

E-BOOK

# Digitale Transformatie in de Zorg met Engage Process

Hoe het Reinier de Graaf Gasthuis Engage Process inzet om zorgpaden te visualiseren, samenwerking te versterken en de zorg van morgen vorm te geven

# INLEIDING

Begin 2025 is het Reinier de Graaf Gasthuis (RdGG) gestart met de inzet van Engage Process als procesmanagementplatform, dat procesdesign voor de (digitale) transformatie van zorg binnen het ziekenhuis kan ondersteunen. Daar is uitvoerig onderzoek aan vooraf gegaan. Het eerste project wat als basis heeft gediend is de, in 2022 uitgevoerde, master thesis door Marleen van Rijckevorsel met de titel **‘GoMedFlow – moving towards a smart hospital, Journey mapping as a facilitator for the digital transformation of healthcare’**.

Dr. Petra Kok leidt deze onderzoeken namens het RdGG. Zij is niet alleen reumatoloog, maar vervult ook de rol van Chief Medical Information Officer en fungeert als ambassadeur voor digitale transformatie namens de medische staf van het RdGG.

In deze Case Study legt Petra uit wat de doelen vanuit het RdGG zijn m.b.t. digitale transformatie en procesmanagement, waar ze nu staan en welke visie ze voor de toekomst ontwikkelen.

## INHOUDSOPGAVE

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| 1. Aanleiding                                | 03 |
| 2. Wat is digitale transformatie in de zorg? | 04 |
| 3. Procesdesign en zorgpaden                 | 05 |
| 4. Van onderzoek naar praktijk               | 07 |
| 5. Conclusie en vervolg stappen              | 11 |
| 6. Literatuurlijst                           | 12 |

# 1. Aanleiding

De gezondheidszorg (zorg) staat in Nederland op een hoog niveau. Als rijk land beschikken we over goede ziekenhuizen, goed opgeleide professionals en een vooraanstaand netwerk van Universitaire Medische Centra, waar veel belangrijk onderzoek wordt verricht. Tegelijkertijd neemt de vraag naar zorg ieder jaar flink toe en blijven de kosten stijgen. Een dynamiek die, gelet op de vergrijzing van onze samenleving, nog wel een tijd blijft bestaan. Echter kostenvermindering was op zichzelf geen onderdeel van dit project.

Kwaliteit en doelmatigheid zijn van gelijkwaardig belang: de zorg moet efficiënt zijn, maar altijd humaan blijven. Naast het waarborgen van hoogwaardige zorg groeit de behoefte aan patiëntgerichte en gepersonaliseerde ondersteuning, waarin de mens centraal blijft staan. Dit creëert een complex speelveld waarin menselijke waarde van de zorg, toegankelijkheid en doelmatigheid continu met elkaar in balans moeten worden gebracht. Zorgtransformatie, ondersteund door (digitale) technologie, speelt hierin een sleutelrol om de zorg ook in de toekomst betaalbaar, beschikbaar en mensgericht te houden.

Procesdesign, zoals al jaren toegepast in sectoren als industrie en logistiek<sup>1</sup> helpt om vanuit het perspectief van de patiënt het optimale traject van diagnose tot behandeling en nazorg inzichtelijk te maken. Deze zogenoemde zorgpaden zijn inmiddels in veel ziekenhuizen een bekend begrip.

### DEFINITIE

Een **zorgpad** is een gestandaardiseerd proces dat de stappen voor een specifieke patiëntengroep beschrijft, met als doel de zorg te optimaliseren en kansen voor innovatie en digitale transformatie te benutten.

<sup>1</sup> Volgens Armagan Albayrak, universitair hoofddocent Human-Centered Design en director van het Delft Design Lab Health Journeys, ligt de kracht van procesdesign in het perspectief vanuit industrieel ontwerpen

## 2. Digitale Transformatie in de Zorg

De zorg maakt zijn eigen digitale transformatie door. Na de komst van elektronische patiëntendossiers is de focus verschoven naar het gebruik van technologieën die invloed hebben op elke stap binnen de patiëntreis. Met als uiteindelijk doel het behandeltraject optimaliseren om de gemiddelde duur van een ziekenhuisopname omlaag te brengen en het welzijn van patiënten te verbeteren.

