



Helpdesk Digitale Zorg

Jaarverslag 2025

Voorwoord

Beste lezer,

2025 was een intensief en richtinggevend jaar voor Stichting Helpdesk Digitale Zorg (HDZ). We zijn verder gegroeid, hebben onze organisatie versterkt en belangrijke stappen gezet richting de volgende fase: meer bereik, hogere kwaliteit en een stevigere rol in de zorg. We ontvingen hiervoor de erkenning met het winnen van de ICT&health Award voor Patiëntgerichte Zorg.

Onze dienstverlening is opgeschaald naar ruim 40 zorgorganisaties. Daarmee hebben we meer mensen ondersteund bij het gebruik van digitale zorg. De vraag naar ondersteuning blijft groeien en zorgorganisaties zetten HDZ steeds vaker structureel in om digitale zorg toegankelijk te maken voor patiënt, cliënt én professional.

Ook hebben we ingezet op kwaliteit en professionalisering: we versterkten onze KPI-sturing, verbeterden processen en standaardiseerden onze werkwijze. Zo helpen we meer mensen en blijven tegelijk hoge kwaliteit leveren. Een belangrijk onderdeel hiervan is onze digitale infrastructuur. In 2025 ontwikkelden we ons ICT-landschap verder, startten we met de selectie van een nieuw CRM en brachten we data beter in kaart.

Daarnaast verkenden we hoe technologieën zoals AI en voice-oplossingen onze dienstverlening kunnen versterken. Niet als vervanging van menselijk contact, maar als ondersteuning om bereikbaarheid te vergroten, sneller te helpen en beter aan te sluiten op gebruikersbehoeften.

Intern hebben we de organisatie verder versterkt. Teams groeiden, kennis verdiepte zich en samenwerking werd intensiever. Tegelijk vraagt groei blijvende aandacht voor kwaliteit, verandering en procesborging. Daarin hebben we in 2025 belangrijke stappen gezet en ook op governance-niveau waren er ontwikkelingen.

Er waren ook uitdagingen. Digitale zorg ontwikkelt zich snel, terwijl randvoorwaarden zoals ondersteuning, financiering en infrastructuur nog in beweging zijn. Dat vraagt flexibiliteit en doorzettingsvermogen, en onderstreept tegelijk de noodzaak van onze rol.

Met vertrouwen kijken we vooruit naar 2026. We zien kansen om verder te groeien, onze dienstverlening te verbeteren en onze rol binnen de zorg te versterken.

Hartelijke groet,

Merlijne Sonneveld

Bestuurder Stichting Helpdesk Digitale Zorg

"Samen maken we digitale zorg toegankelijk voor iedereen."

Inhoudsopgave

	Voorwoord	2
	Over Helpdesk Digitale Zorg	4
	2025 in één oogopslag	5
	De impact van HDZ	6
	Het verhaal achter de cijfers	7
	Samenwerking met organisaties	8
	Innovatie en ontwikkeling	10
	Organisatie en team	11
	Uitdagingen en lessen	12
	Vooruitblik 2026	13

Over Helpdesk Digitale Zorg

Helpdesk Digitale Zorg (HDZ) maakt digitale zorg toegankelijk voor iedereen. Dat doen we met laagdrempelige, deskundige en persoonlijke ondersteuning voor patiënten, cliënten en burgers die vastlopen bij het gebruik van digitale zorgtoepassingen. Denk aan patiëntportalen, DigiD, beeldbellen, e-consulten, PGO's, vragenlijsten, thuismetingen en andere digitale diensten van zorgorganisaties.



Onze missie is helder: iedereen moet mee kunnen doen in digitale zorg, ongeacht digitale vaardigheden, taal, leeftijd, achtergrond of gezondheidssituatie. Digitale zorg biedt kansen voor betere toegang, meer eigen regie en efficiëntere zorgprocessen, maar alleen als mensen de toepassingen ook begrijpen, vertrouwen en kunnen gebruiken. HDZ verkleint die kloof.

Onze visie is dat ondersteuning bij digitale zorg geen losse voorziening is, maar een randvoorwaarde voor toegankelijke, toekomstbestendige zorg. Naarmate zorg verder digitaliseert, groeit ook de behoefte aan begeleiding. HDZ biedt daarin een centraal, herkenbaar en betrouwbaar aanspreekpunt voor gebruikers én zorgorganisaties.

