



EUROPESE UNIE

Interreg 
Vlaanderen-Nederland
Kansrijke regio voor Regionale Ontwikkeling

Blauwdruk

‘Mijn Virtuele Collega’

Oktober 2025

 CrossCare

Interreg
Vlaanderen-Nederland



Gefinancierd door
de Europese Unie



**tante
Louise**
de beste zorg
waar thuis ook is

mijza Studio 55



care innovation center
west-brabant

Inhoud

1. Inleiding	3
Context	3
Doel van de blauwdruk	3
2. Toepassing van de virtuele collega	4
3. Geleerde lessen	5
4. Randvoorwaarden bij de toepassing van de blauwdruk	7
4.1 Technische randvoorwaarden	7
4.2 Informatiebeveiliging en privacy	7
4.3 8	
5. Stakeholders	10
6. Kosten en baten	11
6.1 Abonnementsmodel	11
6.2 Businesscase	11
6.3 Business Model	12
7. Doorontwikkeling van de Virtuele Collega	14
8. Contact	16

1. Inleiding

Met dit document presenteren wij de blauwdruk van het Multi-Actor Traject *Mijn Virtuele Collega* (hierna: VC). Deze blauwdruk bevat de lessons learned, aanbevelingen voor het vervolg, een samenvatting van opgedane ervaringen en een businesscase op hoofdlijnen.

Het Multi-Actor Traject VC is één van de projecten binnen het Interreg Vlaanderen-Nederland programma *CrossCare 2.0*.

Context

Sinds april 2024 bundelen zorgorganisaties tanteLouise, Mijzo, proeftuin Care Innovation Center en technische partij Studio 55 hun krachten in de ontwikkeling van de Virtuele Collega: een AI-assistent die zorgprofessionals ondersteunt door interne en externe kennisbronnen toegankelijk te maken. Het doel van dit project was het ontwikkelen van een werkend prototype.

Studio 55 heeft het oorspronkelijke prototype doorontwikkeld tot een schaalbaar digitaal product onder de naam Virtas, met de ambitie om deze innovatieve oplossing breed beschikbaar te maken in de zorgsector in Nederland en België.

TanteLouise, Mijzo en Studio 55 geloven sterk in de meerwaarde van deze technologie voor de zorg en verkennen momenteel manieren om zowel de doorontwikkeling als de adoptie van de oplossing door andere zorgorganisaties te versnellen. In dit kader presenteren wij deze blauwdruk, met als doel te leren van de reeds opgedane ervaringen en niet het wiel zelf te hoeven uitvinden.

Doel van de blauwdruk

Deze blauwdruk is opgesteld om de opgedane kennis en inzichten uit het project te delen en beschikbaar te stellen aan andere zorgorganisaties. De blauwdruk bevat een beknopte samenvatting van de toepassing van de VC en de geleerde lessen. Het doel is om andere organisaties te helpen profiteren van deze ervaringen en hen te ondersteunen bij het verbeteren van hun eigen processen.

2. Toepassing van de virtuele collega

De VC is een digitale assistent die medewerkers van de zorgorganisatie snel, accuraat en betrouwbaar ondersteunt bij werkgerelateerde vragen. De VC is ontworpen als eerste aanspreekpunt bij praktische informatiebehoeften, vergelijkbaar met vragen die je normaal stelt aan een collega, opzoekt op het intranet, in een organisatiehandboek/documentmanagementsysteem of via internet. Door informatie die normaal verspreid is over verschillende bronnen centraal aan te bieden, maakt de VC het vinden van antwoorden eenvoudig en laagdrempelig.

De VC biedt ondersteuning op twee hoofdgebieden:

1. Praktische en organisatorische informatie

De VC beantwoordt praktische vragen over vakantieplanning, verlofregelingen, de COA VWT, organisatiespecifieke richtlijnen, contactgegevens, handleidingen en beleid. Voor leerlingen betreft dit veelal vragen die verband houden met opleidings- en organisatiegerelateerde onderwerpen, denk ik hierbij aan de interne studentenhandleiding.

Vragen die gesteld worden zijn bijvoorbeeld:

- “Hoe vraag ik verlof aan?”
- “Hoe maak ik een melding van een incident?”

