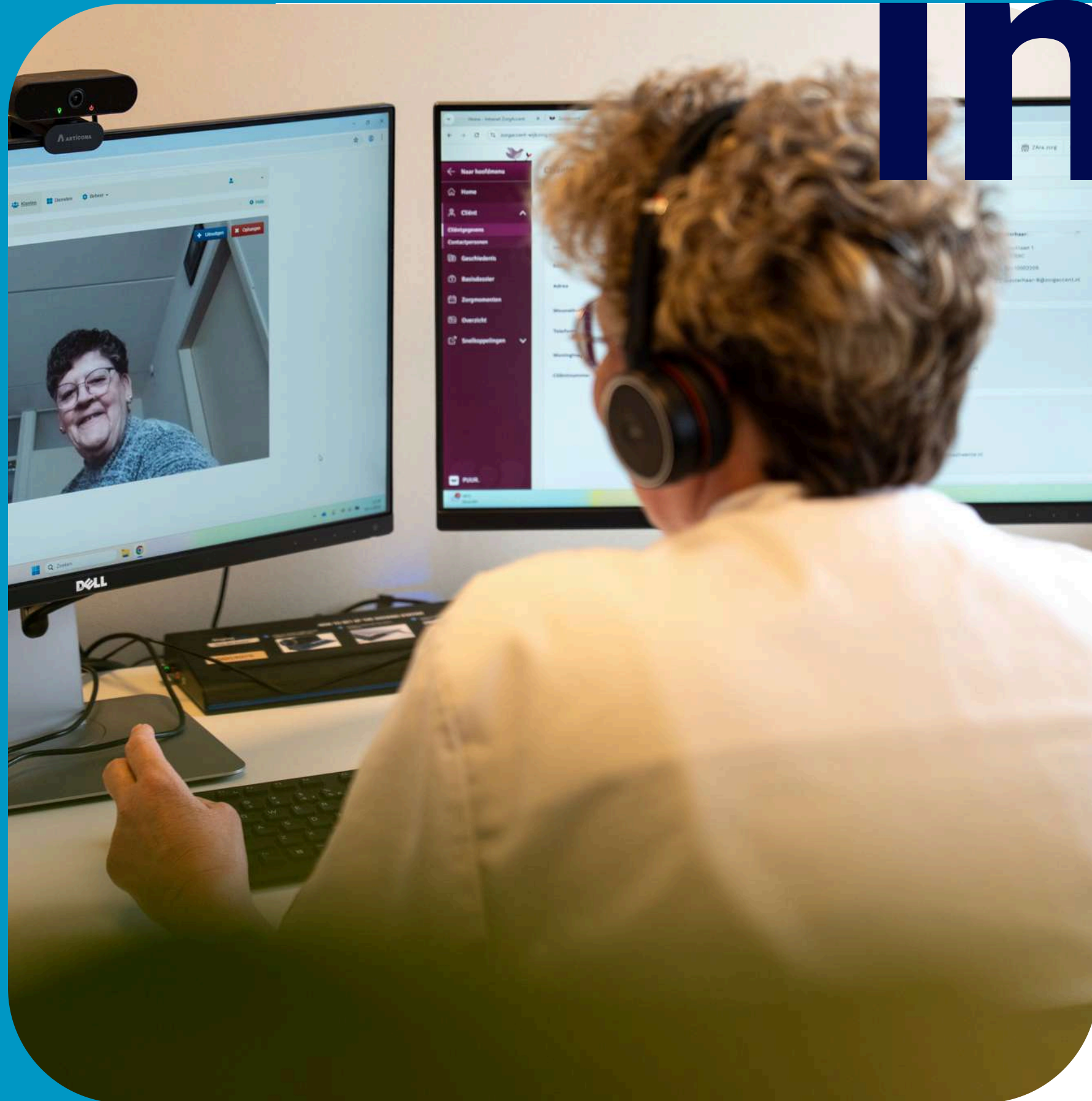


Organisatie van beeldzorg

SEPTEMBER 2025

Compaan

inleiding



Beeldzorg is niet meer weg te denken uit de dagelijkse praktijk van zorgorganisaties. Wat begon als een innovatieve aanvulling, is uitgegroeid tot een volwaardige zorgvorm met eigen processen, rollen en verantwoordelijkheden.

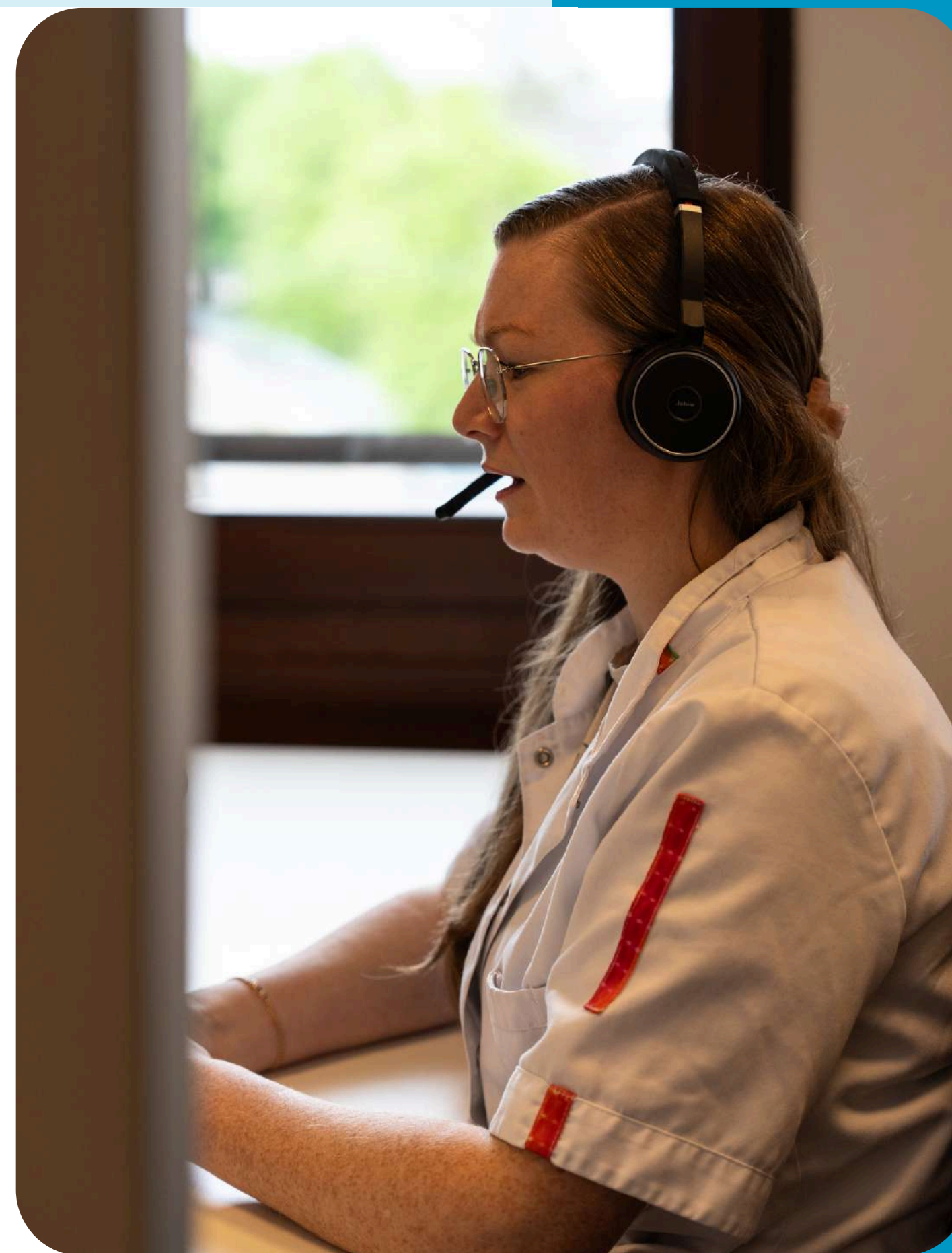
De inzet van beeldzorg draagt bij aan efficiëntie, continuïteit en de wens van cliënten om zelfstandig thuis te blijven wonen.

