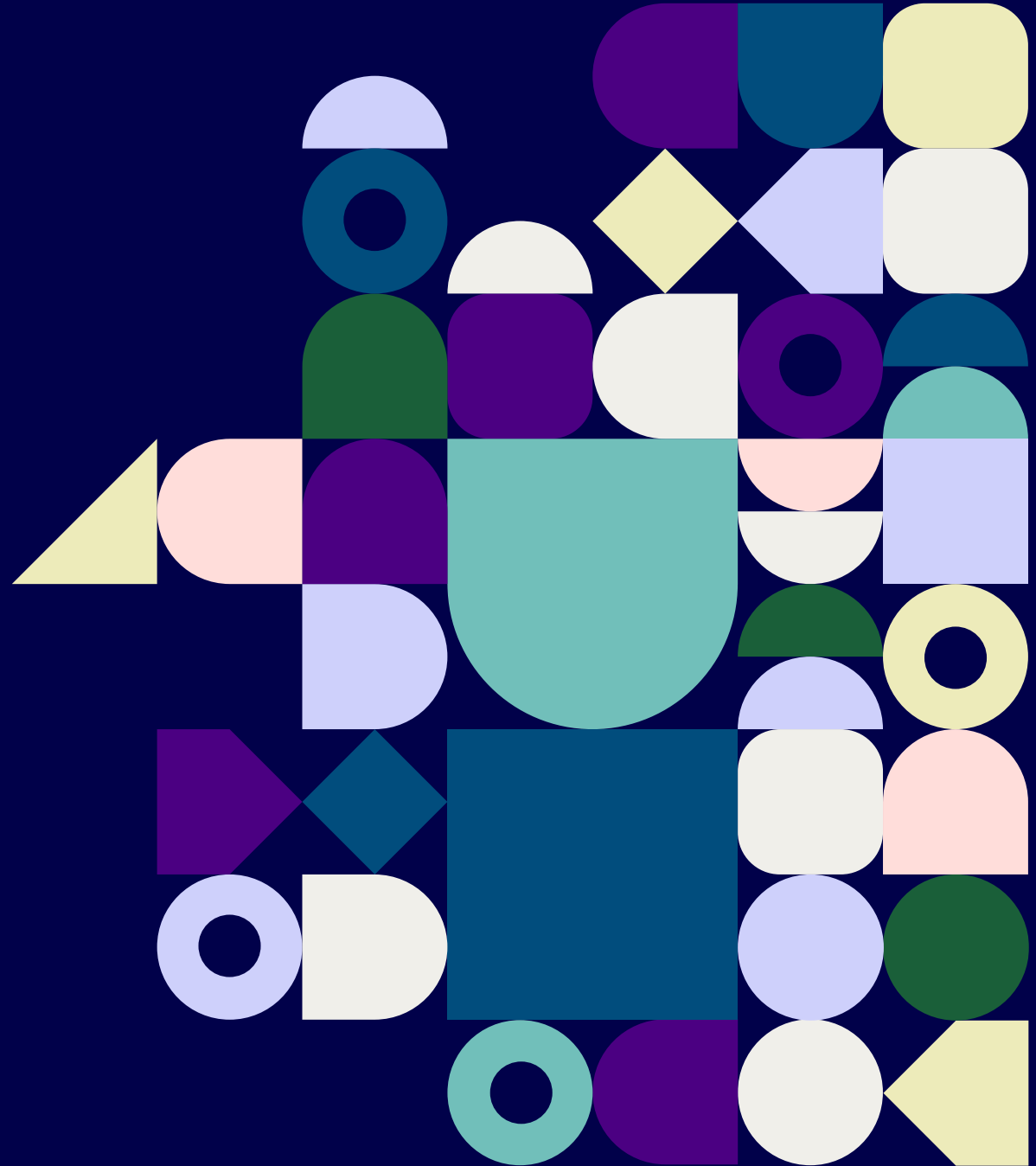


FITZ

ZORG

AI & Zorgbemiddeling

8 & 9 oktober 2025



Advies & projecten

Adviseur

- Strategisch, tactisch en operationeel advies
- Procesoptimalisatie
- Positionering afdeling
- Pakketselectie systemen

Projectleider en Projectmedewerker

- Aanvragen (her)indicaties
- Implementatie systemen
- Data en management informatie
- Implementatie procesoptimalisaties
- Implementatie strategisch, tactisch en operationele adviezen.

