

Implementatieplan

Toolkit

24/7 Verpleegkundige Triage



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

9

Aan de slag

Introductie

Begeleiders in de gehandicaptenzorg krijgen in de dagelijkse praktijk regelmatig te maken met medische en verpleegkundige vragen, terwijl de beschikbaarheid van huisartsen, artsen VG én verpleegkundigen steeds verder onder druk staat. In veel regio's is het lastiger geworden om tijdig passende medische zorg te organiseren, met name buiten kantooruren.

Dit vraagt van begeleiders dat zij inschatten of een medische vraag direct bij de huisarts thuishoort of dat eerst verpleegkundig advies volstaat. Wanneer die deskundige beoordeling ontbreekt of niet direct beschikbaar is, leidt dit tot onzekerheid bij begeleiders, onnodige belasting van de huisartsenzorg en vertraging in passende zorg voor cliënten.

De dienstverlening Verpleegkundige Triage van DigiContact ondersteunt zorgorganisaties hierbij. Door verpleegkundige triage en advies op afstand wordt medische expertise laagdrempeliger beschikbaar, wordt de juiste zorg op het juiste moment georganiseerd en worden artsen alleen ingezet wanneer dat nodig is. De implementatie van Verpleegkundige Triage is geen technische invoering, maar een verandering in werkwijze en samenwerking.

Verpleegkundige Triage sluit aan bij de uitgangspunten van de Medisch Generalistische Zorg (MGZ) en de Stepped Care-gedachte: laagdrempelig waar het kan, opschalen waar het moet. Meer uitleg over MGZ en Stepped Care vind je [hier](#).



Doel van dit plan

Dit implementatieplan ondersteunt projectleiders en managers bij de invoering van Verpleegkundige Triage. Het beschrijft de fasering, randvoorwaarden en aandachtspunten op organisatieniveau.

De concrete uitvoering per fase is uitgewerkt in de bijbehorende stappenplannen.



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

9

Aan de slag

Opbouw en fasering

Dit implementatieplan volgt de fasering van de InnovatieRoute. Dit is een landelijk gebruikt implementatiemodel voor zorginnovaties. De fasering helpt organisaties om nieuwe werkwijzen gecontroleerd en stap voor stap in te voeren. Hoewel organisaties de schaal van implementatie zelf bepalen, blijft het principe van gefaseerd leren en opschalen leidend.

De zes fasen

- Fase 1: Klaarmaken voor de start
- Fase 2: Kleinschalig gebruik voorbereiden
- Fase 3: Kleinschalig in gebruik nemen
- Fase 4: Grootschalig gebruik voorbereiden
- Fase 5: Opschalen
- Fase 6: Borging

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.

Deze vaste structuur ondersteunt een consistente en praktische toepassing van het implementatieplan.



Recent (2026) is de InnovatieRoute geactualiseerd. De belangrijkste wijzigingen zijn:

- Fase 4 en 5 zijn samengevoegd.
- Borging wordt niet langer als aparte fase gepositioneerd, maar integraal onderdeel van de route.
- Er is een extra voorbereidende fase toegevoegd voorafgaande aan de implementatie.

De indeling van dit plan blijft ongewijzigd. Dit is een bewuste keuze, omdat:

- de huidige fasering logisch aansluit op de implementatiepraktijk;
- borging expliciet en herkenbaar aandacht vraagt als aparte fase;
- de inhoud volledig aansluit op de (geactualiseerde) principes van de InnovatieRoute.



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

9

Aan de slag

Klaarmaken voor de start

Voordat je kunt starten met Verpleegkundige Triage is het belangrijk dat eerst de basis voor een zorgvuldige invoering wordt gelegd. De keuzes die hier worden gemaakt, bepalen in grote mate of de implementatie beheersbaar verloopt en of Verpleegkundige Triage daadwerkelijk landt in het zorgproces.

Hoewel Verpleegkundige Triage in de uitvoering relatief laagdrempelig kan lijken, vraagt de invoering om gerichte aandacht voor gedragsverandering, samenwerking en nieuwe werkwijzen.

Besteed in alle fasen expliciet aandacht aan:

- het creëren van draagvlak en urgentiebesef;
- het ondersteunen van medewerkers bij nieuwe werkwijzen;
- het actief ophalen en benutten van signalen uit de praktijk;
- zichtbaar leiderschap vanuit management en teamleiding.

Deze aandachtspunten lopen als een rode draad door alle fasen van dit implementatieplan.



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

9

Aan de slag

Visie & projectinrichting

Doel

Zorgen vooreengedragenvisieopVerpleegkundige Triage en een heldere projectinrichting, metduidelijkerollenenbesluitvorming.

Wat te doen

- GametdeRaadvanBestuuren/ofhetmanagementteam in gesprek over:
 - waaromVerpleegkundigeTriage wordt ingevoerd;
 - welkebijdrageditlevertaandeorganisatiedoelstellingen;
 - welkeopgavenhiermeewordenondersteund (bijvoorbeeld kwaliteit, continuïteit, werkdrukensamenwerking in de keten).
- Betrek indezefaseookhetprimairproces en medezeggenschapsorganen (zoals cliëntenraadenondernemingsraad)bijhet gesprek over visie en implementatie.
- BespreekdevisieopVerpleegkundigeTriage in relatie tot:
 - kwaliteitencontinuïteitvanzorgvoor cliënten;
 - ondersteuningvanbegeleidersbijmedische en verpleegkundige vragen;
 - samenwerkingindezorgketen, o.a. huisartsen en andere externe partners.
- Leg de kernvandezevisievastenvertaal deze naar concrete en haalbare doelen.
- Stel een projectplanopenrichtdeprojectorganisatie in. Bedenk onder andere wie je interne enexternestakeholderszijn.
- Denk in dezefasealnaovermogelijkstartlocaties of teams, zodat bij de verdere voorbereidinggerichtrekeningkanworden gehouden met hun situatie.
- Maak afsprakenoverdesamenwerkingmet DigiContact tijdens de implementatie.
- Denk vooruitovereigenaarschapnainvoering: bepaal wie binnen de organisatie verantwoordelijkblijftvoorVerpleegkundige Triage als structureel onderdeel van het zorgproces.
- Omdat VerpleegkundigeTriageimpactheeft op beleid, uitvoering, techniek en samenwerkingindeketen, isdezefasemultidisciplinair van aard. Het betrekken van verschillenderolleniseenrandvoorwaarde voor een goed lopende proces.



