



Whitepaper

De toekomst van de zorg automatiseren met Ciphix

Hoe Ciphix zorgorganisaties helpt met slimme procesondersteuning op basis van RPA, AI, Low-code en IPaaS

CIPHIX

Voorwoord



De zorg staat onder druk. En dat voelen we allemaal.

Niet alleen in de cijfers over personeelstekorten of oplopende wachttijden, maar vooral in de dagelijkse realiteit van zorgprofessionals. De dienst die wéér moeilijk gevuld raakt. Het formulier dat je voor de derde keer moet invullen. De tijd die je liever aan je cliënt had besteed.

Bij Ciphix zijn we dagelijks in gesprek met mensen in de zorg. En telkens weer horen we dezelfde frustratie: het werk wordt zwaarder, terwijl de systemen en processen niet mee lijken te veranderen. Dat raakt ons. Want technologie zou juist moeten helpen, niet in de weg staan.

Wij geloven dat het anders kan.

Niet met grote, logge IT-projecten, maar door klein te beginnen. Door de knelpunten te automatiseren die nu voor onnodige druk zorgen. Zodat zorgprofessionals meer ruimte krijgen om te doen waar ze voor zijn opgeleid: zorgen.

In deze whitepaper lees je hoe wij dat aanpakken. Met voorbeelden uit de praktijk, slimme oplossingen die werken en vooral: concrete aanknopingspunten om ook zelf te beginnen.

Ik hoop dat het je inspireert en misschien wel net dat zetje geeft om het eerste knelpunt aan te pakken. Want de zorg verdient beter. En beter begint met anders durven kijken.



Marijn van de Poel | CPTO Ciphix

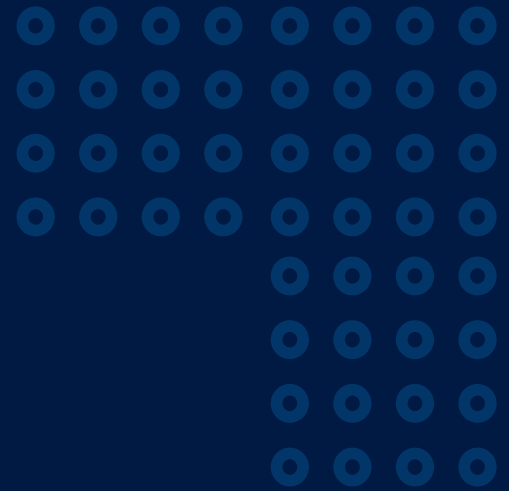


CIPHIX



Inhoudsopgave





1. De zorg verandert. En wij veranderen mee.
2. Hoe wij de zorg vooruithelpen
3. Drie organisaties, drie slimme oplossingen
4. Meer praktijk: 4 concrete toepassingen
5. Conclusie: waar begin jij?





**1. De zorg verandert.
En wij veranderen
mee.**

De druk op zorgorganisaties neemt toe. Het personeelstekort groeit, terwijl de zorgbehoefte en administratielast alleen maar toenemen. Professionals zijn te veel tijd kwijt aan repetitieve taken, onlogische systemen en versnipperde communicatie. Tijd die niet naar de cliënt gaat.

Digitalisering wordt vaak als oplossing gezien.

Standaardoplossingen sluiten echt lang niet altijd aan op de praktijk van de zorg. Denk aan cliëntportalen die nauwelijks gebruikt worden, of rapportagesystemen die dubbel werk veroorzaken. Wat wél werkt: technologie die zich aanpast aan de organisatie; en niet andersom.

Daarom helpt Ciphix zorginstellingen met het ondersteunen en stroomlijnen van processen. Niet met alles-in-één pakketten, maar met slimme combinaties van:

- **RPA (Robotic Process Automation)** – voor het automatiseren van repetitieve handelingen;
- **AI** – voor het begrijpen en verwerken van (vrije of gesproken) tekst e-mails of documenten;
- **Low-code** – voor het bouwen van veilige, toegankelijke en schaalbare applicaties;
- **iPaaS (Integration Platform as a Service)** – voor het koppelen van systemen, data en applicaties.

Juist die combinatie van automatiseren, bouwen én koppelen maakt het mogelijk om processen écht te vereenvoudigen zonder ingrijpende veranderingen in het IT-landschap.



2. Hoe wij de zorg vooruit helpen

Bij Ciphix geloven we in praktisch digitaliseren. Geen langdurige trajecten, maar klein beginnen en snel resultaat leveren. Onze aanpak bestaat uit vier duidelijke stappen:

Start bij de grootste pijn

We analyseren samen waar de knelpunten zitten: bijvoorbeeld bij roosterverstoringen, intakeprocessen of communicatie tussen teams.