HDZ bestaat omdat digitalisering in de zorg niet vanzelf inclusief is. Voor veel mensen vormen inloggen, registreren, taalgebruik, technische stappen, onzekerheid of gebrek aan vertrouwen een drempel. Tegelijkertijd ervaren zorgprofessionals extra druk wanneer zij naast hun zorginhoudelijke werk ook digitale ondersteuning moeten bieden. Door niet-medische digitale hulpvragen op te vangen, ontzorgt HDZ zorgprofessionals en helpt patiënten zelfstandig verder.

De maatschappelijke opgave is daarmee breder dan alleen technische ondersteuning. Digitale zorg raakt aan gelijke toegang tot zorg, zelfredzaamheid, gezondheidsverschillen en vertrouwen in het zorgstelsel. HDZ draagt bij aan een zorglandschap waarin digitalisering niet leidt tot uitsluiting, maar juist helpt om zorg bereikbaar en begrijpelijk te houden.

2025 in één oogopslag

2025 was een jaar van groei, professionalisering en erkenning.

50.000

CONTACTMOMENTEN

40+

ZORGINSTELLINGEN

155.000+

WEBSITEBEZOEKEN



De dienstverlening bereikte verschillende sectoren, waaronder ziekenhuizen, huisartsenzorg, ggz, revalidatie, VVT, zelfstandige behandelcentra en landelijke initiatieven.

Ook de samenwerking met partners werd verder versterkt. Nieuwe en bestaande deelnemers maakten gebruik van HDZ als structurele ondersteuning bij digitale zorgtoepassingen. Tegelijkertijd werd de organisatie intern verder voorbereid op opschaling, onder meer door betere dashboards, vernieuwde rapportages, verdere professionalisering van processen en de voorbereiding op nieuwe CRM- en AI-ondersteuning.

De deelnemersplaat uit 2025 laat zien dat HDZ zich ontwikkelt van een initiatief met regionale oorsprong naar een brede voorziening met landelijke relevantie.



De impact van HDZ

HDZ lost een concreet probleem op: digitale zorg is voor veel mensen niet vanzelfsprekend toegankelijk. Mensen lopen vast bij technische stappen, ingewikkelde taal, onduidelijke processen of onzekerheid over wat zij moeten doen. HDZ helpt hen stap voor stap verder.



Gebruiker

Zelfstandig verder,
meer vertrouwen,
minder afhankelijk



Zorgorganisatie

Minder druk op
professionals, focus
op zorginhoud



Maatschappij

Digitale zorg
inclusiever
opschalen

In 2025 konden tienduizenden mensen na contact met HDZ zelfstandig verder met digitale zorg. Uit onderzoek van ProxCare en de Vrije Universiteit Amsterdam blijkt dat de ondersteuning van HDZ meetbaar effect heeft:

89%

Is (zeer) tevreden

De overgrote meerderheid is positief over het gebruik van digitale zorg na ondersteuning.

75%

Ervaart betere toegang

De gebruikers vinden makkelijker hun weg naar digitale diensten, zoals patiëntportalen.

70%

Voelt zich zekerder

Door de persoonlijke hulp neemt de angst om fouten te maken af en stijgt de digitale zelfredzaamheid.

92%

Heeft meer vertrouwen

De ondersteuning zorgt ervoor dat digitale zorg vaker wordt gezien als volwaardige aanvulling op fysieke zorg.

De meest ondersteunde digitale toepassingen waren patiëntportalen, DigiD- en inlogprocessen, PGO's, digitale vragenlijsten, beeldbellen, thuismetingen, herhaalmedicatie en communicatieplatforms. Veel vragen ontstonden vóórdat mensen daadwerkelijk digitale zorg konden gebruiken: bij registreren, activeren, inloggen of het vinden van de juiste route.

HDZ bereikt een brede groep gebruikers: ouderen, mensen met beperkte digitale vaardigheden, mensen met beperkte taalvaardigheid, gebruikers met weerstand tegen digitalisering en mensen die simpelweg vastlopen in een specifieke toepassing. Ook naasten en mantelzorgers nemen contact op.

Praktijkvoorbeelden laten zien hoe klein een drempel soms lijkt, maar hoe groot het effect is wanneer iemand geholpen wordt. Een patiënt die niet kan inloggen mist mogelijk een uitslag. Iemand die een vragenlijst niet begrijpt, kan een behandeling minder goed voorbereiden. Door deze vragen op te lossen, maakt HDZ digitale zorg praktisch bruikbaar.