2. Verpleegtechnische handelingen en zorginhoudelijke ondersteuning

De VC biedt ook ondersteuning bij vragen die zich voordoen tijdens het zorgproces. Denk aan situaties waarin je snel betrouwbare informatie nodig hebt over verpleegtechnische handelingen, cliëntgedrag of klinisch redeneren.

Voorbeelden van dergelijke vragen:

- “Hoe verzorg ik een rode wond?”
- “Hoe ga ik om het roepgedrag van mijn client?”

Bij de VC kun je op één plek al je vragen kwijt en hoeft je dus niet meer op verschillende plekken te gaan zoeken of ze aan een collega te stellen.

De meerwaarde van de fysieke collega ten opzichten van de Virtuele Collega

De VC zal niet in alle gevallen als het eerste aanspreekpunt worden beschouwd. In situaties waarin behoefte bestaat aan overleg met ervaren collega's – bijvoorbeeld bij twijfel of het gevoel van een onderliggende complexiteit – wordt vaak de voorkeur gegeven aan intercollegiale afstemming. Het persoonlijk stellen van vragen in een fysieke context biedt in dergelijke gevallen de mogelijkheid tot directe terugkoppeling en het delen van verantwoordelijkheid.

Bij hulpvragen van persoonlijke aard, waarbij sprake is van individugerichte of ethisch beladen kwesties, geniet het raadplegen van een menselijke collega doorgaans de voorkeur boven het gebruik van de VC.

3. Geleerde lessen

1. **Werk samen en vindt het wiel niet opnieuw uit**
 - a. Werk bij de implementatie en/of doorontwikkeling van de VC samen met alle interne en externe betrokkenen (zie hoofdstuk 5 voor de stakeholders).
2. **Betrek de eindgebruiker bij het ontwerpproces.** Om de VC goed af te stemmen op de behoeften van de gebruikers, is het cruciaal om hen vroegtijdig te bevragen. Dit kan betrekking hebben op:
 - a. Gewenste interface (mobiel of laptop, aparte app of geïntegreerd in bestaande omgeving)
 - b. De manier van interactie (geschreven of gesproken)
 - c. Nuttige databronnen (welke thema's wensen de medewerkers te bevragen)
 - d. De manier waarop men wil leren over het gebruik van de VC (bijvoorbeeld via een korte handleiding, interactieve uitleg binnen de virtuele collega, instructievideo's ect.)
3. **Een succesvolle implementatie van een VC hangt sterk af van de toegang tot relevante databronnen.**
 - a. Neem daarom **vroeg in het traject contact op met IT**, zowel intern als extern, om de benodigde API-koppelingen te realiseren. Dit voorkomt vertragingen op de implementatie en uitrol van de oplossing.
 - b. Zowel bij een bestaande koppeling als bij een koppeling die nog gecreëerd moet worden is een projectleider aan de zijde van de bron alsook aan de zijde van de zorgorganisatie cruciaal.
 - c. Zorg ervoor dat de aanvliegroute van het project altijd voortkomt uit een (latente) behoefte van de zorg. De projectleider is verantwoordelijk dat de in deze blauwdruk beschreven aanpak, van begin tot borging loopt. IT/ICT heeft een ondersteunende rol. Zorg ervoor dat de projectleider een 'onafhankelijke' positie heeft in de organisatie.
4. **Gestructureerde analyse van user feedback.** Bij het analyseren van feedback is het belangrijk om de oorzaak van eventuele fouten en hallucinaties goed te categoriseren. Maak hierbij een onderscheid tussen:
 - a. Fouten die voortkomen uit gebruikersinvoer of -interpretatie
 - b. Onvolledige of incorrecte data in de achterliggende systemen
 - c. Beperkingen of onnauwkeurigheden van de VC zelf. Deze analyse helpt bij gerichte verbeteringen en voorkomt dat problemen verkeerd worden geïnterpreteerd.
5. **Nood aan data analyse – Geen Plug & Play.** Een AI-assistent is geen kant-en-klaar product dat direct werkt zonder aanpassingen of foutloos functioneert. Er is een grondige data-analyse nodig om te begrijpen welke informatie beschikbaar is, hoe

deze gestructureerd moet worden en op welke manier de AI-assistent hiermee omgaat. Dit vraagt om een iteratief proces waarbij de datakwaliteit continu wordt geëvalueerd en verbeterd. Het is belangrijk om te beseffen dat verouderde of onjuiste data ertoe kan leiden dat de AI-assistent incorrect informatie verstrekt.