- **Werk samen met de mensen op de vloer**

We betrekken zorgprofessionals actief bij het ontwerpen van oplossingen. Zij weten wat werkt en wat niet.

- **Gebruik bewezen technologie**

We zetten RPA, AI, Low-code en IPaaS in die snel inzetbaar, veilig én flexibel zijn. Daardoor kunnen jullie ook makkelijk inspelen op veranderingen in wet- en regelgeving.

- **Lever snel waarde**

Door kort-cyclisch te werken leveren we snel een eerste werkende oplossing, die we daarna verder verbeteren op basis van feedback.

Of het nu gaat om het automatiseren van een gedeelde mailbox, het digitaliseren van cliëntinstroom of het bouwen van een behandelportaal: we pakken het gestructureerd aan, met oog voor zorg, mensen én techniek.

Omdat elke digitale oplossing ook verandering betekent, begeleiden we zorgorganisaties actief bij adoptie en verandermanagement; van draagvlak op de werkvloer tot ondersteuning bij implementatie.



Case Mental Care Group

Hoe Mental Care Group digitaal innoveert voor betere mentale zorg

De geestelijke gezondheidszorg staat onder druk. Lange wachttijden, een tekort aan behandelaren en versnipperde zorgprocessen maken het steeds lastiger om cliënten snel en goed te helpen. Mental Care Group (MCG) – actief onder zeven labels met 155 vestigingen en ruim 2.000 medewerkers – besloot de uitdaging proactief aan te pakken.

Om de zorg toegankelijker, efficiënter en toekomstgericht te maken, ontwikkelde MCG een digitale strategie waarbij drie slimme portalen centraal staan: voor cliënten, behandelaren en werkgevers. Jaarlijks zullen zo'n 80.000 cliënten en 2.000 behandelaren deze portalen gebruiken.

Geen standaardoplossing: de keuze voor low-code

MCG stelde hoge eisen aan gebruiksvriendelijkheid, toegankelijkheid (bijv. voor kleurenblinden), dataveiligheid en flexibiliteit. Omdat geen van de standaardsoftwareoplossingen voldeed, koos de organisatie voor maatwerk met het Mendix low-code platform.

In Ciphix vond MCG een partner die zowel snelheid als zorgspecifieke expertise meebracht. De samenwerking begon met de ontwikkeling van het Vitalmindz-portaal, gericht op e-healthmodules voor werknemers. Daarna volgden het cliëntenportaal en het behandelarenportaal.



Slimme bouw, herbruikbare functies

Hoewel elk portaal een andere doelgroep heeft, zit er veel overlap in de benodigde functionaliteiten: denk aan e-healthmodules, beeldbellen en documentuitwisseling. Dankzij Mendix konden deze modules worden hergebruikt en snel aangepast aan nieuwe wensen of wetgeving.

Daarnaast voldoet het platform aan strenge zorgnormen, waardoor bijvoorbeeld privacygevoelige functionaliteiten zoals videobellen eenvoudig én veilig geïmplementeerd konden worden.

Nieuw tempo, nieuwe manier van werken

De snelheid van low-code vraagt om een andere aanpak van de organisatie. De bouw ging zo snel dat de interne uitwerking van nieuwe functionaliteiten achterliep. Het team van MCG paste de werkwijze aan, huurde een product owner in en leerde vooruitplannen in sprints. Ook eindgebruikers werden actief betrokken, wat de acceptatie vergrootte én voor waardevolle feedback zorgde.

Tegelijkertijd heeft Ciphix intern een Low-code team opgeleid. Hierdoor kan MCG zelf nieuwe functies toevoegen en eerder versnipperde applicaties vervangen; een grote winst, vooral na eerdere fusies en overnames.

Impact op de toekomst van zorg

Met de livegang van de drie portalen (in fases vanaf april) heeft MCG een stevige stap gezet richting meer zorg op afstand, betere communicatie, en minder administratieve druk. En de digitalisering stopt niet: in de toekomst kunnen cliënten via het cliëntenportaal ook zelf afspraken plannen op basis van beschikbaarheid van behandelaren.

“Met deze portalen zorgen we niet alleen voor betere zorg, maar ook voor minder druk op onze behandelaren. Dat maakt de zorg toekomstbestendig.”