Beeldzorg stelt zorgteams, met behoudt van persoonlijke aandacht, in staat om op andere manieren aanwezig te zijn bij de cliënt.

Tegelijkertijd verschilt **de inrichting van beeldzorgteams** sterk per organisatie. De inzet van personeel, het proces van aanmelding en installatie, en de verdeling van de verantwoordelijkheden is afhankelijk van (zorg)visies, organisatiekeuzes en lokale situaties.

Sommige organisaties kiezen voor een **volledig gespecialiseerd beeldzorgteam**, terwijl anderen juist werken met **combinatiefuncties** waarin zorgprofessionals deels fysiek en deels digitaal werken.

Daarnaast speelt beeldzorg een belangrijke rol in de duurzame inzetbaarheid van zorgmedewerkers. Voor mensen voor **wie fysieke zorg te zwaar** is geworden, biedt het werken in een beeldzorgteam een waardevol alternatief om actief te blijven in de zorg. Ook kunnen beeldzorgteams een bron van innovatie zijn en vertegenwoordigen zij daarmee een voorbeeldfunctie voor de rest van de organisatie.



Deze whitepaper **bundelt inzichten van diverse zorgaanbieders** en biedt een overzicht van hoe de organisatie van beeldzorg in de praktijk wordt vormgegeven. Van **teamopbouw** en **aansturing** tot **dagelijkse werkzaamheden**, **installatieprocessen** en **samenwerking** met wijkteams. Dit document biedt inspiratie en praktische handvatten voor organisaties die beeldzorg willen inzetten, professionaliseren of opschalen.

We haalden input op bij:

The logo for Marente, featuring the name in a stylized, orange, cursive font.The logo for ZorgAccent, with 'Zorg' in blue and 'Accent' in multi-colored letters.The logo for magentazorg, featuring a stylized 'm2' in pink and grey above the text 'magentazorg'.The logo for Vérian, showing a green icon of two people and the name 'Vérian' in blue, with the tagline 'Veelzijdig in zorg' below.The logo for zonnehuisgroep amstelland, featuring a stylized sun icon and the text 'zonnehuisgroep amstelland'.The logo for Brentano, featuring a stylized orange swan icon above the name 'Brentano'.The logo for Rivas Zorggroep, with 'Rivas' in blue and 'Zorggroep' in a smaller font below.The logo for Livio, consisting of a purple square with the name 'Livio' in white.The logo for Z Zorgbalans, featuring a large 'Z' in a pink grid above the text 'Zorgbalans'.