6. **Blijf flexibel met het Foundation Model.** Een foundation model is een krachtig AI-basismodel dat getraind is op grote hoeveelheden algemene data en dient als fundament voor verschillende toepassingen, zoals een AI-assistent. Denk aan modellen zoals GPT 4o (van OpenAI), die via verdere afstemming inzetbaar zijn binnen specifieke domeinen of organisaties. De wereld van AI evolueert snel, en de keuze voor een foundation model moet niet statisch zijn. Het is verstandig om flexibel te blijven en open te staan voor nieuwe, verbeterde modellen die beter aansluiten bij de behoeften van de organisatie. Regelmatige evaluatie van het gebruikte model kan bijdragen aan een hogere nauwkeurigheid en betere prestaties van de AI-assistent. Door deze lessen in acht te nemen, vergroot je de kans op een succesvolle implementatie van een AI-assistent die daadwerkelijk waarde toevoegt aan de organisatie.
7. **Behoud overzicht en controle over kwaliteit en gebruik.** Het is cruciaal om overzicht en controle te behouden over de kwaliteit en het gebruik van de AI-assistent. Data evolueert en kan impact hebben op de kwaliteit van de output. Vind een systeem om gebruik, antwoorden en feedback in je organisatie continu te kunnen opvolgen. Door regelmatig te monitoren en aanpassingen te doen waar nodig, blijft de AI-assistent betrouwbaar en relevant voor de gebruikers.

Door deze lessen in acht te nemen, vergroot je de kans op een succesvolle implementatie van een AI-assistent die daadwerkelijk waarde toevoegt aan de organisatie.

4. Randvoorwaarden bij de toepassing van de blauwdruk

Voorafgaand aan het raadplegen en/of implementeren van deze blauwdruk is het van essentieel belang dat de relevante randvoorwaarden duidelijk in kaart zijn gebracht. Hieronder worden de belangrijkste technische en organisatorische vereisten uiteengezet.

4.1 Technische randvoorwaarden

- **API-koppelingen:**

Het realiseren van (bestaand of nog te creëren) API-koppelingen kan in de praktijk complexer zijn dan verwacht. Belangrijke aandachtspunten hierbij zijn:

- De bereidheid van externe partijen om een koppeling te faciliteren en welk type toegang wordt gefaciliteerd;
- De aard en compatibiliteit van de beschikbare API (bijvoorbeeld vanuit een elektronisch cliëntendossier – ECD);
- Vroegtijdig contact met IT (zowel intern als extern) om de benodigde koppelingen te realiseren.

- **Inzicht in databronnen en beheer:**

- Zorg voor een actueel, op kwaliteit gecontroleerd en volledig overzicht van de gewenste databronnen, inclusief een lijst met directe links naar relevante informatie;
- Breng in kaart wie verantwoordelijk is voor het beheer van deze bronnen.

- **Metagegevens:**

Voorzie de benodigde documenten van adequate metadata, ten behoeve van correcte interpretatie en verwerking door large language models (LLM's).

- **Betrokkenheid IT-afdeling:**

Schakel tijdig de IT-afdeling in, onder andere om mogelijkheden voor SSO (Single Sign-On) te realiseren en technische borging te waarborgen.

4.2 Informatiebeveiliging en privacy

Bij de inzet van innovatieve technologieën, zoals digitale assistenten of AI-gedreven toepassingen, is bijzondere aandacht vereist voor informatiebeveiliging en privacy. De volgende aspecten zijn daarbij van belang:

- **Beoordelen van leveranciers en externe partijen:**
Zorg voor een zorgvuldige selectie van technologiepartners en leg afspraken over gegevensverwerking vast in verwerkersovereenkomsten.
- **Betrekken van interne experts:**
Raadpleeg tijdig de ISO (Information Security Officer) en de FG (Functionaris Gegevensbescherming) om te borgen dat alle maatregelen in lijn zijn met geldende wet- en regelgeving (denk aan AVG, AI-act e.d.).
- **Bewustwording en training:**
Zorg ervoor dat medewerkers die met de VC gaan werken goed geïnformeerd zijn over veilig en verantwoord gebruik, en bied scholing aan over privacy en informatiebeveiliging.