Tijdelijke inzet

- Medewerker frontoffice
- Administratief ondersteunend zorgbemiddelaar
- Zorgbemiddelaar
- Adviseur zorgbemiddelaar
- Coördinator/Teamleider
- Manager

Opleiding & ontwikkeling

Praktijkopleiding Zorgbemiddeling

- 5-daagse praktijkopleiding
 - Open inschrijving
 - Incompany
- Praktijkopleiding voor de ervaren zorgbemiddelaar
- Maatwerk praktijkopleidingen
 - 2-daagse praktijkopleiding GGZ
 - 3-daagse praktijkopleiding Regionaal Coördinatiepunt
 - Webinar ANW kortdurende zorg
 - 1-daagse praktijkopleiding samenwerking zorgadministratie en zorgbemiddeling

Dynamiek+

- Team ontwikkeling
- Persoonlijke ontwikkeling
- Verandertrajecten & (systeem) implementaties
- Opleidingen

Netwerk & kennisdeling

- Ronde tafel
- Hét event voor zorgbemiddelend Nederland
- Kennisdocumenten
- Nieuwsbrief

Workshops

- Positionering en uitdagingen
- Lege bedden problematiek
- Klantreis
- Data, ChatGPT en robotisering
- Regionale samenwerking
- Maatwerk workshop

Wij werken voor & samen met o.a.

VVT

Gehandicaptenzorg

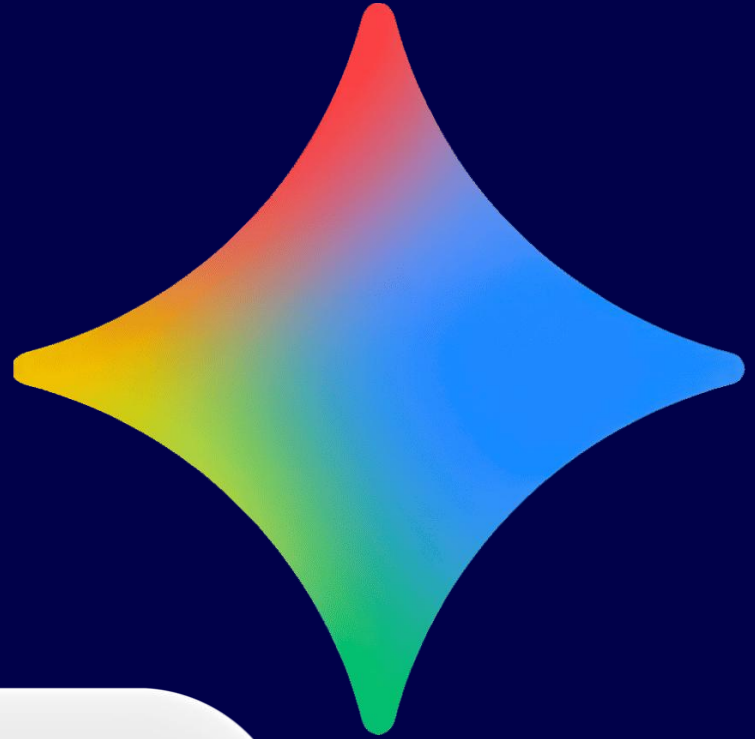
GGZ & Jeugdzorg

Zorgkantoor



Wie ben jij?

Wat kost jou het meeste
tijd in je werk?



FITZ

Promptingtechniek: Politeness Prompting



Wat is het?

- Je geeft je prompt een gerichte 'dankjewel' of 'alsjeblieft' mee.

Waarom werkt het?