inhoud

AANSTURING VAN HET BEELDZORGTEAM

SAMENSTELLING EN NIVEAUS

HERKOMST VAN TEAMLEDEN

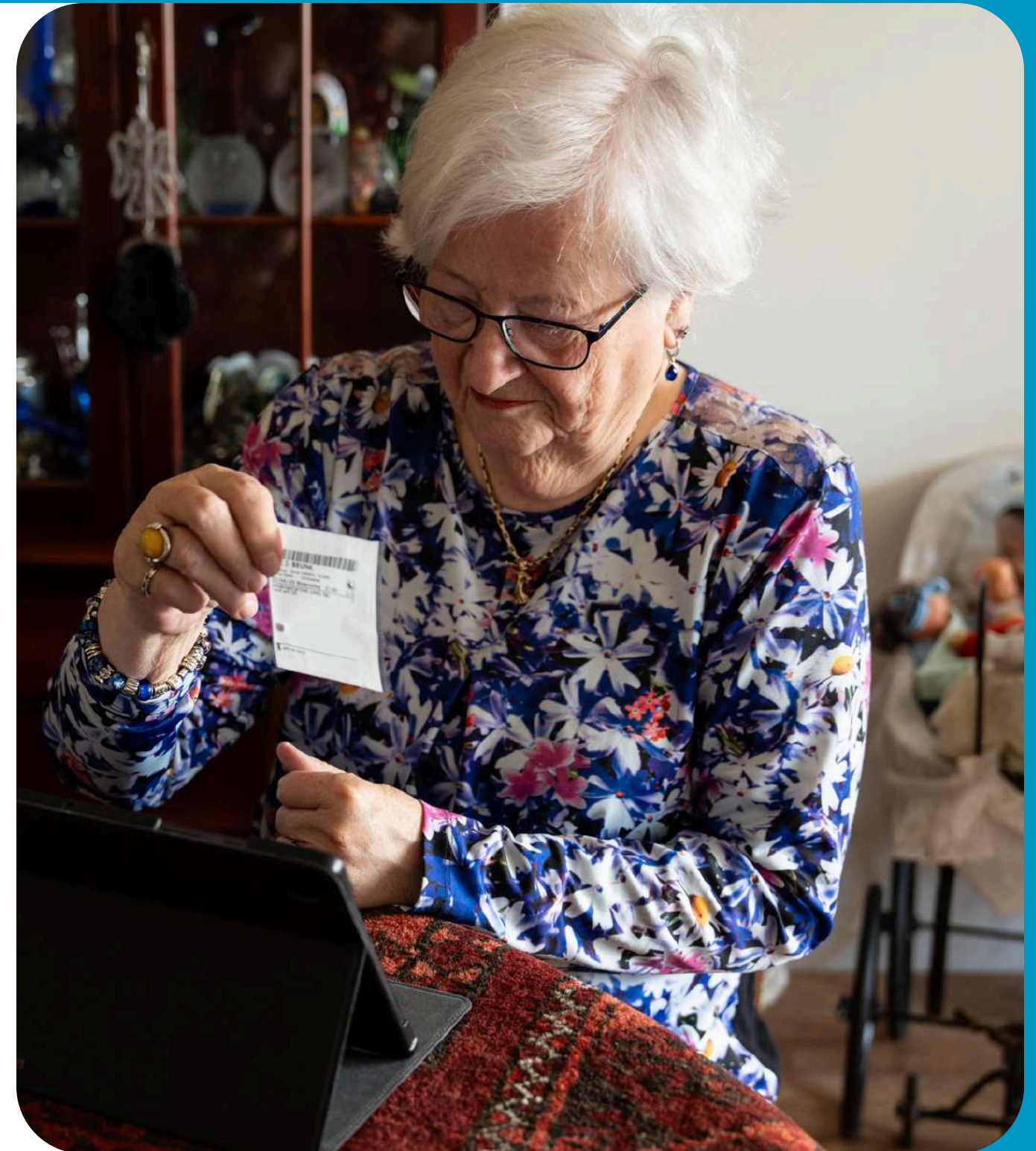
TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

INSTALLATIE EN UITLEG BIJ CLIËNTEN

AANMELDING EN INTAKEPROCES

VOORRAADBEHEER

TOT SLOT



Compaan

1. Aansturing beeldzorgteam

Organisaties kiezen uiteenlopende modellen voor het aansturen van hun beeldzorgteam.

- **Manager beeldzorgteam:** Bij Magentazorg is een manager aangesteld voor het beeldzorgteam. Dit zorgt voor duidelijke focus en aansturing. Ook bij Zorgbalans valt beeldzorg onder een eigen teammanager, met nadruk op autonomie en expertise binnen het team.
- **Inbedding in wijkteammanagement:** Er zijn ook organisaties waar het beeldzorgteam wordt aangestuurd door een manager die verschillende wijkteams aanstuurt. Beeldzorg is hierdoor een integraal onderdeel van het zorgproces.

