



Technologiebeleving in de branche sociaal werk

ECD/EPD en digitale communicatie

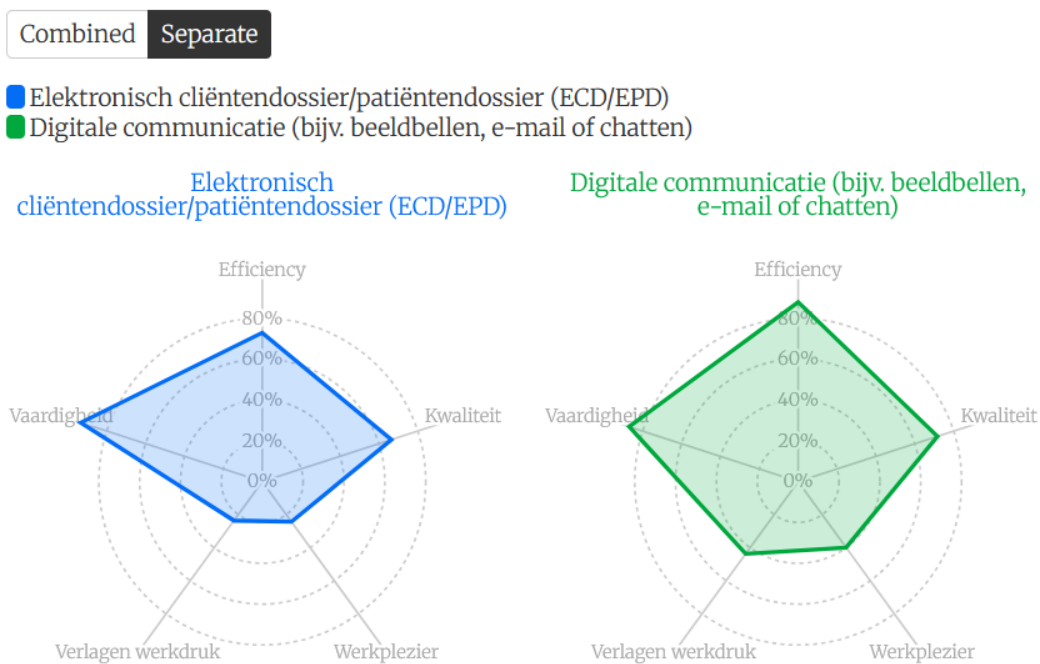
Joris de Rooij en Amy Raateland
23-02-2026

Inleiding

Uit de [AZW-longread over technologie in zorg en welzijn](#) blijkt dat digitale toepassingen breed zijn ingebed in het werk, maar dat de effecten op werkdruk en werkplezier minder vanzelfsprekend zijn dan de effecten op efficiëntie en kwaliteit. Technologie verandert vooral het werk en de benodigde competenties, waarbij de opbrengsten sterk samenhangen met de manier waarop technologie organisatorisch wordt ingebed. Daarbij bestaan duidelijke verschillen tussen branches.

In deze two-pager zoomen we in op het sociaal werk en laten we zien hoe medewerkers twee veelgebruikte technologieën ervaren: het elektronisch cliëntendossier/patiëntendossier (ECD/EPD) en digitale communicatiemiddelen. In deze branche worden beide technologieën functioneel positief beoordeeld, maar verschillen zij duidelijk in hun effect op de werkbeleving.

Figuur 1. Profiel van twee meest gebruikte technologieën in de branche sociaal werk



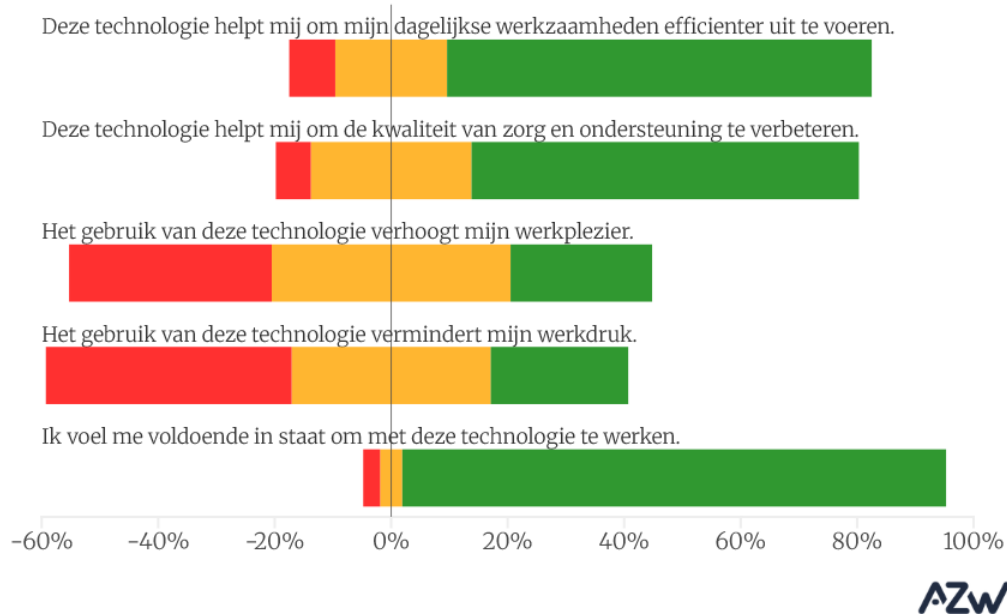
Het ECD/EPD: ondersteunende basisvoorziening