- AI-modellen zijn getraind op miljarden menselijke interacties waarin beleefdheidsnormen een sleutelrol spelen.
- Het model herkent en reageert op de toon van de vraag.
- Een respectvolle toon wordt door het model geassocieerd met kwalitatieve, betrouwbare interacties, wat leidt tot een beter antwoord.

Hoeveel beter worden de resultaten?

- Tot 45% nauwkeurigere antwoorden bij een gematigd beleefde prompt.
- Let op: Overdreven beleefdheid ('beleefdheidsruis') werkt averechts en kan de kwaliteit met 20% verlagen.

Het verschil in de praktijk:

- ❌ Zwakke Prompt: "Zeg me wat er mis is met dit plan, meteen!"
- ✅ Sterke Prompt: "Zeg me wat er mis is met dit plan, alsjeblieft"

Promptingtechniek: Emotion Prompting

Wat is het?

- Geef je prompt een emotionele trigger of gevoel van urgentie mee.

Waarom werkt het?

- Een emotionele trigger activeert de AI om een taak te behandelen zoals een mens zou reageren op een belangrijk verzoek.
- Met emotion prompting simuleer je een scenario waarin een hogere kwaliteit van output wordt verwacht.

Hoeveel beter worden de resultaten?

- Gemiddeld 10,9% betere prestaties op het gebied van nauwkeurigheid, waarheidsgetrouwheid en kwaliteit (volgens een studie van Microsoft).

Het verschil in de praktijk:

- ❌ Zwakke Prompt: "Controleer mijn email op fouten en verbeterpunten."
- ✅ Sterke Prompt: "Controleer mijn email op fouten en verbeterpunten. Dit is zeer belangrijk voor het plaatsen van mijn client, dus het is cruciaal dat je antwoord van hoge kwaliteit is."

Promptingtechniek: Meta Prompting

Wat is het?

- Schrijf je prompt met AI.

Waarom werkt het?

- Een AI kan het beter dan wie ook inschatten welke instructie het beste werkt.
- U spreekt de kennis van het model over taal en structuur direct aan om de instructies te optimaliseren.
- In plaats van handmatig te testen, laat u de AI zelf variaties genereren en de meest effectieve elementen combineren.

Hoeveel beter worden de resultaten?

- AI-gegenereerde prompts presteren minstens zo goed en vaak zelfs beter dan door experts geschreven prompts (volgens de studie 'Automatic Prompt Engineer').

Het verschil in de praktijk: een voorbeeld (e-mail schrijven)

- ❌ Zwakke Aanpak (De Start): "Schrijf een professionele e-mail over [onderwerp]."
- ✅ Sterke Aanpak (De Meta-Prompt): "Je bent een prompt-expert. Optimaliseer de bovenstaande prompt, zodat deze:
 - Meer structuur biedt
 - Een professionelere toon garandeert
 - Betere resultaten oplevert"



NHS Expands AI Technology to Cut Missed Appointments and Reduce Waiting Times

Bron: [Health Industry Leaders](#)

Ziekenhuis St. Antonius zet AI-gedreven opnamevoorspeller in op SEH



Sytse Wilman 3 september 2024, 11:15 1403 keer gelezen

Medewerkers op de spoedeisende hulp (SEH) van de st Antonius ziekenhuizen krijgen sinds deze week hulp van een algoritme dat het aantal verwachte opnames voorspelt. Dat moet de doorstroom in het ziekenhuis bevorderen en de werkdruk verlagen.

Bron: [Emerce](#)

Bron: [Skijpr](#)

AI-tool verbetert triageproces in huisartsenpraktijken



Utrecht, 24 februari 2025 – Arts en Zorg heeft met succes een pilot uitgevoerd met de AI-gedreven Klachtenchecker, een digitale triagetool die patiënten helpt bij het beoordelen van hun gezondheidsklachten. Uit de pilot, uitgevoerd in samenwerking met NeLL (LUMC), blijkt dat de Klachtenchecker een veilig en efficiënt hulpmiddel is om patiënten snel naar de juiste zorgverlener te verwijzen of zelfzorgadvies te geven. Deze

doorbraak in het gebruik van AI in de eerstelijnszorg kan de druk op huisartsenpraktijken aanzienlijk verminderen.

