

Technologie in zorg en welzijn

Hoe ervaren medewerkers en werkgevers de inzet van technologie in hun werk?

Joris de Rooij en Amy Raateland
23-02-2026



Inleiding

Technologie speelt een steeds grotere rol in zorg en welzijn. Digitale dossiers, online communicatie en e-learning zijn inmiddels vaste onderdelen van de praktijk, terwijl nieuwe toepassingen zich in hoog tempo aandienen. Deze ontwikkelingen raken niet alleen de organisatie van het werk, maar ook de competenties die van medewerkers worden gevraagd en de manier waarop het werk wordt ingericht. In deze longread staat daarom de vraag centraal wat technologische ontwikkelingen betekenen voor het werk, de competenties en de werkbeleving van medewerkers in zorg en welzijn.

We onderzoeken technologie vanuit zowel werkgevers- als medewerkersperspectief. We analyseren hoe werkgevers aankijken tegen de inzet van technologie en de gevolgen daarvan voor het werk en de competenties. Daarnaast brengen we in beeld hoe medewerkers de rol van technologie ervaren in hun dagelijks werk, in relatie tot ondersteuning, kwaliteit, werkdruk en werkplezier. Tot slot zoomen we per branche verder in op de ervaringen van medewerkers met de meest gebruikte technologieën, in afzonderlijke two-pagers.

Deze longread laat zien dat digitalisering zich niet in alle branches op dezelfde manier en in hetzelfde tempo ontwikkelt. Technologie wordt breed ingezet, maar de betekenis ervan voor het werk is niet vanzelfsprekend. De wijze waarop technologie organisatorisch wordt ingebed, blijkt samen te hangen met de ervaren meerwaarde voor het dagelijkse werk. Daarmee bieden deze inzichten aanknopingspunten voor organisaties die technologie willen inzetten ter ondersteuning van werk en kwaliteit in zorg en welzijn.

De analyses in deze longread zijn gebaseerd op gegevens uit de werkgevers- en werknemersenquête (WGE en WNE) van het voorjaar van 2025. Deze longread is een vervolg op het AZW-onderzoek [Technologie in zorg en welzijn: van hindernis naar hulp](#), uitgevoerd door Newcom in 2025.

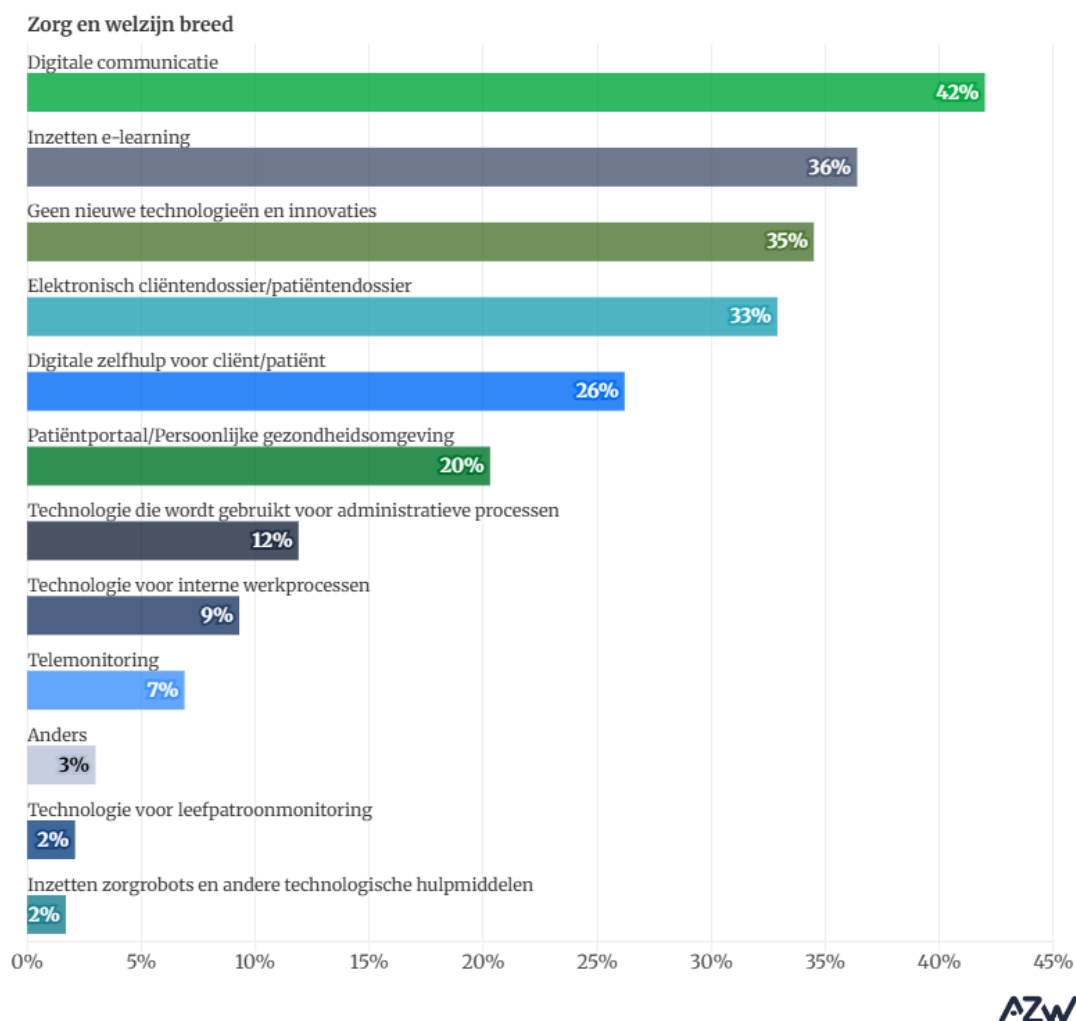
Werkgevers: technologie breed ingevoerd, maar verschillend toegepast

