

Introductie



Alexander de Jong

Manager Marketing, Relaties &
Business Development



Susan Ott

PGO-Expert



Landelijk PGO-informatiepunt



Ondersteuning bij gebruik voor **alle**
zorgvragers en **zorgaanbieders**



In opdracht van VWS, Stichting MedMij
& Patiëntenfederatie Nederland



Regelmatige **terugkoppeling**



Bijsturen op ontwikkelingen



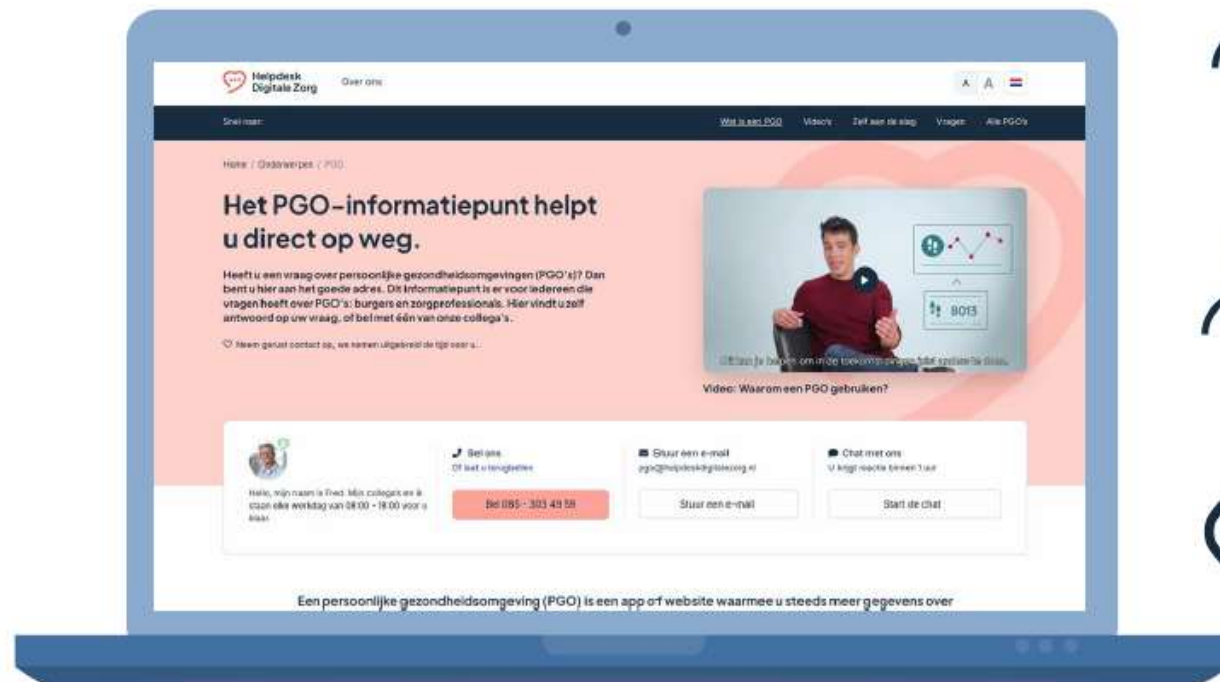
PGO-informatiepunt wat we doen?

Voor de patiënt

 Ondersteuning
telefonisch en
online

 Concrete **hulp**

 **Deskundig,**
geduldig en
empathisch



 **Eén** punt voor alle
vragen

Voor de professional

 **Meer tijd**
voor zorg

 Tweedelijns
ondersteuning

 **Inzicht** en **advies** in
digitale patiëntreis



Wat **levert** het op?

Voor Stichting **MedMij**



Snellere **terugkoppeling** bij problemen



Hogere **betrouwbaarheid systeem**



Waardevolle **praktijkinzichten**

Voor het hele **stelsel**



Verhoging van **gebruik**





Technische problemen oplossen in een PGO



Over de **samenwerking**



Snel schakelen



Complexe vragen behandelen



Regelmatige terugkoppeling



Bijsturen op ontwikkelingen



Voorbeelden belang samenwerking

PGO en patiëntenportaal

Veel vragen over
gebruik
PGO en patiëntportaal

Gebruikers van allebei
kunnen PGO alleen via
link op website
benaderen

Signalering
naar MedMij

MedMij bepaalt
vervolgstappen

Wanneer vervolg
bekend verwerken wij
dit op de website en
intern



Voorbeelden belang **samenwerking**

Cardiologie Centrum Nederland

Meerdere signalen
over zorgaanbieder
Cardiologie Centrum
Nederland (CCN)