4.3 Organisatorisch

- **Fasering van implementatie:**
Bepaal wat noodzakelijk is binnen de pilotfase en welke aanvullende maatregelen vereist zijn bij bredere uitrol. Denk goed na of je gebruik wil maken van deze bestaande VC of zelf een AI- assistent wilt ontwikkelen. Vind het wiel niet opnieuw uit, zoek contact met bestaande initiatieven.
- **Structureren van (beleids-)documentatie**
Breng structuur aan binnen (HR-)beleid en bijbehorende documenten. Vermijd overlap en zorg voor eenduidige versies.
- **Samenwerking met leveranciers: meer dan een technische koppeling**
De samenwerking met andere leveranciers bij het realiseren van koppelingen gaat verder dan het technisch tot stand brengen van een verbinding. Het betreft een partnerschap, waarbij gezamenlijk wordt onderzocht hoe de VC op effectieve wijze kan worden geïntegreerd, zonder afbreuk te doen aan bestaande applicaties en met behoud van een hoge kwaliteit van de output. Essentiële randvoorwaarden hierbij zijn het kiezen van een passende use-case afgestemd op de doelgroep, evenals het actief begeleiden van en meedenken mét deze doelgroep.
- **Ethiek**
Binnen de ontwikkeling en inzet van technologische toepassingen, zoals de VC, speelt ethiek een cruciale rol. In een snel veranderend technologisch speelveld staan we regelmatig voor complexe afwegingen. Denk hierbij aan keuzes rondom de selectie van de juiste infrastructuur, het gebruik van specifieke LLM's, en het waarborgen van transparantie en betrouwbaarheid.

Deze technologische keuzes brengen niet alleen technische en organisatorische implicaties met zich mee, maar raken ook aan fundamentele waarden zoals privacy, autonomie, veiligheid en inclusiviteit. De snelheid waarmee technologische innovaties zich ontwikkelen, maakt het soms uitdagend om zorgvuldig én tijdig te beslissen. Het is daarom van belang om deze ethische overwegingen expliciet te maken, erover in gesprek te blijven, en structureel ruimte te creëren voor reflectie binnen het project. Denk hierbij aan de bias (foutmarge) van de VC, of de VC ook persoonlijke vragen mag beantwoorden en wat het betekent om een VC te hebben in plaats van een echte collega.

Kijk hierbij breder naar het AI-beleid van de organisatie. Benut hierbij bijvoorbeeld het AI Kompas van Vilans: <https://nlaic.com/wp-content/uploads/2024/11/AI-Kompas-voor-de-ouderzorg-NL-AIC-Vilans.pdf>

5. Stakeholders

Interne stakeholders

- **Raad van bestuur:** Voor strategische keuzes, goedkeuring, draagvlak en budget
- **Projectleider:** Verantwoordelijk voor het project van begin tot borging. Bij voorkeur intern met een onafhankelijke positie
- **Eindgebruikers (zorgmedewerkers):** Degene die daadwerkelijk met de VC gaan werken.
- **Information Security Officer (ISO):** Voor waarborging van informatiebeveiliging.
- **Functionaris Gegevensbescherming (FG):** Voor toezicht op privacy en naleving van de AVG.
- **IT- en innovatieafdeling:** Voor technische ondersteuning en implementatie
- **Locatiemanagers/teamleiders:** Voor het creëren van draagvlak op de locatie / in de teams.
- **Kwaliteit-/HR- beleidsmedewerkers:** Vastellen van relevante informatiebronnen en borging van afspraken in beleid.

Externe stakeholders

- **Leveranciers en technologiepartners:** Voor het implementeren van de VC en voor het voorbereiden en realiseren van api-koppelingen.

