intern Facebook dat mensen met elkaar moest verbinden. Activity feeds, likes, groepen en een constante stroom aan berichten. Eindelijk konden we laten zien dat het intranet niet alleen een stoffige nieuwssite was, maar een levendige digitale community. En dat werkte ook: het gaf energie, bracht collega's samen, maakte het werk menselijker.

Maar niet iedereen werkte in een organisatie die daarop was ingericht. In veel sectoren draait werk niet om praten of posten, maar om doen. In de zorg, het onderwijs, de logistiek, de techniek, daar ligt de nadruk op primaire processen, op het echte werk. Voor veel mensen werd het sociale intranet al snel weer iets dat "erbij kwam":

een extra handeling, een extra tab in de browser, iets dat niet direct hielp bij wat vandaag af moest.

Dat is geen mislukking van het sociale intranet, maar een signaal. Een signaal dat de digitale werkomgeving in veel organisaties scheefgegroeid is. We investeren in communicatie en samenwerking, maar vergeten het derde fundament: digitale dienstverlening.

Wat wordt er bedoeld met digitale dienstverlening?

Digitale dienstverlening gaat over alles wat de medewerker ondersteunt in zijn of haar werk, of dat nu het primaire proces is (zoals patiëntenzorg of onderwijs) of een secundair proces (zoals verlof aanvragen of een storing melden). Het is de stille motor van de organisatie: onzichtbaar als het goed werkt, irritant als het hapert.

In een ziekenhuis wil een verpleegkundige snel in het cliëntdossier kunnen kijken of een protocol raadplegen. Een docent moet onderweg bij studentinformatie kunnen, een chauffeur wil weten waar welke lading staat, en een monteur wil direct de juiste werkinstructies bij de hand hebben. Dat zijn geen sexy functies van een intranet, maar wel de momenten waarop de digitale werkomgeving laat zien of ze waarde heeft.

Toch gaat daar in veel organisaties nog te weinig aandacht naar toe. We bouwen intranetten vol nieuws en community's, terwijl medewerkers vooral behoefte hebben aan eenvoud: één plek waar je iets regelt, aanvraagt of vindt.

Het echte werk centraal

De meeste medewerkers brengen hun dag niet door met het lezen van interne updates of het liken van berichten. Hun werk gebeurt in operatiekamers, klaslokalen, magazijnen, vrachtwagens of bij klanten thuis. Juist daar kan digitale ondersteuning het verschil maken tussen frustratie en voldoening.

Ik hoor het vaak terug in onderzoek die ik doe voor organisaties: medewerkers willen vooral dat digitale tools hen helpen om minder tijd kwijt te zijn aan administratie en meer tijd te hebben voor hun echte vak. Niet omdat ze tegen digitalisering zijn, maar omdat veel digitale systemen simpelweg niet voor hen zijn ontworpen.





Het gaat om die 'saai' dingen die iedereen doet, elke dag weer. Een verlofaanvraag indienen, een vergaderruimte reserveren, een declaratie versturen, een collega of formulier vinden. Het zijn kleine handelingen, maar samen bepalen ze de gebruikservaring van dizzying mensen. En als die soepel gaan, merk je dat direct in de sfeer en de productiviteit.

Een paar minuten tijdswinst per persoon per dag lijkt misschien weinig, maar vermenigvuldigd dat eens met alle medewerkers. Dan ontstaat ruimte. Ruimte voor een praatje met een patiënt, een extra check bij een student, een vriendelijk gebaar naar een klant. Ruimte voor menselijkheid, juist door technologie.

Hoe begin je eraan?

Digitale dienstverlening verbeteren begint niet bij technologie, maar bij luisteren. Vraag

medewerkers niet simpelweg welke systemen ze nodig hebben, maar duik in hun dagelijkse werkelijkheid. Wat doen ze precies? Waar loopt het stroef? Wanneer zuchten ze "waarom moet dit zo omslachtig?" en wat gaat juist wel goed?

Die gesprekken leveren meer op dan welke enquête ook. Ze laten zien waar de digitale werkomgeving schuurt, maar ook waar kansen liggen. Vervolgens kun je collega's laten meedenken over prioriteiten: wat vinden zij het belangrijkste om te verbeteren? Welke informatie, functies of formulieren missen ze het meest? Zo ontstaat een realistisch beeld van wat echt waarde toevoegt.