De website van Netvlies, digital agency, geeft een bruikbare uitleg van digitale transformatie in de zorg (Netvlies, z.d.):

### UITLEG DIGITALE TRANSFORMATIE IN DE ZORG

Digitale transformatie draait om het creëren van een **wendbare en toekomstbestendige organisatie**, waarbij de eindgebruiker – patiënt én medewerker – centraal staat. Je voegt meerwaarde toe aan patiëntcontact, patiëntbeleving en patiënt binding om de zorg te verbeteren. Dit is een continu proces van business innovatie, sociale innovatie en technologische innovatie. Technologie en digitalisering zijn slechts een onderdeel van het proces en niet een doel op zich. een gestandaardiseerd proces dat de stappen voor een specifieke patiëntengroep beschrijft, met als doel de zorg te optimaliseren en kansen voor innovatie en digitale transformatie te benutten.

De waarde van procesmodellering komt hierin goed naar voren: het biedt een hulpmiddel om werkwijzen opnieuw te ontwerpen, waarbij de menselijke interactie tussen patiënt en zorgverleners centraal staat in samenhang met de organisatie en professionals. Samen bepalen zij de doelen voor behandeloptimalisatie en kansen voor zorgtransformatie.

## 3. Procesdesign en zorgpaden

### 3.1 GoMedFlow als concept

Het RdGG heeft samen met de TU Delft het GoMedFlowconcept- ontwikkeld. Dit concept maakt het mogelijk om zorgpaden digitaal te ontwerpen en inzichtelijk te maken, inclusief de kansen voor digitalisering binnen het zorgproces. Daarmee ondersteunt GoMedFlow de samenwerking die nodig is voor de transitie naar digitale zorg. Het onderliggende onderzoek had als doel te achterhalen waarom de gezondheidszorg in het algemeen, en het RdGG in het bijzonder, moeite heeft om digitalisering effectief in te zetten ter verbetering van de patiëntenzorg. Op basis daarvan moest een oplossing worden ontworpen die digitale transformatie binnen het RdGG kan versterken. De uitkomst van dit onderzoek heeft geleid tot de formulering van het zogeheten GoMedFlow design goal, dat als volgt is beschreven:

“Design an interactive journey mapping tool for care professionals and organizational employees at the RdGG, that helps to better comprehend care and digitalization processes, by offering overview, knowledge and easy communication.”

(VAN RIJCKEVORSEL, 2022, P. 6)



**Figuur 1: Twee omgevingen binnen het ontwerp.**  
BRON: VAN RIJCKEVORSEL, 2022

### 3.2 Verder onderzoek

De bevindingen van het GoMedFlow onderzoek vormden het startpunt voor vervolgprojecten van studenten van zowel de TU Delft en ESHPM (Erasmus School Health Policy & Management). Een groep Computer Science-studenten van de TU Delft ontwikkelde een technisch prototype van GoMedFlow, om op digitale wijze zorgpaden in kaart te brengen. Dit prototype liet zien dat digitale weergave van zorgpaden goed mogelijk is, waarna een marktverkenning volgde naar bestaande toepasbare oplossingen. Engage Process bleek na deze verkenning goed aan te sluiten op het GoMedFlowconcept, omdat het zorgpaden en andere werkprocessen visueel, dynamisch en interactief kan ontwerpen, analyseren en verbeteren. Aangezien de meerwaarde van digitale procesmodellering een belangrijk aandachtspunt is, ondersteunt een businesscase de kwalitatieve en kwantitatieve waardebeoordeling.

Het afstudeeronderzoek van Julie van Cranenburgh (Erasmus School of Health Policy & Management), met de titel ‘Procesdenken in de zorg: de waarde van digitaal dynamisch procesdesign van zorgpaden’ heeft geleid tot de keuze voor Engage Process als digitale procesmodelleertool.

*“De kracht van GoMedFlow is dat het door de zorg, voor de zorg is ontworpen. Wensen, behoeften, en knelpunten van eindgebruikers in het ecosysteem van de zorg vormen de basis van het concept. Operationele en organisatorische kansen en knelpunten voor de digitale transformatie zijn geïdentificeerd en actief meegenomen in het ontwerp. En ja, het is dan ook bijzonder waardevol wanneer je tijdens de marktverkenning ontdekt dat er een tool als Engage Process bestaat, die het MVP (Minimum Viable Product) van GoMedFlow, kan ondersteunen.”*

**DR. PETRA KOK – CMIO, REINIER DE GRAAF GASTHUIS**

## 4. Van Onderzoek naar praktijk

### 4.1 Ervaringen met zorgpaden tot nu toe

*“De noodzaak voor zorgpaden, zoveel mogelijk ontworpen vanuit de beleving van patiënten en zorgverleners, wordt steeds duidelijker.”*

**DR. PETRA KOK – CMIO, REINIER DE GRAAF GASTHUIS**

In de jungle van het zorglandschap die patiënten betreden, vormt het zorgproces een rode draad. Visualisatie van die rode draad, helpt niet alleen patiënten maar ook zorgverleners. Zij zijn nu vaak hard aan het werk op hun eigen onderdeel in het hele proces maar missen overzicht over de hele flow en context waar patiënten zich in bevinden.