Praktisch

Voor het gebruik van de VC is het voor de eindgebruikers van belang dat zij de beschikking hebben over:

- Werkend (bij voorkeur persoonlijk) device: laptop - tablet of telefoon. Verbonden met het internet en met een inlogaccount van de organisatie.
- Een herkenbare locatie (intranet applicatie) waar de VC te vinden is
- Instructies over het inlogproces en de wijze waarop vragen aan de VC gesteld kunnen worden.

6. Kosten en baten

6.1 Abonnementmodel

Onderstaand vind je de opbouw van het abonnementsmodel dat door studio 55 wordt gehanteerd voor nieuwe organisaties die gebruik willen maken van de VC.

☐ **Implementatie kosten**

Type:	Eenmalig
Maatstaaf:	Dagtarief

☐ **Gebruikerslicenties**

Type:	Terugkerend
Maatstaaf:	Per actieve gebruiker/per maand
Definitie 'actieve gebruiker':	Gebruiker met een actief account gedurende minimaal 10 dagen in een kalendermaand

☐ **Tokenkosten**

Type:	Terugkerend
Maatstaaf:	Gebruikte foundation model-tokens/ per maand

☐ **Ondersteuningskosten**

Type:	Terugkerend
Maatstaaf:	Uurtarief

Bijbehorende prijzen worden na het eerste contact met Studio 55 gedeeld.

6.2 Businesscase

Voor het berekenen van de businesscase is een apart Excel-document opgesteld. Dit document is inmiddels ingevuld op basis van de eerste livetests met het huidige aantal bronnen. De businesscase moet nog worden gevalideerd bij bredere implementatie van de VC.

De businesscase is opgebouwd uit de volgende componenten:

Eenmalige kosten (CAPEX):

- Ureninzet voor implementatie vanuit de zorgorganisatie, waaronder projectleiding, beleidsmedewerkers, ICT-personeel en zorgmedewerkers
- Ontwikkelkosten (enkel relevant indien er gekozen wordt voor nieuw te koppelen bronnen), bestaande uit:
 - Koppelkosten per bron;

- Vooranalyse die nodig is om een betrouwbare inschatting te maken van de benodigde tijd voor het koppelen van een bron.
- Implementatiekosten.

Structurele kosten (OPEX):

- Gebruikerskosten (per actieve gebruiker per maand);
- Tokens;
- Onderhoudskosten (op uurbasis).

Inschatting van besparingen (baten):

- Tijdbesparing per bron door efficiëntere inzet van medewerkers, omgerekend naar kostprijs;
- Tijdbesparing bij begeleiding van studenten, omgerekend van kostprijs naar omzet;
- Toename van omzet door een hogere declarabiliteit in plaats van overheadkosten (bij begeleiding van leerlingen);
- Effectiviteit van gebruik, verwerkt als percentage van goed gebruik;
- Afschrijving van investeringen over een periode van vijf jaar.

Niet meegenomen in de berekening zijn indirecte besparingen, zoals:

- Vermindering van fouten;
- Lagere investeringen en verminderde updatekosten van bestaande systemen;
- Besparingen op HR- en opleidingskosten.
- Lagere uitstroom van medewerkers/leerlingen doordat vragen sneller en beter worden beantwoordt
- Verhogen van het werkplezier, door minder administratief zoekwerk

Ondanks de relatief hoge ontwikkelkosten laat de businesscase al bij beperkte inzet (bijvoorbeeld 5 minuten verminderde zoektijd en 10.000 diensten per maand bij 60% goed gebruik) een aanzienlijke besparing zien. De baten nemen snel toe bij intensiever gebruik (meer minuten en diensten), mede doordat verwacht wordt dat het percentage goed gebruik verder stijgt. Daarnaast is ook de verwachting dat de VC steeds meer kan, zoals het opstellen van een verpleegplan e.d.

Het Excel-template voor het berekenen van de businesscase is op te vragen bij de partners van de VC.