Gerbrand van de Beek | CDO Mental Care Group

Resultaten in het kort

- Drie centrale portalen voor 80.000 cliënten en 2.000 behandelaren
- Binnen enkele maanden live met eerste versies
- Herbruikbare modules voor e-health, beeldbellen en documentatie
- Voldoet aan strenge veiligheidseisen
- Interne versnelling dankzij opgeleid low-code team
- Minder versnippering, meer standaardisatie na overnames
- Basis voor toekomstgerichte zorg op afstand



Case GGZ InGeest



Hoe GGZ inGeest de wachttijd verkort met slimme digitalisering

GGZ inGeest is een middelgrote aanbieder van geestelijke gezondheidszorg in de regio Amsterdam en Kennemerland, met zo'n 1.800 medewerkers en diverse (poli)klinieken. Net als veel andere instellingen in de GGZ kampt ook GGZ inGeest met lange wachttijden, complexe processen en een hoge administratieve druk.

Om cliënten sneller en efficiënter te kunnen helpen, besloot de organisatie haar volledige zorglogistieke proces –van instroom tot uitstroom– te digitaliseren. Niet met een standaardpakket, maar met een maatwerkoplossing op basis van **Mendix Low-code** en **UiPath RPA**. Een keuze die flexibiliteit, snelheid en impact centraal stelt.

De uitdaging: versnipperde processen, handmatig werk

Cliëntgegevens invoeren, de juiste behandelaar matchen, afspraken plannen; het klinkt eenvoudig, maar in de praktijk betekende dit voorheen veel handmatig werk in meerdere systemen. Medewerkers moesten mailen, bellen en zoeken om cliënten op de juiste plek te krijgen. Dit vertraagde niet alleen de hulpverlening maar bemoeilijkte ook het voldoen aan de Treeknorm van zorgverzekeraars.

GGZ inGeest besloot dat het anders moest. Digitalisering werd een strategisch speerpunt binnen een breder verbeterplan voor de hele organisatie.



De oplossing: een flexibele, slimme basis

Samen met Ciphix en Tacstone Technology werd een grondige analyse gedaan van alle systemen, processen en knelpunten. Met servicedesign workshops hebben ze de behoefte van de werkvloer in kaart gebracht. Op basis hiervan werd gestart met de ontwikkeling van een eerste digitale applicatie voor het instroomproces van cliënten.

Deze applicatie is gebouwd met Mendix en borgt de stappen in het zorglogistieke proces. Medewerkers werken voortaan taakgericht en zien in één oogopslag waar een cliënt zich in het traject bevindt. Dankzij de nauwe betrokkenheid van het ondersteunend personeel werd de applicatie in slechts drie maanden live gezet.

Tegelijkertijd is er begonnen met het automatiseren van het inschrijfproces in het Elektronisch Cliëntendossier (ECD) met behulp van RPA. Dit verlaagt de kans op fouten en zorgt ervoor dat cliënten sneller geregistreerd zijn.

Integratie en adoptie

De nieuwe applicatie integreert naadloos met bestaande systemen zoals e-mail, het ECD en het AGB-register. Zo kunnen verwijzingen centraal worden behandeld en wordt samenwerking over vestigingen heen eenvoudiger. Ook de communicatie met verwijzers verloopt overzichtelijker.

De agile werkwijze van Ciphix zorgde voor groot draagvlak op de werkvloer. Medewerkers hebben zelf input geven en werkprocessen anders ingericht. Deze betrokkenheid is cruciaal voor de adoptie van digitale oplossingen in een complexe omgeving zoals de GGZ.

Vooruitblik: zelf afspraken plannen

Een volgende stap in het digitaliseringstraject is een planningsapplicatie. Daarmee kunnen cliënten straks zelf digitaal afspraken inplannen, gebaseerd op de beschikbaarheid van behandelaars. Zo wordt de behandelcapaciteit beter benut en heeft de cliënt meer regie in zijn behandelproces.

Resultaten in het kort

- Eerste low-code app **live in 3 maanden**
- **Minder handmatig werk en fouten** in inschrijfproces
- **Meer grip** op wachttijden en behalen van Treeknorm
- **Naadloze integratie** met bestaande systemen
- Actieve betrokkenheid van **150+ medewerkers** bij ontwikkeling
- **Basis gelegd** voor toekomstige digitale zelfservice

“Digitalisering speelt een sleutelrol in ons verbetertraject. Dankzij de aanpak van o.a. Ciphix hebben we nu al beter zicht op hoe we processen kunnen optimaliseren en wachttijden verkorten.”