Overzicht gemaakt van
de signalen

Signalering
naar MedMij

MedMij bepaalt
vervolgstappen

Contact met CCN
gelegd, zaken uitgezet
en terugkoppeling
volgt



Voorbeelden belang **samenwerking**

Stoppen keuzehulp & reviewportaal

Keuzehulp &
reviewportaal gestopt
per
1 december 2025

Stijging aantal
bezoekers website

Overleg met
Patiënten-federatie
Nederland over
overname

Impact overname
inzichtelijk maken

In afwachting van
vervolgoverleg



Contact over tijd

Cases

1362

Vorig jaar: 1597



Contactmomenten

2848

Vorig jaar: 2661



Ratio contactmomenten per case

2.09

Vorig jaar: 1.67



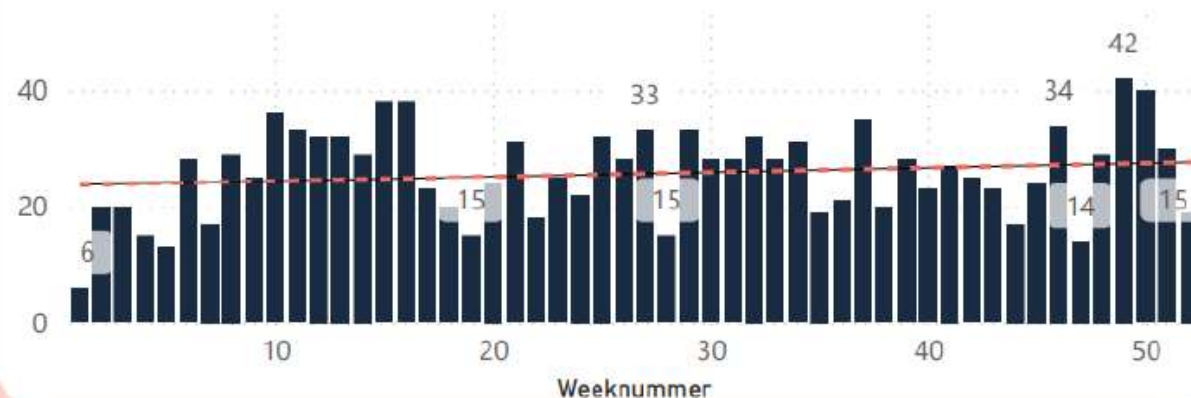
Helpdesk
Digitale Zorg



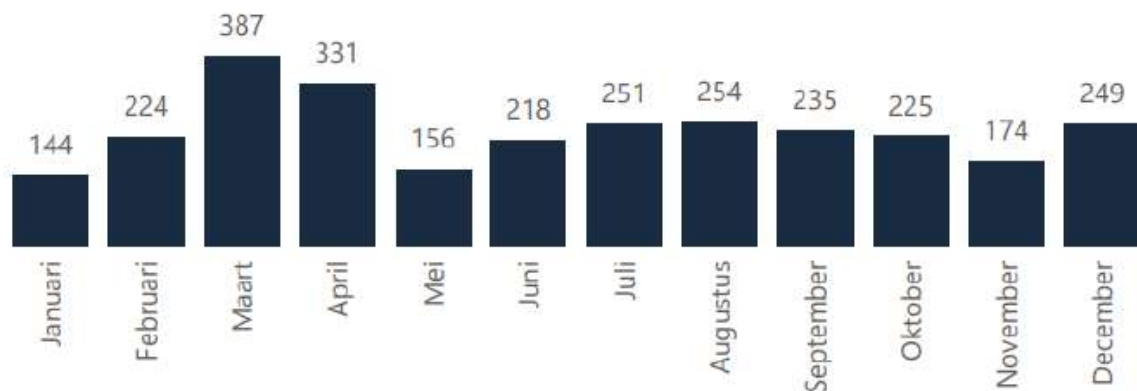
Aantal cases per maand



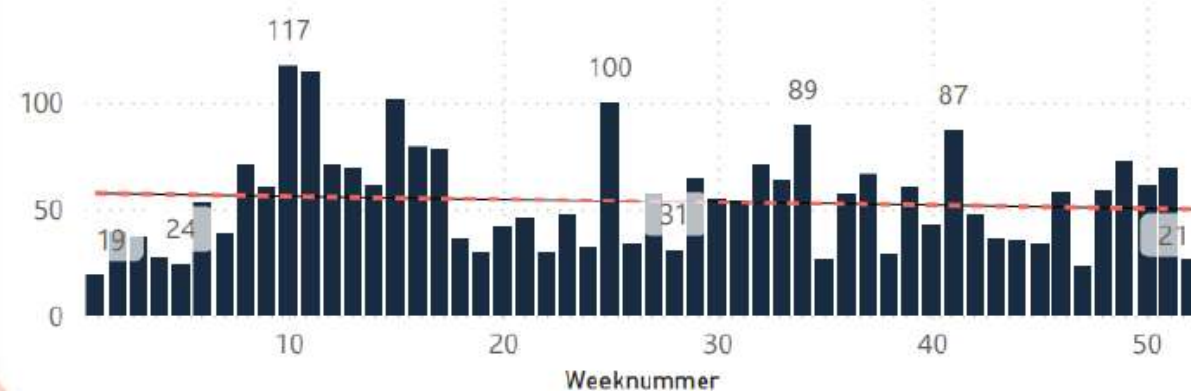
Aantal cases per week



Aantal contactmomenten per maand

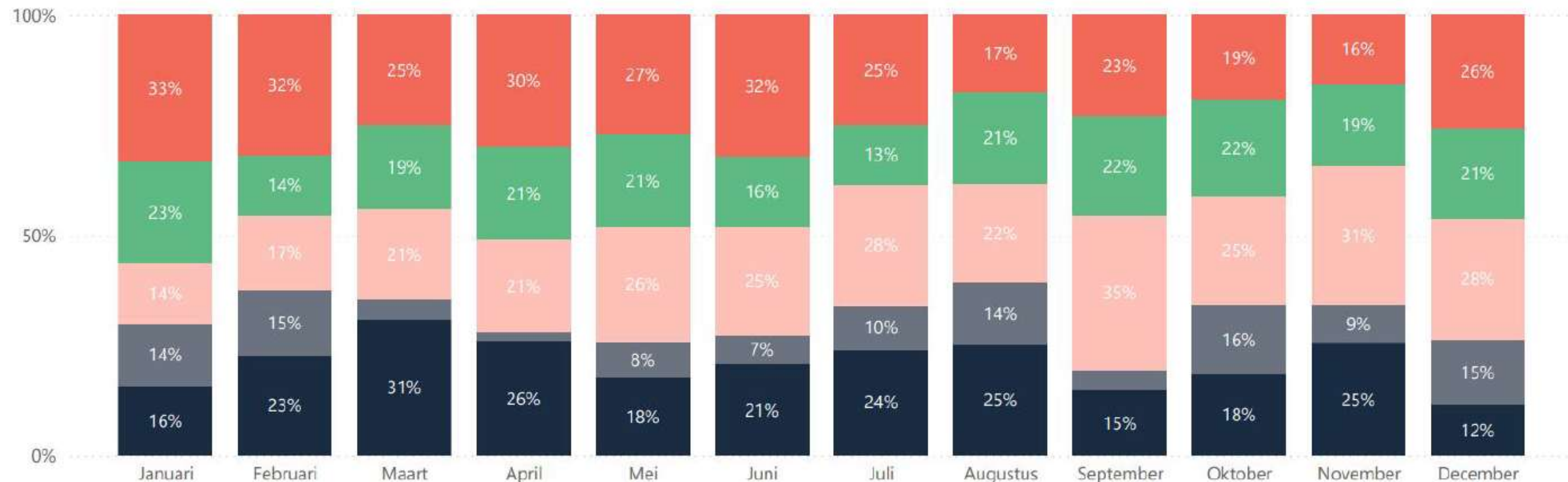


Aantal contactmomenten per week



Top 5 issues door de maanden heen

Issue ● Registreren / Inloggen ● MedMij ● Gegevens ophalen/uitwisselen ● Dossier (medische gegevens, uitslagen) ● Algemene info



Top 5 acties per issue



Actie

- Begeleiding bij gebruik
- Contact leverancier
- Doorverwijzen: Digitalezorggids.nl
- Doorverwijzen: zorginstelling / Poli / Assistent
- Uitleg over functionaliteit