*“Deze transformatie naar het procesdenken en -werken vinden we allemaal ingewikkeld. We kunnen elkaar helpen met op een digitale manier processen te gaan visualiseren, delen en optimaliseren. Ook op beleidsniveau zijn er voordelen. Je kunt bijvoorbeeld blauwdrukken maken voor richtlijnen. Op deze manier wordt het zorgproces leidend voor de samenwerking binnen het ecosysteem van de zorg. Voor iedereen wordt duidelijk waar het werkelijk om draait en waar we het samen allemaal voor doen.”*

**DR. PETRA KOK – CMIO, REINIER DE GRAAF GASTHUIS**

### 4.2 Welke redenen zag RdGG om Engage Process hiervoor in te zetten?

Het bestuderen en gebruiken van Engage Process als tool heeft het RdGG inzicht opgeleverd. Enkele van deze inzichten zijn:



#### Ondersteunt workshops

Engage Process ondersteunt procesworkshops aan zorgtafels door in co-creatie te komen tot het (her)ontwerpen en optimaliseren van zorgprocessen.



#### Eenvoudig in gebruik

Werken met Engage Process is niet ingewikkeld en gaat erg intuïtief. Het heeft de look & feel van Microsoft Office waardoor iedereen er snel vertrouwd mee is.



#### Eigen iconenset

Er is een eigen iconenset ontwikkeld, waardoor iedere stap in het procesmodel direct herkenbaar is en goed toepasbaar binnen de zorgorganisatie.



#### Bewustwording

Bewustwording en een verandering in werkwijze zijn nodig om de functionaliteiten van Engage Process optimaal te benutten.



### Verbeterkansen identificeren

Door in teamverband het proces te bespreken en verbeterkansen te identificeren, bijvoorbeeld welke processtappen kunnen worden geautomatiseerd, kunnen processen worden geoptimaliseerd.



### Duidelijke afspraken

Goed beheer van de software is essentieel. Dit vraagt om duidelijke afspraken over het gebruik van de tool, het procesdesign en de verantwoordelijkheden voor onderhoud en beheer.



### Vegroten van inzicht en begrip

Met één druk op de knop kan worden gewisseld tussen betrokken stakeholders en de zwembaanweergave, wat het inzicht en begrip van processen aanzienlijk vergroot.