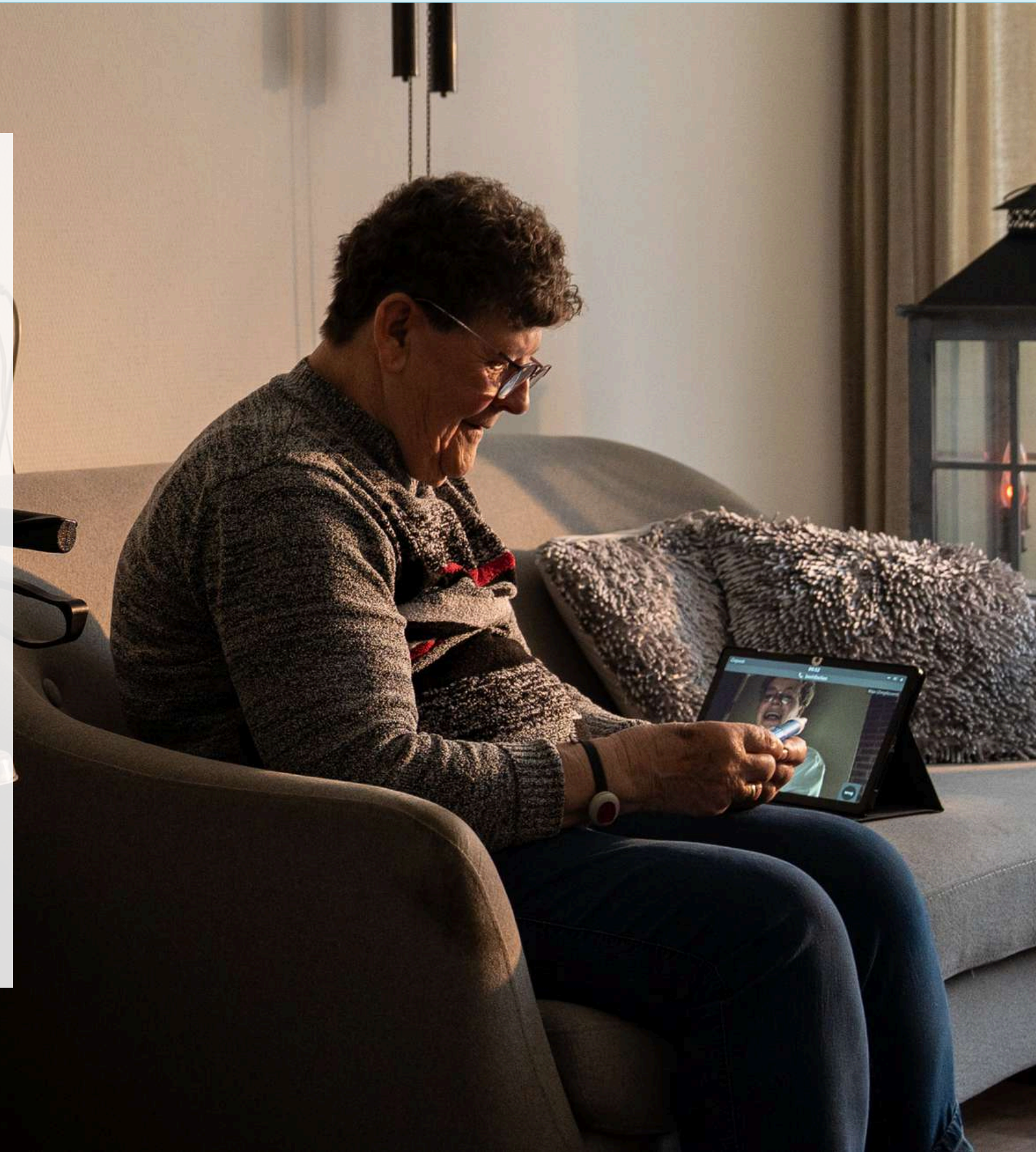


1. Aansturing beeldzorgteam

- **Zorginhoudelijk betrokken leidinggevende.** Bij Marente is het uitgangspunt dat degene die het team aanstuurt ook inhoudelijk kan bijdragen. "*Je verwacht van iemand die aanstuurt dat diegene midden in het team staat en niet erbuiten*" aldus Marente.
- **Combinatierollen.** Livio werkt met een coördinator uit het beeldzorgteam. Dit is een wijkverpleegkundige die zorgt voor de praktische aansturing, terwijl de leidinggevende zorg eindverantwoordelijkheid draagt. Bij Vérian is beeldzorg ondergebracht bij de zorgcentrale en heeft een manager specifiek voor deze gecombineerde eenheid.
- **Zelfsturende teams.** ZorgAccent werkt met een zelfsturend beeldzorgteam, dat wordt ondersteund door adviseurs zorgtechnologie. Dit vraagt om een sterk intern verantwoordelijkheidsgevoel en goed afgestemde processen.

2. Samenstelling en niveaus

De samenstelling van beeldzorgteams verschilt sterk per organisatie en hangt vaak samen met de omvang van het team en van de organisatie. Grotere organisaties hebben vaak de ruimte en noodzaak om met verschillende functieniveaus te werken, terwijl kleinere teams een meer beperkte samenstelling hebben en minder functies kunnen inzetten.



2. Samenstelling en niveaus

Bij de meeste organisaties is een niveau 5/6 wijkverpleegkundige onderdeel van het beeldzorgteam. Deze zorgprofessional is bevoegd om te indiceren en te evalueren. In kleinere teams is dit niet altijd mogelijk.

Vérian: bij Vérian is een wijkverpleegkundige gekoppeld aan het beeldzorgteam voor de indicering, het doorvoeren van aanpassingen in het zorgplan en evaluaties. Dit geldt voor de cliënten die alleen beeldzorg hebben. Zolang cliënten naast beeldzorg ook nog fysieke zorg ontvangen, blijft de wijkverpleegkundige van het wijkteam verantwoordelijk voor cliënt.

“Het beeldzorgteam van Vérian bestaat uit verschillende niveaus, wijkverpleegkundigen, verzorgende IG en VH2+. Een zorgmedewerker met niveau VH2+ mag medicatiecontrole en andere zorgmomenten uitvoeren zoals inbellen voor en na het douchen, en bijvoorbeeld rouwverwerking. Zorgmedewerkers met niveau VH2+ voeren voor Vérian medicatiecontroles uit via beeldzorg. Insuline dubbel controle wordt gedaan door medewerkers met tenminste niveau 3, verzorgende IG.”

2. Samenstelling en niveaus

- In het beeldzorgteam van **Livio** zitten voornamelijk **verzorgende 3IG en enkele verpleegkundigen**. Een wijkverpleegkundige is gekoppeld aan het beeldzorgteam voor ondersteuning in de zorglegitimaties. Het zorgteam (Livio zet beeldzorg Livio breed in, ook intramuraal) is eindverantwoordelijk voor de zorg en evalueert of beeldzorg nog passend is.
- **ZorgAccent**: Het beeldzorgteam van Zorgaccent heeft vaste medewerkers met **niveau 3IG en niveau 4**, aangevuld met maximaal twee re-integranten. De indicatiestelling tot inzet Compaan gebeurt door het wijkteam, waar de wijkverpleegkundige de indicatie goedkeurt.



2. Samenstelling en niveaus



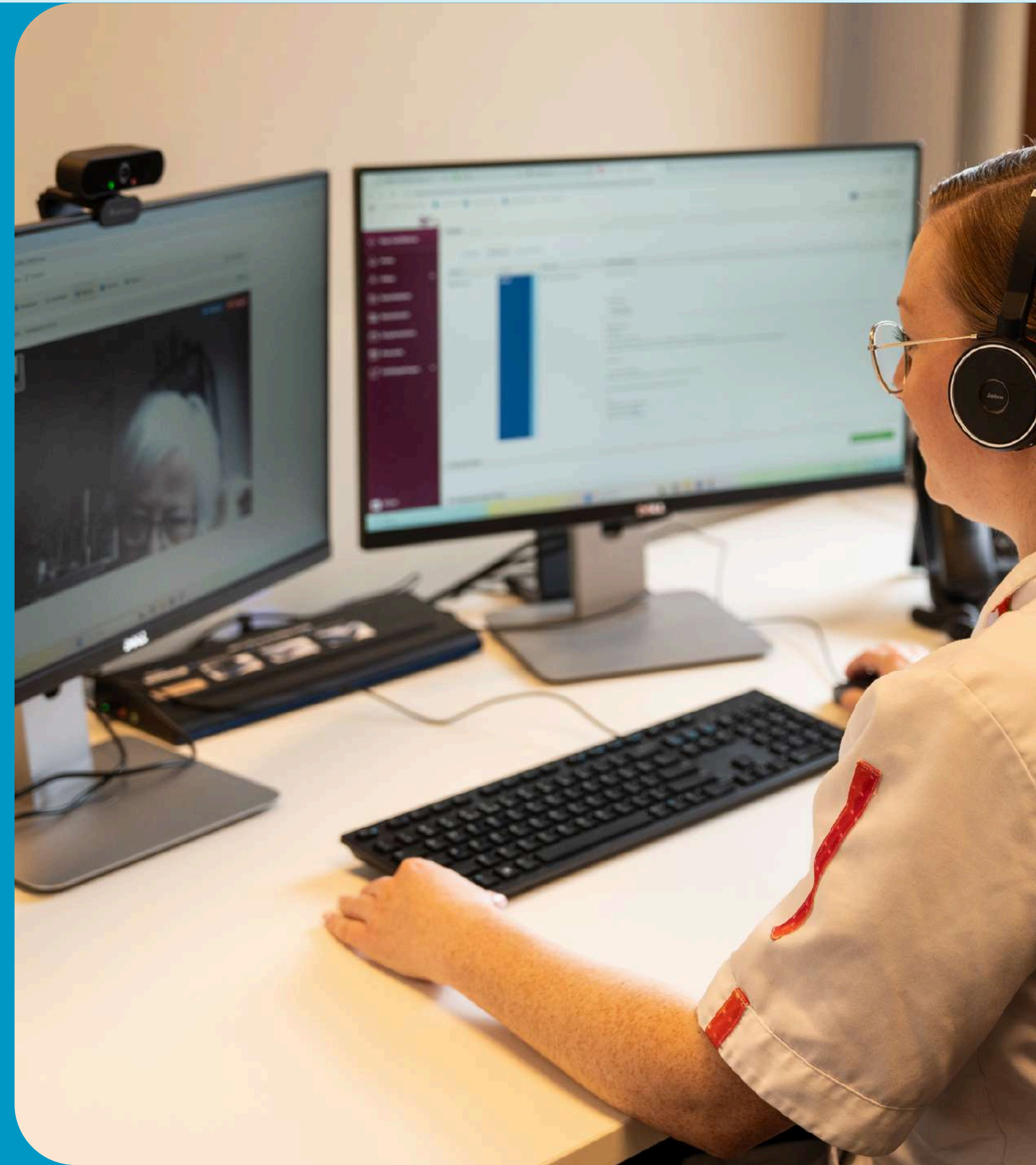
- Bij **Zorgbalans** is beeldzorg ondergebracht in een zelfstandig team met een **niveau 5 wijkverpleegkundige voor kwaliteitsbewaking van het zorgplan** voor cliënten die alleen zorg van het beeldzorgteam krijgen. Zorgbalans werkt met EVV'ers die contact hebben met de buurtteams, niveau 4 en 5 ondersteunen daarin. In de buurtteams zijn aandachtvelders zorgtechnologie actief.
- **Magentazorg** werkt met een **niveau 5 wijkverpleegkundige** in het beeldzorgteam, deze medewerker is verantwoordelijk voor het uitvoeren van evaluaties bij cliënten die alleen beeldzorg ontvangen en voor het stellen van de indicatie.