PGO's

Cases

1362

Vorig jaar: 1597



Contactmomenten

2848

Vorig jaar: 2661



Ratio contactmomenten per case

2.09

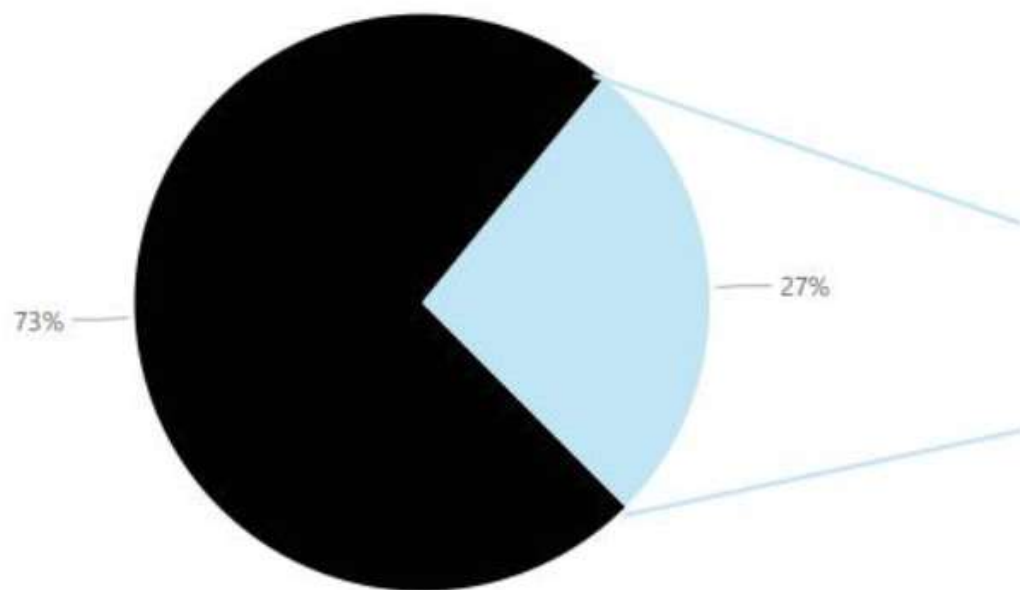
Vorig jaar: 1.67



Helpdesk
Digitale Zorg

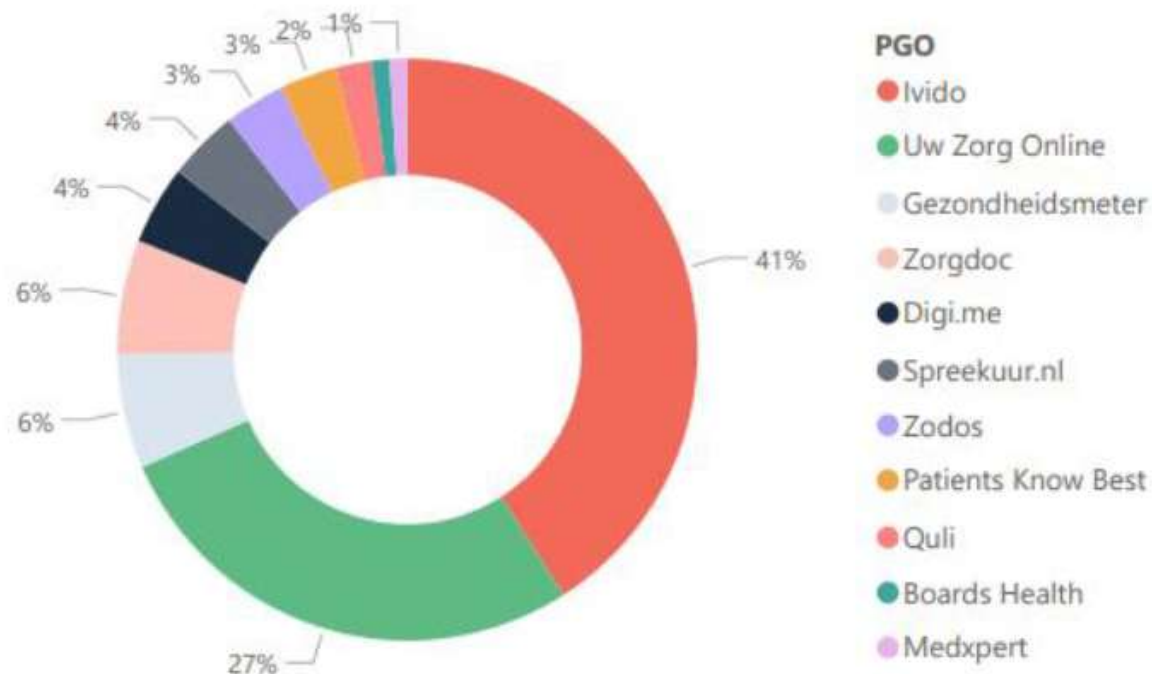


Algemene PGO vs Specifieke PGO vragen



● Algemene PGO vragen ● Specifieke PGO vragen

Cases per PGO

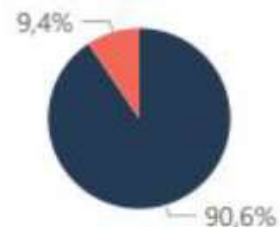


Website Deepdive

Landingspagina PGO-informatiepunt

Nieuw vs. Terugkomend

