

Implementatieplan

Toolkit 24/7 Begeleiding



Inhoud

1. Introductie
2. Opbouw en fasering
3. Klaarmaken voor de start
4. Kleinschalig gebruik voorbereiden
5. Kleinschalig in gebruik nemen
6. Grootschalig gebruik voorbereiden
7. Opschalen
8. Borging



1

Introductie

2

Opbouw en fasering

3

Klaarmaken voor de start

4

Kleinschalig gebruik voorbereiden

5

Kleinschalig in gebruik nemen

6

Grootschalig gebruik voorbereiden

7

Opschalen

8

Borging

Introductie

De zorg verandert snel. De zorgvraag groeit, terwijl er minder zorgmedewerkers beschikbaar zijn. Tegelijk willen cliënten graag meer eigen regie en veiligheid ervaren. 24/7 Begeleiding van DigiContact maakt het mogelijk dat er voor cliënten altijd iemand bereikbaar is, dag en nacht. Zo krijgen cliënten structuur, geruststelling en steun, zonder dat er altijd iemand fysiek aanwezig hoeft te zijn en op de momenten dat hij/zij dat wil of nodig heeft.

De invoering van digitale zorg gaat echter niet vanzelf. Het is meer dan alleen techniek: het raakt ook aan werkprocessen, rollen en samenwerking. Zonder plan ontstaat al snel een losse, ad-hoc aanpak die leidt tot onduidelijkheid en weerstand.

Dit implementatieplan helpt projectleiders/implementatiemanagers en teams om DigiContact stap voor stap in te voeren binnen de organisatie. Het plan volgt de fasen van de InnovatieRoute (VWS) en houdt rekening met de verandering die dit vraagt van medewerkers, teams en management.

In elke fase van het plan wordt verwezen naar concrete hulpmiddelen uit de Toolkit die je direct kunt gebruiken. Denk aan communicatiemiddelen, scholingsmateriaal, formats, intakeprocedures of opschalingsplannen. Het plan combineert daarmee keuzes op organisatieniveau met concrete acties in de praktijk.

Door dit plan ontstaat overzicht, grip en ruimte om tussentijds bij te sturen. Zo groeit de organisatie van een eerste start naar een blijvende en duurzame manier van werken. Als projectleider/implementatiemanager heb je hiermee een duidelijke routekaart in handen en voorkom je dat je het wiel opnieuw moet uitvinden.

**Doel van dit plan**

Dit implementatieplan zorgt voor structuur en duidelijkheid door:

- Overzicht te geven van de stappen die nodig zijn voor een succesvolle invoering
- Praktische handvatten en voorbeelden te bieden die direct inzetbaar zijn
- Alle lagen van de organisatie te betrekken: bestuur, managers, begeleiders én cliënten en hun verwanten/naasten
- Aandacht te geven aan draagvlak en borging, zodat DigiContact onderdeel wordt van het dagelijkse werk
- Risico's te verkleinen door te leren van eerdere implementaties



1

[Introductie](#)

2

[Opbouw en fasering](#)

3

[Klaarmaken voor de start](#)

4

[Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)

5

[Kleinschalig in gebruik nemen](#)

6

[Grootschalig gebruik voorbereiden](#)

7

[Opschalen](#)

8

[Borging](#)

Opbouw en fasering

Dit Implementatieplan volgt de [InnovatieRoute](#) en sluit aan bij de stappen die medewerkers en teams in een veranderproces doorlopen. Zo gaat het plan niet alleen over techniek en processen, maar vooral ook over hoe je mensen stap voor stap meeneemt. De fasering geeft overzicht en helpt om geen stap over te slaan. Het maakt duidelijk wanneer je kunt versnellen en wanneer het beter is om eerst te oefenen en bij te sturen.

De zes fasen:

- **Klaarmaken voor de start:** de organisatie verkent de meerwaarde van 24/7 Begeleiding met DigiContact, creëert draagvlak bij sleutelpersonen en legt de basis met een projectteam, visie, financiering en technische randvoorwaarden.
- **Kleinschalig gebruik voorbereiden - Uitproberen & Interesse:** de organisatie werkt processen, communicatie en scholing concreet uit en bereidt de eerste teams en locaties voor op een kleinschalige start.
- **Kleinschalig in gebruik nemen:** de eerste cliënten en teams starten met DigiContact. Ervaringen worden verzameld, geëvalueerd en gebruikt om werkwijzen te verbeteren.
- **Grootschalig gebruik voorbereiden:** de organisatie vertaalt de lessen uit de vorige fase naar een organisatiebrede aanpak. Er ontstaat acceptatie en eigenaarschap in de hele organisatie.
- **Opschalen:** de dienstverlening wordt gefaseerd uitgerold naar meerdere teams en locaties. De organisatie monitort gebruik, kwaliteit en tevredenheid en stuurt waar nodig bij.
- **Borging:** DigiContact krijgt een structurele plek in beleid, processen, scholing en kwaliteitssystemen. Er is blijvend eigenaarschap, monitoring en ruimte voor doorontwikkeling.

In elke fase van dit plan vind je:

- **Doel:** wat je wilt bereiken.
- **Wat te doen:** de belangrijkste acties.
- **Wie te betrekken:** de rollen die nodig zijn.
- **Tips en valkuilen:** ervaringen uit de praktijk.
- **Hulpmiddelen:** formats, checklists en voorbeelden die je kunt gebruiken.

Let er bij iedere fase op dat eigenaarschap duidelijk belegd blijft: wie is verantwoordelijk voor besluitvorming, uitvoering en borging?



1 [Introductie](#)

2 [Opbouw en fasering](#)

3 **[Klaarmaken voor de start](#)**

4 [Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)

5 [Kleinschalig in gebruik nemen](#)

6 [Grootschalig gebruik voorbereiden](#)

7 [Opschalen](#)

8 [Borging](#)

Klaarmaken voor de start

Voordat DigiContact in de praktijk kan worden gebruikt, is een goede voorbereiding nodig. In dit hoofdstuk staat hoe je die voorbereiding vormgeeft.

Als projectleider/implementatiemanager zorg je dat de juiste mensen betrokken worden en dat er een heldere visie en duidelijke afspraken zijn. Je legt hiermee het fundament van de implementatie.

Je doorloopt in dit hoofdstuk de volgende stappen:

- Het vormen van een projectteam en vaststellen van de visie en doelstellingen;
- Het maken van een eerste businesscase en financieringsplan;
- Het organiseren van de technische randvoorwaarden;
- Het maken van afspraken over processen en organisatie;
- Het opzetten van communicatie en draagvlak.

Door dit zorgvuldig te doen, voorkom je dat het project te snel van start gaat zonder duidelijke richting of draagvlak. Het maakt ook zichtbaar hoe DigiContact aansluit bij de bredere organisatiedoelen en welke hulpmiddelen je kunt gebruiken om de volgende fases soepel te laten verlopen.



1 [Introductie](#)

2 [Opbouw en fasering](#)

3 **[Klaarmaken voor de start](#)**

4 [Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)

5 [Kleinschalig in gebruik nemen](#)

6 [Grootschalig gebruik voorbereiden](#)

7 [Opschalen](#)

8 [Borging](#)

Visie & projectteam

Doel

Een gezamenlijke basis leggen voor de invoering van DigiContact door een duidelijk projectteam en breed gedragen visie, afgestemd op de organisatie.

Wat te doen

- Stel een multidisciplinair projectteam met een goede mix van beleid, uitvoering, ICT, kwaliteit en communicatie.
- Haal de visie en doelstellingen ten aanzien van digitale zorg op bij de Raad van Bestuur, directie en/of MT. Bespreek waarom DigiContact wordt ingevoerd en hoe dit bijdraagt aan bredere organisatiedoelen zoals 'eigen regie voor cliënten', 'toekomstbestendige zorg' of 'verlichting werkdruk'.
- Benoem het effect op de inzet van begeleiders. Denk vanaf het begin na over wat er gebeurt wanneer DigiContact tijd vrijspeelt bij teams. Bespreek kansen voor herverdeling van taken of meer aandacht voor kwaliteit. Voorkom dat medewerkers het gevoel krijgen dat DigiContact voornamelijk een bezuiniging is.
- Leg afspraken vast in een compact projectplan.
- Spreek af hoe het projectteam samenwerkt en hoe de besluitvorming verloopt. Bespreek hierin ook de samenwerking met DigiContact tijdens de implementatie.
- Denk vooruit over eigenaarschap: wie blijft na invoering verantwoordelijk voor DigiContact binnen de organisatie?