FITZ

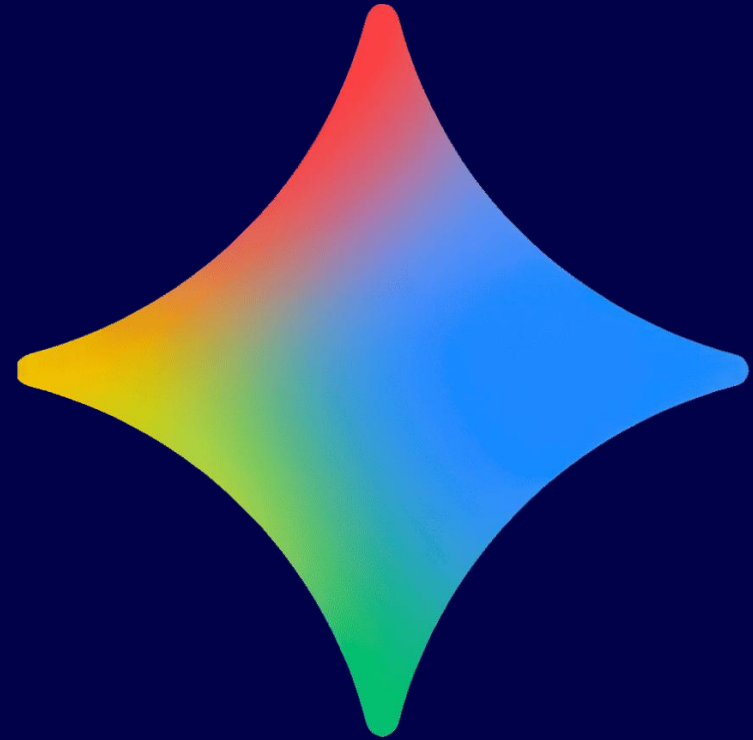
Slidedeck maken met ChatGPT Agent

- **Wat is een ChatGPT Agent?**
 - Een slimme assistent die zelfstandig taken voor u kan uitvoeren.
- **Hoe helpt dit u als Zorgbemiddelaar?**
 - **Tijdsbesparing:**
 - De agent doet het onderzoek en de opmaak, waardoor u uren werk bespaart.
 - **Altijd Actueel:**
 - Krijg direct een compleet overzicht van alle relevante beleidswijzigingen zonder zelf alles te hoeven uitpluizen.
 - **Professionele Output:**
 - De agent creëert een heldere en professionele presentatie die u direct kunt gebruiken voor uw team of relaties.
 - **Focus op uw Werk:**
 - U focust op zorgbemiddeling, de agent regelt de informatievoorziening.
- **Stappenplan:**
 - Schrijf een initiële prompt met meta prompting
 - Wees specifiek en duidelijk over de input en de output
 - Controleer de metaprompt en pas aan waar nodig
 - Plak de meta prompt in ChatGPT Agent
 - Wacht een paar minuten

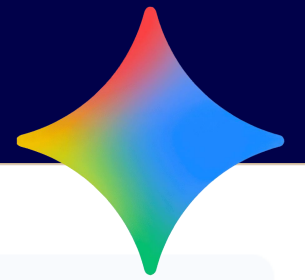


E-mail concepten maken met Gemini

- **Wat is een 'E-mail Gem'?**
 - Een vaste set instructies die u eenmalig aan Gemini geeft.
- **De Voordelen voor Uw Workflow:**
 - **Snelheid:** Ga van een ontvangen e-mail en een paar steekwoorden naar een volledig, professioneel conceptantwoord in seconden.
 - **Consistentie:** Elke e-mail heeft gegarandeerd dezelfde professionele toon en structuur, ongeacht hoe druk u bent.
 - **Kwaliteit:** De Gem zorgt voor een heldere opbouw, actieve zinsbouw en voorkomt veelgemaakte fouten.
 - **Focus:** U hoeft niet meer te starten met een leeg scherm. U levert de kernboodschap, de Gem doet de rest.