Wie te betrekken?

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

- **Raad van Bestuur/ managementteam:** als opdrachtgever en voor de visie, besluitvorming en strategische verankering.
- **Begeleiders en verpleegkundigen:** voor inzicht in de huidige werkwijze en de impact op de dagelijkse praktijk.
- **Medezeggenschapsraden (cliëntenraad, ondernemingsraad):** om mee te denken over de impact op cliënten en medewerkers. Afhankelijk van de aard van de wijzigingen kan formele advisering of instemming van medezeggenschapsorganen nodig zijn.
- **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 tactische- & strategische afstemming met DigiContact over het partnerschap.



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

9

Aan de slag

Visie & projectinrichting



Tips

- Gebruik concrete praktijkvoorbeelden om de betekenis van Verpleegkundige Triage tastbaar te maken.
- Zorg dat de visie niet alleen bestuurlijk wordt vastgesteld, maar ook herkenbaar is voor de werkvloer.



Valkuilen

- De implementatie niet als project benaderen, maar alleen als een nieuwe werkwijze die gecommuniceerd moet worden.
- De visie niet gezamenlijk bespreken en deze volledig bij de projectleider neerleggen.



Hulpmiddelen

- [Format projectplan op één pagina \(InnovatieRoute\)](#)
- [Voorbeeld: Visie op Medisch Generalistische Zorg bij Philadelphia](#)



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

9

Aan de slag

Businesscase & financiering

Doel

Inzicht krijgen in de financiële consequenties van Verpleegkundige Triage en zorgen voor een gedragen besluit over de inzet en financiering van deze dienstverlening. De businesscase biedt bestuur en management een onderbouwd kader voor besluitvorming en voor het volgen en bijsturen van de implementatie.

Wat te doen

- Zorgdat de financiële impact van Verpleegkundige Triage in beeld wordt gebracht, waaronder:
 - kosten van de dienstverlening;
 - mogelijke verschuivingen in inzet van huisartsen en andere medische professionals, bijvoorbeeld doordat een deel van de vragen wordt opgevangen door verpleegkundige triage;
 - effecten op werkdruk en inzet van begeleiders en verpleegkundigen.
- Breng, indien van toepassing, samen met betrokkenen in beeld welke capaciteitsverschuivingen optreden binnen de organisatie, bijvoorbeeld bij organisaties met een eigen medische dienst waar verpleegkundige triage (deels) verschuift naar digitale triage via DigiContact
- Stel een businesscase op en voer een gesprek met Raad van Bestuur en/of managementteam over:
 - de toegevoegde waarde van Verpleegkundige Triage;
 - de verhouding tussen kosten en opbrengsten (kwantitatief en kwalitatief);
 - de randvoorwaarden voor structurele inzet.
- Bepaal vooraf welke sturingsinformatie nodig is om:
 - het gebruik van Verpleegkundige Triage te volgen;
 - effecten te monitoren;
 - tijdig bij te sturen waar nodig.



Wie te betrekken?

- **Raad van Bestuur/ managementteam:** voorbesluitvormingoverinzet en financiering
- **Manager bedrijfsvoering:** voor vertaling naar capaciteit en processen
- **Finance & Control:** voor doorrekening en financiële onderbouwing
- **Accountmanager/contractmanager:** voor gesprekken met zorgkantoren en gemeenten over financiering
- **Partnermanager DigiContact:** voor ondersteuning en het delen van ervaringscijfers 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

9

Aan de slag

Businesscase & financiering



Tips

- Gebruik de businesscase als gespreksdocument, niet alleen als rekendocument
- Maak aannames expliciet en bespreek verschillende scenario's (bijvoorbeeld doelgroep, schaal of intensiteit van gebruik)
- Benoem naast financiële effecten ook de impact op kwaliteit, continuïteit en samenwerking in de keten.



Valkuilen

- Debusinesscase pas uitwerken nadat de implementatie al is gestart
- Alleen kijken naar directe kosten en baten, zonder bredere effecten mee te nemen
- Geen afspraken maken over monitoring en bijsturing



Hulpmiddelen



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

9

Aan de slag

ICT voorbereidingen

Doel

Zorgen dat de technische en informatieve randvoorwaarden op orde zijn, zodat Verpleegkundige Triage vanaf de start veilig, betrouwbaar en werkbaar kan worden ingezet in de praktijk.

Wat te doen

- Brengbenodigde ICT-voorzieningen in kaart en richt toegang, autorisaties, rapportage en privacy-afspraken tijdig in.
- Gebruik het ICT-stappenplan om de specifieke stappen te doorlopen.
- Besteed ook aandacht aan het tijdig beschikbaar maken van de DigiContact-app op devices van medewerkers.
- Zorg dat betrokken medewerkers weten waar zij terecht kunnen bij technische vragen of problemen
- Test de ICT-inrichting voorafgaand aan de start van Verpleegkundige Triage

Wie te betrekken?



- **ICT/informatiemanagement:** voor
 - inrichting van systemen voor toegang, rapportage en gebruikersondersteuning
- **Clïëntadministratie:** voor het verwerken van aanmeldingen, afmeldingen bij DigiContact en het borgen van overzicht voor welke cliënten DigiContact toegang heeft tot het dossier
- **Privacy officer/functionaris gegevensbescherming:** voor privacy en AVG
- **Implementatiemedewerker DigiContact:** voor uitleg over 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

9

Aan de slag

ICT voorbereidingen



Tips

- Start tijdig met de ICT-vorbereidingen. Dit onderdeel kost in de praktijk vaak meer tijd dan verwacht
- Leg afspraken over verantwoordelijkheden expliciet vast, ook voor beheer en ondersteuning na start