Wie te betrekken?

De precieze rolbenamingen verschillen per organisatie. Denk onder andere aan:

- **Bestuur of directeur/MT-lid** – als opdrachtgever én voor de visie, besluitvorming en strategische verankering.
- **Managers/teamleiders** – voor de vertaling naar de praktijk.
- **Begeleiders, gedragsdeskundigen en ervaringsdeskundigen** – voor input vanuit de praktijk.
- **ICT/informatiemanager** – voor de technische randvoorwaarden.
- **Applicatiebeheerder ECD** – voor inrichting en ondersteuning in het dagelijks gebruik.
- **Privacy officer/ functionaris gegevensbescherming** – voor toetsing van contracten en borging van privacywetgeving
- **Kwaliteit & beleid** – voor inbedding in processen en beleid.
- **Communicatieadviseur** – voor interne en externe communicatie.
- **Implementatiemedewerker DigiContact** – voor operationele begeleiding vanuit DigiContact.
- **Partnermanager DigiContact** – voor strategische afstemming met DigiContact



1 [Introductie](#)

2 [Opbouw en fasering](#)

3 **[Klaarmaken voor de start](#)**

4 [Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)

5 [Kleinschalig in gebruik nemen](#)

6 [Grootschalig gebruik voorbereiden](#)

7 [Opschalen](#)

8 [Borging](#)

Visie & projectteam



Tips

- Betrek sleutelpersonen en ambassadeurs vroeg, dit helpt om draagvlak te creëren.
- Zorg dat de visie herkenbaar en inspirerend is: wat levert DigiContact concreet op voor cliënten en hun verwanten/naasten en begeleiders?



Valkuilen

- Onduidelijke rollen en verantwoordelijkheden in het projectteam.
- Te weinig aandacht voor de verbinding met de strategische doelen van de organisatie.
- Het project starten als “ICT-traject” en niet als verandertraject.
- DigiContact onbedoeld laten overkomen als bezuinigingsmaatregel.



Hulpmiddelen

- [Format projectplan op één pagina \(InnovatieRoute\)](#)
- [Rolbeschrijving implementatie 24/7 Begeleiding](#)



1

[Introductie](#)

2

[Opbouw en fasering](#)

3

[Klaarmaken voor de start](#)

4

[Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)

5

[Kleinschalig in gebruik nemen](#)

6

[Grootschalig gebruik voorbereiden](#)

7

[Opschalen](#)

8

[Borging](#)

Businesscase & financiering

Doel

Inzicht krijgen in de financiële onderbouwing en capaciteitseffecten van DigiContact, zodat bestuur en management besluiten kunnen nemen over invoering en opschaling.

Wat te doen

- Maak een eerste schets van de businesscase: bereken de verwachte kosten (abonnementen, inzet personeel) en opbrengsten (zoals verlichting van werkdruk, besparing op nachtzorg en hogere cliënttevredenheid).
- Onderzoek de financiële mogelijkheden voor 24/7 Begeleiding met DigiContact. Gebruik waar mogelijk tijdelijke middelen (zoals innovatiebudgetten) om de verandering in gang te zetten, maar richt je vooral op structurele afspraken met zorgkantoor en gemeenten voor duurzame bekostiging van hybride zorg.
- Breng de capaciteit in beeld: onderzoek wat de inzet van 24/7 Begeleiding betekent voor de huidige fysieke begeleiding en de roostering. Kijk of er binnen de organisatie al data beschikbaar is (bijvoorbeeld belgedrag, piekmomenten of inzetregistratie) die hierbij kan helpen. Dit inzicht laat zien welke verschuiving er plaatsvindt tussen fysieke en digitale begeleiding. In deze Toolkit vind je een hulpmiddel met twee manieren waarop je dit als organisatie kunt aanpakken.
- Bepaal welke KPI's en sturingsinformatie je wilt gebruiken (bijvoorbeeld gebruik per cliënt, aantal belminuten, verhouding DigiContact en fysieke begeleiding). Zo kun je de businesscase later toetsen en bijsturen.
- Leg de uitkomsten vast in het projectplan en bespreek ze met Finance & control en MT/directie.

Wie te betrekken?



De precieze rolbenamingen verschillen per organisatie. Denk onder andere aan:

- **Finance & Control (controller/financieel adviseur)** – voor doorrekening, aansluiting bij begrotingen en borging in de financiële planning en rapportages.
- **Manager bedrijfsvoering** – voor vertaling naar capaciteit en processen.
- **Accountmanager** – voor gesprekken met zorgkantoren en gemeenten over financiering.
- **Raad van Bestuur/ directie/ MT** – voor besluitvorming en strategische keuzes.
- **Partnermanager DigiContact** – voor ondersteuning en het delen van ervaringscijfers uit andere organisaties (bijvoorbeeld gemiddelde abonnementskosten en contactfrequentie).



1

[Introductie](#)

2

[Opbouw en fasering](#)

3

[Klaarmaken voor de start](#)

4

[Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)

5

[Kleinschalig in gebruik nemen](#)

6

[Grootschalig gebruik voorbereiden](#)

7

[Opschalen](#)

8

[Borging](#)

Businesscase & financiering



Tips

- Gebruik de formats en voorbeelden uit de Toolkit; voorkom dubbel werk.
- Werk met scenario's (optimistisch, realistisch, behoudend) om keuzes te onderbouwen.
- Start direct met monitoring en sturingsinformatie, zodat je aannames uit de businesscase later ook echt kunt toetsen.
- Gebruik praktijkvoorbeelden en evaluaties van andere organisaties om aannames te toetsen.
- Kijk verder dan alleen de financiële effecten: DigiContact brengt rust voor cliënten én begeleiders en draagt bij aan duurzame inzetbaarheid.



Valkuilen

- Te gedetailleerd willen rekenen in de startfase; een grove businesscase is voldoende.
- Alleen kijken naar kosten en effecten op kwaliteit en werkdruk vergeten.
- Geen afspraken maken over monitoring, waardoor de businesscase later niet kan worden getoetst.



Hulpmiddelen

- [Businesscase 24/7 Begeleiding](#)
- [Factsheet Financieringsmogelijkheden vanuit Wlz en Wmo](#)
- [Capaciteitsberekening 24/7 Begeleiding](#)
- [Sturingsinformatie 24/7 Begeleiding](#)
- [Factsheet sturingsinformatie](#)



1 [Introductie](#)

2 [Opbouw en fasering](#)

3 **[Klaarmaken voor de start](#)**

4 [Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)

5 [Kleinschalig in gebruik nemen](#)

6 [Grootschalig gebruik voorbereiden](#)

7 [Opschalen](#)

8 [Borging](#)

ICT & techniek

Doel

Zorgen voor een stabiele en veilige technische inbedding van DigiContact, zodat cliënten en medewerkers zonder problemen gebruik kunnen maken van 24/7

Begeleiding.

Wat te doen

- Maak afspraken over rapportage en dossiervoering: hoe worden DigiContact-rapportages gedeeld en opgevolgd in de organisatie en wie is hiervoor verantwoordelijk?
- Regel accounts en toegangen: bepaal wie inlogrechten krijgt en maak afspraken over cliëntadministratie en accountbeheer.
- Check randvoorwaarden bij cliënten: is er stabiele wifi of 4G/5G beschikbaar? Is er een geschikt device (tablet, smartphone)?
- Zorg voor instructie en ondersteuning: gebruik duidelijke handleidingen voor begeleiders en cliënten en hun verwanten/naasten over het gebruik van de [DigiContact-app](#) en het [aanmelden](#) van cliënten.
- Maak afspraken over privacy en gegevensbescherming: voer indien nodig een privacytoets (DPIA) uit en stem af met de functionaris gegevensbescherming.
- Gebruik het ICT-stappenplan voor een overzicht van de stappen rond inrichting, gegevensdeling en rapportage.

Wie te betrekken?