3. Herkomst teamleden

Bij veel beeldzorgteams spelen medewerkers voor wie **fysieke zorg te belastend** is geworden, een belangrijke rol. Zo biedt beeldzorg deze medewerkers een kans om actief te blijven in de zorg.

Bij V érian, Zonnehuisgroep Amstelland, Brentano, Zorgaccent en Livio wordt dit als waardevolle invulling gezien voor medewerkers die **re-integreren of uit het langdurig verzuim** komen. Vaak blijven deze medewerkers werkzaam binnen het beeldzorgteam, soms tijdelijk of in een combinatie van beeldzorg met daarnaast lichte fysieke taken.

Bij Marente is dit ook het geval (vanuit verzuim), maar is men wel kritisch als het gaat om digitale vaardigheden. Men kiest daar bewust voor **medewerkers die expliciet kiezen voor beeldzorg**: *“Alleen als iemand digitaal vaardig is én affiniteit heeft met beeldzorg, zijn ze geschikt om bij het beeldzorgteam te werken. Het beeldzorgteam van Marente staat voor inzet, enthousiasme en betrokkenheid”*. Marente is ook groot voorstander van **leerlingen en stagiaires** die kennis opdoen in het beeldzorgteam.



3. Herkomst teamleden

Bij zorgorganisaties HWW, Livio en Magenta wordt gewerkt met combifuncties. Het beeldzorgteam van Livio bestaat uit medewerkers voor wie de fysieke belasting van zorg te hoog is of medewerkers in een reïntegratie traject. Daarnaast werkt Livio ook met medewerkers die een combinatiefunctie hebben, deze medewerkers werken zowel in het beeldzorgteam als in een fysiek wijkteam, dit kunnen intra- of extramurale teams zijn.

Rivas heeft als uitgangspunt dat medewerkers van het digitale team, zowel in de fysieke wijk-, als in de digitale zorg werken. Dit om te zorgen dat medewerkers goed op de **hoogte blijven van alles wat er fysiek in de wijk speelt**. Echt feeling blijven houden met de ontwikkelingen en daarbij de **ambassadeur zijn** voor het digitale team. Dit helpt bij het uitrollen van digitale zorg. Rivas realiseert zich dat dit niet voor alle medewerkers mogelijk is. Rivas heeft hiervoor criteria opgesteld dat ze gebruiken voor uitbreiding van het digitale team. Op deze manier voldoet Rivas aan de wettelijk verplichtingen als werkgever én kunnen ze vasthouden aan de ambitie en doelstellingen van het leveren van hoogwaardige digitale zorg.

Maximaal 25% van de medewerkers kan volledig digitaal werken. **Driekwart van de medewerkers van Rivas** werkt zowel in de wijk, als in de digitale zorg. Op deze manier zijn medewerkers van het digitale team waardevolle ambassadeurs voor de cliënten maar ook voor de collega's in de fysieke wijkteams. Rivas heeft de ambitie dat vanuit elk wijkteam een medewerker werkzaam is binnen het digitale team.

4. Taken & verantwoordelijkheden



Beeldzorgteams vervullen een breed scala aan taken, waarbij zorginhoudelijke werkzaamheden worden gecombineerd met logistieke, administratieve en coördinerende taken.

4. Taken & verantwoordelijkheden

Beeldzorgteams hebben een breed takenpakket:

- **Zorginhoudelijk:** beeldzorg, opvolging terugbelverzoeken en meldingen van Medido.
- **Samenwerking:** contact en afstemming met wijkteams, familie, huisartsen, ziekenhuizen, apotheken, diabetesverpleegkundigen ea.
- **Logistiek en beheer:** voorraadbeheer Compaan, installatie Compaan tablet bij cliënten, inname en opschoning tablets.
- **Bewaking kennis** over beeldzorg en functionaliteiten van het Compaan platform en de digitale zorgreis.
- **Administratief:** aan- en afmelden cliënten, verwerken zorgplannen, inplannen beeldzorgmomenten, rooster en planning.
- **Ondersteuning en innovatie:** scholing wijkteams, promotie digitale zorg, deelname aan werkgroepen en communicatie.
- **Monitoring:** voortgang zorg, evaluaties en rapportages.