Daarna begint het organisatorische werk: alle betrokken partijen aan tafel krijgen. Communicatie en IT zijn logische partners, maar vergeet vooral HR en Facilitaire Zaken niet. Dat zijn de afdelingen die de meeste interne dienstverlening leveren, van personeelsregelingen tot facilitaire meldingen. Vaak zitten die processen verstopt in aparte systemen, maar samen vormen ze een belangrijk deel van de digitale werkomgeving.

Een morele plicht?

We leven in een tijd waarin werkdruk hoog is, burn-outs toenemen en mensen twijfelen aan de zin van hun werk. In sectoren als zorg, onderwijs en logistiek is personeel schaars, terwijl de bureaucratie groeit. Veel professionals besteden een groot deel van hun tijd aan administratieve taken die niets met hun vak te maken hebben.



Juist daar ligt een kans. Niet door nog een nieuw platform te introduceren, maar door bestaande digitale dienstverlening stap voor stap beter te maken. Door te zorgen dat systemen logisch op elkaar aansluiten, dat aanvragen sneller verlopen, dat medewerkers minder hoeven zoeken of dubbel invoeren.

Misschien is dat niet wereldschokkend, niet sexy en niet innovatief in de traditionele zin

van het woord. Maar het is wel goed. En eerlijk. Want een organisatie die haar digitale werkomgeving zo inricht dat mensen hun werk met minder frustratie en meer aandacht kunnen doen, maakt niet alleen het werk beter, maar ook de werkdag menselijker.

Stel je voor: een digitale werkomgeving die niet afleidt, maar ondersteunt. Die niet energie kost, maar oplevert. Waar technologie niet in

de weg staat, maar helpt om het echte werk te doen. Dat is geen droom. Het is gewoon goed ontwerp en het is de hoogste tijd dat we dat weer serieus nemen.

Embrace Social

Startpunt van je werkdag

De perfecte digitale werkplek



Integreer met Microsoft 365

Verbind met collega's



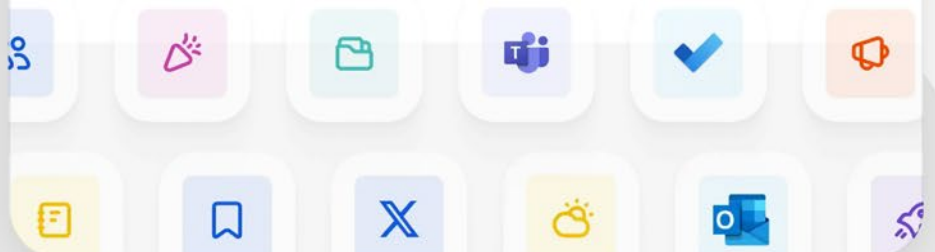
Mobiele app

Blijf verbonden!



Widgets en integraties

Mini-applicaties die snel toegang geven tot informatie



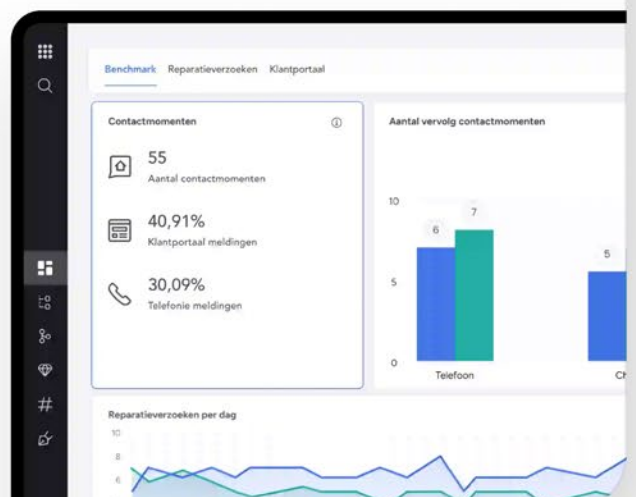
Kennisbank en nieuws

Organiseer met slimme kennisbanken



Analytics en data

Analyseer je portalen, toon KPI dashboards



Facilitor helpt Ziekenhuisgroep Twente het reserveringsproces te stroomlijnen

YUSTIN BRAND • FACILITOR

Tekst: Astrid Oosting • Foto: Ziekenhuisgroep Twente

Toen duidelijk werd dat de bestaande reserveringsfunctionaliteit zou verdwijnen, ontstond bij ZGT (Ziekenhuisgroep Twente) de noodzaak om tijdig een alternatief te vinden. De keuze viel op Facilitor, waarmee het ziekenhuis niet alleen de continuïteit van reserveringen veiligstelde, maar ook direct stappen zette richting een toekomstbestendige digitale intake. De samenwerking met Facilitor verliep in hoog tempo en met een helder doel: vóór 1 september live gaan met de nieuwe reserveringsmodule.