De precieze rolbenamingen verschillen per organisatie. Denk onder andere aan:

- **ICT/ informatiemanager** – voor inrichting van systemen.
- **Functioneel beheerder ECD** – voor toegang, rapportage en gebruikersondersteuning.
- **Cliëntadministratie** – voor het correct verwerken van aanmeldingen en abonnementen.
- **Privacy office/ functionaris gegevensbescherming** – voor privacy en AVG.
- **Begeleiders** – voor signalen vanuit de praktijk over werkbaarheid en gebruiksgemak.
- **Implementatiemedewerker DigiContact** – voor uitleg over de technische werking en standaard werkwijzen.



1 [Introductie](#)

2 [Opbouw en fasering](#)

3 **[Klaarmaken voor de start](#)**

4 [Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)

5 [Kleinschalig in gebruik nemen](#)

6 [Grootschalig gebruik voorbereiden](#)

7 [Opschalen](#)

8 [Borging](#)

ICT & techniek



Tips

- Zorg dat ICT vanaf het begin is aangesloten, niet pas bij opschaling.
- Gebruik instructiefilmpjes en handleidingen om medewerkers en cliënten en hun verwanten/naasten laagdrempelig te ondersteunen.



Valkuilen

- Onderschatten van randvoorwaarden zoals stabiel internet en geschikte devices.
- Onderschatten van digitale vaardigheden van begeleiders en cliënten. Zorg voor duidelijke uitleg, ondersteuning en een plek waar men hulp kan vragen of informatie kan terugvinden.
- Onduidelijke afspraken over rapporteren en dossiervoering, waardoor informatie verloren gaat. Zorg dat dit zowel technisch (in ECD) als procesmatig goed is ingericht.
- Alleen techniek regelen zonder aandacht voor scholing en draagvlak.



Hulpmiddelen

- [ICT-stappenplan 24/7 Begeleiding](#)
- [Handleiding voor het installeren van de DigiContact app](#)
- [24x7 Aanmelden, afmelden & wijzigingen abonnementen](#)



1 [Introductie](#)

2 [Opbouw en fasering](#)

3 **[Klaarmaken voor de start](#)**

4 [Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)

5 [Kleinschalig in gebruik nemen](#)

6 [Grootschalig gebruik voorbereiden](#)

7 [Opschalen](#)

8 [Borging](#)

Proces & organisatie

Doel

Duidelijke werkafspraken maken over hoe cliënten en medewerkers starten met DigiContact en hoe de 24/7 Begeleiding wordt ingebed in de dagelijkse werkprocessen.

Wat te doen

- Leg het aan- en afmeldproces vast: bepaal hoe cliënten worden aan- en afgemeld en hoe wijzigingen worden doorgegeven, wie dit coördineert en hoe abonnementen worden verwerkt.
- Zorg voor een intakeprocedure: bespreek tijdens de intake samen met de cliënt (en waar nodig hun verwanten/naasten of gedragsdeskundige) de doelen en afspraken voor DigiContact. Gebruik hiervoor het aanmeldformulier van DigiContact.
- Maak afspraken in het team: wie volgt rapportages op, hoe verloopt de overdracht en hoe worden bijzonderheden teruggekoppeld?
- Leg vast wie 24/7 bereikbaar is voor DigiContact bij urgente situaties.
- Maak met DigiContact afspraken over het inschatten en bijstellen van abonnementen. Houd hierbij rekening met de registratietijd die meetelt in de abonnementsduur.
- Voer een nulmeting uit: leg de beginsituatie vast (bijv. inzet fysieke begeleiding, cliënt- en medewerkerstevredenheid) zodat effecten later meetbaar zijn.

Wie te betrekken?



De precieze rolbenamingen verschillen per organisatie. Denk onder andere aan:

- **Begeleiders en teamleiders** – voor praktische invulling van de processen.
- **Ambassadeurs/ aanjagers** – om vanuit de praktijk mee te denken over werkprocessen en communicatie.
- **Gedragsdeskundige** – voor inhoudelijke borging en ondersteuning in de ondersteuningsdriehoek.
- **Kwaliteit & beleid** – voor opname in beleid en procesbeschrijvingen
- **Cliëntadministratie** – voor verwerking van abonnementen en administratieve afstemming.
- **Implementatiemedewerker van DigiContact** – voor formats, uitleg en afstemming over werkwijze.



1 [Introductie](#)

2 [Opbouw en fasering](#)

3 **[Klaarmaken voor de start](#)**

4 [Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)

5 [Kleinschalig in gebruik nemen](#)

6 [Grootschalig gebruik voorbereiden](#)

7 [Opschalen](#)

8 [Borging](#)



Proces & organisatie



Tips

- Gebruik het implementatiestappenplan om per locatie of regio overzicht te houden op hoe DigiContact wordt ingebed in werkprocessen en planning.
- Laat intakegesprekken altijd plaatsvinden de cliënt, persoonlijk begeleider, beeldbegeleider en indien gewenst verwant/naaste. Betrek de gedragsdeskundige voorafgaand en neem diens aandachtspunten mee.
- Besteed aandacht aan de samenwerking tussen begeleider en beeldbegeleider. Zorg voor duidelijke afspraken over rollen, communicatie en dossiervoering om dubbel werk of frustraties te voorkomen.
- Gebruik de casussen uit de Toolkit en eigen praktijkvoorbeelden om teams en cliënten en hun verwanten/naasten concreet te laten zien hoe DigiContact kan ondersteunen.
- Gebruik het maandelijkse DigiContact-overzicht voor inzicht en bijsturing.



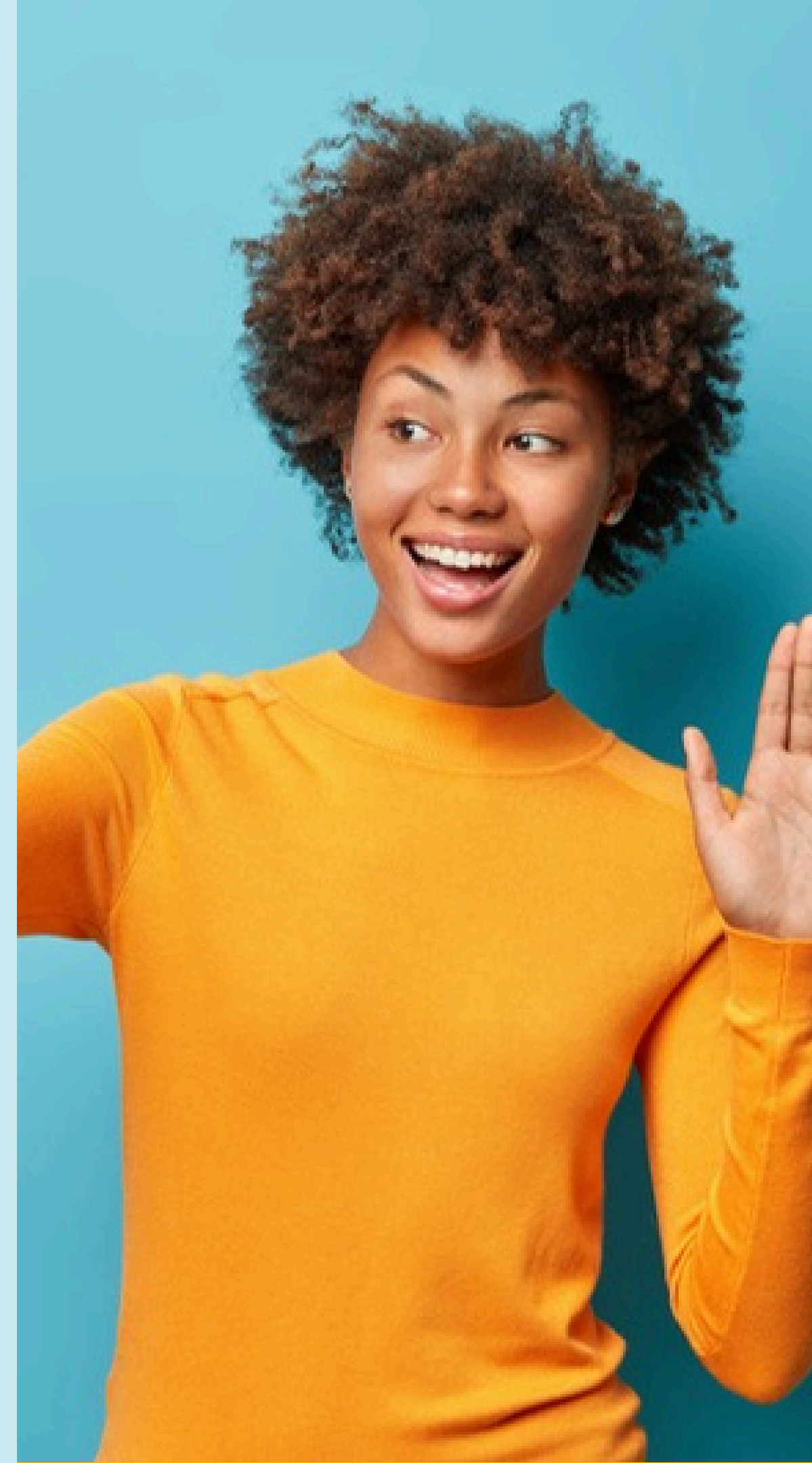
Valkuilen

- Intakeformulieren te summier invullen, waardoor DigiContact-begeleiders onvoldoende voorbereid zijn.
- Onduidelijkheid binnen teams over wie rapportages leest en opvolgt.
- Onduidelijkheid tussen begeleiders en beeldbegeleiders over (veranderingen in) begeleiding of bejegening.
- Onvoldoende afstemming over achtervang bij urgente situaties.