6.3 Business Model

De partners werken op dit moment aan de gezamenlijke ontwikkeling van het business model. Zij richten zich daarbij op de volgende uitgangspunten:

Vanuit de zorgorganisaties:

- Invloed op de doorontwikkeling van de VC. Als partner-organisatie een stem hebben in de (door)ontwikkelingskeuzes van de VC, zodat het product zich blijft ontwikkelen in lijn met de behoeften en de dagelijkse praktijk.
- Zekerheid en continuïteit, ook bij overname of faillissement van Studio 55. Ervoor zorgen dat de zorgorganisaties (Mijzo en tanteLouise) in het geval van een overname of faillissement van Studio 55 toegang blijven houden tot de VC en de bijbehorende ondersteuning.
- Snellere innovatie door het betrekken van meer VWT-organisaties. Door krachten te bundelen met meerdere VWT-organisaties vergroten we de beschikbare middelen, overtuigen we IT leveranciers en data-eigenaars om hun data te ontsluiten en versnellen we de ontwikkeling van de VC.

Vanuit de ondernemer (Studio 55):

- Evenwicht tussen investering, risico en lange termijn meerwaarde. Het model moet recht doen aan de investeringen die reeds zijn gedaan en nog zullen volgen. We streven naar een evenwichtige verdeling van risico's en meerwaarde op korte en lange termijn, voor alle betrokken partijen.
- Ruimte voor ondernemerschap en innovatie Studio 55 ontwikkelt meerdere AI-gedreven oplossingen voor de zorgsector in verschillende landen. We hechten veel belang aan de vrijheid om zelfstandig te blijven innoveren. Beperkingen hierop willen we zorgvuldig en met oog op wederzijds belang evalueren.
- Samenwerking in het verspreiden van de oplossing. De steun van zorgactoren bij het breed toegankelijk maken van digitale oplossingen is cruciaal voor impact. We geven daarom de voorkeur aan samenwerkingsmodellen die deze actieve verspreiding mee mogelijk maken.
- Focus op product, niet louter dienstverlening Studio 55 positioneert zich bewust als productbedrijf, en niet als klassieke IT-dienstverlener. We weten uit ervaring dat teams die (mede-)eigenaarschap hebben meer motivatie en slagkracht tonen dan teams die louter uitvoeren in opdracht van derden. Tegelijk staan we open voor samenwerkingsmodellen die hier op een alternatieve manier invulling aan geven.

Voor meer informatie over het business modellen en de samenwerkingsmogelijkheden hierin voor zorgorganisaties kan contact worden opgenomen met de ontwikkelpartners van de VC.

7. Doorontwikkeling van de Virtuele Collega

In de komende fase wordt ingezet op de verdere doorontwikkeling van de Virtuele Collega vanuit Mijzo, tanteLouise en Studio 55. De focus ligt enerzijds op het versterken van de inhoudelijke basis en het verbeteren van de praktische toepasbaarheid binnen Mijzo en tanteLouise, en anderzijds op doorontwikkeling en opschaling samen met andere zorgorganisaties.

Het plan van aanpak voor het vervolg is als volgt:

1. Versterking van de organisatie specifieke inhoud

In juli en augustus wordt de VC uitgebreid met nieuwe, organisatie specifieke informatiebronnen. Hierbij is gekeken naar de vragen die tijdens de eerdere testperiode zijn gesteld, om te bepalen waar de meeste informatiebehoefte ligt. Dit betrof bijvoorbeeld HR-gerelateerde vraagstukken, maar ook interne beleidsafspraken.

- Bij tanteLouise wordt het platform uitgebreid met informatie uit het intranet Zus&Zo, waarin praktische informatie en beleid voor medewerkers toegankelijk is.
- Bij Mijzo wordt het Document Management Systeem (DMS) gekoppeld, zodat beleidsdocumenten, protocollen en opleidingsinformatie direct beschikbaar zijn via de VC.

Deze bronnen worden ontsloten via API-koppelingen en voorzien van metadata, zodat ze correct geïnterpreteerd kunnen worden door het onderliggende taalmodel.

2. Verbeteren van toegankelijkheid en gebruiksgemak

Naast nieuwe interne documenten wordt de toegankelijkheid door Studio 55 verbeterd. Zo is de VC voortaan bereikbaar via Single Sign-On, waardoor geen aparte inlog meer nodig is en bijvoorbeeld de Vilans-protocollen direct toegankelijk zijn. Ook kan de VC spraakgestuurd worden bediend. Tijdens de testfase wordt onderzocht op welke manieren gebruikers toegang willen tot de VC, bijvoorbeeld via een app, intranet of andere kanalen.