Het verhaal achter de cijfers

Achter ieder contactmoment zit een persoon die digitale zorg wil of moet gebruiken, maar ergens vastloopt. De cijfers laten groei zien, maar het verhaal achter die cijfers laat vooral zien waarom ondersteuning nodig blijft.

Mensen bellen HDZ omdat zij niet weten hoe zij moeten beginnen, niet kunnen inloggen, een foutmelding krijgen, een app niet begrijpen, een vragenlijst niet kunnen vinden of onzeker zijn over de volgende stap. Vaak gaat het niet alleen om een technisch probleem, maar om een combinatie van digitale vaardigheden, taal, vertrouwen, context en stress.

Top 5 hulpvragen

- 1 Inloggen & registreren**
DigiD, tweestapsverificatie, wachtwoorden, portaaltoegang
- 2 Technische foutmeldingen**
App-problemen, laadfouten, compatibiliteit
- 3 Uitleg functionaliteit**
Hoe werkt het portaal, de app, beeldbellen
- 4 Vragenlijsten & formulieren**
Digitale intake, PROMs, voorbereidingsformulieren
- 5 Juiste informatie vinden**
Navigatie, doorverwijzing, juiste contactpunt

De trends in 2025 laten zien dat digitale zorg steeds breder wordt ingezet en hulpvragen diverser worden. Er komen steeds meer vragen over landelijke initiatieven, PGO's, thuismetingen, digitale communicatie en hybride zorgprocessen. Ook neemt de behoefte aan begrijpelijke uitleg, meertalige informatie en warme verwijzing toe.

De drempels die patiënten ervaren zijn vaak menselijk en praktisch. Ze zijn bang iets verkeerd te doen, vertrouwen het proces niet volledig, begrijpen de instructies niet, beschikken niet over de juiste middelen of vinden het lastig om verschillende stappen achter elkaar uit te voeren. Soms speelt laaggeletterdheid of beperkte beheersing van het Nederlands mee. Soms is iemand digitaal best vaardig, maar loopt diegene vast in een onduidelijk zorgproces

"Juist daarom blijft persoonlijke ondersteuning nodig. Digitale zorg kan pas inclusief zijn als er ruimte is voor uitleg, geruststelling, herhaling en begeleiding." - Merlijne Sonneveld

Samenwerking met organisaties

HDZ werkt samen met zorgorganisaties, regionale netwerken, landelijke initiatieven, leveranciers en partners in het sociaal domein. Die samenwerking is essentieel, omdat digitale ondersteuning pas echt effectief is wanneer zij aansluit op de praktijk van de zorgorganisatie én op de leefwereld van de gebruiker.

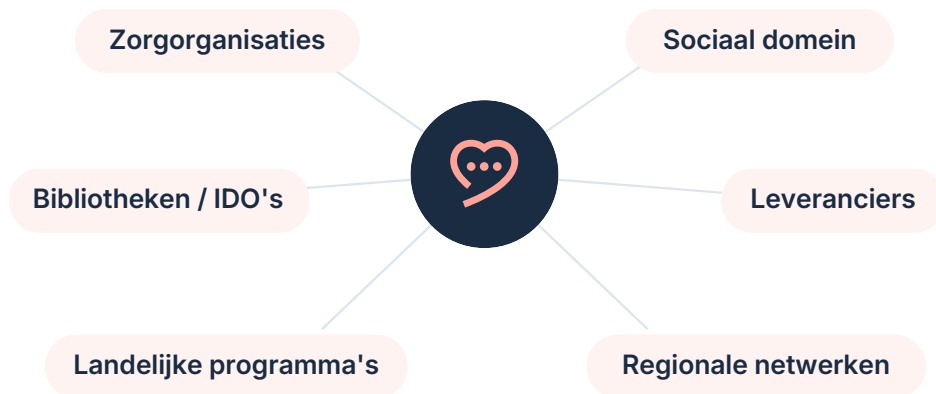
HDZ gelooft in duurzame samenwerking en gezamenlijke groei. Die gedachte komt ook terug in de appelbomen die wij op Landgoed de Olmenhorst adopteren namens onze deelnemers. De appelboom vormt een belangrijk onderdeel van ons merkverhaal en staat symbool voor de overtuiging dat betekenisvolle verandering tijd, aandacht en samenwerking vraagt. Tijdens onze jaarlijkse deelnemersbijeenkomst brengen we deelnemers, partners en andere betrokkenen samen om kennis en ervaringen uit te wisselen. In de boomgaard zien we niet alleen hoe de bomen groeien, maar ook hoe samenwerkingen zich ontwikkelen. Zo herinneren de appelbomen ons eraan dat blijvende impact ontstaat door gezamenlijk leren, ontwikkelen en bouwen aan toegankelijke digitale zorg