Hulpmiddelen

- [Implementatiestappenplan 24/7 Begeleiding](#)
- [24x7 Aanmelden, afmelden & wijzigingen abonnementen](#)



1 [Introductie](#)

2 [Opbouw en fasering](#)

3 **[Klaarmaken voor de start](#)**

4 [Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)

5 [Kleinschalig in gebruik nemen](#)

6 [Grootschalig gebruik voorbereiden](#)

7 [Opschalen](#)

8 [Borging](#)

Communicatie & draagvlak

Doel

Vanaf de start zorgen voor duidelijke communicatie en betrokkenheid, zodat cliënten en hun verwanten/naasten, begeleiders en overige medewerkers weten wat DigiContact is en wat het oplevert.

Wat te doen

- Wijs een verantwoordelijke voor communicatie aan binnen de organisatie (bijvoorbeeld communicatieadviseur of projectleider communicatie).
- Leg kernboodschappen vast die vanaf de start gedeeld worden (wat DigiContact is, waar de organisatie hiermee werkt, wat het oplevert).
- Zorg dat het projectteam zelf eenduidig communiceert en vragen van begeleiders en cliënten en hun verwanten/naasten kan beantwoorden.
- Bereid samen met de communicatieadviseur de volgende fase voor: het opstellen van een communicatieplan met middelen en activiteiten.

Wie te betrekken?



De precieze rolbenamingen verschillen per organisatie. Denk onder andere aan:

- **Communicatieadviseur** – voor coördinatie en afstemming van de communicatie.
- **MT/directie** – voor een duidelijke boodschap vanuit het bestuur of management.
- **Ambassadeurs en ervaringsdeskundigen** – voor verhalen uit de praktijk vanuit begeleiders en cliënten.
- **Implementatiemedewerker DigiContact** – voor ervaringen en voorbeelden uit andere organisaties.



1

[Introductie](#)

2

[Opbouw en fasering](#)

3

[Klaarmaken voor de start](#)

4

[Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)

5

[Kleinschalig in gebruik nemen](#)

6

[Grootschalig gebruik voorbereiden](#)

7

[Opschalen](#)

8

[Borging](#)

Communicatie & draagvlak



Tips

- Gebruik bestaande communicatiemiddelen (bijv. infosheet, animatie, ervaringsverhalen) om snel te starten.
- Richt communicatie in als dialoog: laat ruimte voor vragen en zorgen, en benut feedback om bij te sturen.



Valkuilen

- Pas laat communiceren, waardoor medewerkers en cliënten en hun verwanten/naasten verrast worden.
- Alleen top-down communiceren, zonder ruimte voor gesprek en interactie.



Hulpmiddelen

- [Communicatieplan 24/7 Begeleiding](#)



1 [Introductie](#)

2 [Opbouw en fasering](#)

3 **[Klaarmaken voor de start](#)**

4 [Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)

5 [Kleinschalig in gebruik nemen](#)

6 [Grootschalig gebruik voorbereiden](#)

7 [Opschalen](#)

8 [Borging](#)

Scholing

Doel

Zorgen dat medewerkers en teams goed voorbereid zijn op de invoering van 24/7 Begeleiding, door tijdig na te denken over scholing en instructie.

Wat te doen

- Breng in kaart welke groepen medewerkers betrokken zijn (bijv. begeleiders, intakers, planners, gedragsdeskundigen).
- Denk na over de basiskennis die zij nodig hebben om met DigiContact te werken.
- Reserveer tijd in de planning voor scholingsactiviteiten.
- Stem met HR/opleidingen hoe scholing onderdeel kan worden van het reguliere leertraject.
- Bereid samen met het interne opleidings- of leerhuis de volgende fase voor: het opstellen van een scholingsplan.

Wie te betrekken?



De precieze rolbenamingen verschillen per organisatie. Denk onder andere aan:

- **Opleidings- of leerhuis (of gelijkwaardige afdeling)** – voor borging in leertrajecten en ontwikkeling van scholingsmateriaal.
- **Teamleiders** – voor planning en deelname van medewerkers.
- **Implementatiemedewerker DigiContact** – voor praktische ervaringen en formats uit eerdere implementaties.



1

[Introductie](#)

2

[Opbouw en fasering](#)

3

[Klaarmaken voor de start](#)

4

[Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)

5

[Kleinschalig in gebruik nemen](#)

6

[Grootschalig gebruik voorbereiden](#)

7

[Opschalen](#)

8

[Borging](#)

Scholing



Tips

- Start met korte introducties of voorlichtingsmomenten om nieuwsgierigheid te wekken.
- Gebruik ervaringsverhalen van cliënten en begeleiders om draagvlak te vergroten.
- Herhaal scholing regelmatig en bespreek ervaringen in het team om van elkaar te blijven leren.



Valkuilen

- Te laat beginnen met scholing, waardoor er onvoldoende voorbereidingstijd is.
- Scholing alleen zien als kennisoverdracht; het gaat ook om vaardigheden, houding en vertrouwen.



Hulpmiddelen

- [Scholingsplan 24/7 Begeleiding](#)



1 [Introductie](#)

2 [Opbouw en fasering](#)

3 [Klaarmaken voor de start](#)

4 **[Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)**

5 [Kleinschalig in gebruik nemen](#)

6 [Grootschalig gebruik voorbereiden](#)

7 [Opschalen](#)

8 [Borging](#)

Kleinschalig gebruik voorbereiden

Na de voorbereidingen op organisatieniveau, is dit de fase waarin de organisatie zich klaarmaakt om DigiContact in de praktijk te gaan gebruiken. De focus ligt nu op concrete uitwerking en voorbereiding.

In deze fase staan duidelijke communicatie, gerichte scholing en het voorbereiden van de teams en locaties die als eerste aan de slag gaan centraal. In de praktijk verlopen deze onderdelen vaak deels parallel, terwijl de eerste teams worden geselecteerd, wordt ook gewerkt aan communicatie en scholing.

In dit plan volgen we de volgorde van bewustzijn naar uitvoering. Eerst informeren, dan opleiden en vervolgens praktisch starten. Door dit goed te doen, ontstaat een stevige basis voor een kleinschalige start die overzichtelijk en beheersbaar is. Er is ruimte om te leren, bij te sturen en positieve ervaringen op te bouwen, die later gebruikt kunnen worden bij opschaling.



1

[Introductie](#)

2

[Opbouw en fasering](#)

3

[Klaarmaken voor de start](#)

4

[Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)

5

[Kleinschalig in gebruik nemen](#)

6

[Grootschalig gebruik voorbereiden](#)

7

[Opschalen](#)

8

[Borging](#)

Communicatie

Doel

Zorgen dat medewerkers, cliënten en hun verwanten/naasten goed geïnformeerd zijn over DigiContact en dat er draagvlak ontstaat voor de kleinschalige start.

Wat te doen

- Stel een communicatieplan op waarin je doelgroepen, kernboodschappen, middelen en planning beschrijft.
- Selecteer communicatiemiddelen uit de Toolkit die aansluiten bij de praktijk (bijv. infosheets, brieven, animaties, ervaringsverhalen, presentaties) en pas ze waar nodig aan aan de eigen organisatiecontext.
- Plan communicatiemomenten voor medewerkers, cliënten en hun verwanten/naasten, zoals startbijeenkomsten, nieuwsbrieven of filmpjes van het MT.
- Zorg dat projectteam en ambassadeurs dezelfde boodschap uitdragen en vragen kunnen beantwoorden.
- Maak communicatie interactief: bied ruimte voor vragen, feedback en dialoog.