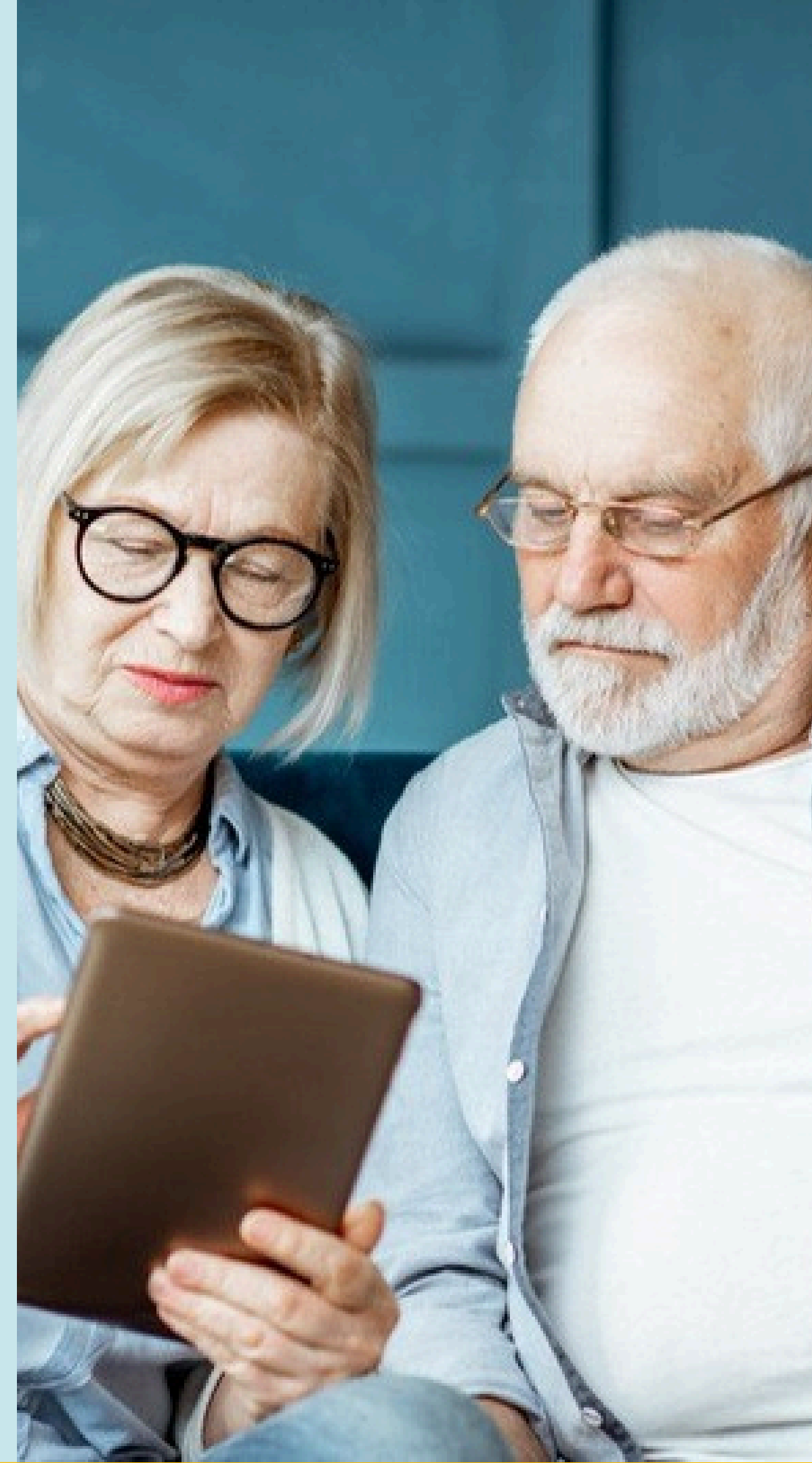
Valkuilen

- ICT-vorbereidingen pas oppakken vlak voor de start
- Onduidelijkheid over wie verantwoordelijk is bij storingen of technische vragen
- Aannemen dat privacy en gegevensdeling 'wel geregeld zijn' zonder dit expliciet te toetsen



Hulpmiddelen

- [ICT-stappenplan Verpleegkundige Triage](#)
- [Handleiding voor het installeren van de DigiContact app](#)



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

9

Aan de slag

Proces & organisatie

Doel

Zorgen voor een heldere en werkbare inrichting van processen en verantwoordelijkheden rondom Verpleegkundige Triage, zodat voor alle betrokkenen duidelijk is wie wat doet, wanneer wordt opgeschaald en hoe de samenwerking met DigiContact is ingericht.

Een duidelijke procesinrichting is essentieel om Verpleegkundige Triage veilig, effectief en duurzaam toe te passen in de praktijk.

Wat te doen

- Brenchetvolledige proces rondom medische en verpleegkundige vragen in kaart: van eerstesignalering door een begeleider, via triage door DigiContact, tot eventuele opschaling en rapportage. Leg hierbij met elkaar de escalatieladder vast: wanneervolstaat verpleegkundig advies, wanneer wordt opgeschaald naar een arts en wie heeft welke rol hierin.
- Bepaal perschakel in het proces de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
- Gebruik het implementatiestappenplan om de specifieke stappen te doorlopen.
- Voer vooraf een nulmeting uit op organisatieniveau, bijvoorbeeld naar het huidige aantal medische vragen, doorverwijzingen naar huisartsen en ervaren knelpunten, zodat effecten later zichtbaar kunnen worden gemaakt.



Wie te betrekken?

- **Begeleiders/ verpleegkundigen/ teamleiders:** voor praktische invulling van de processen.
- **Ambassadeurs:** om vanuit de praktijk mee te denken over de werkprocessen en de communicatie.
- **Kwaliteit & beleid:** voor opname in beleid en procesbeschrijvingen.
- **Cliëntadministratie:** voor aan- en afmeldproces en administratieve afstemming.
- **Implementatiemedewerker 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

9

Aan de slag

Proces & organisatie



Tips

- Houd processen zo eenvoudig mogelijk.
- Gebruik concrete praktijkvoorbeelden om procesafspraken te toetsen.
- Besteed expliciet aandacht aan situaties waarin twijfel ontstaat; juist daar helpt een escalatieladder.