4. Taken & verantwoordelijkheden

Vérian: Cliënten die uitsluitend beeldzorg ontvangen vallen onder de verantwoordelijkheid van de wijkverpleegkundige binnen het beeldzorgteam. Andere cliënten, die zowel fysieke als digitale zorg ontvangen, blijven onder de **verantwoordelijkheid van het wijkteam**. Bij een niet-pluisgevoel neemt het beeldzorgteam contact op met het wijkteam, en als nodig bezoekt een collega van de fysieke zorg de cliënt thuis. Neemt een cliënt het beeldbelgesprek meerdere keren niet aan, dan wordt de bereikbaarheidsdienst ingezet en het 'niet-thuis'-protocol geactiveerd. De nauwe samenwerking tussen het beeldzorgteam en de fysieke wijkteams draagt bij aan de kwaliteit van zorg.

In elk wijkteam is een **aandachtsvelder zorgtechnologie** actief. Zij installeren de Compaan bij cliënten en dragen kennis over binnen hun wijkteam. Doordat de installatie door een vertrouwde medewerker wordt verzorgd, kan beeldzorg vaak direct worden ingezet, bijvoorbeeld al tijdens of vlak na het intakegesprek. De wijkverpleegkundige is verantwoordelijk voor de indicatiestelling en stemt met het beeldzorgteam de uitvoering en planning af. De afmelding van een beeldzorgcliënt en de inname van de Compaan tablet bij de betreffende cliënt, wordt door het wijkteam verzorgd.

Verian werkt met **ambassadeurs zorgtechnologie**. Deze ambassadeurs begeleiden de aandachtsvelders, geven scholingen en ondersteunen de aandachtsvelders waar nodig. Ze sluiten aan bij wijkteams overleggen om vragen te beantwoorden en eventuele knelpunten rond de inzet van beeldzorg binnen het wijkteam te bespreken. Daarnaast dragen ze actief bij aan het opschalen van digitale zorg.

4. Taken & verantwoordelijkheden

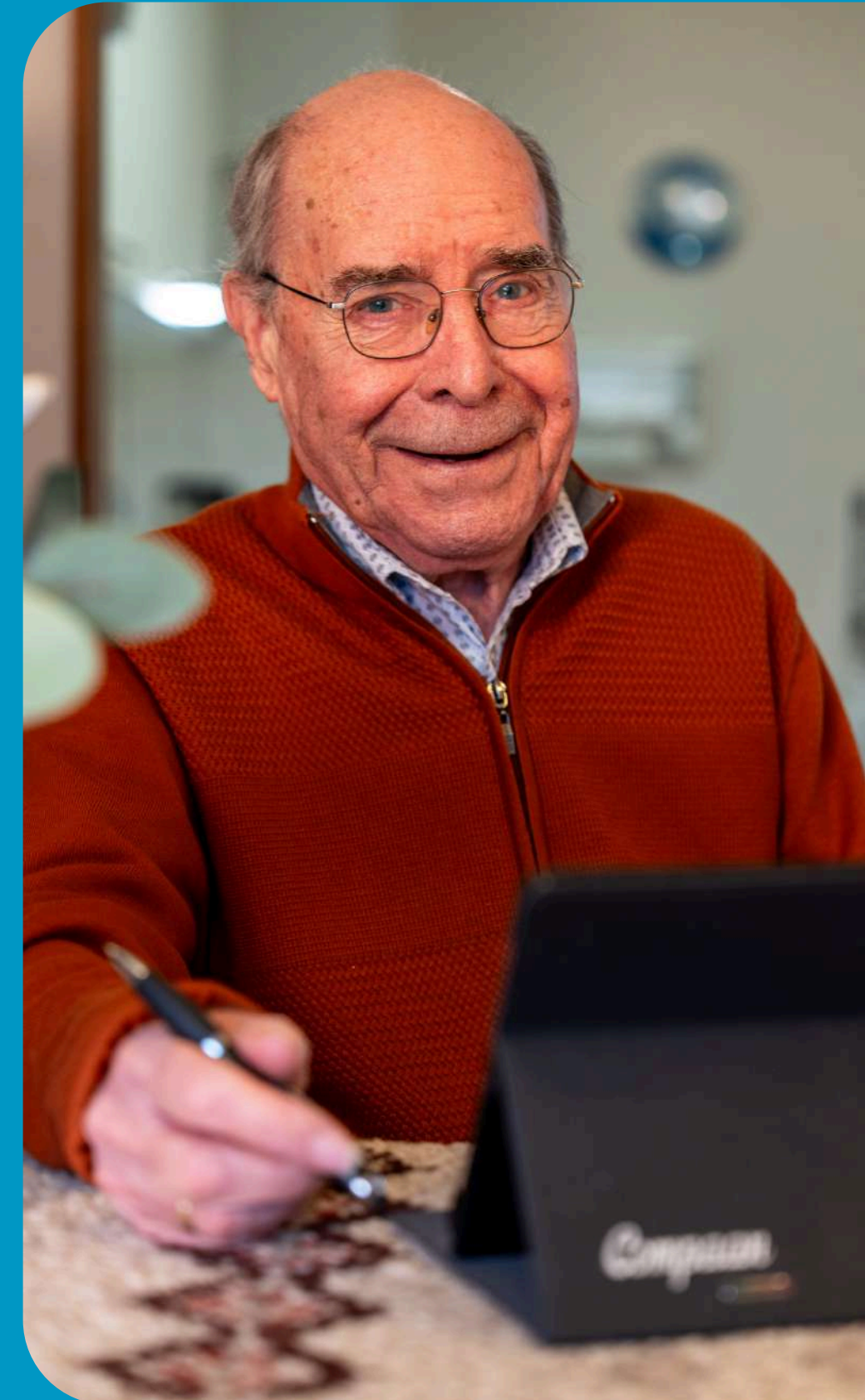
Elke maand publiceert Verian op MijnVerian een overzicht van het aantal ingezette Companen per wijkteam. Deze cijfers zijn inzichtelijk voor alle medewerkers en worden gedeeld met de managers. Zo blijft het gebruik van beeldzorg **organisatiebreed zichtbaar en bespreekbaar**.

Binnen Verian is een werkgroep '**Opschalen Zorgtechnologie**' actief. Deze werkgroep bespreekt knelpunten en maakt een plan van aanpak. De coördinerend wijkverpleegkundige bespreekt de te nemen acties met het wijkteam en bewaakt de opvolging.