Wie te betrekken?



De precieze rolbenamingen verschillen per organisatie. Denk onder andere aan:

- **Communicatieadviseur** – voor de coördinatie en selectie van middelen.
- **MT/ directie** – voor een duidelijke boodschap vanuit bestuur en management.
- **Ambassadeurs of ervaringsdeskundigen** – voor verhalen uit de praktijk die medewerkers en cliënten inspireren.
- **Teamleiders** – om communicatie in het team te borgen en vragen te signaleren.
- **Implementatiemedewerker DigiContact** – voor materialen en ervaringen uit andere organisaties.



1

[Introductie](#)

2

[Opbouw en fasering](#)

3

[Klaarmaken voor de start](#)

4

[Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)

5

[Kleinschalig in gebruik nemen](#)

6

[Grootschalig gebruik voorbereiden](#)

7

[Opschalen](#)

8

[Borging](#)

Communicatie



Tips

- Gebruik bestaande materialen uit de Toolkit en pas deze indien nodig aan naar de eigen context; dit bespaart tijd.
- Zet ervaringsverhalen centraal: die overtuigen vaak meer dan cijfers of beleidsplannen.
- Varieer in middelen (print, video, bijeenkomsten) zodat je verschillende doelgroepen bereikt.
- Plan scholing en communicatie zoveel mogelijk in samenhang. Dit versterkt de boodschap en vergroot de impact.



Valkuilen

- Communicatie alleen top-down inzetten; dialoog en interactie ontbreken dan.
- Te veel informatie ineens, waardoor medewerkers en cliënten afhaken.
- Alleen middelen inzetten zonder goed na te denken over de boodschap en de doelgroep.
- Alleen generieke materialen gebruiken, zonder aanpassing aan de eigen organisatiecultuur.



Hulpmiddelen

- [Communicatieplan 24/7 Begeleiding](#)
- Communicatiemiddelen:
 - [Animatie 24/7 Begeleiding](#)
 - [Infographic 24/7 Begeleiding](#)
 - [Kanskaart 24/7 Begeleiding](#)
 - Inclusief goede voorbeelden
 - [Factsheet 24/7 Begeleiding](#)



1 [Introductie](#)

2 [Opbouw en fasering](#)

3 [Klaarmaken voor de start](#)

4 **[Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)**

5 [Kleinschalig in gebruik nemen](#)

6 [Grootschalig gebruik voorbereiden](#)

7 [Opschalen](#)

8 [Borging](#)

Scholing

Doel

Medewerkers goed voorbereiden op het gebruik van DigiContact, zodat zij met vertrouwen en de juiste kennis en vaardigheden starten met de 24/7 Begeleiding.

Wat te doen

- Stel een scholingsplan op waarin je beschrijft wie geschoold moet worden, met welke inhoud en in welke vorm.
- Ontwikkel of selecteer scholingen die passen bij de doelgroepen (bijv. begeleiders, planners, intakers, gedragsdeskundigen). Gebruik hiervoor de formats en materialen uit de Toolkit.
- Plan scholingsmomenten voor de betrokken medewerkers, afgestemd op roosters en werkdruk.
- Maak afspraken over borging: hoe wordt nieuwe kennis vastgehouden en ingebouwd in het werkproces?
- Betrek het interne opleidings- of leerhuis en de implementatiemedewerker van DigiContact bij de voorbereiding en ontwikkeling.

Wie te betrekken?



De precieze rolbenamingen verschillen per organisatie. Denk onder andere aan:

- **Opleidings- of leerhuis (of vergelijkbare afdeling)** – voor de coördinatie en borging in leertrajecten.
- **Teamleiders** – voor het plannen en stimuleren van deelname.
- **Implementatiemedewerker DigiContact** – voor ervaringen en praktische input vanuit andere implementaties.
- **Ambassadeurs en ervaringsdeskundigen** – om praktijkervaringen te delen tijdens scholingen.



1

[Introductie](#)

2

[Opbouw en fasering](#)

3

[Klaarmaken voor de start](#)

4

[Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)

5

[Kleinschalig in gebruik nemen](#)

6

[Grootschalig gebruik voorbereiden](#)

7

[Opschalen](#)

8

[Borging](#)

Scholing



Tips

- Zorg dat scholing praktisch en herkenbaar is: werk met casussen en voorbeelden uit de praktijk.
- Houd scholing kort en interactief; liever meerdere korte sessies dan één lange bijeenkomst.
- Laat scholing aansluiten op communicatie: gebruik dezelfde kernboodschappen en voorbeelden.
- Sluit met scholingsmomenten en bespreekpunten zoveel mogelijk aan bij bestaande teamoverleggen. Dat maakt leren laagdrempelig en vanzelfsprekend.



Valkuilen

- Scholing te laat organiseren, waardoor medewerkers onvoldoende voorbereid starten.
- Te veel nadruk op kennis, te weinig aandacht voor houding en vertrouwen.
- Scholingen niet afstemmen op de praktijk, waardoor ze weinig effect hebben.



Hulpmiddelen

- [Scholingsplan 24/7 Begeleiding](#)



1 [Introductie](#)

2 [Opbouw en fasering](#)

3 [Klaarmaken voor de start](#)

4 **[Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)**

5 [Kleinschalig in gebruik nemen](#)

6 [Grootschalig gebruik voorbereiden](#)

7 [Opschalen](#)

8 [Borging](#)

Selectie & voorbereiding

Doel

Een overzichtelijke en beheersbare start maken door te beginnen met een beperkt aantal teams of locaties die goed voorbereid zijn om met DigiContact te werken.

Wat te doen

- Kies geschikte teams of locaties voor de kleinschalige start. Kies bij voorkeur een team dat positief staat tegenover innovatie en bereid is om ervaringen te delen.
- Gebruik het implementatiestappenplan om per team of locatie afspraken en werkprocessen uit te werken.
- Organiseer een nulmeting: leg de beginsituatie vast (bijvoorbeeld huidige inzet fysieke begeleiding, cliënt- en medewerkerstevredenheid) zodat effecten later meetbaar zijn.
- Bespreek als projectteam hoe cliënten en hun verwanten/naasten worden geïnformeerd over DigiContact.
- Maak afspraken over begeleiding tijdens de start: wie ondersteunt het team, hoe wordt terugkoppeling geregeld, en hoe worden signalen opgepakt?

Wie te betrekken?



De precieze rolbenamingen verschillen per organisatie. Denk onder andere aan:

- **Teamleiders / managers** – voor de selectie en aansturing van de eerste teams.
- **Persoonlijk begeleiders** – voor de aanmelding en begeleiding van cliënten.
- **Cliënten en verwanten/naasten** – voor afspraken in de ondersteuningsdriehoek en draagvlak.
- **Gedragsdeskundigen** – voor inhoudelijke borging en ondersteuning.
- **Implementatiemedewerker DigiContact** – voor begeleiding tijdens de start en delen van ervaringen.



Selectie & voorbereiding



Tips

- Start liever klein en zorgvuldig dan groot en gehaast. Succeservaringen helpen bij latere opschaling.
- Gebruik de eerste ervaringen om het implementatiestappenplan verder te verfijnen.
- Plan regelmatig korte evaluatiemomenten in de eerste weken.



Valkuilen

- Teams of locaties selecteren die onvoldoende draagvlak hebben of nog niet klaar zijn.
- Geen duidelijke afspraken maken over wie de eerste signalen opvolgt.
- Te snel willen opschalen voordat de eerste ervaringen zijn geëvalueerd.



Hulpmiddelen

- [Implementatiestappenplan 24/7 Begeleiding](#)

1

[Introductie](#)

2

[Opbouw en fasering](#)

3

[Klaarmaken voor de start](#)

4

[Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)

5

[Kleinschalig in gebruik nemen](#)

6

[Grootschalig gebruik voorbereiden](#)

7

[Opschalen](#)

8

[Borging](#)



1 [Introductie](#)

2 [Opbouw en fasering](#)

3 [Klaarmaken voor de start](#)

4 [Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)

5 **[Kleinschalig in gebruik nemen](#)**

6 [Grootschalig gebruik voorbereiden](#)

7 [Opschalen](#)

8 [Borging](#)

Kleinschalig in gebruik nemen

In deze fase gaat de organisatie écht starten met DigiContact in de praktijk. De eerste cliënten, teams en locaties worden aangesloten en doen ervaring op met de 24/7 Begeleiding. Het doel is leren door te doen: klein beginnen, ervaringen verzamelen en verbeterpunten zichtbaar maken.