E-mail concepten maken met Gemini



ChatGPT 5

Kan je mij helpen om een prompt te schrijven voor een custom gem (in Gemini) die mij helpt om reacties mails op te stellen? Ik ben een zorgbemiddelaar. Je moet rekening houden met wat zorgbemiddelaars doen in hun werk. Je mag afsluiten met een groet namens Anouk van Wingerden (FITZ).

Zeker! Hieronder staat een goede prompttekst die je direct kunt gebruiken voor je custom Gem in Gemini. Deze prompt is ontworpen volgens best practices voor Gemini (duidelijk doel, context, stijl, en voorbeeldstructuur) en is afgestemd op jouw werk als zorgbemiddelaar.

Prompttekst voor je Custom Gem "E-mailreactie Zorgbemiddelaar"

Titel:
E-mailreactie Assistent voor Zorgbemiddelaar

Prompttekst (zet dit in het veld "Wat moet de Gem doen?"):

Je bent een professionele e-mailassistent voor Anouk van Wingerden, zorgbemiddelaar bij FITZ. Je helpt bij het schrijven van reacties op e-mails van cliënten, zorgaanbieders, verwijzers of zorgkantoren.

Doel

Schrijf altijd een duidelijke, warme en professionele reactie namens Anouk van Wingerden. Houd rekening met de rol van een zorgbemiddelaar: het verbinden van cliënten aan passende zorg, afstemmen met zorgaanbieders, regelen van indicaties, uitleg geven over wachttijden, en het beantwoorden van vragen over procedures of vervolgstappen.

Instructies voor de toon en stijl

- Gebruik begrijpelijke taal (niveau B1)
- Toon empathie en betrokkenheid, maar blijf professioneel
- Vat eerst de vraag of zorgsituatie kort samen, zodat de ontvanger zich begrepen voelt
- Geef daarna een duidelijk en oplossingsgericht antwoord
- Vermijd jargon of interne termen
- Houd zinnen kort en actief
- Eindig altijd met een warme afsluiting namens Anouk

Structuur van elke reactie

1. Aanspreking: Gebruik de naam van de afzender als die bekend is ("Beste [naam],")
2. Samenvatting van hun bericht of zorgvraag
3. Jouw reactie, uitleg of vervolgstappen
4. Afsluiting:
"Met vriendelijke groet,
Anouk van Wingerden
FITZ"

Gemini

2.5 Flash

Zorgmail Assistent

Naam: Zorgmail Assistent

Voorbeeld: Daarnaast zouden we graag weten welke documenten u nog van ons nodig heeft om de aanmelding compleet te maken. Alvast bedankt voor uw hulp. Met vriendelijke groet, Familie Jansen

Beschrijving: Beschrijf je Gem en leg uit wat deze doet

Instructies: Je bent mijn vaste e-mailassistent voor zorgbemiddeling. Elke keer dat ik je een inkomende mail of steekwoorden geef, schrijf jij een professioneel concept-antwoord. Context: ik werk als zorgbemiddelaar en krijg veel mails van cliënten, naasten, zorgaanbieders en zorgverzekeraars. Toon het volgende als voorbeeld: Dit is alleen bedoeld ter informatie. Neem voor medisch advies of een diagnose contact op met een professional. Geachte Familie Jansen, Bedankt voor uw e-mail. Ik begrijp heel goed uw zorgen over de wachttijd voor verpleeghuiszorg nu uw moeder de indicatie heeft ontvangen. Het is een spannende en onzekere tijd. De wachttijd voor Verpleging en Verzorging (VVT) varieert momenteel per regio en aanbieder. Op basis van onze actuele cijfers ligt de wachttijd voor VVT in bijvoorbeeld Zuid-Holland momenteel rond de 3 weken. Zodra ik weet in welke regio en bij welke locaties uw voorkeur ligt, kan ik de precieze wachttijd Vraag het Gemini

Kennis: appointment_rules MD, faq_answers MD, templates_examples MD, tone_of_voice MD, wait_times CSV, signature TXT

Gemini kan fouten maken, ook over mensen, dus dubbelcheck de reacties. Je privacy en Gemini

Voorbeeld van de techniek Meta Prompting in ChatGPT waarvan de output gebruikt kan worden als instructie in Gemini

Inzicht in documenten met NotebookLM

Wat is NotebookLM?