In dit eerste deel staat het perspectief van werkgevers centraal. We brengen in beeld welke technologieën organisaties invoeren, welke gevolgen zij verwachten voor het werk en de competenties en hoe zij medewerkers voorbereiden op en betrekken bij technologische vernieuwingen.

Nieuwe technologie vooral in digitale communicatie en e-learning

In de afgelopen twaalf maanden heeft ongeveer tweederde van de organisaties in zorg en welzijn nieuwe technologieën ingevoerd, waarbij digitale communicatie (42%) en e-learning (36%) het meest worden genoemd. Ongeveer een derde van de organisaties (35%) geeft aan in deze periode geen nieuwe technologieën of innovaties te hebben geïntroduceerd.

Figuur 1. In afgelopen 12 maanden ingevoerde vormen van nieuwe technologieën en innovaties (meting WGE, Q2 2025)

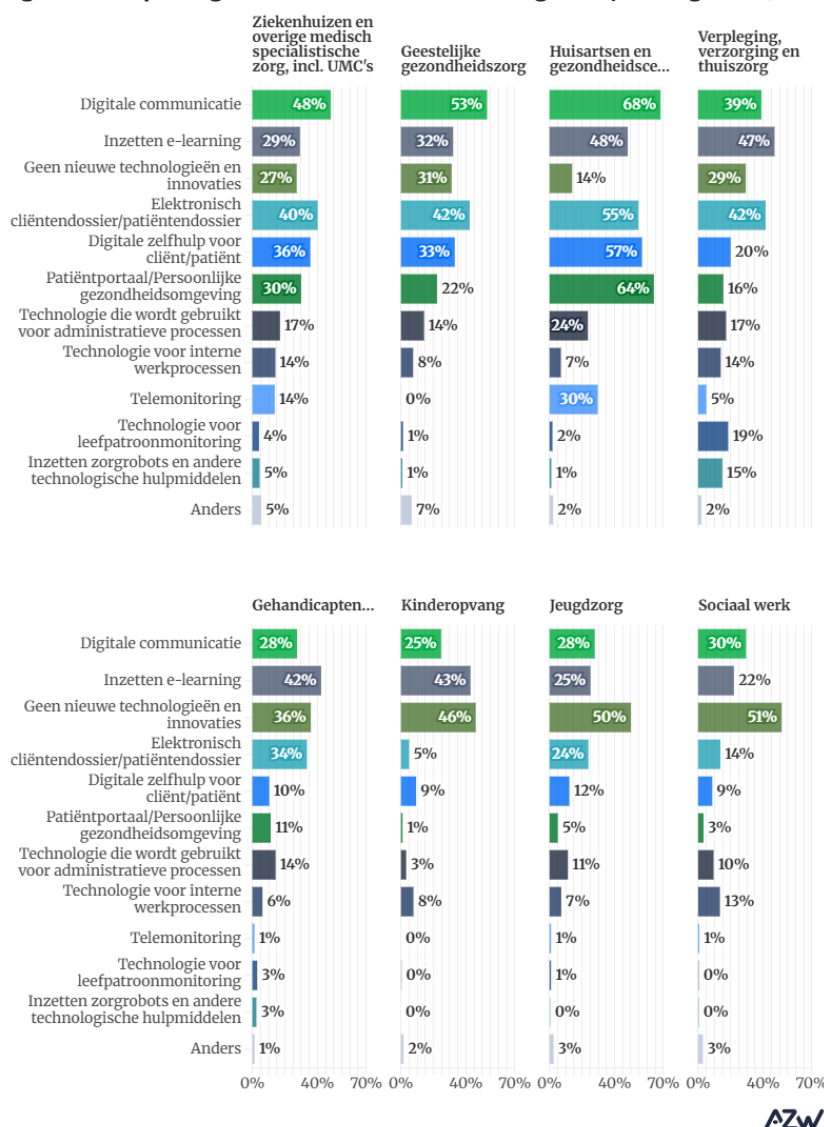


Andere relatief vaak ingevoerde toepassingen zijn het elektronisch cliënten- of patiëntendossier (33 %) en digitale zelfhulp voor cliënten of patiënten (26%). Technologie voor administratieve en interne werkprocessen, patiëntportalen en telemonitoring worden minder vaak genoemd, evenals leefpatroonmonitoring en zorgrobots. De figuur laat daarmee zien dat de invoering van nieuwe technologieën zich over verschillende domeinen verspreidt, met duidelijke verschillen in mate van toepassing.