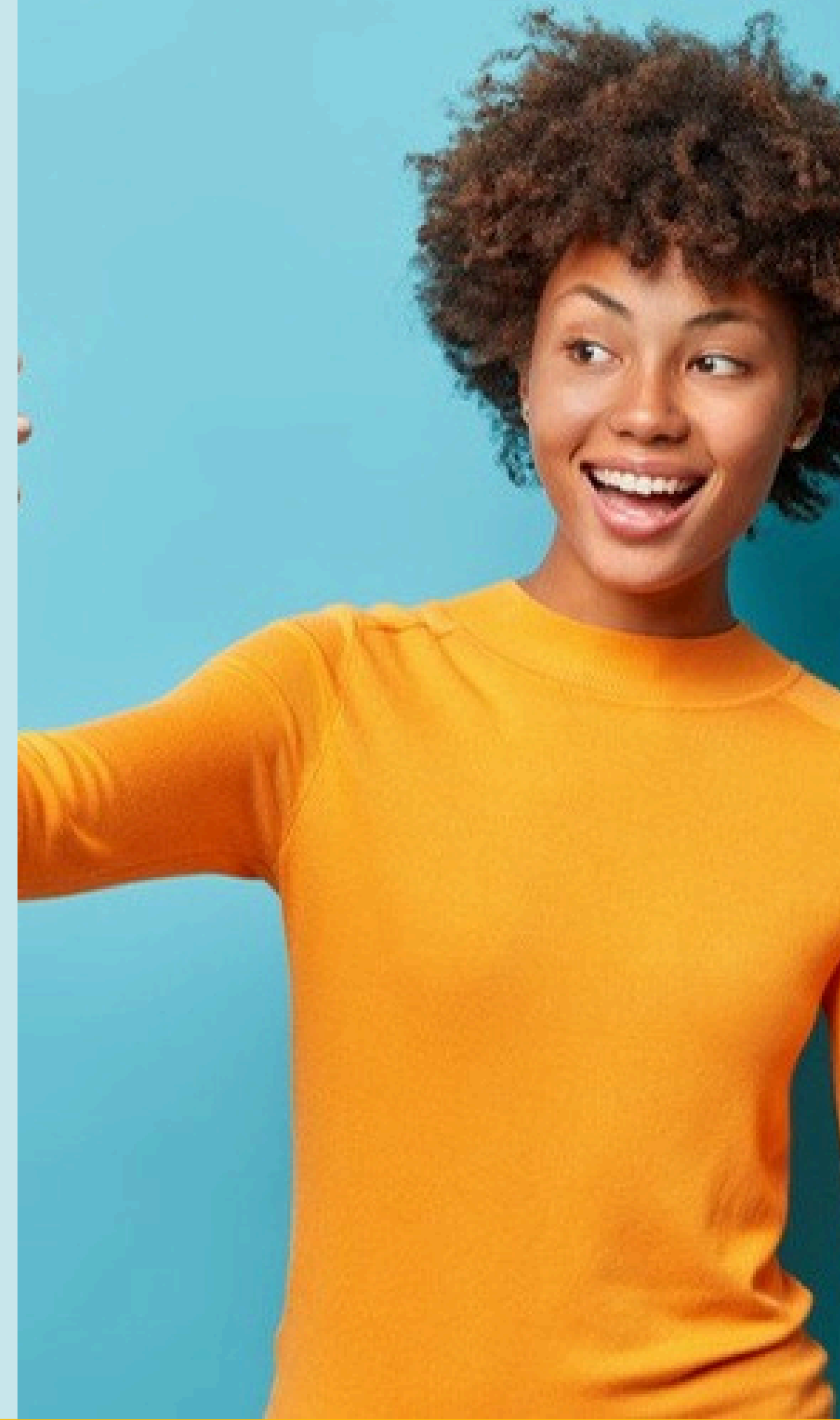
Valkuilen

- Aannemen dat processen vanzelf duidelijk zijn zodra Verpleegkundige Triage start.
- Onvoldoende expliciteren van verantwoordelijkheden per schakel.
- Capaciteitsverschuivingen niet meenemen in procesafspraken en rolinrichting.



Hulpmiddelen

- Implementatiestappenplan Verpleegkundige Triage
- Voorbeeld: Rol, plaats en positie van de verpleegkundige binnen MGZ bij Philadelphia



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

9

Aan de slag

Communicatie & voorlichting

Doel

Zorgen dat alle betrokkenen tijdig, eenduidig en passend worden geïnformeerd over de start met Verpleegkundige Triage, zodat duidelijk is wat de inzet van Verpleegkundige Triage betekent voor ieders rol en werkzaamheden en er draagvlak ontstaat voor de implementatie.

Goede communicatie en voorlichting zijn essentieel om veranderingen in werkprocessen, verantwoordelijkheden en samenwerkingsafspraken goed te laten landen binnen en buiten de organisatie.

Wat te doen

- Stel, samen met de communicatieadviseur, een communicatieplan op waarin doelgroepen, kernboodschap, middelen en planning zijn uitgewerkt.
- Besteed expliciet aandacht aan de communicatie richting huisartsen en andere ketenpartners, waaronder het toelichten van de inzet van Verpleegkundige Triage en de samenwerking met DigiContact.
- Stem de communicatie af op de verschillende fasen van de implementatie.
- Leg vast hoe vragen en signalen uit de praktijk worden opgehaald en teruggekoppeld.

Wie te betrekken?



- **Communicatieadviseur:** voor opzet en afstemming van de communicatiemiddelen.
- **Management/ teamleiders:** voor duiding richting teams.
- **Ambassadeurs:** voor vertaling naar de praktijk en het ophalen van signalen.
- **Implementatiemedewerker DigiContact:** voor inhoudelijke toelichting, afstemming en het delen van 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

9

Aan de slag

Communicatie & draagvlak



Tips

- Houd communicatie praktisch en concreet. Sluit aan bij herkenbare situaties uit de praktijk.
- Organiseer fysieke toelichting op locatie, bijvoorbeeld door een verpleegkundige van DigiContact. Dit helpt begeleiders om een concreet beeld te krijgen van wie zij spreken en verlaagt de drempel om contact op te nemen.
- Gebruik vaste kernboodschappen om ruis en verschillende interpretaties te voorkomen.
- Combineer schriftelijke communicatie met mondelinge toelichting waar mogelijk.



Valkuilen

- Telaar starten met communicatie en voorlichting.
- Alleen zenden en onvoldoende ruimte bieden voor vragen of zorgen.
- Onduidelijkheid laten bestaan over verantwoordelijkheden en verwachtingen.



Hulpmiddelen

- [Communicatieplan Verpleegkundige Triage](#)
- [Modelbrief voor huisartsen](#)
- [Modelbrief voor teams, cliënten en hun verwanten/naasten](#)



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](#)

9

[Aan de slag](#)

Kleinschalig gebruik voorbereiden

Een zorgvuldige start met Verpleegkundige Triage begint kleinschalig. In deze fase worden bewuste keuzes gemaakt over waar en met wie wordt gestart, worden teams en betrokkenen voorbereid en worden afspraken gemaakt over begeleiding en communicatie rondom de start.