In 2025 sloten nieuwe partners zich aan en werden bestaande samenwerkingen uitgebreid. De groei naar ruim 40 aangesloten zorgorganisaties laat zien dat steeds meer organisaties HDZ structureel inzetten. Daarbij gaat het niet alleen om ziekenhuizen, maar ook om huisartsenzorg, ggz, VVT, revalidatie, zelfstandige behandelcentra en landelijke programma's.

Ook de samenwerking met Zorgverzekeraars Nederland (ZN) kreeg in 2025 verder vorm. Met behulp van een financiële ondersteuning van ZN zijn verschillende projecten gestart op het gebied van data, rapportages, AI en verdere opschaling van de dienstverlening. Daarmee investeert ZN in een toekomstbestendige organisatie die nog meer mensen ondersteunt bij het gebruik van digitale en hybride zorg.

Naast uitbreiding in de zorg ontstonden ook meer verbindingen met het sociaal domein. Samenwerkingen met bibliotheken, informatiepunten en regionale ondersteuningsstructuren helpen om digitale hulp dichterbij mensen te organiseren. De combinatie van ondersteuning op afstand en fysieke hulp in de regio maakt het mogelijk om gebruikers warm door te verwijzen wanneer telefonische of online ondersteuning niet voldoende is.



Samenwerking wordt steeds vaker in een driehoek georganiseerd: zorgorganisatie, sociaal domein en HDZ. Deze aanpak voorkomt dat patiënten tussen loketten verdwalen en zorgt voor een heldere route naar passende ondersteuning.

Uit implementaties blijkt dat succesvolle aansluiting vraagt om duidelijke afspraken, goede communicatie, herkenbare verwijzing, training van medewerkers en continue terugkoppeling. HDZ leert bij iedere implementatie hoe de ondersteuning beter kan worden ingebed in de patiëntreis.



Innovatie en ontwikkeling

2025 stond ook in het teken van innovatie en verdere ontwikkeling van de dienstverlening. De groei van HDZ vraagt om werkwijzen die schaalbaar, betrouwbaar en datagedreven zijn. Daarom is geïnvesteerd in processen, systemen, kennisstructuur, rapportages en technologische ondersteuning.

Nieuwe werkwijzen richtten zich op uniformiteit en kwaliteit. De servicedesk werkte verder aan standaardisatie van gespreksvoering, registratie en afhandeling. Door betere labeling en eenduidigere processen ontstaat meer inzicht in vragen, doelgroepen en knelpunten.



Een belangrijke ontwikkeling was de verdere professionalisering via Salesforce. De implementatie van een nieuw CRM en serviceplatform vormt een basis voor betere registratie, betere sturing en toekomstige AI-ondersteuning.

Daarnaast verkende HDZ de inzet van AI en voice-oplossingen. Het doel is niet om menselijke ondersteuning te vervangen, maar om bereikbaarheid te vergroten, medewerkers te ondersteunen en eenvoudige vragen sneller te kunnen beantwoorden.

De ontwikkelingen rondom digitale zorg vragen blijvende aanpassing. Nieuwe toepassingen, landelijke programma's, PGO's, thuismetingen en hybride zorgpaden maken het landschap complexer. HDZ ontwikkelt mee door kennis te bundelen, signalen terug te geven en dienstverlening voortdurend te verbeteren.

Cliëntpanel



Om de ervaringen van gebruikers structureel mee te nemen in de ontwikkeling van onze dienstverlening, werkt HDZ met een cliëntpanel. Het panel komt meerdere keren per jaar bijeen en bestaat uit mensen met verschillende ervaringen met digitale zorg. Hun inzichten helpen ons beter te begrijpen tegen welke drempels gebruikers aanlopen en welke ondersteuning het verschil maakt. De opbrengsten gebruiken we om onze dienstverlening, communicatie en samenwerkingen verder te verbeteren.