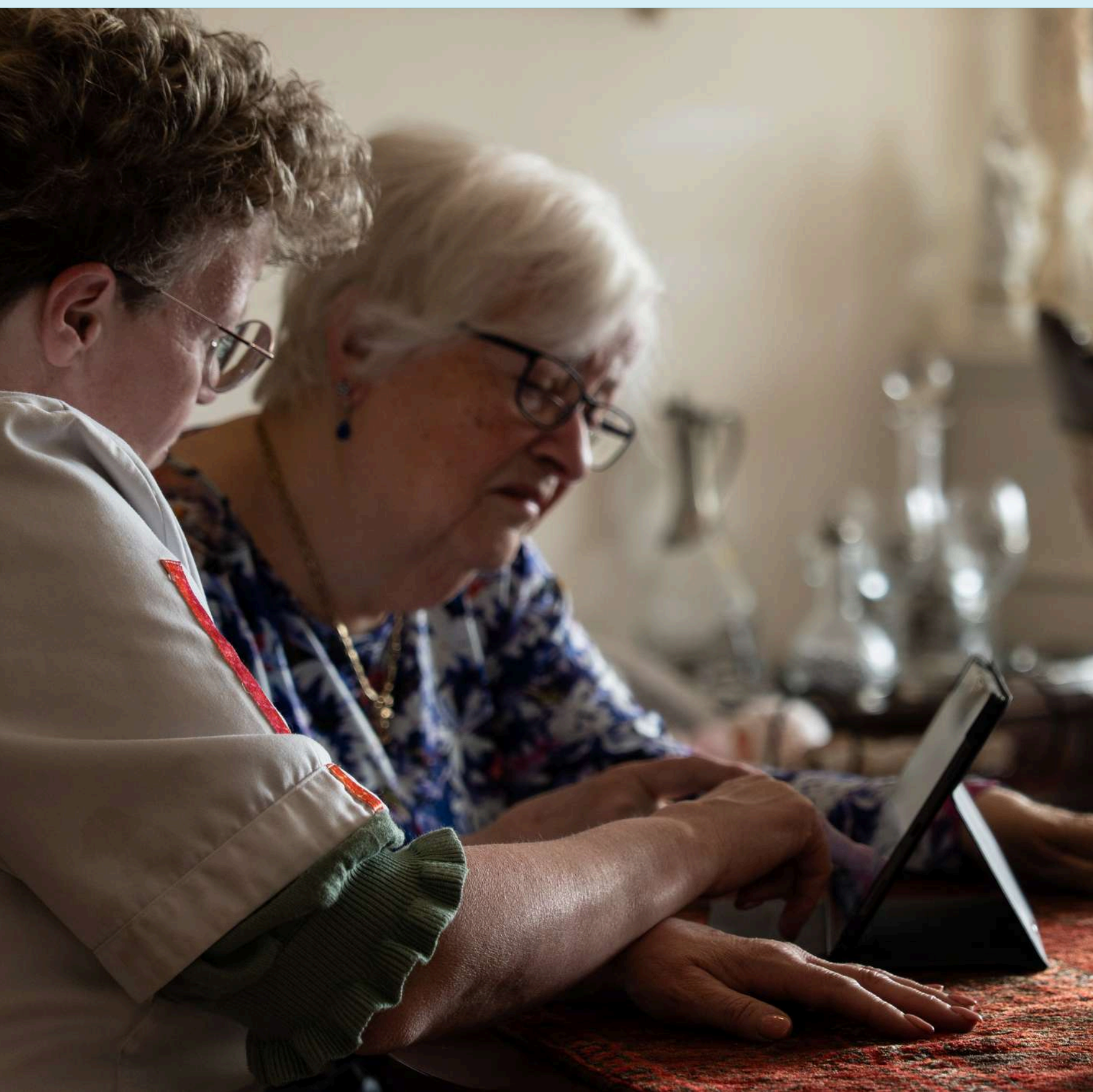
Aanvullende taken binnen het beeldzorgteam van Verian zijn:

- Roostering en planning
- Deelname aan het ambassadeursoverleg
- Bezoeken van wijkteams om uitleg te geven over de inzet van beeldzorg, knelpunten te bespreken en vragen te beantwoorden.

Op deze manier verzorgt het beeldzorgteam binnen Verian een spilfunctie: zorgverlening, signalering, ondersteuning, kennisoverdracht en innovatie.



5. Installatie van de Compaan Tablet en uitleg bij cliënten



De installatie van de Compaan Tablet is een belangrijk moment waarbij zorg en technologie samenkomen. Het is vaak de eerste ervaring van een cliënt met een tablet en met beeldzorg en is daarmee bepalend voor het vertrouwen en de acceptatie van de cliënt. Organisaties gaan hier verschillend mee om, afhankelijk van de visie van de organisatie, de beschikbare capaciteit en de gewenste snelheid van inzet beeldzorg. Kiest een organisatie voor installatie door het wijkteam of door het beeldzorgteam. Voor beide methodes valt iets te zeggen, een combinatie van beide is ook een mogelijkheid.

5. Installatie en uitleg bij cliënten

Als een organisatie kiest om het wijkteam verantwoordelijk te maken voor de installatie heeft dit als voordeel dat de cliënt de uitleg krijgt van een vertrouwde zorgmedewerker en wordt er veelal snel (meteen) gestart met beeldzorg. Als een organisatie het beeldzorgteam verantwoordelijk maakt voor de installatie en de uitleg van de Compaan tablet, hoeft alleen het beeldzorgteam over de juiste technische kennis te beschikken om dit te kunnen uitvoeren.

Bij Verian en Livio wordt de Compaan geïnstalleerd door het **wijkteam** of een **aandachtsvelder** zorgtechnologie.

Voordelen:

- De cliënt krijgt uitleg van een **bekende zorgmedewerker**, wat vertrouwen en veiligheid geeft.
- Beeldzorg kan **snel** worden gestart, soms direct al na het intakegesprek.
- Het wijkteam **behoudt regie** over het hele zorgproces, inclusief de digitale zorg.

Nadeel:

- Extra **belasting** voor wijkteams, die vaak al onder druk staan.