Door Verpleegkundige Triage eerst in een beperkte setting te introduceren ontstaat bewust ruimte om te leren van de praktijk, bij te stellen waar nodig en vertrouwen op te bouwen voordat de dienstverlening breder wordt ingezet.



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

9

Aan de slag

Selectie & voorbereiding

Doel

Zorgen voor een bewuste en goed voorbereide start met Verpleegkundige Triage door geschikte teams of locaties te selecteren, deze inhoudelijk voor te bereiden en duidelijke afspraken te maken over begeleiding en ondersteuning tijdens de start.

Wat te doen

- Maak, samen met management/ teamleiders, een definitieve keuze voor de teams, locaties of doelgroepen waarmee wordt gestart en maak expliciet waarom juist deze keuze wordt gemaakt.
- Check of de gekozen teams voldoen aan de belangrijkste randvoorwaarden om te starten, zoals nieuwe procesafspraken, beschikbare ICT en betrokkenheid van het team.
- Informeer teams, cliënten en betrokken ketenpartners over de start met Verpleegkundige Triage, de planning en wat dit betekent voor hun rol in de dagelijkse praktijk.
- Maak afspraken over begeleiding tijdens de start: wie ondersteunt het team bij vragen? Hoe worden terugkoppeling en signalen opgehaald? Hoe vindt bijsturing plaats indien nodig?

Wie te betrekken?



- **Management/ teamleiders:** voor de selectie en aansturing van de eerste teams
- **Begeleiders:** voor praktische voorbereiding en toepassing in de praktijk
- **Cliënten en verwanten/naasten:** voor informatie en afstemming voor begeleiding tijdens start en delen van ervaringen.

Implementatiemedewerker 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

9

Aan de slag

Selectie & voorbereiding



Tips

- Kies teams waar voldoende ruimte is om te leren en waar fouten besproken mogen worden.
- Begin bewust klein. Succeservaringen in deze fase dragen sterk bij aan draagvlak voor verdere opschaling.
- Zorg dat leidinggevenden zichtbaar betrokken zijn bij de start en actief signalen ophalen.



Valkuilen

- Starten met teams die inhoudelijk of organisatorisch nog niet klaar zijn.
- De start zien als een eenmalig moment, in plaats van als een leerfase.
- Te veel informatie zenden zonder ruimte te bieden voor reflectie en vragen.
- Veronderstellen dat iedereen de verandering op dezelfde manier beleeft en oppakt.



Hulpmiddelen

- [Implementatiestappenplan Verpleegkundige Triage](#)
- Communicatiemiddelen > Zie [Communicatieplan](#)



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

9

Aan de slag

Communicatie

Doel

Zorgen dat alle betrokkenen weten wanneer en hoe Verpleegkundige Triage van start gaat en wat dit concreet betekent voor hun rol, zodat de start helder, herkenbaar en goed ondersteund verloopt.

Wat te doen

- Selecteer communicatiemiddelen uit de Toolkit die aansluiten bij de praktijk en pas ze waar nodig aan op de eigen organisatiecontext.
- Plan specifiek rondom de start communicatiemomenten voor medewerkers, cliënten en hun verwanten/naasten, bijvoorbeeld via teamoverleggen, voorlichtingsbijeenkomsten of nieuwsbrieven.
- Zorg dat ketenpartners, zoals huisartsen, goed geïnformeerd zijn en weten wat ze kunnen verwachten.
- Maak communicatie interactief door ruimte te bieden voor vragen, feedback en dialoog.

Wie te betrekken?



- **Communicatieadviseur:** voor de coördinatie en selectie van middelen.
- **Ambassadeurs:** voor het delen van praktijkervaringen en herkenbare voorbeelden.
- **Management/ teamleiders:** om communicatie te borgen en signalen op te halen.
- **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

9

Aan de slag

Communicatie



Tips

- Houd communicatie rondom de start kort, concreet en herhaalbaar.
- Herhaal vaste kernboodschappen om eenduidigheid te waarborgen.



Valkuilen

- Telaarcommuniceren over de startdatum.
- Onduidelijkheid laten bestaan over aanspreekpunten of vervolgacties.



Hulpmiddelen

- Communicatiemiddelen > Zie [Communicatieplan](#)



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

9

Aan de slag

Kleinschalig in gebruik nemen

De kleinschalige start markeert het moment waarop Verpleegkundige Triage daadwerkelijk in de praktijk wordt toegepast binnen de geselecteerde teams of locaties. Door het gebruik te volgen en signalen op te halen, ontstaat inzicht in de werking van de dienstverlening en de aansluiting bij de dagelijkse praktijk, als basis voor verdere opschaling.

Doel

Verpleegkundige Triage gecontroleerd in gebruik nemen binnen een beperkte setting, zodat zichtbaar wordt hoe de dienstverlening functioneert in de praktijk en welke aandachtspunten relevant zijn voor de verdere invoering.

Wat te doen

- Start met Verpleegkundige Triage volgens de gemaakte afspraken en planning.
- Zorg dat betrokken teams weten wanneer en hoe DigiContact wordt ingezet en waar zij terecht kunnen met vragen.
- Organiseer begeleiding tijdens de eerste periode na de start, zodat signalen en knelpunten tijdig worden opgepakt.
- Volg actief het gebruik van Verpleegkundige Triage en toets of dit aansluit bij de afgesproken werkwijze.
- Besteed expliciet aandacht aan afwijkingen, vragen of ongewenst gebruik en bespreek deze met betrokkenen.
- Leg vast welke inzichten en aandachtspunten worden meegenomen richting de volgende fase.

Wie te betrekken?



- **Begeleiders en verpleegkundigen:** voor uitvoering enterugkoppeling ervaringen uit de praktijk
- **Teamleiders/managers:** voor de borging van werkafspraken en het oplossen van knelpunten
- **Implementatiemanager DigiContact:** voor ondersteuning, monitoring en delen van 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

9

Aan de slag

Kleinschalig in gebruik nemen



Tips

- Zorg dat leidinggevenden zichtbaar betrokken zijn en actief signalen ophalen bij teams.
- Bespreek afwijkingen en vragen open. Dit levert waardevolle inzichten op voor de volgende fase.