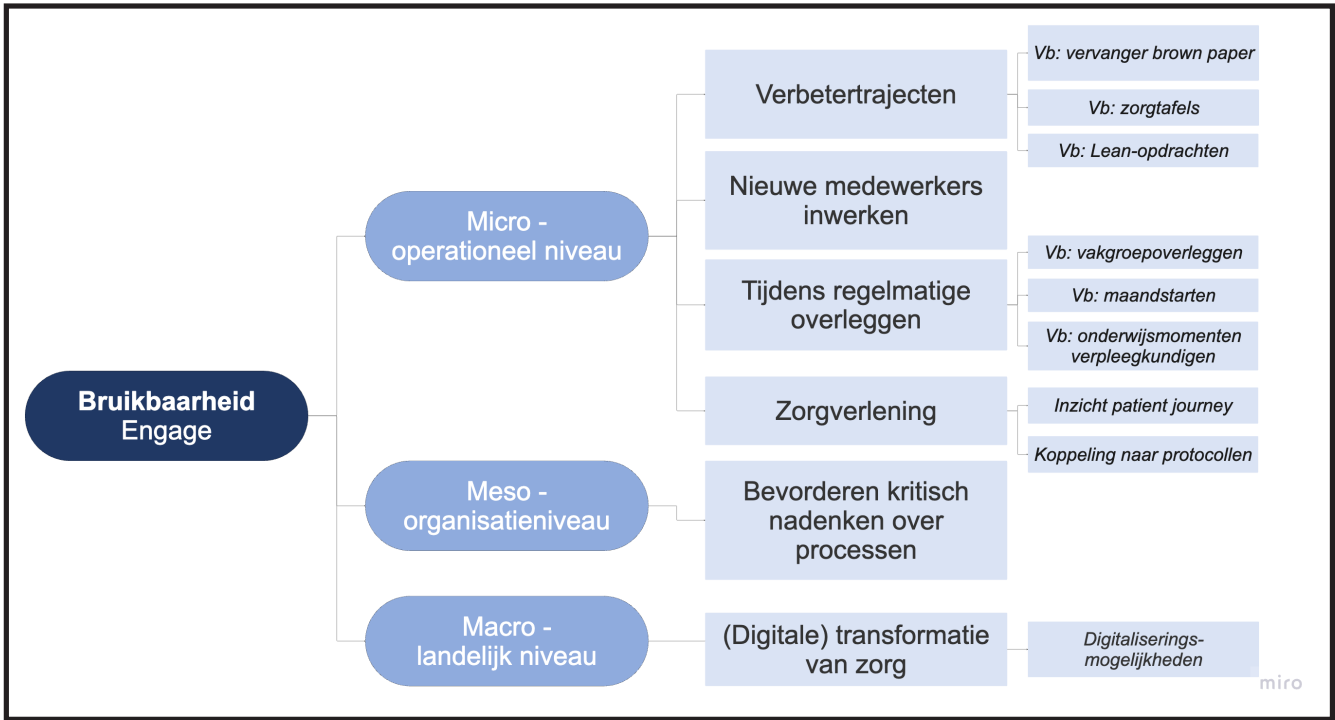


### Verhoogd werkplezier

In de businesscase waarin Engage Process werd vergeleken met Microsoft Visio, kwamen de licentiekosten van Engage Process hoger uit. Deze worden echter ruimschoots gecompenseerd door verhoogd werkplezier, tijdbesparing en gebruiksgemak.

| Kenmerk                              | Engage Process                                                                                           | Microsoft Visio 2016                                                          |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Gebruiksvriendelijkheid</i>       | Intuïtieve interface met herkenbare iconen                                                               | Simpele interface met vormen en blokken                                       |
| <i>Samenwerking</i>                  | Faciliteert samenwerken door real-time aanpassingen en opmerkingen, stimuleert teamwork                  | Kan als PDF verspreid en gepubliceerd worden, opmerkingen op 'statische' vorm |
| <i>Procesanalyse</i>                 | Automatisch genereerde data-insights, twee processen vergelijken. Makkelijk kosten, baten identificeren. | Geen geavanceerde analysemogelijkheden                                        |
| <i>Automatisering (syntax)</i>       | Slepen en loslaten, snelle aanpassingen tussen processtappen                                             | Handmatig stappen & pijlen verplaatsen                                        |
| <i>Swimlanes &amp; Value Streams</i> | Met één klik filter aanpassen en verschillende mogelijkheden om zichtbaar te maken                       | Handmatig swimlanes modelleren                                                |
| <i>Delen</i>                         | Delen met Viewer                                                                                         | Delen als PDF                                                                 |
| <i>Toegankelijkheid</i>              | Cloud, real-time bewerken en feedback, automatisch opslaan                                               | Toegang via Microsoft licentie                                                |
| <i>Rapportage</i>                    | Verschillende vormen                                                                                     | Verschillende vormen                                                          |
| <i>Geschied voor</i>                 | Organisaties met focus op samenwerkend procesontwerp en continue verbetering                             | Processen modelleren                                                          |

**Figuur 2: Kenmerken Engage Process en Microsoft Visio**  
BRON: VAN CRANENBURGH, 2025, P. 42.



**Figuur 3: Ervaringen in Engage Process met betrekking tot bruikbaarheid**  
BRON: VAN CRANENBURGH, 2025, P. 23.

### 4.3 Wat zijn de eerste resultaten?

Engage Process wordt momenteel ingezet bij het procesdesign binnen de zorgtafels.

“Een zorgtafel is een overlegvorm waarbij alle betrokken ziekenhuismedewerkers gezamenlijk een bepaald zorgpad bespreken. Nu zorgpaden in Engage Process worden gemodelleerd, ontstaat er bij alle stakeholders een beter en breder begrip van het proces. Daardoor wordt het gesprek over verbetermogelijkheden constructiever en effectiever.”