Grote verschillen tussen branches in tempo en type invoering

In figuur 2 zien we dat de ingevoerde technologieën behoorlijk verschillen tussen branches. Huisartsen en gezondheidscentra vallen op door relatief hoge percentages bij meerdere toepassingen, waaronder digitale communicatie, elektronische dossiers, digitale zelfhulp en patiëntportalen.

Figuur 2. Top 5 ingevoerde nieuwe technologieën (meting WGE, Q2 2025)

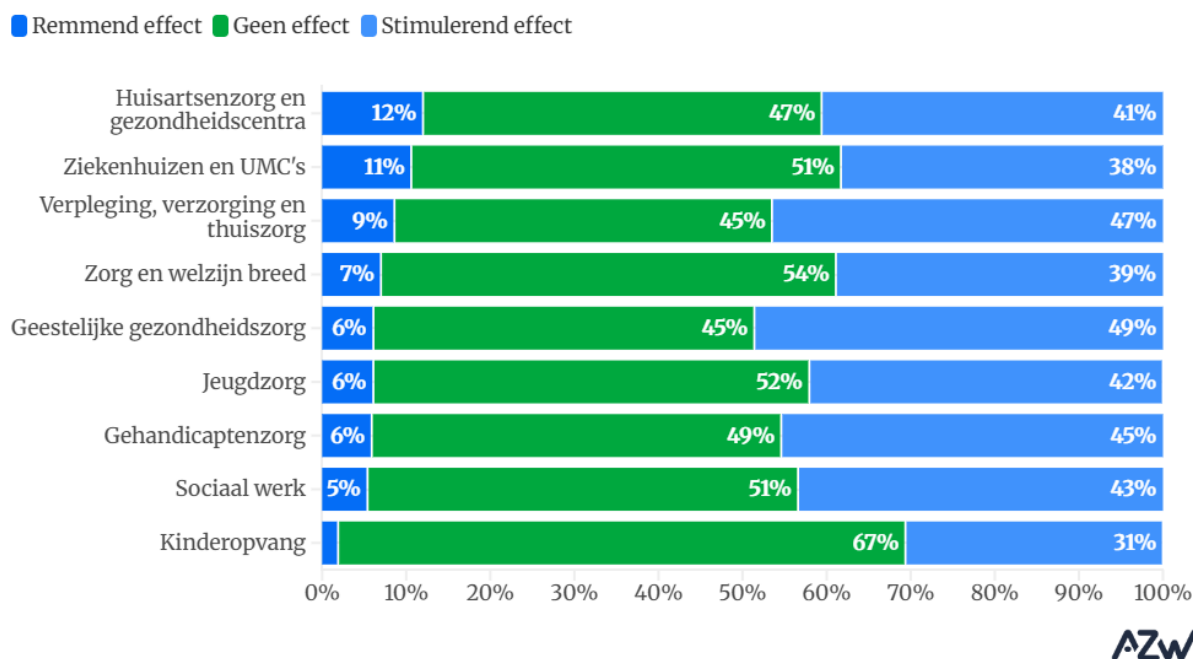


Ook telemonitoring wordt in deze branche duidelijk vaker genoemd dan elders. In de ziekenhuizen en de geestelijke gezondheidszorg ligt de nadruk vooral op digitale communicatie en elektronische dossiers. In de verpleging, verzorging en thuiszorg worden naast e-learning, elektronische dossiers, digitale communicatie en digitale zelfhulp en technologie voor leefpatroonmonitoring relatief vaker genoemd. Tegelijkertijd geeft in de kinderopvang, de jeugdzorg en sociaal werk ongeveer de helft van de organisaties aan in de afgelopen twaalf maanden geen nieuwe technologieën te hebben ingevoerd. Over de branches heen komt digitale communicatie het meest consistent naar voren als ingevoerde toepassing, terwijl geavanceerdere technologieën zoals zorgrobots en leefpatroonmonitoring in de meeste branches beperkt voorkomen.

Technologie wordt niet gezien als vervanging van personeel

Figuur 3 laat zien dat werkgevers in alle branches vooral verwachten dat nieuwe technologieën en innovaties geen effect, of juist een stimulerend effect hebben op de vraag naar cliëntgebonden personeel. Zorg en welzijn breed verwacht 54% geen effect en 39% een stimulerend effect; het aandeel dat een remmend effect verwacht is beperkt (7%).