Klaas Nieuwhof | ICT-directeur GGZ inGeest



Case Vitalis

Hoe Vitalis RPA inzet om personeelstekorten aan te pakken

Als grote zorgorganisatie met meer dan 2.500 medewerkers, kent Vitalis de dagelijkse realiteit van onvoorziene roosterproblemen. Wanneer een zorgverlener zich onverwacht ziekmeldt, komt er direct druk te staan op de continuïteit van zorg. En dat gebeurt vaak: gemiddeld 20 tot 30 keer per dag. Elke keer zorgt dit voor een logistieke puzzel; veel telefoontjes, appjes en stress voor planners en teamleiders.

Het oplossen van zo'n roosterverstoring duurt gemiddeld 1,5 uur per dienst. Tijd die eigenlijk aan andere taken besteed zou moeten worden. Het gevolg? Frustratie, verhoogde werkdruk en risico's op verminderde kwaliteit van zorg.

Van handmatig naar geautomatiseerd

Vitalis besloot dat het anders moest. In samenwerking met Ciphix werd een digitale assistent ontwikkeld: Rob Otmans. Deze digitale collega zorgt ervoor dat openstaande diensten snel én slim worden ingevuld, zonder dat daar handmatig geregeld aan te pas komt.

Wat doet Rob Otmans precies?

Rob Otmans combineert Robotic Process Automation (RPA) met API-integraties naar de bestaande planningssystemen van Vitalis. De digitale assistent monitort continu alle openstaande diensten binnen een tijdsframe van 72 uur. Zodra een dienst vrijkomt, activeert Rob automatisch een reeks slimme acties:

- **Controleert** welke medewerkers beschikbaar zijn
- **Stuurt meldingen uit via de planningsapp**, in gefaseerde rondes: eerst het directe team, dan het flex-team, en tot slot organisatie breed organisatie breed
- **Wacht op reacties en registreert** wie de dienst accepteert
- **Rondt het proces zelfstandig af** in het systeem

Deze technische aanpak zorgt niet alleen voor snelheid, maar ook voor een eerlijke en transparante manier van verdelen.

Meer dan techniek alleen

De oplossing werd niet zomaar uitgerold. Samen met Vitalis testte en verfijnde Ciphix het systeem op basis van gebruikersfeedback. Ook werden medewerkers getraind zodat de adoptie soepel verliep. De technologie werd naadloos geïntegreerd met de bestaande software, waardoor de planners op vertrouwde systemen konden blijven werken.

En het resultaat?

In plaats van anderhalf uur kost het invullen van een dienst nu nog maar vijf minuten. In acht maanden tijd heeft Rob Otmans meer dan 3.700 diensten succesvol ingevuld. De werkdruk voor planners en zorgteams is merkbaar afgenomen. Medewerkers kunnen zich weer focussen op waar ze het verschil maken: zorgen voor bewoners.

“Met Rob Otmans hebben we niet alleen de efficiëntie verbeterd, maar ook de werkdruk verlaagd. Daardoor kunnen we meer aandacht geven aan bewoners én aan onze collega’s.”

“Met Rob Otmans hebben we niet alleen de efficiëntie verbeterd, maar ook de werkdruk verlaagd. Daardoor kunnen we meer aandacht geven aan bewoners én aan onze collega’s.”



Jeroen Swanen | Directeur Flex & Strategisch HR bij Vitalis

Vooruitblik: zelf afspraken plannen

Een volgende stap in het digitaliseringstraject is een planningsapplicatie. Daarmee kunnen cliënten straks zelf digitaal afspraken inplannen, gebaseerd op de beschikbaarheid van behandelaars. Zo wordt de behandelcapaciteit beter benut en heeft de cliënt meer regie in zijn behandelproces.

Resultaten in het kort

- Eerste low-code app **live in 3 maanden**
- **Minder handmatig werk en fouten** in inschrijfproces
- **Meer grip** op wachttijden en behalen van Treeknorm
- **Naadloze integratie** met bestaande systemen
- Actieve betrokkenheid van **150+ medewerkers** bij ontwikkeling
- **Basis gelegd** voor toekomstige digitale zelfservice





4. Meer praktijk: Inspirerende toepassingen uit het veld

1. Maastricht UMC+: Stageplanning slim geautomatiseerd

Jaarlijks begeleidt Maastricht UMC+ ruim 1.500 stagiairs. De planning daarvan gebeurde handmatig in Excel en via e-mail; foutgevoelig en tijdrovend.

Met Ciphix bouwde het ziekenhuis een Stage Planner-app op basis van Mendix low-code. De app koppelt studenten aan afdelingen op basis van voorkeuren en beschikbaarheid en ondersteunt zowel studenten als planners in het proces.