● Nieuw ● Terugkomend



Unieke bezoekers op de landingspagina



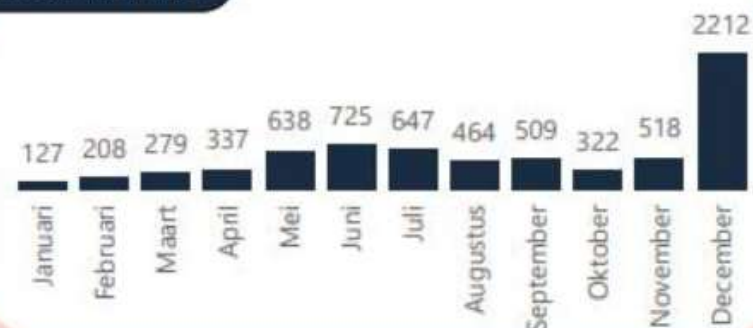
6986
Vorig jaar: 2374

Aantal views op de landingspagina

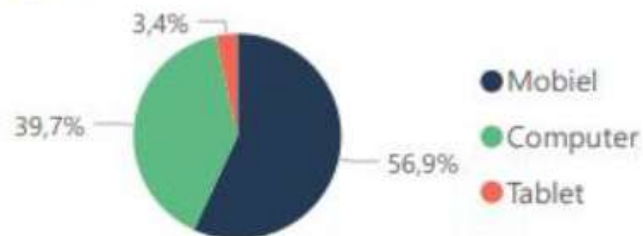


17333
Vorig jaar: 4197

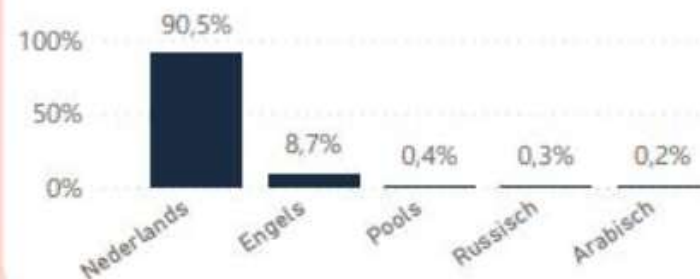
Aantal unieke bezoekers door de maand heen



Apparaattype

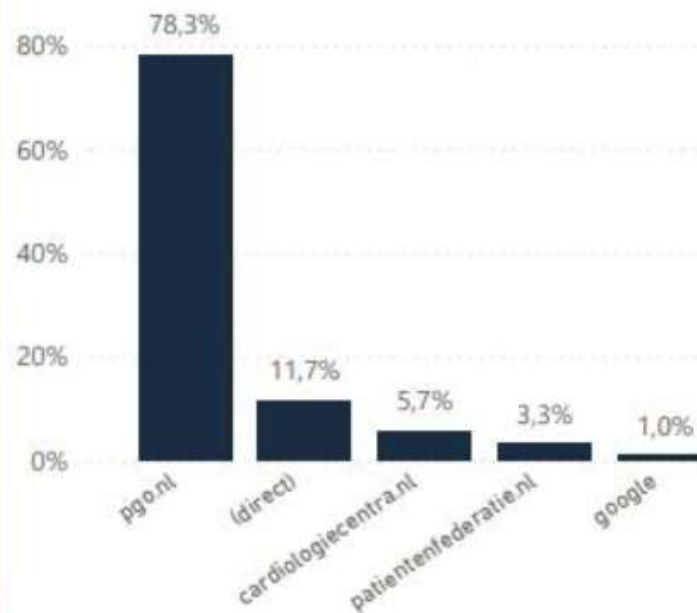


Taal waarin de website bezocht is



Hoe is de website bereikt? (Top 5)