Figuur 3. Verwacht effect van nieuwe technologieën en innovaties op de vraag naar cliëntgebonden personeel (meting WGE, Q2 2025)

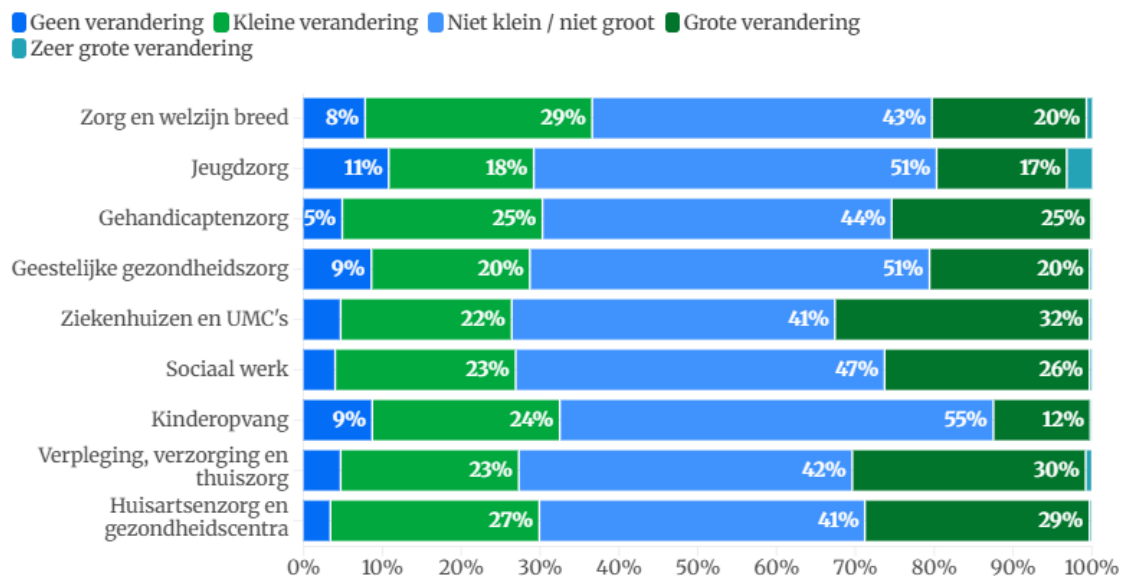


Tussen branches zijn er wel accentverschillen: in de geestelijke gezondheidszorg (49%) en de verpleging, verzorging en thuiszorg (47%) wordt relatief vaker een stimulerend effect verwacht, terwijl dit in de kinderopvang met 31% juist lager ligt en “geen effect” daar het meest wordt genoemd (67%). Het aandeel dat een remmend effect verwacht blijft in alle branches klein, met de hoogste percentages in de huisartsenzorg en gezondheidscentra (12%) en de ziekenhuizen en umc's (11%).

Vrijwel alle werkgevers verwachten veranderingen in competenties

In figuur 4 zien we dat vrijwel alle werkgevers in de sector zorg- en welzijn verwachten dat technologie invloed zal hebben op de benodigde competenties. Slechts 8% voorziet geen verandering, terwijl 43% geen kleine of grote verandering verwacht.

Figuur 4. Verwacht effect van nieuwe technologieën en innovaties op de gevraagde competenties van medewerkers (meting WGE, Q2 2025)



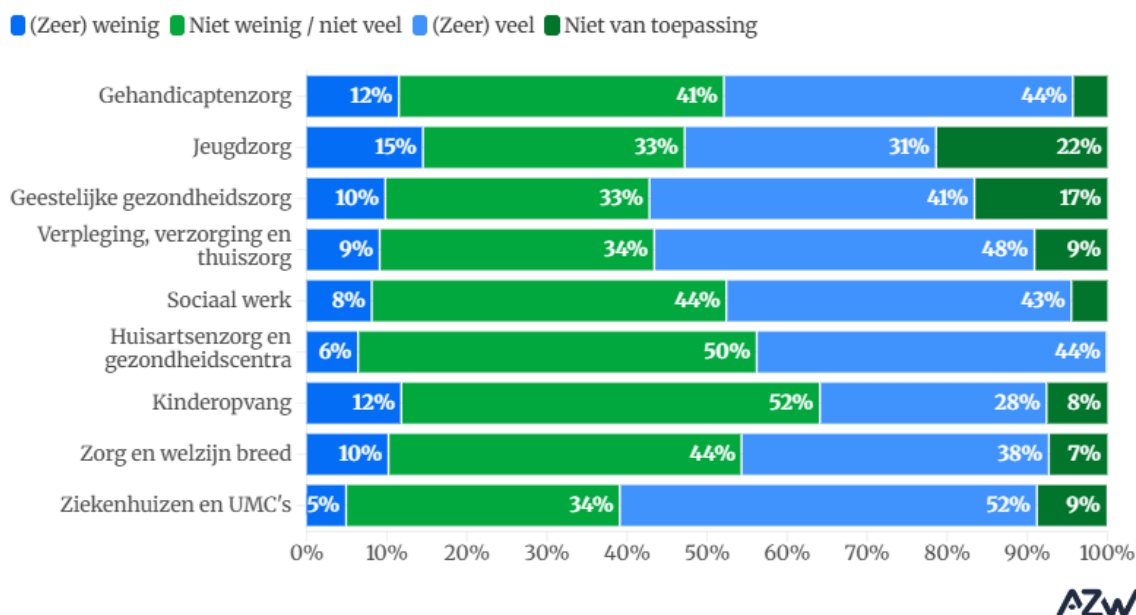
AZW

Vooraf in de ziekenhuizen en umc's en de verpleging, verzorging en thuiszorg wordt een grote impact verwacht, met respectievelijk 32% en 30% die (zeer) grote veranderingen in competenties voorzien. Van alle branches zien we in de kinderopvang het kleinste aandeel werkgevers dat een (zeer) grote verandering verwacht (12%).