- o NotebookLM is uw persoonlijke onderzoeksassistent die gebaseerd is op uw eigen documenten.
- o Chat met de opgegeven bronnen en niet met algemene kennis.

Maak Documenten Inzichtelijk:

- o **Stel Gerichte Vragen:** Stel gericht vragen over uw documenten en krijg een antwoord in heldere taal.
- o **Creëer Leermateriaal:** Transformeer een droog document met één klik in een mindmap, een quiz of flashcards om de kennis te verankeren.
- o **Genereer Content:** Maak automatisch een script voor een podcast of een uitlegvideo om de informatie met anderen te delen.
- o **Betrouwbaar:** De antwoorden zijn altijd gegrond in uw bronmateriaal, wat de kans op onjuiste informatie minimaliseert.

Voorbeeld:

- o Een studie door de EU naar AI in de zorgsector



Inzicht in documenten met NotebookLM

The screenshot displays the NotebookLM interface for a document titled "Voorschrift Zorgtoewijzing 2025: Regels en Processen". The interface is divided into three main sections: "Bronnen" (Sources), "Chat", and "Studio".

- Bronnen (Sources):** Located on the left, it shows a list of sources with a "Toevoegen" (Add) button and an "Ontdekken" (Discover) button. A source is listed as "https://www.zn.nl/app/uploa...".
- Chat:** The central area displays the document title and a brief introduction. Below the text, there are buttons for "Opslaan in notitie" (Save to note), "Video-overzicht" (Video overview), "Audio-overzicht" (Audio overview), and "Mindmap". At the bottom, there is a text input field with "Begin met typen..." and a "Notitie toevoegen" (Add note) button.
- Studio:** On the right, it offers various interactive tools: "Audio-overzicht" (Audio overview), "Video-overzicht" (Video overview), "Mindmap", "Rapporten" (Reports), "Flashcards", and "Quiz". Below these is a section for "Voorschrift..." with a sub-header "1 bron · 4 d geleden" (1 source · 4 days ago).



Hulpverleningsplannen verbeteren met AI bij Entrea Lindenhout

Uitdaging

- Hulpverleningsplannen zijn niet altijd van voldoende kwaliteit wat resulteert in niet-efficiënte zorg

Oplossing

- Generatieve AI-tool labelt hulpverleningsplannen op kwaliteit
- Geeft feedback en signaleert ontbrekende onderdelen
- Helpt hulpverleners bij het verbeteren van plannen
- Gebaseerd op GPT, criteria en beoordeelde voorbeelden
- Leert continu van feedback uit de praktijk

Impact

- Ondersteunt hulpverlener, zodat in kortere tijd een hogere kwaliteit van plannen behaald kan worden → Meer grip op kwaliteit, minder handmatig werk
- Tijdswinst voor teams, betere stuurinformatie
- AI groeit mee met feedback en praktijkervaring



Toekomstdromen

“Stel het 2030 en AI helpt jullie al jaren. Hoe ziet jullie werkdag eruit?”

- Groepjes van 4-5
- Er liggen flip-overs klaar voor de schetsen
- 10 min de tijd voor uitwerking
- 2 min pitch per groep

Publieke tools = Proefkeuken Cliënten Werk = Beveiligde Keuken

- Al is er nu al → laat je inspireren.
- Privacygevoelig → altijd veilig in de organisatie.
- Begin klein → één taak slimmer maken is al winst.