(direct) is via www.helpdeskdigitalezorg.nl



Locaties van websitebezoekers





Helpdesk
Digitale Zorg

Vragen?

samen



Maakt zorg op afstand dichtbij

Alexander de Jong

a.dejong@helpdeskdigitalezorg.nl



Helpdesk
Digitale Zorg

Susan Ott

s.ott@helpdeskdigitalezorg.nl

Generieke ontwikkelingen VWS

Uriëll Malanda, Arthur Korevaar, Kees Veldhuizen & Davey Schilling



PGO en gebruikers- ergernissen

✔ Single-sign-on-ervaring

✔ Vindbaarheid



De VAD: een pragmatische aanvliegroute

✓ Vertrouwde Authenticatie Dienst (VAD)

- Start met MVP, alleen DigID-inlog + gepseudonimiseerde BSN voor ophalen gegevens
 - Nodig VAD light en PRS
 - MedMij helpt iRealisatie met opstellen FO/TO
 - Gezamenlijk ontwikkelen, iRealisatie, MedMij, PoP's en DVA
 - Ambitie: een pilotomgeving
-
- Aansluitend volgende usecases, waaronder automatische lokalisatie
 - Volgende week kick-off

Vindbaarheid van zorgaanbieders

- ✓ De eigen huisarts en het eigen ziekenhuis wordt niet altijd gevonden.
- ✓ Niet vinden van een zorgaanbieder leidt tot 20-33% uitval bij gegevensuitwisseling.
- ✓ Ervaringen van Topicus & iRealisatie.





Kies een zorgaanbieder

Bij wie wil je jouw gegevens ophalen?

Naam of plaats

umcg

UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM GRONINGEN

- ☐ Hanzeplein 1, 9713 GZ GRONINGEN
Universitair Medisch Centrum, Ziekenhuizen, academische ziekenhuizen, Ziekenhuizen, Ziekenhuis

RAV DRENTE

- ☐ Vriezerweg 10, 9482 TB TYNAARLO
Ambulancezorg, Ambulancevervoerders, Ambulancediensten

MC Ubachsberg

- ☐ Bernardusplein 5, 6367 KC VOERENDAAL
Huisartspraktijk (zelfstandig of groepspraktijk), Huisartspraktijk, Huisartsen, Huisartsenpraktijk

HET HART MC B V

- ☐ Meenthoek 5, 8224 BS LELYSTAD
Huisartspraktijk (zelfstandig of groepspraktijk), Huisartspraktijk, Huisartsen, Huisartsenpraktijk

PMG HOED

- ☐ Pierebaan 1 a, 1141 GV MONNICKENDAM
Huisartspraktijk (zelfstandig of groepspraktijk), Huisartspraktijk, Huisartsen

MEDISCH CENTRUM SOESTERBERG

- ☐ Buys Ballotlaan 6, 3769 GM SOESTERBERG
Huisartspraktijk (zelfstandig of groepspraktijk), Huisartspraktijk, Huisartsen, Huisartsenpraktijk

SMC HUISARTSEN B V

- ☐ Coopmansstraat 21, 8921 SR LEEUWARDEN
Huisartspraktijk (zelfstandig of groepspraktijk), Huisartspraktijk, Huisartsen, Huisartsenpraktijk

1 van 5

← Vorige

Volgende →



Kies een zorgaanbieder

Bij wie wil je jouw gegevens ophalen?

Naam of plaats

martiniziekenhuis

☐ Stichting Algemeen Christelijk Ziekenhuis Groningen

- ☐ P J A Bruens - van Ballegooijen
Tiranastraat 7, 3404 CJ IJSSELSTEIN
Huisartsenpraktijk, Huisartspraktijk (zelfstandig of groepspraktijk)

☐ F J E Hardam

- ☐ Tiranastraat 7, 3404 CJ IJSSELSTEIN
Huisartsenpraktijk, Huisartspraktijk (zelfstandig of groepspraktijk)

☐ M Nasser

- ☐ Tiranastraat 7, 3404 CJ IJSSELSTEIN
Huisartsenpraktijk, Huisartspraktijk (zelfstandig of groepspraktijk)

☐ Stigter, huisarts

- ☐ Tiranastraat 7, 3404 CJ IJSSELSTEIN
Huisartsenpraktijk, Huisartspraktijk (zelfstandig of groepspraktijk)

1 van 5

← Vorige

Volgende →

Huidige situatie waarin we de lijst van MedMij combineren met het landelijk Zorgadresboek

Gevonden resultaten: 4.668

040verloskunde.verloskundigen.eindhoven@medmij



Aabed.huisarts.barneveld@medmij



Zorgaanbiedernaam Aabed.huisarts.barneveld@medmij

Identificatiekenmerk URA 00066925

Gegevensdiensten	47 Afspraken	(Versie 2)
	49 Huisartsgegevens	(Versie 2)
	51 Documenten	(Versie 2)
	53 Meetwaarden vitale functies	(Versie 2)