Investerings in scholing verschillen sterk tussen branches

In figuur 5 zien we dat 38% van de werkgevers in de zorg- en welzijnssector aangeeft dat hun medewerkers (zeer) veel worden opgeleid om te leren werken met nieuwe technologieën. Bijna de helft (44%) van de werkgevers leidt niet weinig of niet veel op, terwijl 10% (zeer) weinig doet aan opleiding van medewerkers met betrekking tot technologie en innovaties.

Figuur 5. Mate waarin medewerkers worden opgeleid om te leren werken met nieuwe technologieën en innovaties (meting WGE, Q2 2025)

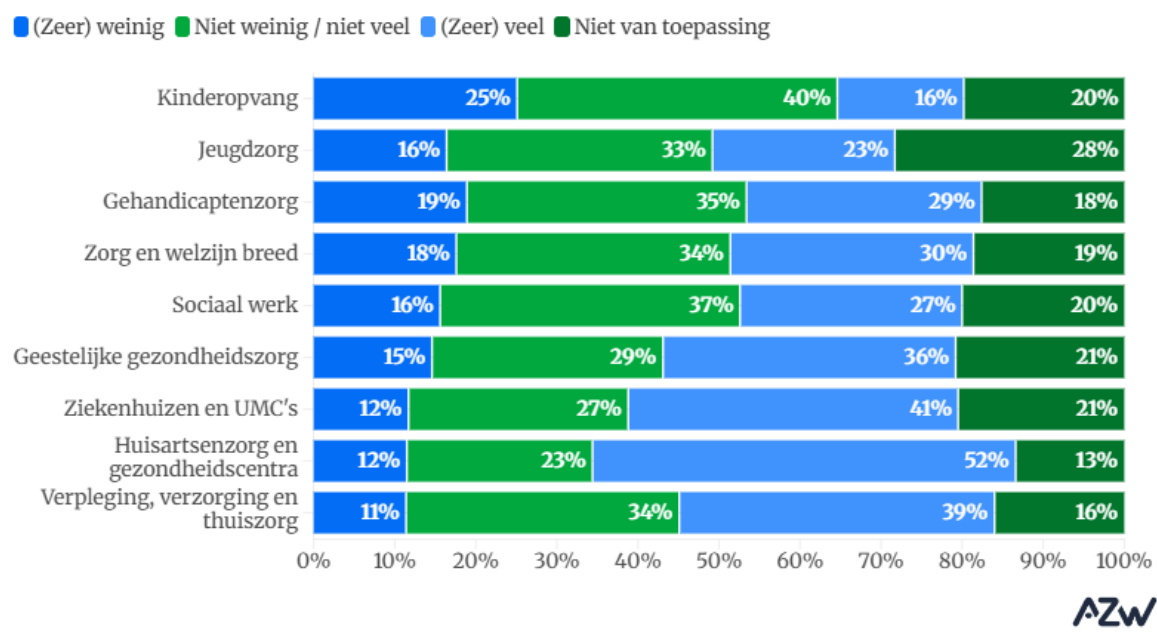


Ziekenhuizen en umc's hebben het hoogste aandeel organisaties dat (zeer) veel opleidt. Van de werkgevers in deze branche geeft 52% aan de medewerkers (zeer) veel op te leiden. In de kinderopvang is dit aandeel met 28% het kleinst. De branche jeugdzorg laat een verdeeld beeld zien, mede door een relatief groot aandeel dat deze vraag niet van toepassing vindt (22%). Al met al investeren werkgevers in de meeste branches duidelijk in opleiding, maar er zijn duidelijke verschillen in de mate waarin zij dit doen.

Mate van betrokkenheid van medewerkers loopt uiteen

In figuur 6 zien we dat 30% van de werkgevers in de zorg- en welzijnssector aangeeft dat zij hun medewerkers (zeer) veel betrekken bij het doorvoeren van technologische innovaties. Nog eens 34% van de werkgevers geeft aan dit niet weinig en niet veel te doen, terwijl 18% aangeeft dat medewerkers zeer weinig worden betrokken bij het doorvoeren van nieuwe technologische innovaties.

Figuur 6. Mate van aandacht in organisatie voor betrekken van werknemers bij doorvoeren technologische innovaties (meting WGE, Q2 2025)



Werkgevers in de branche huisartsen en gezondheidscentra betrekken hun medewerkers het meest: 52% geeft aan dit (zeer) veel te doen. Ook de ziekenhuizen en umc's (41%) en de verpleging, verzorging en thuiszorg (39%) scoren relatief hoog. Veel lager is dit in de kinderopvang, waar slechts 16% van de werkgevers aangeeft de medewerkers actief te betrekken bij implementatie van technologie. De branche jeugdzorg toont een verdeeld beeld, mede door een groot aandeel werkgevers (28%) die deze vraag niet van toepassing achten. Over het algemeen geven werkgevers in de meeste branches aan hun medewerkers gemiddeld tot veel te betrekken bij het doorvoeren van technologische vernieuwingen, maar er zijn duidelijke verschillen tussen de branches.