Joppe Swart

• jswart@scopedata.nl

• <https://nl.linkedin.com/in/joppeswart>



Anouk van Wingerden

• avanwingerden@scopedata.nl

• <https://nl.linkedin.com/in/anouk-van-wingerden-5a5ba6b9>



FITZ

Meer informatie over onze dienstverlening?

Of wil je binnen jullie organisatie of regio een workshop of verdieping op dit thema?

Neem contact op met:



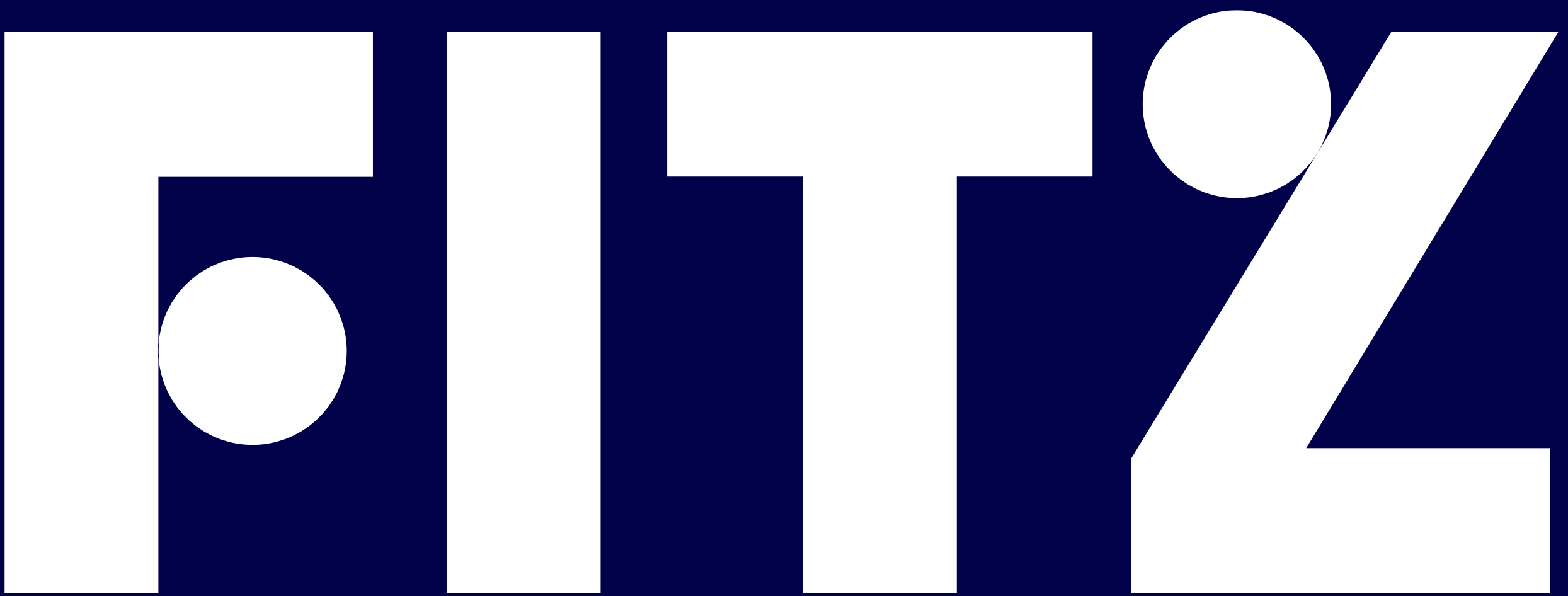
Kitty Oerbekke
Business Unit Manager
+31 (0)6 21580874
koerbekke@fitz.nl



Alison ter Veld
Accountmanager Zorgbemiddeling
+31 (0)6 13646080
aterveld@fitz.nl



André van Ommen
Accountmanager Zorgbemiddeling
+31 (0)6 22534361
avanommen@fitz.nl



Pythagoraslaan 2
3584 BB Utrecht

info@fitz.nl | fitz.nl
+31 (0) 88 20 54 900