Aabouma.huisarts.hilversum@medmij



Aafje.vvt@medmij



Aafwaarnemendhuisarts.huisartspraktijk.zoetermeer@medmij



Register van MedMij bevat technische informatie

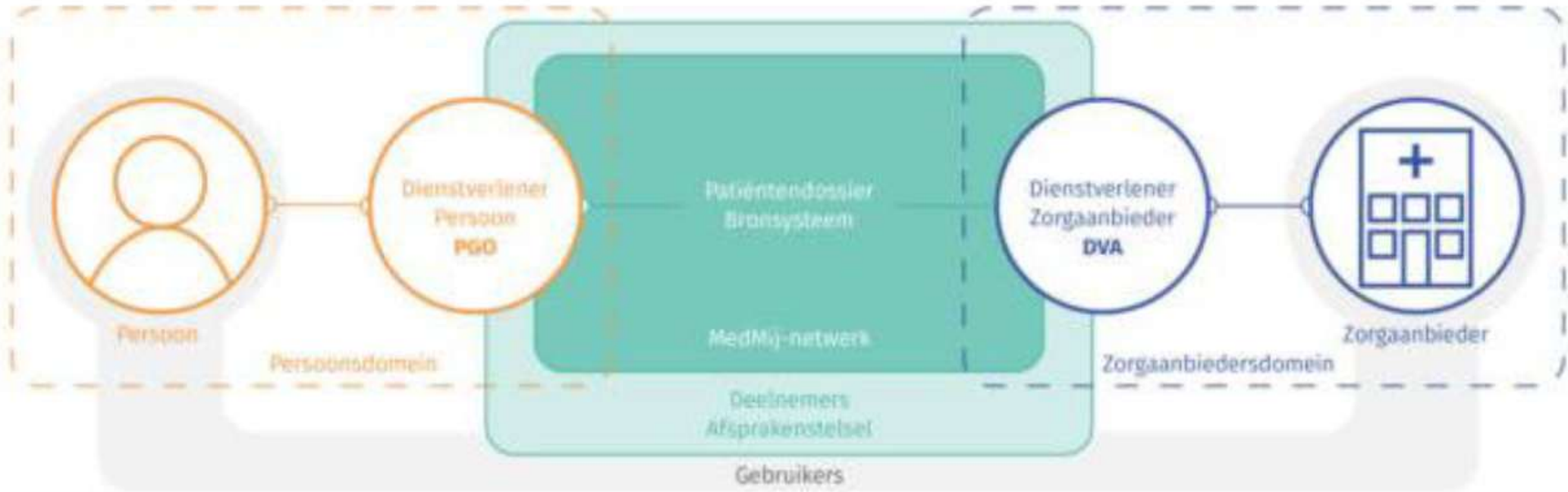
```

"addresses": [
  {
    "active": true,
    "address": "dr. JJ Willemsehof 2\\r\\n5302 TD ZALTBOMMEL",
    "author": "Vektis",
  },
  {
    "active": true,
    "address": "J. van Oldenbarneveltdtstraat 1-a\\r\\n5301 GV ZALTBOMMEL",
    "author": "VZVZ",
  }
],
"displayName": "M. Tito Fernández Baca",
"_": [
  {
    "active": true,
    "author": "MedMij",
    "description": null,
    "index": "7",
    "timestamp": "2025-12-17 15:37:09.891",
    "type": "MedMij",
    "value": "mttitofernandezbaca.huisarts.zaltbommel@medmij"
  }
],
"medMijZorgaanbiedernaam": "mttitofernandezbaca.huisarts.zaltbommel@medmij",
"names": [
  {
    "active": true,
    "author": "Vektis",
    "fullName": "M. Tito Fernández Baca",
    "index": "1",
    "preferred": true,
    "timestamp": "2025-09-03 12:01:08.079",
    "type": "Tradename"
  },
  {
    "active": true,
    "author": "Vektis",
    "fullName": "HUISARTSENPRAKTIJK TTITO FERNANDEZ BACA",
    "index": "2",
    "preferred": false,
    "timestamp": "2025-09-03 12:01:08.079",
    "type": "Display"
  },
  {
    "active": true,
    "author": "UZI",
    "fullName": "M. Tito Fernández Baca",
    "index": "5",
    "preferred": false,
    "timestamp": "2025-09-03 16:32:16.096",
    "type": "Legal"
  }
]

```



ZORG-AB wordt gefaciliteerd en beheerd door VZVZ. De basisvulling is gerealiseerd door een samenvoeging van de Vektis AGB Services, de VZVZ-gebruikersadministratie, MedMij registratie en het UZI-register.



Techniek en vindbaarheid zijn verweven, maar wezenlijk andere scenario's

Kies een zorgaanbieder

Bij wie wil je jouw gegevens ophalen?

Naam of plaats

Zoek op...

Mijn organisaties

StudentArts

- ☐ Hanzeplein 121, 9713GW Groningen
Huisartsenpraktijk

**Huidige situatie: koppelen op AGB
en 'Mijn organisaties'**



StudentArts

Regel jouw zorg digitaal

Via Groninger Huisarts Coöperatie

[Wijzig inlog organisatie](#)

 Inloggen met DigiD

Gebruik altijd jouw eigen DigiD

Patiëntportaal: 1x zorgaanbieder kiezen

Zoek huisartsenpraktijk

Voor alle zorgvragen overdag

- ☐ **SAG Gezondheidscentrum NDSMwerf**
Mt. Lincolnweg 29
1033SN Amsterdam
- ☐ **SAG Gezondheidscentrum De Vaart**
A. Reitsmakade 34
1060SZ Amsterdam
- ☐ **Huisartsenpraktijk Lasage**
St. Jacobslaan 345
6533VD Nijmegen
- ☐ **SAG Gezondheidscentrum Sloterveer**
Burgemeester de Vlugtlaan 111
1063BJ Amsterdam
- ☐ **SAG Gezondheidscentrum Osdorp**
Wolbrantskerkweg 72
1069DA Amsterdam
- ☐ **SAG Gezondheidscentrum Zeeburg**
C. van Eesterenlaan 313
1019KT Amsterdam
- ☐ **SAG Gezondheidscentrum Sportheldenbuurt**
Eef Kamerbeekstraat 503
1095MP Amsterdam
- ☐ **SAG Gezondheidscentrum Haveneiland**
IJburglaan 727
1087CH Amsterdam