Achtergrond: van loketten naar centrale intake

Binnen ZGT, met circa 4.000 medewerkers, bleek dat na het verdwijnen van het Facilitair Meldpunt enige jaren geleden, aanvragen voor facilitaire diensten weer steeds vaker via informele kanalen verliepen. "Er ontstonden allerlei loketten en directe lijnen naar coördinatoren. Dat zorgt voor versnippering en is niet efficiënt," vertelt Aletta Koster, accountmanager Facilitair Bedrijf bij ZGT.

Voor een centrale digitale intake onderzoekt ZGT eerst de bestaande oplossingen binnen de eigen IT-infrastructuur en de aanwezige applicaties. Een demonstratie van het huidige FMIS (Facilitair Management Informatiesysteem) brengt onverwacht nieuws: die reserveringsmodule gaat verdwijnen. In combinatie met een geplande overgang naar een nieuwe technische omgeving per 1 september 2025 betekent dat: actie!

Bewuste keuze voor Facilitor

Facilitor kwam op het vizier mede dankzij Elien Koster, projectleider bij ZGT en bekend met de oplossing. "Ik riep al jaren dat Facilitor precies biedt wat we zoeken," aldus Elien.

Na een interne analyse koos ZGT ervoor om gefaseerd te starten: eerst de reserveringsmodule, gevolgd door een oplossing voor de digitale intake in een volgende fase. De korte tijdslijn vroeg om een slagvaardige aanpak. Aletta: "We moesten keuzes maken: wat pakken we nu op, en wat volgt later? Dat vroeg om duidelijke prioriteiten en heldere communicatie."

Zorgvuldige migratie en begeleiding

Door de livegang midden in de zomervakantie goed voor te bereiden en grootgebruikers vroegtijdig te betrekken, verliep de overgang verrassend soepel. "Voor de reserveringen van de PACS-ruimtes hebben we de terugkerende reserveringen vooraf vanuit de werkgroep gefaciliteerd," vertelt Elien. "Zo hielden we grip op de planning en konden we deze gebruikers direct een werkbare oplossing bieden."

Na een periode van trainen, testen en duidelijke richtlijnen kon de bredere groep gebruikers vanaf 1 september aan de slag. "De reactie was vaak: 'Zelfs ik kan hiermee een reservering maken'," lacht Aletta. "De gebruiksvriendelijkheid heeft écht het verschil gemaakt."

Resultaat: stabiele livegang, tevreden gebruikers

Door vroegtijdig eigenaarschap, een betrokken en ervaren werkgroep met de vereiste deskundigheid en nauwe afstemming met de consultant van Facilitor werd de deadline gehaald – mét migratie van bestaande reserveringen en implementatie van het nieuwe proces.

Matthijs Koetsier (Facilitor): "ZGT is één van de snelst verlopen trajecten die ik heb meegemaakt."



Het eigenaarschap aan beide zijden maakte het verschil.”

“We krijgen bezoek van collega-instellingen die benieuwd zijn hoe wij dit hebben ingericht.”

Vooruitblik: uitbreiding met meldingen en maaltijden

Binnenkort worden in ZGT de voorbereidingen van fase twee opgestart: het integreren van facilitaire meldingen binnen Facilitor. Aletta: “Voor de eindgebruiker moet het eenvoudig zijn om een melding te kunnen maken die vervolgens “aan de achterkant” in het juiste bakje of systeem terecht komt van bijvoorbeeld de afdeling reiniging, vastgoed of logistiek.”

Ook het reserveren van personeelsmaaltijden staat op de planning. “Door slim gebruik te

maken van wat Facilitor al biedt, voorkomen we dat we aanvullende systemen hoeven aan te schaffen,” aldus Elien.

Samenwerking als succesfactor

Wat de samenwerking tussen ZGT en Facilitor kenmerkt, is de combinatie van vertrouwen, korte lijnen en daadkracht. “Je kunt maar één keer een goede eerste indruk maken,” zegt Aletta. “En dat is gelukt, mede dankzij de ondersteuning van de consultant én onze interne werkgroep.”