Doel

De eerste cliënten, teams en locaties daadwerkelijk laten starten met DigiContact, zodat er ervaring wordt opgedaan in de praktijk en verbeterpunten zichtbaar worden.

Wat te doen

- Start met de geselecteerde teams/locaties en cliënten die in de vorige fase zijn voorbereid.
- Gebruik het implementatiestappenplan om de afspraken in de praktijk te brengen (aanmelding, intake, werkafspraken, opvolging rapportages).
- Begeleid de eerste weken actief: zorg dat jij als projectleider/implementatiemanager en de implementatiemedewerker van DigiContact bereikbaar zijn voor vragen en knelpunten.
- Gebruik vanaf het begin de formats voor monitoring en evaluatie, zodat resultaten uit de kleinschalige fase goed in beeld komen.
- Leg ervaringen vast en deel succesverhalen in de organisatie, zodat draagvlak groeit.
- Monitor de nulmeting en eerste resultaten: kijk naar gebruik (aantal belminuten, rapportages), tevredenheid en effecten op roosters.

Wie te betrekken?



De precieze rolbenamingen verschillen per organisatie. Denk onder andere aan:

- **Teamleiders / managers** – voor de selectie en aansturing van de eerste teams.
- **Persoonlijk begeleiders** – voor de aanmelding en begeleiding van cliënten.
- **Cliënten en verwanten/naasten** – voor afspraken in de ondersteuningsdriehoek en draagvlak.
- **Gedragsdeskundigen** – voor inhoudelijke borging en ondersteuning.
- **Implementatiemedewerker DigiContact** – voor begeleiding tijdens de start en delen van ervaringen.



1

[Introductie](#)

2

[Opbouw en fasering](#)

3

[Klaarmaken voor de start](#)

4

[Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)

5

[Kleinschalig in gebruik nemen](#)

6

[Grootschalig gebruik voorbereiden](#)

7

[Opschalen](#)

8

[Borging](#)

Kleinschalig in gebruik nemen



Tips

- Houd de lijnen kort: zorg dat vragen of problemen snel worden opgepakt.
- Vier kleine successen en maak deze zichtbaar voor medewerkers, cliënten en hun verwanten/naasten en management.
- Plan vanaf het begin ook de evaluatie van de kleinschalige start; dit helpt bij de voorbereiding op de volgende fase.



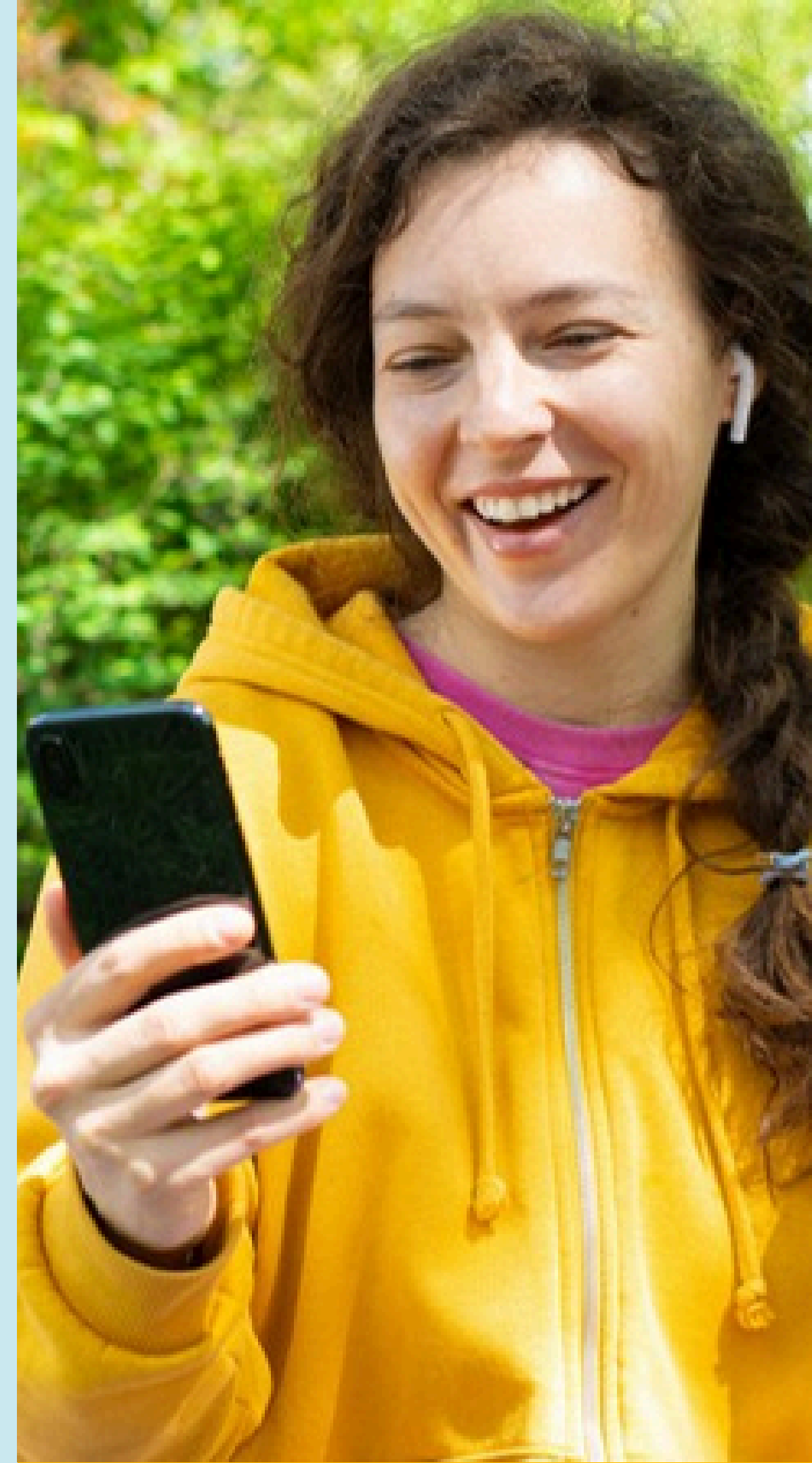
Valkuilen

- Te veel tegelijk willen oppakken; focus op een beperkt aantal cliënten en teams.
- Problemen of weerstand niet bespreekbaar maken, waardoor ze later groter worden.
- Alleen kijken naar cijfers en gebruik, zonder ervaringen en beleving mee te nemen.



Hulpmiddelen

- [Implementatiestappenplan 24/7 Begeleiding](#)
- [Evaluatie- en feedbackformulier 24/7 Begeleiding](#)
- Communicatiemiddelen voor het delen van succesverhalen:
 - [Animatie 24/7 Begeleiding](#)
 - [Infographic 24/7 Begeleiding](#)
 - [Kansenkaart 24/7 Begeleiding](#)
 - Inclusief goede voorbeelden
 - [Factsheet 24/7 Begeleiding](#)



1 [Introductie](#)

2 [Opbouw en fasering](#)

3 [Klaarmaken voor de start](#)

4 [Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)

5 [Kleinschalig in gebruik nemen](#)

6 **[Grootschalig gebruik voorbereiden](#)**

7 [Opschalen](#)

8 [Borging](#)

Grootschalig gebruik voorbereiden

Na de kleinschalige start volgt de voorbereiding op de brede uitrol. De ervaringen en lessen uit de eerste fase worden vertaald naar een organisatiebrede aanpak. Dit is de fase waarin de organisatie plannen bijstelt, opschalingsrondes voorbereidt en zorgt voor voldoende capaciteit, communicatie en scholing.

Doel

De ervaringen uit de kleinschalige fase benutten om DigiContact organisatiebreed uit te rollen, met aandacht voor draagvlak, technische gereedheid en voldoende capaciteit.