SAG Gezondheidscentrum NDSM- werf

2,2 ★★★★★
Huisarts - 

Overzicht

Over



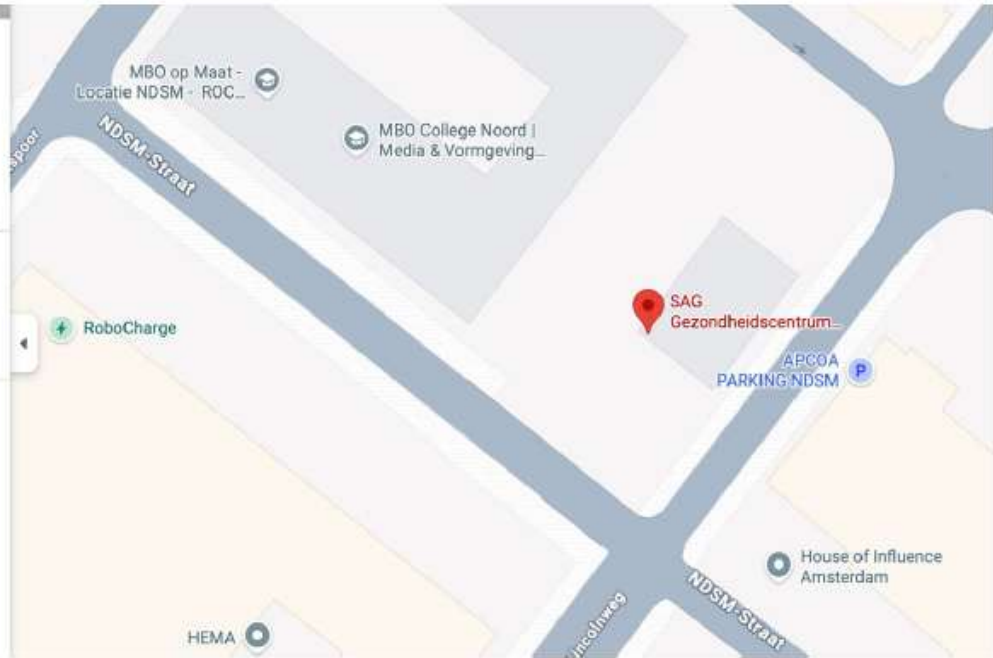
 Mt. Lincolnweg 26, 1033 SN Amsterdam

 Geopend · Sluit om 17:00 ▾

 sag-ndsmwerf.nl

 020 667 6652

 CV3Q+MP Amsterdam



Zorgaanbiedernaam

Sagndsmwerf.huisarts.amsterdam@medmij



Gezondheidscentrum Ndsm-Werf

Vestiging

In ontwikkeling eigen beheer, meer opties tot slim zoeken

Zorgaanbieder zoeken bij Mijn Gezondheidsoverzicht



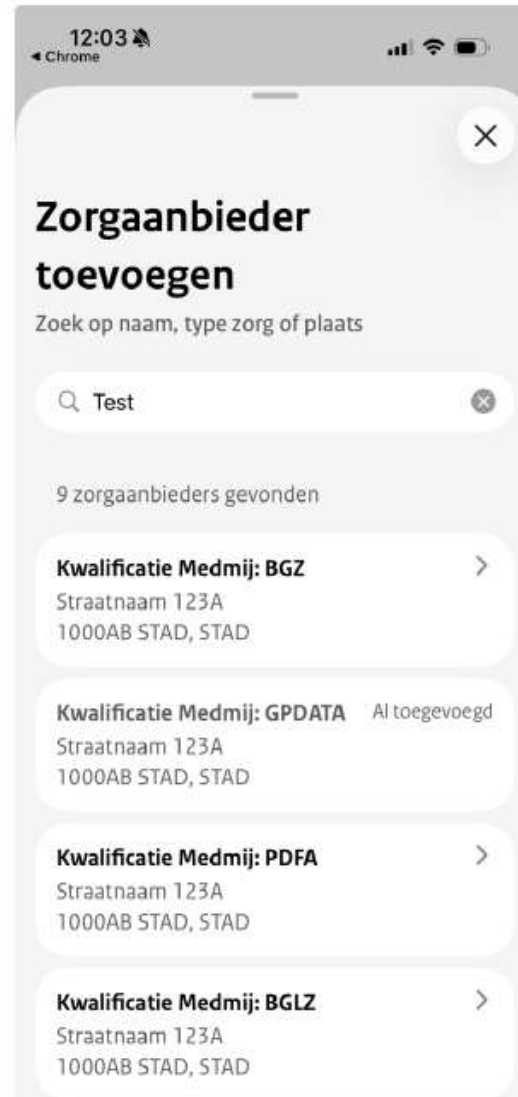
11:39 5G

Welke zorgaanbieder wil je toevoegen?