Het resultaat:

- 50% minder tijd kwijt aan stageplanning
- Minder uitval onder studenten
- Beter inzicht in toekomstige personeelsbehoefte
- Klaar voor samenwerking met andere ziekenhuizen in de regio
- Betere communicatie tussen scholen, ziekenhuis, opleidingsafdeling en interne afdelingen

"Stage Planner heeft mijn werk zoveel makkelijker gemaakt. Ik houd nu tijd over voor waar het echt om draait."



Mark van IJsselstein | coördinator stageprogramma MUMC+

2. MediReva: Betere zorg en compliance met low-code applicatie 'MoZaïeK'

MediReva levert medische hulpmiddelen aan duizenden klanten in Nederland.

Hun bestaande ERP-systeem bood geen ruimte meer voor vernieuwing, terwijl de klantverwachting, wetgeving en interne complexiteit toenamen.

Samen met Ciphix bouwde MediReva een low-code backoffice-applicatie genaamd MoZaïeK. Deze vormt nu de slimme schil rond het ERP-systeem, waarmee zorgprocessen zijn gestroomlijnd en klantinteracties sterk zijn verbeterd.

Het resultaat:

- Medewerkers houden meer tijd over voor écht waardevolle zorg
- Meer inzicht in klantdata en -historie
- Klanten met complexe zorgvragen krijgen sneller passende hulp
- Betere naleving van wet- en regelgeving

"Ciphix bouwde niet wat we vroegen, maar wat we écht nodig hadden. Dat maakt het verschil."



Linda Ramaekers | Procesmanager MediReva

3. Erasmus MC: Medische beelden foutloos verwerkt met RPA

De radiologie-afdeling van Erasmus MC verloor dagelijks veel tijd aan het handmatig controleren en importeren van medische beelden (XDM-bestanden). Dat leidde tot vertragingen en fouten in patiëntendossiers.

Met Ciphix werd digitale assistent Jort ontwikkeld, die het proces automatiseert: van controle tot import en correctie. Daarmee verloopt de workflow nu foutloos en 24/7.

Het resultaat:

- Meer tijd en focus voor zorgprofessionals
- 24/7 foutloze verwerking van medische beelden
- 7 FTE aan handmatig werk bespaard

“Waar we eerder uren kwijt waren aan het handmatig verwerken van medische beelden, zorgt Jort nu 24/7 voor een foutloze en snelle afhandeling



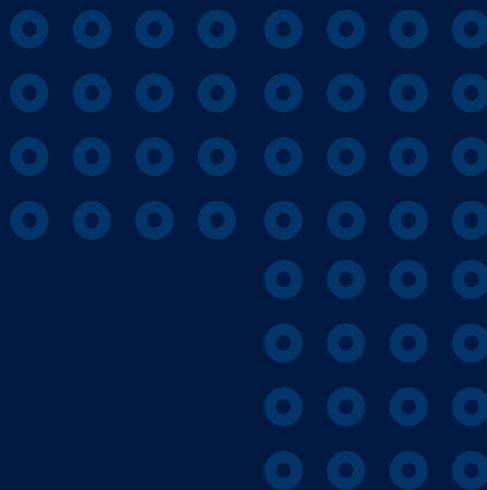
Radioloog | Erasmus MC





5. Waar begin jij?

Concreet aan de slag met digitalisering in de zorg



De urgentie in de zorg is hoog, maar de potentie om snel stappen te zetten is dat ook. In bijna elke organisatie zijn processen te vinden die vandaag al slimmer kunnen: een intake die sneller kan, een mailbox die overloopt, of een systeem dat meer tijd kost dan het oplevert.

Bij Ciphix helpen we je om (klein) te starten. Samen kiezen we één concreet proces dat we onder de loop nemen. We brengen het knelpunt in kaart, verkennen samen de oplossing, en maken de waarde tastbaar, vaak al binnen enkele weken.

Dat kan met:

- Een pilot of proof of concept;
- Een quick scan van het proces;
- Een concrete businesscase voor bestuur of management.

Nieuwsgierig wat dat voor jouw organisatie kan betekenen? [Neem contact met ons](#) op of plan een intakegesprek.





Taking the robot **out** of the **human**

Ciphix Amsterdam

Antonio Vivaldistraat 56
1083 HN Amsterdam
The Netherlands
info@ciphix.io

Ciphix Rotterdam

Central Post
Delftseplein 30M
3013 AA Rotterdam
The Netherlands
info@ciphix.io

Ciphix Valkenburg

Nieuweweg 25
6301 ES Valkenburg (Limburg)
The Netherlands
info@ciphix.io

CIPHIX