Conclusie: Technologie verandert het werk, niet de personeelsvraag

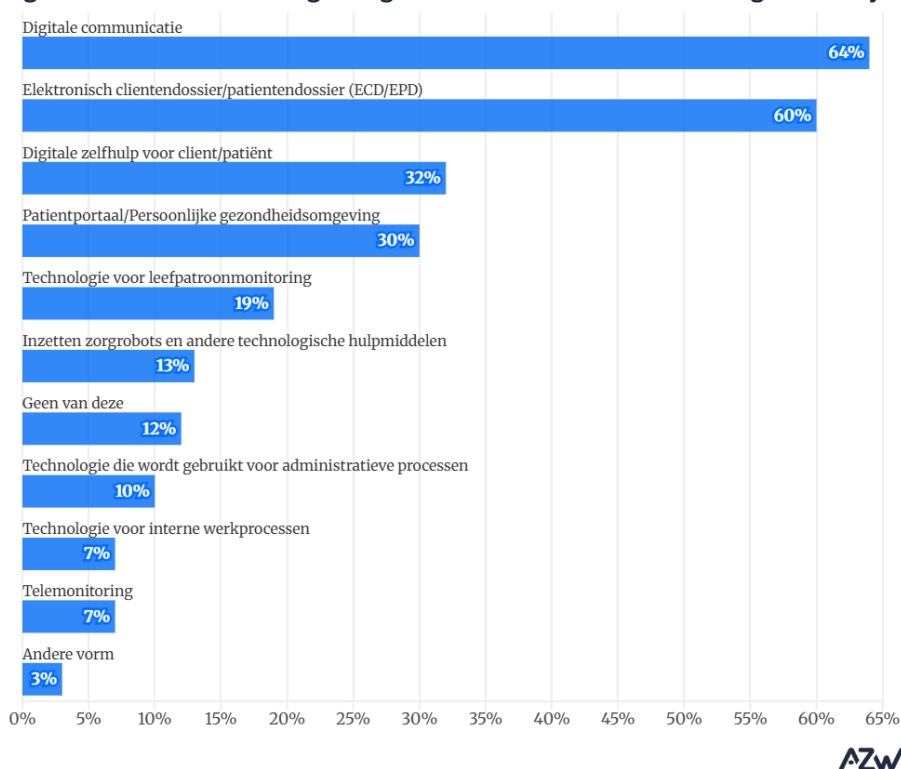
De uitkomsten laten zien dat technologie in zorg en welzijn breed wordt ingevoerd, maar dat de toepassing en het tempo per branche verschillen. Werkgevers verwachten overwegend geen afname van cliëntgebonden personeel als gevolg van technologie. Technologie wordt vooral gezien als een factor die het werk verandert en andere competenties vraagt. Tegelijkertijd varieert de mate waarin organisaties investeren in scholing en het betrekken van medewerkers bij technologische innovaties. Daarmee wordt zichtbaar dat de betekenis van technologie voor werk en personeel niet alleen samenhangt met de invoering zelf, maar ook met de wijze waarop organisaties deze veranderingen begeleiden.

Medewerkers: technologie ondersteunt het werk, maar verlaagt werkdruk niet vanzelfsprekend

In dit deel staat het perspectief van medewerkers centraal. We brengen in beeld welke toepassingen zij gebruiken, hoe zij deze ervaren en in hoeverre zij zich bekwaam voelen om ermee te werken.

Digitale communicatie en elektronische cliënten/patiëntendossiers meest gebruikte toepassingen. In de sector zorg en welzijn wordt door medewerkers veel gebruik gemaakt van diverse soorten technologie. Van alle medewerkers gaf 88% aan gebruik te maken van één of meerdere vormen van technologie. In figuur 7 is te zien dat grote groepen gebruik maken van digitale communicatie (64%) en een elektronisch patiënten- of cliëntendossier (60%).

Figuur 7: Welke technologieën gebruiken medewerkers in zorg en welzijn (meting WNE, Q2 2025)*