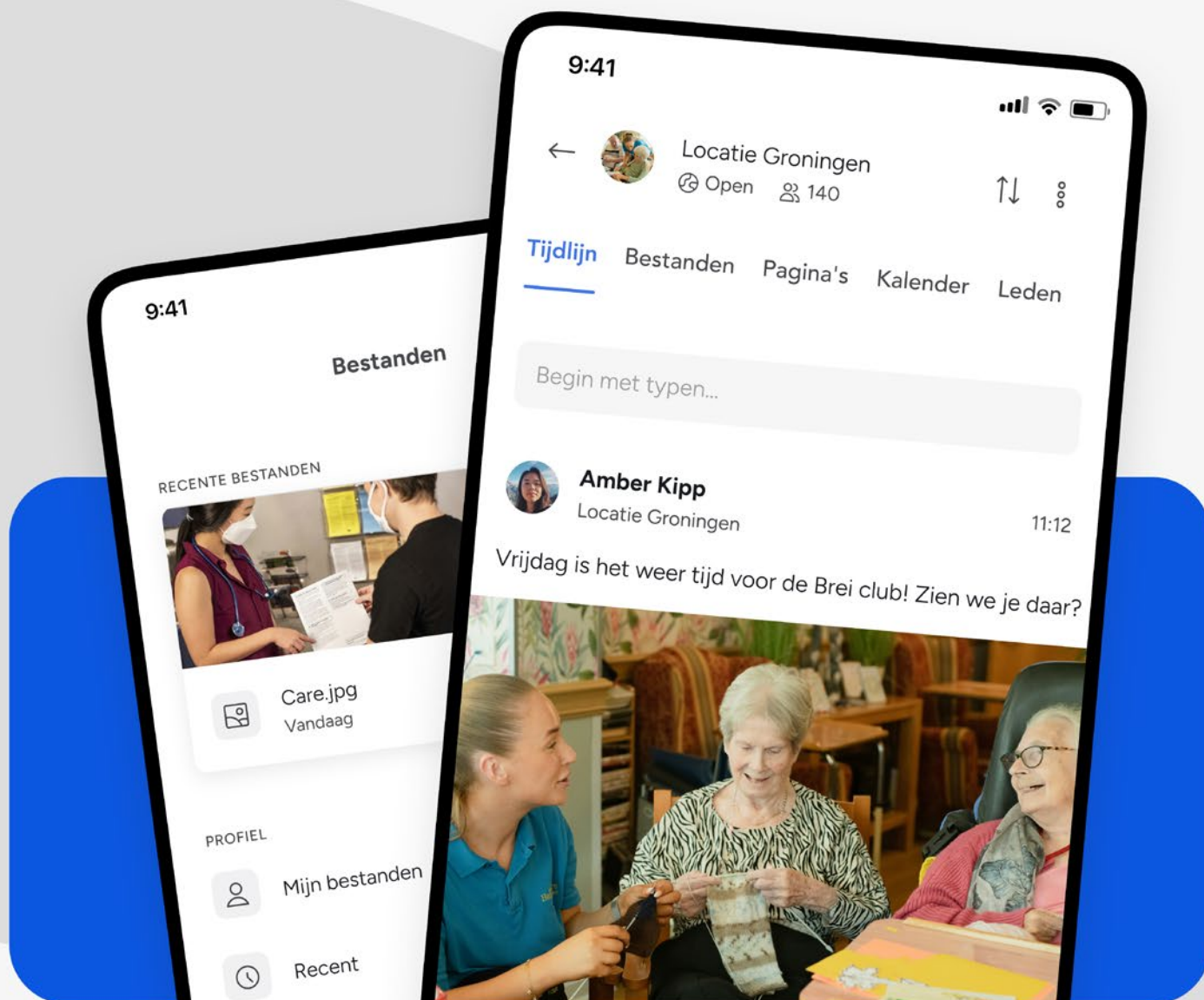
Ziekenhuizen die op zoek zijn naar een alternatief voor een wegvallende reserveringsmodule, vinden in Facilitor een oplossing die aansluit op hun praktijk.