3. Betrouwbaarheid

Het belangrijkste onderdeel van de tweede testfase is het borgen van de betrouwbaarheid van de VC, ook na het toevoegen van nieuwe informatie. De doelstelling is een betrouwbaarheid van 98%. Per gegeven antwoord wordt feedback gevraagd, die vervolgens wordt geanalyseerd om te achterhalen waarom een antwoord eventueel onjuist of onvolledig is. Op basis van deze analyses worden verbeteringen doorgevoerd in zowel de bronselectie als de formulering van antwoorden. De testresultaten vormen de basis voor verdere opschaling binnen en buiten de betrokken organisaties.

4. Informatiebescherming en privacy

In de doorontwikkeling van de VC wordt bijzondere aandacht besteed aan

informatiebeveiliging en privacy. Tijdens de testfase wordt uitsluitend gewerkt met interne bronnen zonder bijzondere persoonsgegevens, met een focus op beleidsdocumenten, protocollen en opleidingsinformatie.

Voor deze fase is geen verwerkersovereenkomst nodig geacht, maar in de samenwerkingsovereenkomst met de ontwikkelpartner is wel een geheimhoudingsclausule opgenomen. Bij uitbreiding van de functionaliteit, zoals koppeling met het ECD of andere systemen waarin persoonsgegevens worden verwerkt, wordt een DPIA uitgevoerd en een formele verwerkersovereenkomst opgesteld. Hierbij worden de Functionarissen Gegevensbescherming (FG), Information Security Officers (ISO) en IT-managers betrokken om te borgen dat alle maatregelen voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.

5. Ontwikkeling van een generieke kennisbibliotheek

Naast organisatie specifieke bronnen wordt gewerkt aan een generieke kennisbibliotheek met sector brede informatie die relevant is voor verzorgenden en verpleegkundigen. Denk hierbij aan protocollen, richtlijnen, cao's en opleidingsmateriaal. Ook wordt gekeken naar generieke koppelingen, zoals met ECD's en veelgebruikte DMS-systemen. Om deze bibliotheek vorm te geven, worden gesprekken gevoerd met uitgevers en eigenaren van belangrijke databronnen. Hierbij wordt gekeken naar koppelmogelijkheden, gebruiksrechten en technische integratie. Het doel is een modulaire structuur waarin generieke en organisatie specifieke bronnen naast elkaar bestaan en eenvoudig geactiveerd kunnen worden.

6. Samenwerking en afstemming

De doorontwikkeling van de VC en met name de generieke kennisbibliotheek wordt afgestemd op sector brede initiatieven en ontwikkelingen. Er wordt actief gezocht naar samenwerking met andere zorgorganisaties en kennispartners, om kennis te delen, technische koppelingen te verkennen en gezamenlijk het platform verder te ontwikkelen. In dit kader wordt nadrukkelijk aansluiting gezocht bij de plannen van ActiZ en AIC4NL om een open-sourceomgeving te ontwikkelen rondom AI-agents. Door krachten te bundelen wordt gewerkt aan een toekomstbestendige oplossing die breed inzetbaar is binnen de ouderenzorgsector.

Ook wordt het businessmodel en/of samenwerkingsmodel verder uitgewerkt, samen met zorgorganisaties, Studio 55 en eventuele andere technische partners.

8. Contact

Ben je enthousiast geworden en wil je meer weten over de Virtuele Collega?

We vertellen je graag meer! Neem gerust contact op met één van de betrokken partners. Zij delen met plezier hun ervaringen, inzichten en vervolgstappen.

Contactgegevens van de betrokken organisaties:

TanteLouise:

Natascha van Riet, Carmen Platschorre: innovatie@tantelouise.nl

Mijzo:

Heidi van Mierlo: heidi.van.mierlo@mijzo.nl

Studio 55:

François Gerard: francois@studio55.ai

Care Innovation Center:

Maud van Riel: maud@cic-westbrabant.nl