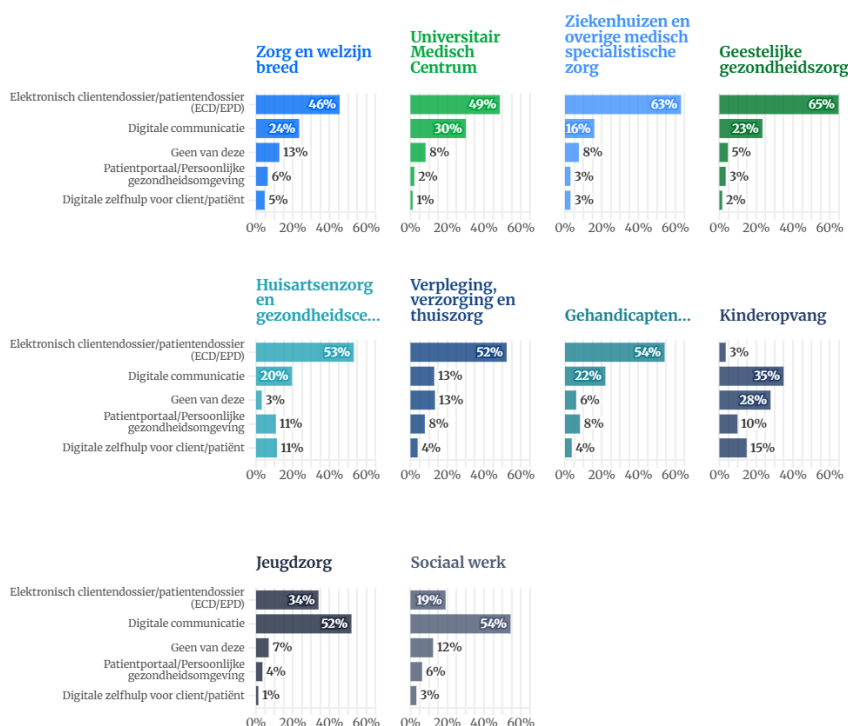


*Men kon hier meerdere technologieën selecteren waardoor het totaal optelt tot meer dan 100%.

Verschillen tussen branches in meest gebruikte technologie

Er is ook aan medewerkers gevraagd welke van de voorgelegde technologieën zij het vaakst gebruiken. Ze konden hierbij maar één technologie selecteren. In figuur 8 wordt de top 5 getoond van technologieën op basis van deze selectie. Binnen alle branches ondervangen we hiermee minimaal 90% van de meest gebruikte technologieën. Binnen deze top 5 valt een aantal zaken op. Het elektronisch patiënten- of cliëntendossier is de meest gebruikte technologie op sectorniveau en in de zorgbranches in zowel cure als care, zoals de ziekenhuizen en umc's, de geestelijke gezondheidszorg, de verpleging, verzorging en thuiszorg, de huisartsen en gezondheidscentra en de gehandicaptenzorg. Binnen de branches sociaal werk, jeugdzorg en kinderopvang zien we een ander beeld. In deze branches is digitale communicatie de meest gebruikte technologie. Verder valt op dat van alle branches de kinderopvang het grootste aandeel medewerkers heeft (28%) dat geen van de voorgelegde technologieën inzet in het werk.

Figuur 8. Meest gebruikte technologie naar branche (meting WNE, Q2 2025)



AZW

*Binnen elke branche incorporeert de top 5 meer dan 90% van de meest gebruikte technologieën.

Medewerkers beoordelen technologie overwegend positief op efficiëntie en kwaliteit

Vervolgens hebben we een analyse uitgevoerd op sectorniveau waarbij diverse thema's worden beschreven per ingezette technologie. Deze analyse kan niet voor alle technologieën per branche worden uitgevoerd vanwege een te kleine responsgroep op dat niveau.

Figuur 9. Beoordeling technologie op efficiëntie, kwaliteit, werkplezier, werkdruk en gebruiksvaardigheid (meting WNE, Q2 2025)

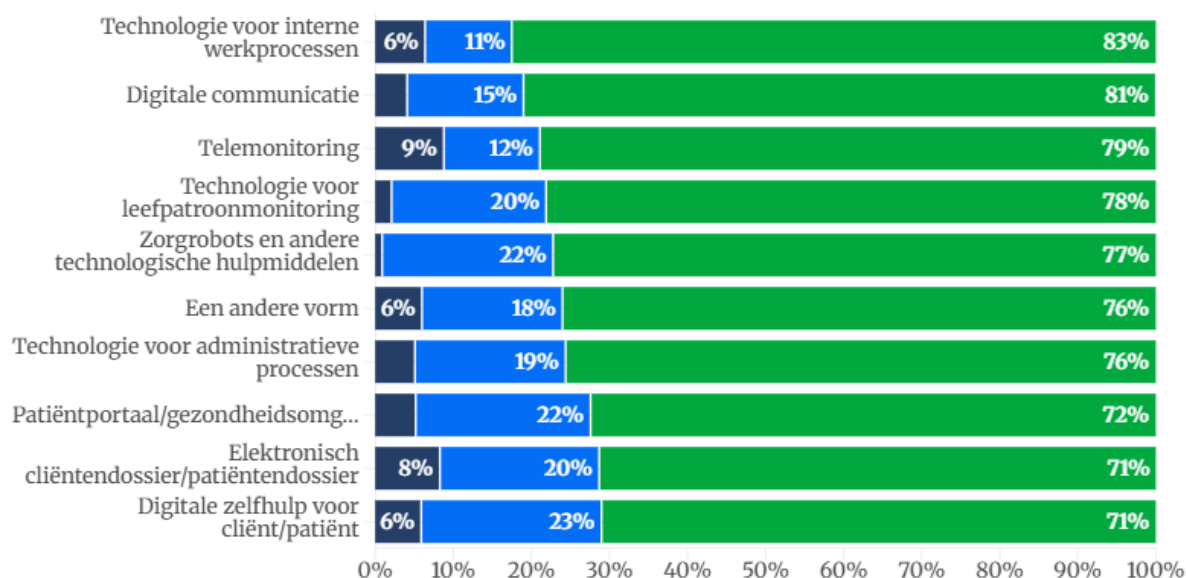


1 of 5

We zien in deze figuur dat medewerkers in zorg en welzijn technologie breed waarderen als een middel om hun werkzaamheden efficiënter uit te voeren: bij alle toepassingen is **ruim 70 tot meer dan 80 procent** positief, terwijl slechts een klein deel negatief oordeelt. Technologie voor interne werkprocessen en digitale communicatie springen eruit met de hoogste waardering, maar ook andere vormen – van telemonitoring tot patiëntportalen en het ECD – worden door een duidelijke meerderheid als ondersteunend ervaren in het dagelijks werk.