Naam (verplicht)

Plaats (verplicht)

Zoeken

12:03 Chrome

Zorgaanbieder toevoegen

Zoek op naam, type zorg of plaats

Test

9 zorgaanbieders gevonden

Kwalificatie Medmij: BGZ >
Straatnaam 123A
1000AB STAD, STAD

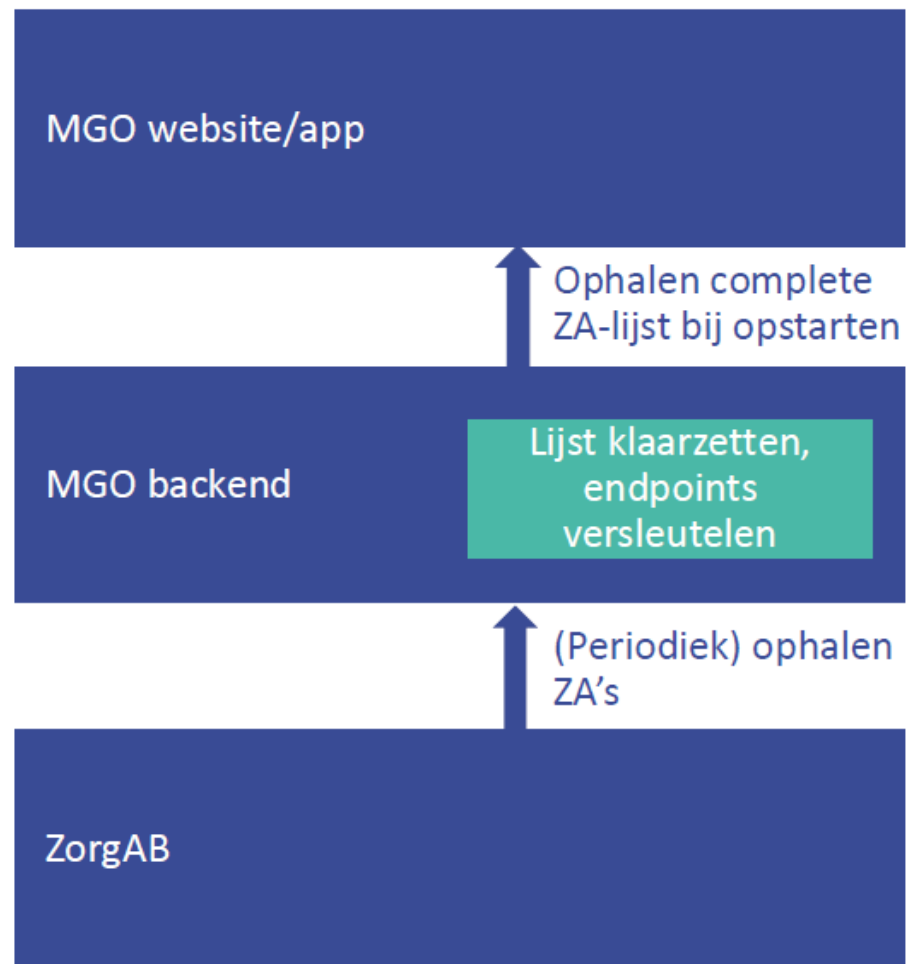
Kwalificatie Medmij: GPDATA Al toegevoegd
Straatnaam 123A
1000AB STAD, STAD

Kwalificatie Medmij: PDFA >
Straatnaam 123A
1000AB STAD, STAD

Kwalificatie Medmij: BGLZ >
Straatnaam 123A
1000AB STAD, STAD

- ✓ Benchmark MGO: 0,8 (in 80% van de zoekopdrachten komt het gewenste resultaat bovenaan).
- ✓ Benchmark ZorgAB API: 0,36.

Hoe het werkt



Uitdagingen bij 'client side' zoeken

- ✓ Bestandsformaat
- ✓ Performance apps + website
- ✓ Endpoints versleutelen
- ✓ Schaalbaarheid

Benchmark: 0,8 (in 80% van de zoekopdrachten komt het gewenste resultaat bovenaan. T.o.v. standaard ZorgAB API 0,36.

Code is opensource beschikbaar.

Uitdagingen bij Mijn Gezondheidsoverzicht

- Naamgeving: herkenbare namen missen, doordat registratienaam verschilt of vanwege juridische structuren.
- Dubbele waarden: 1 zorgaanbieder in 4 bronnen is 4 verschillende resultaten.
- Schaalbaarheid (specifiek voor client-side oplossing): nu 127.000 zorgaanbieders, hoeveel komen erbij? Zijn ze allemaal relevant?

Aan de slag!

4 groepen:

- ✔ Denk in stilte na over de vraag (1 minuut)
- ✔ Deel je ideeën met 3 burens (3 minuten)
- ✔ Bespreek in je groep (8-12 personen) en bouw verder op elkaars ideeën (6 minuten)
- ✔ Deel de beste ideeën plenair met de hele groep (6 minuten)

De uitdaging

Topicus en iRealisatie:

- ✔ Hoe kun je regie nemen in verbeteren van de datakwaliteit met als resultaat een betere vindbaarheid van zorgaanbieders?
- ✔ Wat vraagt dat van ons?

Muziekquiz

Carlos Villa Baars



Hoe werkt het?

- ✔ We laten 10 muziekfragmenten horen.
- ✔ Deze fragmenten hebben allemaal iets met 'gezondheidszorg' te maken.
- ✔ Let op de naam of uitvoerder(s) van het liedje.
- ✔ Noteer jouw antwoorden op het formulier.
- ✔ Voor elk goed antwoord krijg je een punt.
- ✔ Degene met de meeste punten wint een mooie prijs!



Borrel & diner



Noordzee

medmij

Stichting MedMij

Maanweg 174
Gebouw B, 3e etage
2516 AB Den Haag



medmij.nl



linkedin.com/company/medmij