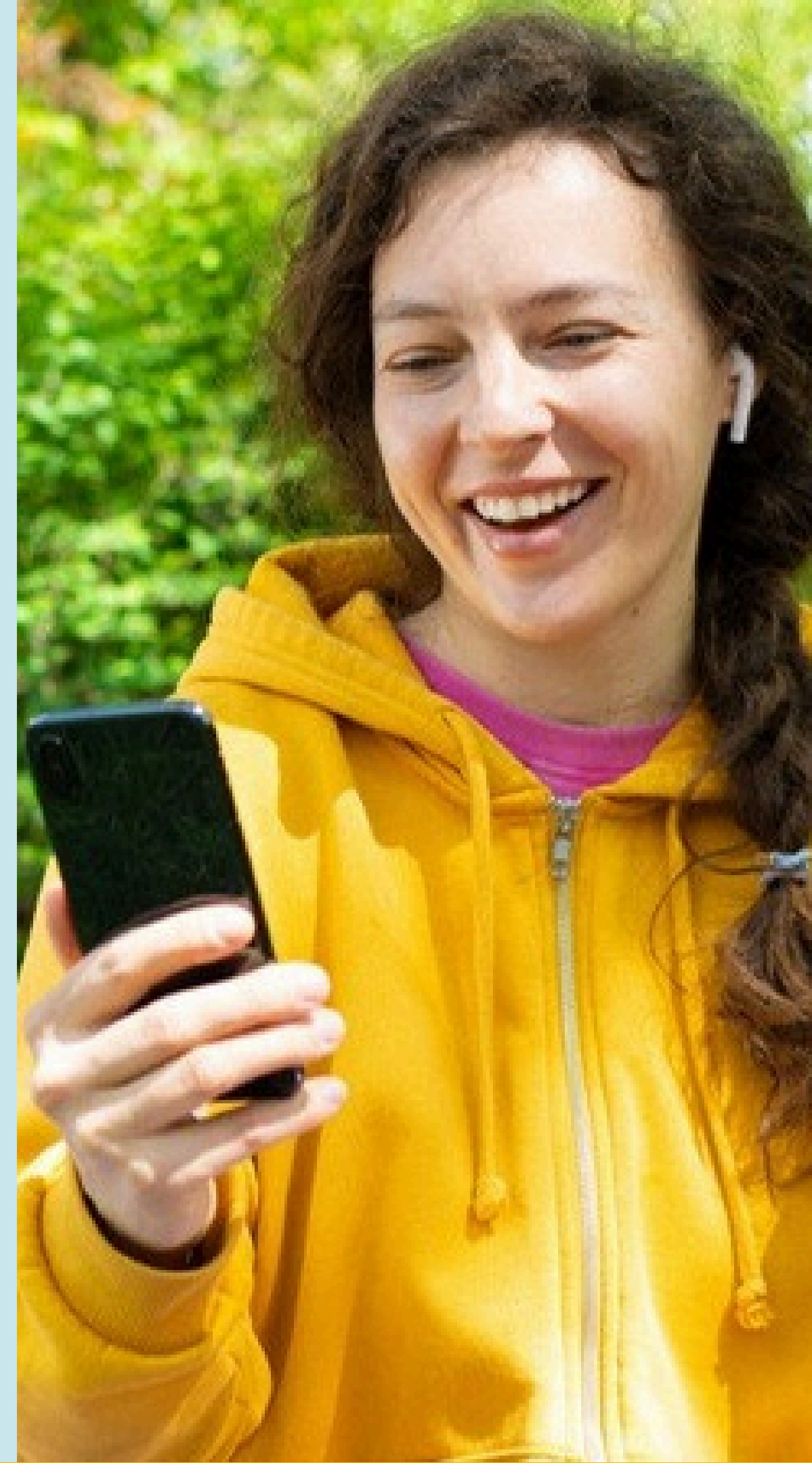
Valkuilen

- De kleinschalige start beschouwen als een tijdelijke pilot in plaats van als onderdeel van structurele invoering.
- Signalen ophalen, maar hier geen zichtbare opvolging of terugkoppeling aan geven.



Hulpmiddelen

- [Implementatiestappenplan Verpleegkundige Triage](#)



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

9

Aan de slag

Grootschalig gebruik voorbereiden

Na de kleinschalige start wordt toegewerkt naar bredere inzet van Verpleegkundige Triage binnen de organisatie. Hier worden de randvoorwaarden gecreëerd om Verpleegkundige Triage gecontroleerd en beheersbaar op grotere schaal te kunnen inzetten.

Doel

Vorbereiden van de organisatie op grootschaliger gebruik van Verpleegkundige Triage, door afspraken, processen en randvoorwaarden zodanig in te richten dat uitbreiding mogelijk is zonder verlies van kwaliteit of overzicht.

Wat te doen

- Gebruik de inzichten uit de kleinschalige start om randvoorwaarden aan te scherpen en uitbreiding voor te bereiden.
- Stem met DigiContact af wat grootschaliger gebruik betekent voor samenwerking en ondersteuning. Maak afspraken over collegiale in- en uitleen: werf en bereid collega's voor zodat bij opschaling voldoende getrainde medewerkers beschikbaar zijn.
- Werk een communicatie-aanpak uit die aansluit bij opschaling, waarin duidelijk wordt hoe nieuwe teams, cliënten en ketenpartners tijdig en eenduidig worden geïnformeerd.

Wie te betrekken?



- **Management:** voor besluitvorming, prioriteringen en inzet van capaciteit.
- **Communicatieadviseur:** voor opschaling van communicatie en eventuele aanpassing van middelen.
- **Teamleiders/managers:** voor het borgen van werkafspraken in het dagelijks werk en het signaleren en oplossen van knelpunten.
- **HR-adviseur:** voor borging in taken, verantwoordelijkheden en duurzame inzetbaarheid.
- **Ambassadeurs:** voor het ophalen en duiden van signalen uit de praktijk en het ondersteunen van draagvlak bij teams die starten of gaan starten.
- **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

9

Aan de slag

Grootschalig gebruik voorbereiden



Tips

- Gebruik ervaringen uit de praktijk expliciet als onderbouwing voor keuzes richting opschaling.
- Zet ambassadeurs actief in bij de introductie in nieuwe teams en locaties.
- Houd overzicht door uitbreiding gefaseerd te blijven organiseren.