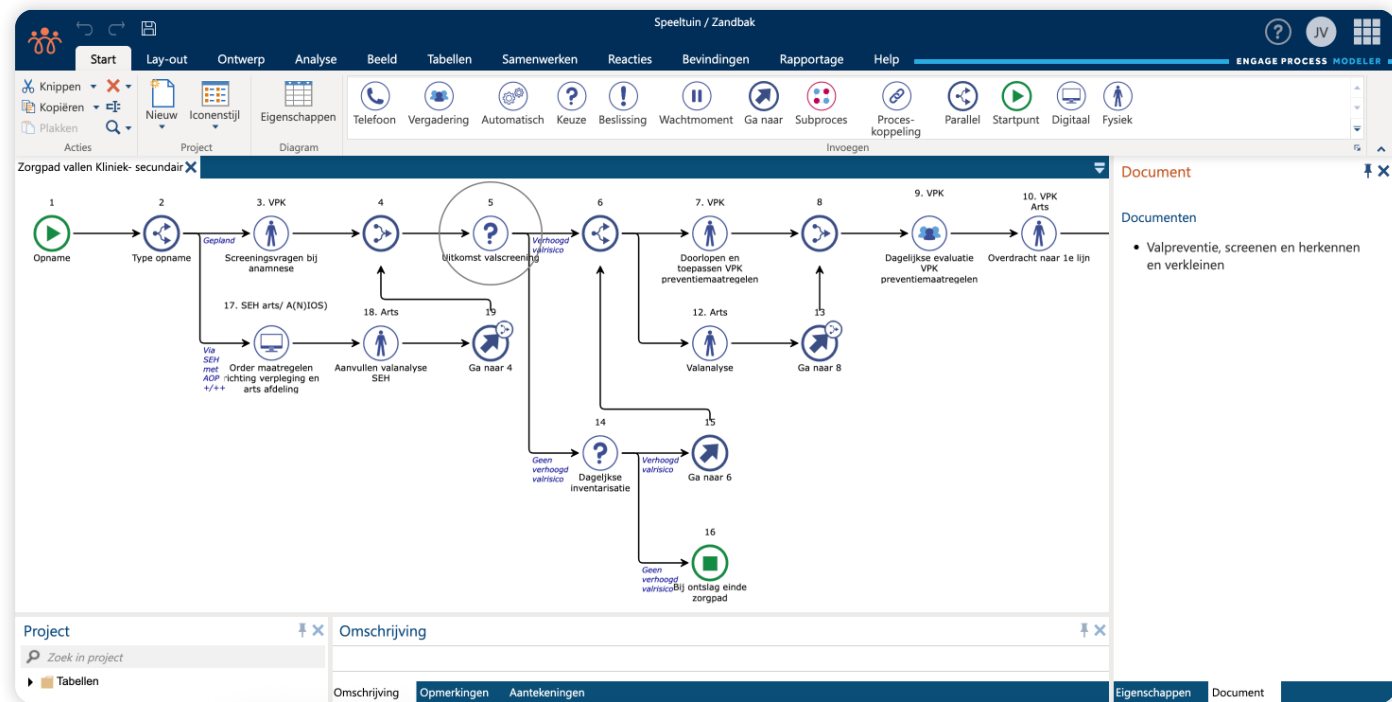
**DR. PETRA KOK – CMIO, REINIER DE GRAAF GASTHUIS**

Ook de Digitale Menukaart is met Engage Process in procesvorm gevisualiseerd. In plaats van een tabel is de menukaart nu geïntegreerd in het zorgproces, waardoor per processtap zichtbaar wordt welke digitale oplossingen kunnen worden ingezet.

Ook de Digitale Menukaart is nu, in plaats van als tabel, in procesvorm gevisualiseerd met Engage Process, zodat per processtap duidelijk wordt welke digitale oplossing kan worden toegepast in de zorg.

“De digitale menukaart is geïntegreerd in het proces zodat je per stap kunt zien waar digitale mogelijkheden liggen. Ook organisatorische werkwijzen, bijvoorbeeld de introductie van nieuwe studenten, werkwijzen op de polikliniek en de aanschaf en implementatie route van nieuwe technologie, zijn voorbeelden waar er gebruik wordt gemaakt van Engage Process.”

**DR. PETRA KOK – CMIO, REINIER DE GRAAF GASTHUIS**



**Figuur 4: Voorbeeld van een zorgpad gevisualiseerd in Engage Process**

BRON: VAN CRANENBURGH, 2025, P. 42.