Altijd en overal op de hoogte

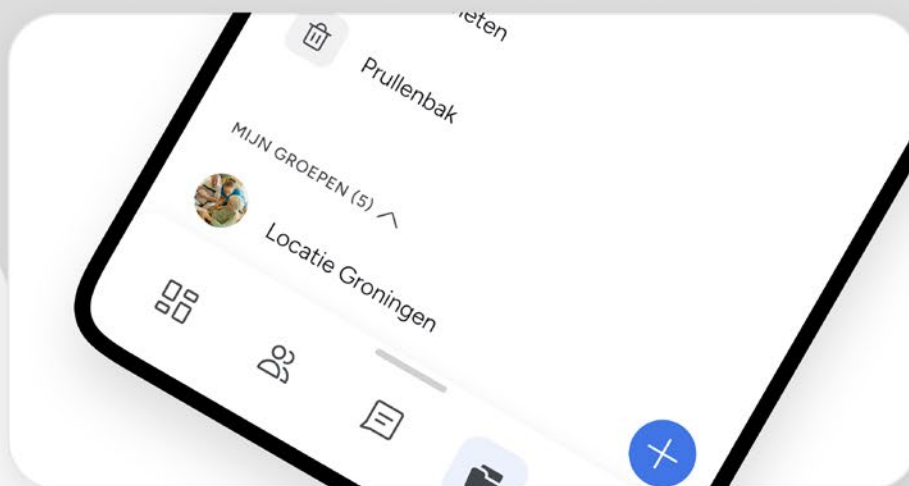
Dankzij de mobiele app van Embrace Social ben je áltijd op de hoogte, uiteraard met de gebruikerservaring die je van ons gewend bent.

IOS/Android



Wees flexibel

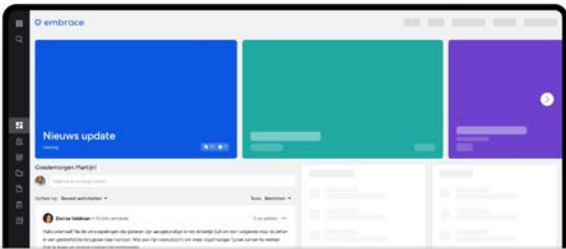
Ook onderweg!



Facilitator

Grip op IT

Van incident tot oplossing volledig inzichtelijk.



Alles verbonden

Tussen systemen, applicaties en assets.



Groei mee

ITSM > Servicemanagement



Samenwerken in de keten

IT-teams en leveranciers werken vanuit dezelfde informatie.



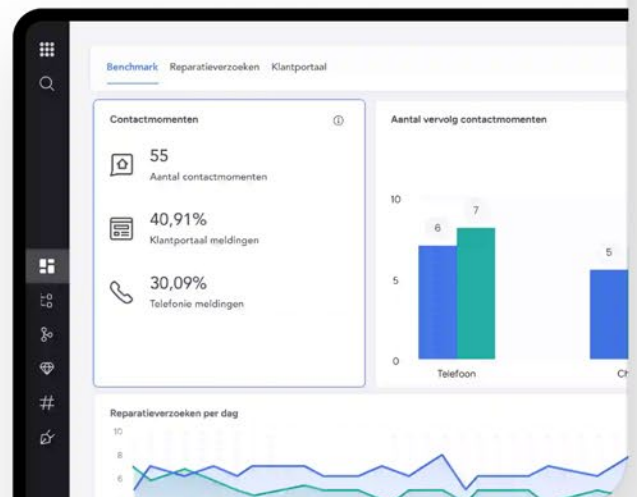
IT en Facilitair verbonden

Één Service Management Platform



Altijd inzicht

Prestaties, workloads en doorlooptijd.





**Meer dan 500.000 mensen en 400 organisaties
maken dagelijks gebruik van Aareon**

AmphiA

**HVO
QUERIDO**

**Prinses
máxima
centrum**
kinderoncologie

Ggd
Zeeland

antonius

**carint
reggeland**

tergooi

zgt

samen beter
**Ambulancezorg
Groningen**

Noord-Holland-Noord
GGZ

**ANTONI
VAN
LEEUVENHOEK**
NEDERLANDS KANKER INSTITUUT

SEIN
Expertisecentrum voor epilepsie en slaapgeneeskunde



Sanne de Haan

Business Development
sanne.dehaan@embracecloud.nl
06 393 818 76



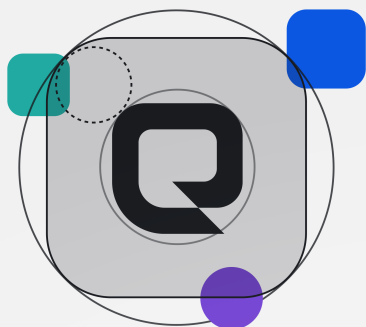
Yustin Brand

Commercieel Manager
yustin.brand@aareon.nl
06 513 387 05



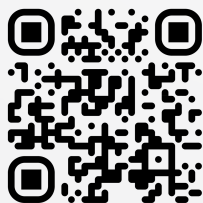
Juliëtte Roest

Business Development
roest@blue-mountain.nl
06 443 230 80



Embrace the future

Boek een demo op embracecloud.nl



Facilitor

Boek een demo op facilitor.nl



Wil jij ook slimmer en menselijker digitaal samenwerken?
Scan de QR codes of neem contact met ons op!