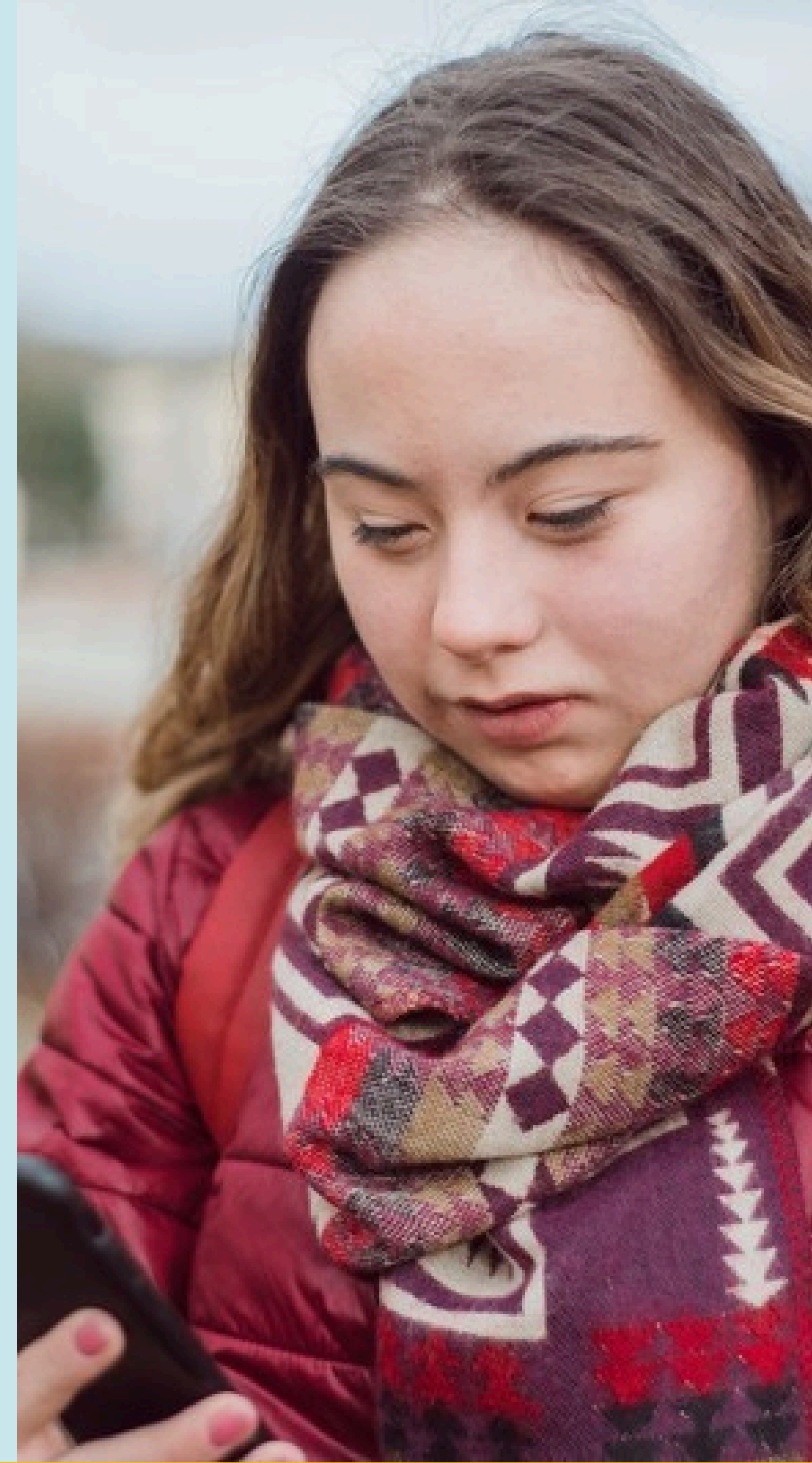
Valkuilen

- Tesnelwillen uitbreiden zonder dat de basis stevig staat.
- Aannemen dat wat kleinschalig werkt automatisch ook grootschalig werkt.
- Onvoldoende zicht op gebruikscijfers en ervaringen, waardoor bijsturen te laat gebeurt.



Hulpmiddelen

- [Opschalingsplan Verpleegkundige Triage](#)
- Communicatiemiddelen > Zie [Communicatieplan](#)
- HR-documentatie collegiale in- en uitleen:
 - [Procesomschrijving collegiale in- en uitleen DigiContact](#)
 - [Aanvullende informatie voor toepassing collegiale in- en uitleen](#)
 - [Detacheringsovereenkomst Verpleegkundige Triage](#)



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

9

Aan de slag

Opschalen

Na de voorbereiding op grootschalig gebruik wordt Verpleegkundige Triage stap voor stap uitgebreid naar meerdere teams of locaties. In deze fase verschuift de aandacht naar het daadwerkelijk vergroten van het bereik, terwijl overzicht, kwaliteit en draagvlak behouden blijven.

Doel

Verpleegkundige Triage gecontroleerd en gefaseerd uitbreiden binnen de organisatie, zodat de dienstverlening structureel onderdeel wordt van het zorgproces zonder dat dit ten koste gaat van kwaliteit, duidelijkheid of vertrouwen.

Wat te doen

- Breid Verpleegkundige Triage uit volgens het opschalingsplan en bewaak tempo, kwaliteit en draagvlak tijdens de groei.
- Houd zicht op het gebruik en de ervaringen bij zowel nieuwe als eerder aangesloten teams.
- Gebruik ervaringen uit de praktijk om de verdere opschaling te ondersteunen en te onderbouwen.

Wie te betrekken?



- **Teamleiders/managers:** voor het begeleiden van teams en het borgen van afspraken in de dagelijkse praktijk.
- **Ambassadeurs:** voor het ondersteunen van nieuwe teams en het ophalen van signalen uit de praktijk.
- **Partnermanager DigiContact:** voor afstemming over voortgang, benodigde capaciteit voor opschaling en het signaleren van knelpunten die samenhangen met groei.



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

9

Aan de slag

Opschalen



Tips

- Maak gebruik van positieve ervaringen uit eerdere fases om nieuwe teams mee te nemen.
- Blijf expliciet aandacht houden voor verschillen tussen teams en locaties.