Bij Vérian heeft elk wijkteam een aandachtsvelder die de installatie verzorgt. De installatie gebeurt direct na het intakegesprek. De uitleg over de inzet van beeldzorg wordt door het wijkteam zelf gedaan.

*"Doordat het wijkteam de installatie doet, kunnen we beeldzorg soms al dezelfde dag starten. Dat maakt het heel laagdrempelig." –
Aandachtsvelder zorgtechnologie, Vérian*

5. Installatie en uitleg bij cliënten

Zorgorganisaties Marente, Zonnehuisgroep Amstelland, Zorgaccent en Zorgbalans laten de installatie uitvoeren door een medewerker van het **beeldzorgteam**. Voordelen:

- De beeldzorgmedewerker is **specialist** in beeldzorg, beschikt over alle technische en organisatorische kennis van het Compaan platform waardoor de cliënt gedegen uitleg krijgt.
- De installatie kan gecombineerd worden met een inhoudelijke intake of **testen** van functionaliteiten.
- Het beeldzorgteam houdt controle over de **kwaliteit van de uitleg** en de installatie van de Compaan tablet.

Nadelen:

- Vertraging in de start met beeldzorg bij een cliënt omdat het beeldzorgteam niet direct beschikbaar is om de installatie en uitleg te verzorgen bij de cliënt.
- Cliënt is nog niet bekend en vertrouwd met de beeldzorgmedewerker.

Marente vraagt mantelzorgers van de cliënt om aanwezig te zijn bij de installatie, zodat ook zij weten hoe de Compaan werkt. Soms is ook een zorgmedewerker van het wijkteam aanwezig, waardoor de cliënt de uitleg ontvangt in het bijzijn van een bekende zorgmedewerker.

"De aanwezigheid van een bekende mantelzorger of zorgverlener helpt enorm bij het vertrouwen van de cliënt in de technologie."

Het beeldzorgteam van **ZorgAccent** maakt zelf afspraken voor de installatie met de cliënt en/of mantelzorg. Tijdens de installatie wordt meteen een live beeldbelgesprek tussen het beeldzorgteam en de cliënt tot stand gebracht zodat de cliënt kan ervaren hoe zo'n beeldgesprek verloopt. Ook bij Marente is dit de standaard.

Livio laat installaties uitvoeren door het zorgteam. De installatie wordt gecombineerd met uitleg van de Compaan en afstemming van het zorgmoment

6. Aanmelding en intakeproces



Aanmeldroutes verschillen:

- Via ECD-koppeling (ONS, PUUR, SDB) of direct in de Compaan Partneromgeving
- Doorverwijzing inzet beeldzorg door wijkverpleegkundige, zorgbemiddeling, huisarts of GGZ
- Beeldzorgteam verzorgt verwerking, planning en verzending
- Zelfinstallatie en beheer door wijkteams

6. Aanmelding en intakeproces

Livio werkt met aanmelden via ONS:

- Het zorgteam doet een verzoek voor beeldzorg door een Compaan aan te vragen via een **vragenlijst in ONS**. Hierbij kan gekozen worden voor een Klassieke Compaan, Compaan Connect of de Compaan Zorg App.
- Het zorgteam stelt een **beeldbelscript** op en deze wordt gedeeld met het beeldzorgteam.
- Het beeldzorgteam ontvangt en controleert het beeldbelscript, koppelt terug of de zorg geleverd kan worden en geeft aan wat het zorgteam in de **legitimatie** kan zetten voor het beeldzorgmoment.
- Het beeldzorgteam maakt de **Compaan gereed en verzendt** deze naar het zorgteam.
- Het zorgteam zorgt voor de **installatie** bij de cliënt en mailt het beeldzorgteam wanneer de zorg gestart kan worden.
- Het beeldzorgteam **plant de beeldzorgmomenten van de cliënt in** en pakt de zorg vanaf dat moment op.

6. Aanmelding en intakeproces

Bij Magentazorg loopt de **aanvraag voor beeldzorg via de Zorgbemiddeling**. Zij voeren de client in ONS in. Een medewerker van het beeldzorgteam maakt vervolgens de Compaan klaar.

Vérian doet de aanmeldingen via de Compaan Partneromgeving. De Compaan Tablets liggen bij de teams op voorraad. Het wijkteam kan zelf de Compaan aanmelden en afmelden. Op deze manier kan de Compaan snel ingezet worden, soms al direct tijdens of na het intakegesprek.

De wijkteams van **ZorgAccent** doen de aanvraag via PUUR. De aanmelding komt vervolgens terecht bij het beeldzorgteam, waarna zij contact opnemen met de cliënt en/of mantelzorger voor het plaatsen van de Compaan en de uitleg.

7. Voorraadbeheer

We zien verschillende werkwijzen. Bij Verian pakken ze het zo aan:

- Teams mogen **1 à 2 Companen op voorraad** houden, zodat ze bij een nieuwe zorgaanvraag direct een Compaan kunnen inzetten.
- De **overige Companen liggen centraal bij de receptie**. Als een team extra Companen nodig heeft, vragen ze die aan bij de receptie.
- **Elke Compaan is gekoppeld aan een team**. Bij de receptie staat geregistreerd bij welke locatie/afdeling (team) de Compaan hoort.
- Het **'overzetten' naar een team gebeurt door de receptie**. Vraagt team X een Compaan aan, dan zet de receptie de betreffende Compaan administratief over naar team X (idem voor team A, enz.).
- In de Partneromgeving zijn medewerkers gekoppeld aan een team en hebben zij beperkte rechten. Daardoor kunnen medewerkers niet zelf Compaans naar een ander team overzetten. **Zo is altijd te achterhalen bij welk team een Compaan hoort.**

8. Tot slot

De organisatie van een beeldzorgteam is maatwerk. Succesvolle organisaties combineren:

- Duidelijke aansturing en inhoudelijke betrokkenheid
- Voldoende kennis, verschillende rollen en verantwoordelijkheden
- Heldere processen rond installatie en beheer
- Goede samenwerking tussen het beeldzorgteam en de wijkteams
- Aandacht voor continu leren, evalueren en opschalen
- Doorlopende en transparante communicatie, deel vooral je succesverhalen!

Deze whitepaper geeft informatie over hoe een aantal zorgorganisaties het beeldzorgteam heeft georganiseerd. Gebruik het ter inspiratie om een eigen beeldzorgteam te starten of het eigen beeldzorgteam verder te optimaliseren.