Organisatie en team

De groei van HDZ vroeg in 2025 ook om verdere versterking van de organisatie. Het team groeide in omvang, kennis en professionaliteit. Medewerkers van de servicedesk, relatiebeheer, implementatie, data, communicatie en ondersteuning werkten samen aan één gezamenlijke opgave: digitale zorg toegankelijk maken voor iedereen.

De medewerkers vormen het hart van HDZ. Hun deskundigheid, geduld en empathie bepalen in belangrijke mate de kwaliteit van de dienstverlening. Veel gebruikers nemen contact op op een moment van onzekerheid of frustratie. Juist dan maakt het verschil dat iemand rustig uitlegt, meedenkt en helpt tot de gebruiker verder kan.

Intern is gewerkt aan duidelijke processen, betere kennisdeling en verdere professionalisering. De kennisbank en interne werkinstructies zijn aangescherpt, zodat medewerkers sneller en consistentere kunnen werken.



Behulpzaam

Altijd klaarstaan voor de gebruiker



Bevlogen

Met hart voor digitale zorg



Betrokken

Samen werken aan oplossingen



Professioneel

Deskundig en betrouwbaar

Op governance-niveau nam een lid van de Raad van Toezicht afscheid en is de zoektocht gestart naar een nieuw lid met expertise in ICT en AI, passend bij de fase waarin HDZ zich bevindt: groei, digitalisering, innovatie en landelijke opschaling.

Ook organisatorisch werd vooruitgekeken. De ontwikkeling van HDZ vraagt om een professionele basis op het gebied van huisvesting, systemen, rollen, verantwoordelijkheden en interne samenwerking.

Uitdagingen en lessen

2025 liet zien dat digitale zorgondersteuning noodzakelijk is en dat opschaling nieuwe uitdagingen met zich meebrengt. Niet iedere patiënt is digitaal vaardig en niet iedere digitale toepassing is vanzelfsprekend begrijpelijk. Persoonlijke ondersteuning blijft daarom nodig, ook wanneer digitale zorg volwassen wordt.



Persoonlijke ondersteuning blijft nodig

Digitale inclusie ontstaat niet door alleen technologie beschikbaar te stellen. Mensen hebben uitleg, vertrouwen en begeleiding nodig.



Metten is weten

Registratie en impactmeting moeten verder worden verbeterd. Alleen met goede data kunnen trends zichtbaar worden en kan maatschappelijke impact overtuigend worden aangetoond.



Opschaling vraagt standaardisatie

Wat werkt bij enkele tientallen deelnemers, vraagt bij landelijke groei om standaardisatie, automatisering en robuuste systemen.

Tot slot vraagt groei om balans. HDZ wil meer mensen bereiken en tegelijkertijd de persoonlijke kwaliteit behouden die de dienstverlening onderscheidt. De uitdaging is om technologie, data en standaardisatie zo in te zetten dat zij menselijke ondersteuning versterken. Aan die uitdaging werken we iedere dag. Door continu te leren, te verbeteren en te vernieuwen, blijven we bouwen aan een dienstverlening die zowel schaalbaar als persoonlijk is.

Vooruitblik 2026

In 2026 bouwen we voort op de resultaten van 2025. De ambitie is om verder te groeien, landelijke beschikbaarheid dichterbij te brengen en de dienstverlening verder te professionaliseren. De maatschappelijke behoefte aan digitale zorgondersteuning blijft groot en de rol van HDZ wordt daarin steeds duidelijker.

Een belangrijke ambitie is landelijke opschaling. HDZ wil ondersteuning beschikbaar maken voor meer burgers, patiënten en cliënten, ongeacht bij welke zorgorganisatie zij zijn aangesloten of in welke regio zij wonen.



Nieuwe samenwerkingen blijven nodig om die ambitie waar te maken. HDZ wil de samenwerking met zorgorganisaties, zorgverzekeraars, landelijke programma's, regionale netwerken, leveranciers en het sociaal domein verder versterken.

Ook de verdere professionalisering van de organisatie staat centraal. De implementatie van nieuwe systemen, betere dashboards, AI-ondersteuning, verbeterde rapportages en een schaalbare communicatieaanpak moeten ervoor zorgen dat HDZ klaar is voor de volgende fase.

"De komende fase vraagt niet alleen om verdere groei, maar ook om duurzame verankering van digitale zorgondersteuning als vast onderdeel van toegankelijke en toekomstbestendige zorg."
- Merlijne Sonneveld