Ook het Veranderteam van het RdGG, bestaande uit diverse Lean specialisten, heeft het gebruik van Engage Process omarmd. Zij richten zich bijvoorbeeld op het in Engage Process modelleren van zorgtafels, waarmee niet alleen de rollen en verantwoordelijkheden van een medewerker worden ondersteund maar overzicht en transparantie ontstaat voor alle betrokkenen in het proces.

*“De zorgtafels zijn een co-creatieproces waarin stakeholders rond de patiënt met een bepaald ziektebeeld de verbinding opzoeken. Het is mooi om te zien hoe Engage Process daarbij ondersteunt. Als je ziet dat mensen echt vanuit het hart van de zorg ermee gaan werken, dan zie je hoe digitale ondersteuning ons verder kan helpen in de organisatie. De inzet van Engage Process levert werkplezier en arbeidsbesparing op en ondersteunt de onderlinge samenwerking. Heel leuk om te zien dat de projectmedewerkers van de zorgtafels ervan gingen stralen! Ik ben dankbaar dat we de kans hebben gekregen om samen een pilot met Engage Process te doen.”*

**DR. PETRA KOK – CMIO, REINIER DE GRAAF GASTHUIS**

## 5. Conclusie en volgende stappen

Het RdGG werkt doelgericht aan de verdere invulling van de digitale transformatie. Daarbij staat één uitgangspunt centraal: digitale vernieuwing is noodzakelijk om de zorg toegankelijk, doelmatig en mensgericht te organiseren, zonder de efficiëntie van de bedrijfsvoering uit het oog te verliezen.

Binnen de zorgtafels worden zorgpaden besproken en werkprocessen in kaart gebracht. De inzet van Engage Process bij deze trajecten begint inmiddels de eerste concrete resultaten op te leveren, waarop de komende periode wordt voortgeborduurd. De toepassing van Engage Process biedt de mogelijkheid om inzicht en transparantie in zorg en werkprocessen te verlenen voor de hele organisatie.

Verandercultuur, organisatie en bewustwording spelen een cruciale rol in de digitale transformatie. Om de mogelijkheden van Engage Process volledig te benutten, zijn bewustwording en verandering van werkwijze nodig. Met betrekking tot de verandercultuur wordt door de promovenda Britt Muller, vanuit TU Delft en ESHPM, op dit moment onderzocht wat er nodig is om patiënt- en procesgericht werken in de mindset van betrokken medewerkers te introduceren en wat hierbij knelpunten, wensen en behoeften zijn. De organisatie biedt draagvlak door op de juiste plek het eigenaarschap van procesgericht werken te borgen bij onder andere de afdeling Kwaliteit & Veiligheid of bij het Verbeterbureau.

Digitalisering raakt alle facetten van de zorgorganisatie. Het zorgproces vormt daarbij de rode draad die alle betrokkenen verbindt. De beleving van zorg verschilt tussen patiënten, zorgverleners en andere medewerkers, maar juist dat verschil in perspectief biedt kansen voor bewustwording en groei. Het draagt bij aan het verbeteren van zowel de kwaliteit als de doelmatigheid van zorg richting de toekomst. Zo komen we samen digitaal vooruit!

## Literatuurlijst

Van Rijckevorsel, M. (2022). *GoMedFlow – moving towards a smart hospital: Journey mapping as a facilitator for the digital transformation of healthcare* (Master's thesis, TU Delft).

Van Cranenburgh, J. (2025). *Procesdenken in de zorg: de waarde van digitaal dynamisch procesdesign van zorgpaden* (Master's thesis, Erasmus School of Health Policy & Management).

Van Cranenburgh, J. (2025). *Procesdenken in de zorg: de waarde van digitaal dynamisch procesontwerp van zorgpaden* [Masterthesispresentatie, Erasmus Universiteit Rotterdam].

Netvlies. (z.d.). *Digitale transformatie zorg*. Geraadpleegd op 16 januari 2026, van <https://www.netvlies.nl/digitale-transformatie-zorg>



### Over Engage Process

Engage Process biedt een eenvoudige en zeer effectieve manier voor het in kaart brengen en analyseren van je bedrijfsprocessen. Het platform is 100% SaaS en stelt je team in staat om processen samen te bespreken, te evalueren en te verbeteren. Dit betekent proactief processen verkennen en opnieuw vormgeven in real-time. Meer dan 300 organisaties in Nederland en wereldwijd zetten Engage Process dagelijks in, waaronder Gemeente Ede, Provincie Noord-Holland, Woonmeij, City of Edinburgh Council, H2O groep, CIZ en SCS Railways.

[engageprocess.nl](https://engageprocess.nl)