Wat te doen

- Analyseer resultaten en lessen uit de kleinschalige fase en neem hierbij nadrukkelijk ook ervaringen van cliënten en begeleiders mee.
- Werk het implementatiestappenplan bij op basis van de inzichten uit de eerste fase.
- Bevestig in deze fase ook wie bestuurlijk en inhoudelijk eigenaar is van DigiContact 24/7 Begeleiding binnen de organisatie.
- Plan opschalingsrondes: bepaal in welke volgorde locaties en teams worden aangesloten en stel prioriteiten.
- Breid communicatie uit: zet bredere communicatiecampagnes op en gebruik bestaande middelen in aangepaste vorm.
- Zorg voor voldoende capaciteit in het projectteam en ondersteunende functies; breid waar nodig uit.
- Regel tijdig collegiale in- en uitleen: werf en bereid collega's voor zodat bij opschaling voldoende getrainde medewerkers beschikbaar zijn.

Wie te betrekken?



De precieze rolbenamingen verschillen per organisatie. Denk onder andere aan:

- **Management en directie** – voor besluitvorming, prioritering en capaciteit.
- **Communicatieadviseur** – voor opschaling van campagnes en aanpassing van middelen.
- **Scholingsteam/ opleidings- of leerhuis** – voor opschaling van scholingen en borging in leertrajecten.
- **ICT / informatiemanager** – voor het afstemmen van technische capaciteit en koppelingen.
- **HR-adviseur** – voor borging in taken, verantwoordelijkheden en duurzame inzetbaarheid en om wijzigingen in wet- en regelgeving te signaleren.
- **Accountmanager** – voor afstemming met gemeenten over financiering en voortgang.
- **Ambassadeurs en ervaringsdeskundigen** – voor introductie in nieuwe teams en het vergroten van draagvlak.
- **Partnermanager DigiContact** – voor afstemming over opschaling, prioritering en beschikbare capaciteit en evaluatie van voorgaande fasen.



1

[Introductie](#)

2

[Opbouw en fasering](#)

3

[Klaarmaken voor de start](#)

4

[Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)

5

[Kleinschalig in gebruik nemen](#)

6

[Grootschalig gebruik voorbereiden](#)

7

[Opschalen](#)

8

[Borging](#)

Grootschalig gebruik voorbereiden



Tips

- Zet ambassadeurs en ervaringsdeskundigen actief in bij de introductie in nieuwe teams en locaties.
- Stem technische capaciteit en randvoorwaarden vooraf goed af met ICT, zodat opschaling soepel verloopt.
- Houd het tempo beheersbaar: liever gecontroleerde groei dan te snel willen.



Valkuilen

- Te veel locaties of teams tegelijk opstarten, waardoor overzicht en kwaliteit verloren gaan.
- Onvoldoende technische voorbereiding, wat kan leiden tot storingen of frustraties.
- Capaciteit in het projectteam onderschatten, waardoor begeleiding en ondersteuning tekortschieten.



Hulpmiddelen

- [Opschalingsplan 24/7 Begeleiding](#)
- [Communicatieplan 24/7 Begeleiding en middelen](#)
- [Scholingsplan 24-7](#)
- HR-documentatie collegiale in- en uitleen:
 - [Procesbeschrijving collegiale in- en uitleen 24/7 Begeleiding](#)
 - [Aanvullende informatie voor toepassing collegiale in- en uitleen](#)
 - [Detacheringsovereenkomst 24/7 Begeleiding](#)
 - [Onboarding bij DigiContact](#)



1 [Introductie](#)

2 [Opbouw en fasering](#)

3 [Klaarmaken voor de start](#)

4 [Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)

5 [Kleinschalig in gebruik nemen](#)

6 [Grootschalig gebruik voorbereiden](#)

7 **[Opschalen](#)**

8 [Borging](#)

Opschalen

Dit is de fase van de daadwerkelijke brede uitrol. Teams en locaties worden gefaseerd aangesloten, processen worden verder geborgd en de organisatie gaat sturen op data en tevredenheid. Het doel is DigiContact stapsgewijs voor alle beoogde cliënten en teams beschikbaar te maken, zonder dat kwaliteit of draagvlak onder druk komt te staan.

Doel

Gefaseerd uitbreiden naar alle beoogde locaties en cliëntgroepen, met continue monitoring en borging van kwaliteit.

Wat te doen

- Voer opschalingsrondes uit volgens het opgestelde opschalingsplan.
- Begeleid nieuwe teams intensief in de eerste weken na aansluiting, zodat vragen en knelpunten snel opgepakt worden.
- Monitor structureel het gebruik, de technische werking en de tevredenheid van cliënten en medewerkers.
- Voer kwartaalchecks uit op gebruiksdata en abonnementen; stuur bij waar nodig.
- Pas werkwijzen en processen aan op basis van ervaringen en feedback.
- Organiseer waar nodig collegiale in- en uitleen: zet extra collega's in of train medewerkers wanneer de schaalgrootte en vraag toenemen.

Wie te betrekken?



De precieze rolbenamingen verschillen per organisatie. Denk onder andere aan:

- **Projectteam** – voor coördinatie van de opschaling.
- **Locatiemanagers** – om draagvlak en borging in het dagelijkse werk te garanderen.
- **Teamleiders en begeleiders** – voor de begeleiding van cliënten en signalering van knelpunten.
- **ICT** – voor monitoring van de technische randvoorwaarden en ondersteuning bij koppelingen.
- **Partnermanager DigiContact** – voor afstemming over voortgang van de opschaling, monitoring van gebruik en oplossen van knelpunten in samenwerking of capaciteit.



1

[Introductie](#)

2

[Opbouw en fasering](#)

3

[Klaarmaken voor de start](#)

4

[Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)

5

[Kleinschalig in gebruik nemen](#)

6

[Grootschalig gebruik voorbereiden](#)

7

[Opschalen](#)

8

[Borging](#)

Opschalen



Tips

- Zorg dat je als projectleider/implementatiemanager zicht houdt op alle opschalingsrondes, ook als taken deels gedelegeerd zijn.
- Gebruik dashboards en data om snel te signaleren en in te grijpen bij knelpunten.
- Houd het opschalingstempo flexibel: sneller waar het kan, rustiger waar het moet.
- Zet ambassadeurs en ervaringsdeskundigen actief in bij introducties in nieuwe teams.