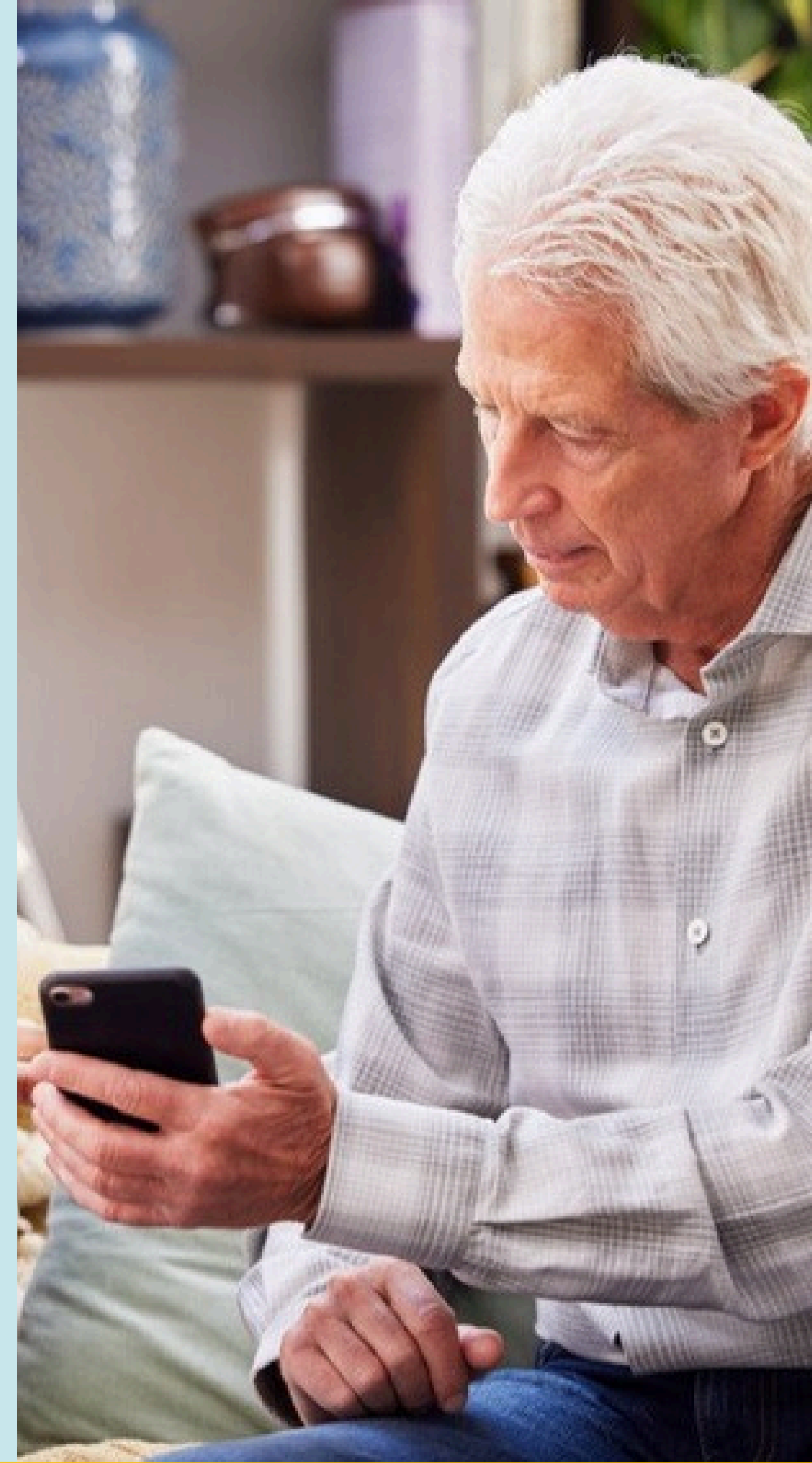
Valkuilen

- Aannemen dat opschaling vanzelf goed verloopt zodra de voorbereiding is afgerond.
- Onvoldoende regie houden op tempo en samenhang tijdens de uitbreiding.



Hulpmiddelen

- Opschalingsplan Verpleegkundige Triage
- HR-documentatie collegiale in- en uitleen:
 - Procesomschrijving collegiale in- en uitleen DigiContact
 - Aanvullende informatie voor toepassing collegiale in- en uitleen
 - Detacheringsovereenkomst Verpleegkundige Triage



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

9

Aan de slag

Borging

Na opschaling is het van belang dat Verpleegkundige Triage niet langer als project wordt gezien, maar als een structureel onderdeel van het zorgproces. De aandacht verschuift van uitbreiden naar bestendigen: het duurzaam verankeren van Verpleegkundige Triage in werkwijzen, verantwoordelijkheden en sturing.

Doel

Zorgen dat Verpleegkundige Triage blijvend en consistent wordt toegepast binnen de organisatie, met helder eigenaarschap, structurele sturing en ruimte voor doorontwikkeling.

Wat te doen

- Leg structureel eigenaarschap vast en borg werkafspraken, verantwoordelijkheden en processen in beleid en bestaande werkwijze.
- Zorg dat Verpleegkundige Triage onderdeel wordt van reguliere sturings- en overlegcycli.
- Monitor structureel het gebruik en de effecten, zodat tijdig kan worden bijgestuurd
- Leg vast hoe signalen uit de praktijk worden opgepakt en hoe verbeteringen worden doorgevoerd.

Wie te betrekken?



- **Management:** vooreigenaarschap en sturingophoofdlijnen.
- **Teamleiders/managers:** voor borging in het dagelijks werk en het aanspreken op afspraken.
- **Kwaliteit & beleid:** voor verankering in beleid, protocollen en kwaliteitscycli.
- **HR-adviseur:** voor borging in rollen, verantwoordelijkheden en duurzame inzetbaarheid.
- **Ambassadeurs:** voor het blijvend ophalen en duiden van signalen uit de praktijk.



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

9

Aan de slag

Borging



Tips

- Maak expliciet wanneer de projectmatige aansturing stopt en de lijnverantwoordelijkheid start.
- Houd Verpleegkundige Triage zichtbaar op de agenda van reguliere overleggen.
- Benader borging als een actief proces, niet als een vanzelfsprekend eindpunt.



Valkuilen

- Onvoldoende eigenaarschap beleggen, waardoor aandacht versnipperd.
- Monitoring los zien van bestaande sturings- en verbetercycli.



Hulpmiddelen

- Borgingsplan Verpleegkundige Triage



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](#)

9

[Aan de slag](#)

Aan de slag!

Met deze gefaseerde aanpak kan 24/7 Verpleegkundige Triage zorgvuldig en beheersbaar worden ingevoerd. 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.**