Deze technologie helpt mij om mijn dagelijkse werkzaamheden efficiënter uit te voeren.

■ (zeer) oneens ■ niet oneens, niet eens ■ (zeer) eens



AZW

Conclusie: Technologie ondersteunt het werk, maar ontlast niet vanzelf

De resultaten laten zien dat technologie het dagelijks werk van medewerkers in zorg en welzijn in belangrijke mate ondersteunt. Veelgebruikte toepassingen, zoals het ECD/EPD en digitale communicatie, worden overwegend positief beoordeeld op efficiëntie, kwaliteit van zorg en gebruiksvaardigheid. Medewerkers voelen zich doorgaans bekwaam om met deze technologieën te werken.

Tegelijkertijd is de impact op werkbeleving beperkter. Technologie leidt niet vanzelfsprekend tot lagere werkdruk of meer werkplezier en de ervaren meerwaarde verschilt per toepassing en per branche. Over de gehele linie geldt dat technologie het werk faciliteert, terwijl structurele verlichting van de werkdruk minder evident is.

Technologiebeleving per branche: verdiepende two-pagers

In aanvulling op het sectorniveau zoomen we per branche in op de beoordeling van de meest gebruikte technologieën door medewerkers. Per branche is een afzonderlijke two-pager beschikbaar met verdiepende uitkomsten.

- [Technologiebeleving in umc's: ECD/EPD en digitale communicatie](#)
- [Technologiebeleving in ziekenhuizen: ECD/EPD en digitale communicatie](#)
- [Technologiebeleving in de geestelijke gezondheidszorg: ECD/EPD en digitale communicatie](#)
- [Technologiebeleving in de branche huisartsen en gezondheidscentra: ECD/EPD, digitale communicatie, digitale zelfhulp en patiënten portaal](#)
- [Technologiebeleving in de verpleging verzorging en thuiszorg: ECD/EPD, digitale communicatie en patiënten portaal](#)
- [Technologiebeleving in de gehandicaptenzorg: ECD/EPD en digitale communicatie](#)
- [Technologiebeleving in kinderopvang: digitale communicatie](#)
- [Technologiebeleving in jeugdzorg: ECD/EPD en digitale communicatie](#)
- [Technologiebeleving in sociaal werk: ECD/EPD en digitale communicatie](#)

Conclusie: Inbedding als sleutel tot succesvolle technologie

De sector zorg en welzijn bevindt zich midden in een digitale transformatie die het werk verandert. Technologie is stevig verankerd in het dagelijkse werk, maar de ontwikkeling ervan verloopt niet uniform. De mate en aard van digitalisering verschillen tussen branches.

Werkgevers verwachten overwegend geen afname van cliëntgebonden personeel als gevolg van technologie. Technologie wordt niet primair gezien als vervanging van arbeid, maar als een factor die het werk verandert en andere competenties vraagt. Dat onderstreept het belang van scholing, begeleiding en het betrekken van medewerkers. Tegelijkertijd verschilt de mate waarin organisaties deze randvoorwaarden organiseren.

Vanuit medewerkersperspectief ontstaat een genuanceerd beeld. Technologie ondersteunt het werk en draagt bij aan efficiëntie en kwaliteit van zorg en ondersteuning. Tegelijkertijd leidt zij niet vanzelfsprekend tot lagere werkdruk of meer werkplezier. Veel toepassingen functioneren als noodzakelijke infrastructuur: zij maken het werk mogelijk of overzichtelijker, maar nemen de structurele druk niet automatisch weg.

In samenhang laten de resultaten zien dat de betekenis van technologie voor werk en personeel niet uitsluitend wordt bepaald door de toepassing zelf, maar door de manier waarop zij organisatorisch wordt ingebed. Digitalisering is breed aanwezig, maar de ervaren meerwaarde hangt samen met keuzes rond de inrichting van werk, ontwikkeling van competenties en betrokkenheid van medewerkers. Juist daar kan technologie meer worden dan een hulpmiddel – en bijdragen aan duurzaam werk, kwaliteit van zorg en ondersteuning en toekomstbestendige zorg en ondersteuning. De uitkomsten van deze longread wijzen daarmee in dezelfde richting als het recent uitgevoerde AZW-onderzoek door Newcom: [Technologie in zorg en welzijn: van hindernis naar hulp](#)

Deze inzichten vormen een belangrijk startpunt voor organisaties die technologie willen inzetten om de zorg te verbeteren en medewerkers te ondersteunen, waarbij aandacht voor maatwerk en betrokkenheid cruciaal blijft.



Contact

Contactadres FCB
Koningin Wilhelminalaan 3
3527 LA Utrecht

Telefoon 085 105 1850

www.azwinfo.nl