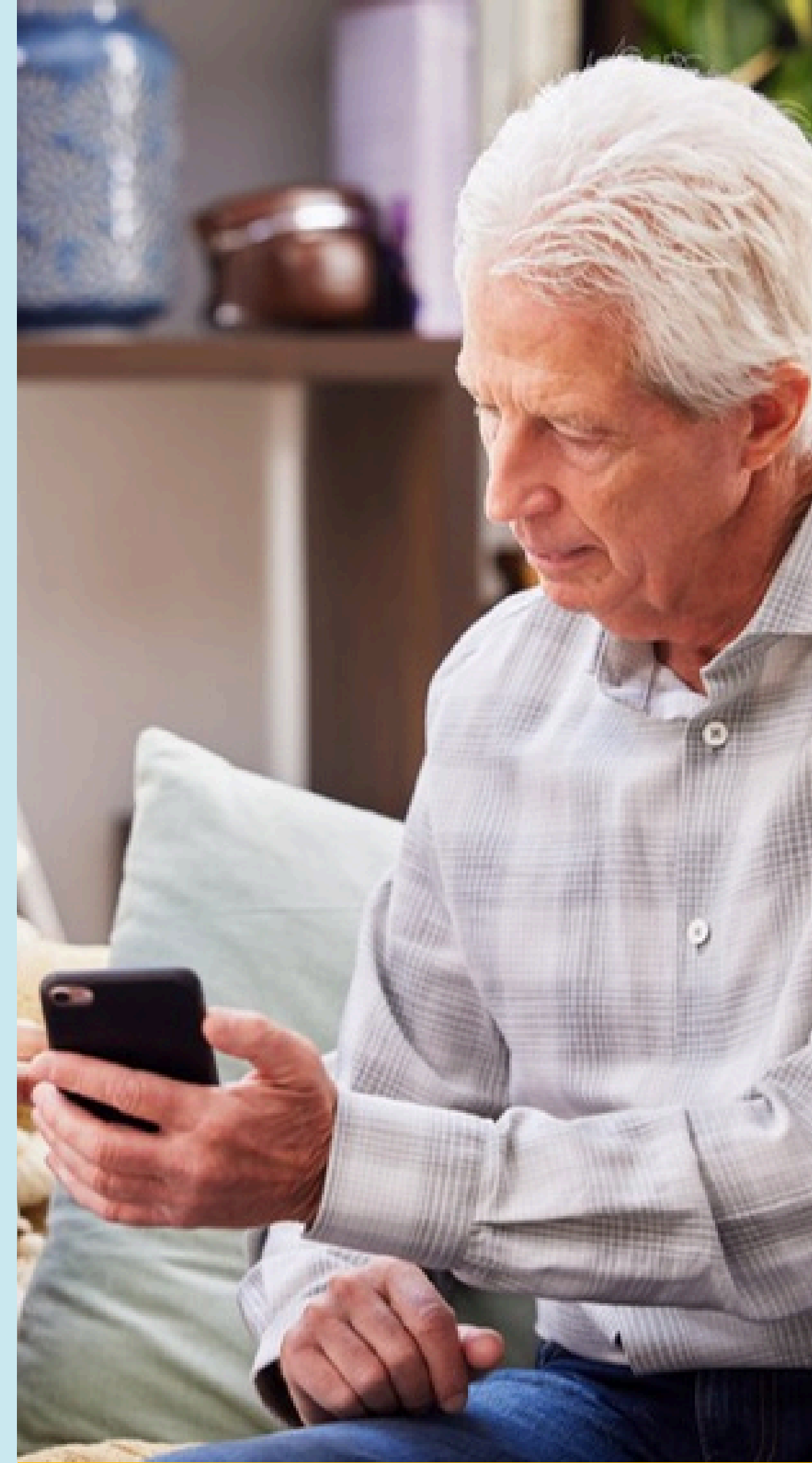
Valkuilen

- Te veel locaties tegelijk aansluiten, waardoor begeleiding en ondersteuning onvoldoende is.
- Onvoldoende zicht op gebruikscijfers en ervaringen, waardoor bijsturen te laat gebeurt.
- Technische voorzieningen niet tijdig afgestemd op de schaal van de uitrol.



Hulpmiddelen

- [Opschalingsplan 24/7 Begeleiding](#)
- [Evaluatie- en feedbackformulier 24/7 Begeleiding](#)
- [Sturingsinformatie 24/7 Begeleiding](#)
- HR-documentatie collegiale in- en uitleen:
 - [Procesbeschrijving collegiale in- en uitleen 24/7 Begeleiding](#)
 - [Aanvullende informatie voor toepassing collegiale in- en uitleen](#)
 - [Detacheringsovereenkomst 24/7 Begeleiding](#)
 - [Onboarding bij DigiContact](#)



1

[Introductie](#)

2

[Opbouw en fasering](#)

3

[Klaarmaken voor de start](#)

4

[Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)

5

[Kleinschalig in gebruik nemen](#)

6

[Grootschalig gebruik voorbereiden](#)

7

[Opschalen](#)

8

[Borging](#)

Borging

Na de opschaling is het werk niet klaar. Voorkom dat het gebruik van DigiContact wegzakt of afhankelijk blijft van tijdelijke inzet en veranker de dienstverlening stevig in de organisatie. Borging betekent dat DigiContact onderdeel wordt van beleid, werkprocessen, scholing en kwaliteitssystemen, met duidelijk eigenaarschap en structurele evaluatie. Zo blijft de 24/7 Begeleiding duurzaam beschikbaar en kan het meebewegen met nieuwe ontwikkelingen.

Doel

Zorgen dat DigiContact structureel onderdeel wordt van de reguliere zorgprocessen, met duidelijke verantwoordelijkheden en een vaste plek in beleid, kwaliteit en scholing.

Wat te doen

- Leg eigenaarschap vast: wijs een eigenaar binnen de organisatie aan (bijv. manager zorginnovatie, kwaliteitsmanager of portefeuillehouder digitale zorg) die verantwoordelijk is voor DigiContact op lange termijn.
- Veranker DigiContact in beleid en processen: neem het op in beleid, protocollen, werkprocessen en contractafspraken.
- Maak structureel een jaarplan DigiContact, waarin evaluaties, verbeteracties en innovaties zijn opgenomen. Dit helpt om DigiContact blijvend onder de aandacht te houden bij management en de teams.
- Bouw het in de kwaliteitscyclus: neem DigiContact mee in interne audits, risicoanalyses en verbetercycli (bijv. PDCA).
- Zorg voor structurele evaluaties: organiseer periodieke evaluatiemomenten met cliënten en medewerkers en voer minimaal jaarlijks een brede evaluatie uit op effect, tevredenheid en kosten.
- Borg scholing en onboarding: neem DigiContact op in reguliere scholings- en introductieprogramma's, zodat nieuwe medewerkers altijd worden meegenomen.
- Monitor en stuur op resultaten: gebruik dashboards en managementinformatie voor structurele rapportages naar MT en bestuur.
- Blijf doorontwikkelen: gebruik feedback uit evaluaties en innovaties om DigiContact

Wie te betrekken?



De precieze rolbenamingen verschillen per organisatie. Denk onder andere aan:

- **Management / directie** – voor eigenaarschap en borging in beleid en strategie.
- **Kwaliteit & Beleid** – voor opname in kwaliteitscyclus en audits.
- **HR / opleidings- of leerhuis** – voor scholing en onboarding.
- **Gebruikersgroep DigiContact** – voor structurele feedback van cliënten en begeleiders.
- **Partnermanager DigiContact** – voor structureel contact over samenwerking, evaluaties en verdere doorontwikkeling van DigiContact in de organisatie.



1

[Introductie](#)

2

[Opbouw en fasering](#)

3

[Klaarmaken voor de start](#)

4

[Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)

5

[Kleinschalig in gebruik nemen](#)

6

[Grootschalig gebruik voorbereiden](#)

7

[Opschalen](#)

8

[Borging](#)

Borging



Tips

- Leg eigenaarschap duidelijk vast, zodat de verantwoordelijkheid niet versnipperd raakt.
- Gebruik evaluaties als kans om continu te verbeteren, niet alleen als verplichting.
- Houd ook na opschaling ruimte voor innovaties en doorontwikkeling, zodat DigiContact mee blijft groeien met de organisatie.
- Gebruik het gebruikersoverleg van DigiContact om ervaringen en verbetervoorstellen te delen en de samenwerking structureel te versterken.



Valkuilen

- Verlies van kennis en continuïteit bij personeelwisselingen als eigenaarschap niet goed is belegd.
- Evaluaties wel uitvoeren, maar uitkomsten niet vertalen naar concrete verbeteracties.
- DigiContact zien als “afgerond project” in plaats van doorlopend onderdeel van de zorg.



Hulpmiddelen

- [Borgingsplan 24/7 Begeleiding](#)
- [Evaluatie- en feedbackformulier 24/7 Begeleiding](#)



1

[Introductie](#)

2

[Opbouw en fasering](#)

3

[Klaarmaken voor de start](#)

4

[Kleinschalig gebruik voorbereiden](#)

5

[Kleinschalig in gebruik nemen](#)

6

[Grootschalig gebruik voorbereiden](#)

7

[Opschalen](#)

8

[Borging](#)

Aan de slag!

Het invoeren van 24/7 Begeleiding is geen korte sprint, maar een verandering die stap voor stap vorm krijgt. Jouw leiderschap, betrokkenheid en vermogen om te verbinden zijn daarin bepalend. Zo maak je DigiContact niet alleen werkend in de praktijk, maar ook blijvend van waarde voor cliënten, medewerkers en de organisatie als geheel.

Heb je vragen of loop je tegen knelpunten aan? Neem dan contact op met de partnermanager van DigiContact: projecten@digicontact.nl. Zij denken graag met je mee en ondersteunen je bij de verdere invoering.

Disclaimer

Dit document is samengesteld op basis van bestaande procedures en praktijkervaringen binnen verschillende zorgorganisaties.

Het document heeft een voorbeeldkarakter en dient te worden afgestemd op de interne processen, beleidskaders en technische inrichting van de eigen organisatie. De verantwoordelijkheid voor een juiste toepassing en interpretatie ligt bij de projectleider/implementatiemanager of verantwoordelijke binnen de organisatie.



**Samen werken we
aan persoonlijke
zorg, die altijd
dichtbij is.**