Het ECD/EPD wordt door medewerkers in het sociaal werk in de eerste plaats ervaren als een ondersteunende basisvoorziening. Ruim zeven op de tien medewerkers (73%) geven aan dat het ECD/EPD helpt om dagelijkse werkzaamheden efficiënter uit te voeren en 67% ervaart een verbetering van de kwaliteit van zorg en ondersteuning. De ervaren gebruiksvaardigheid is zeer hoog: 93% van de medewerkers voelt zich voldoende in staat om met het ECD/EPD te werken.

De bijdrage aan de werkbeleving blijft echter beperkt. Ongeveer een kwart van de medewerkers ervaart meer werkplezier (24%) en 24% ervaart een vermindering van de werkdruk, terwijl een groot deel neutraal blijft.

Figuur 2. Profiel ECD/EPD

Elektronisch cliëntendossier/patiëntendossier (ECD/EPD)

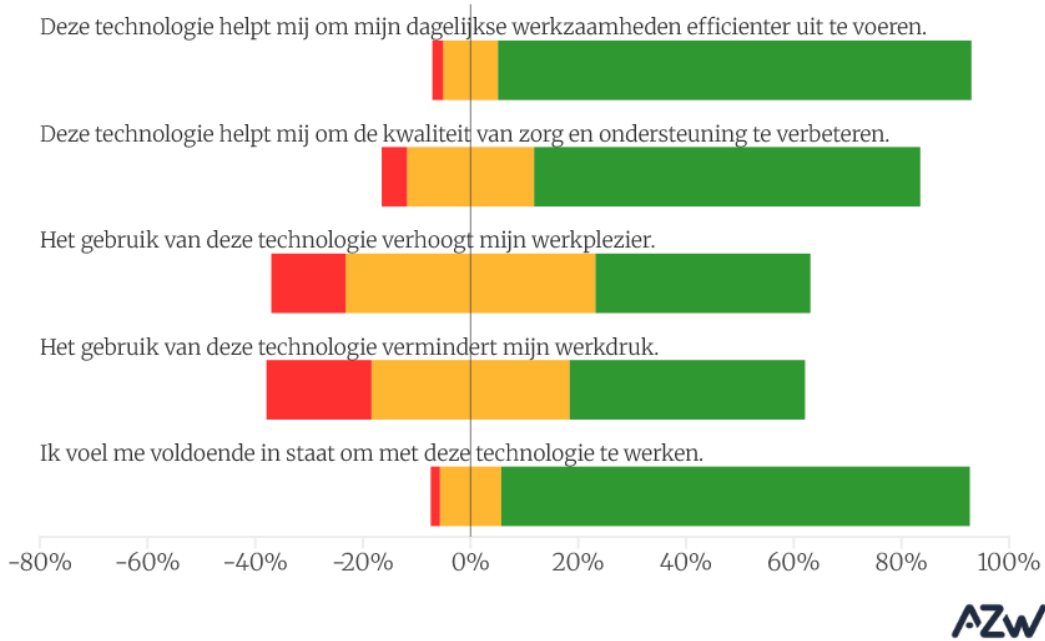


Digitale communicatie: duidelijk positiever voor werkbeleving

Digitale communicatie (zoals beeldbellen, e-mailen of chatten) wordt in het sociaal werk duidelijk positiever beoordeeld dan het ECD/EPD. Een zeer ruime meerderheid van de medewerkers ervaart dat deze technologie bijdraagt aan efficiënter werken (88%) en 72% ziet een positieve invloed op de kwaliteit van zorg en ondersteuning. Ook de effecten op de werkbeleving zijn aanzienlijk gunstiger: 40% van de medewerkers ervaart meer werkplezier en 44% ervaart een lagere werkdruk. De ervaren gebruiksvaardigheid is hoog (87%).

Figuur 3. Profiel digitale communicatie

Digitale communicatie (bijv. beeldbellen, e-mail of chatten)



Conclusie

Samenvattend laat de branche sociaal werk een scherp onderscheid zien tussen beide technologieën. Het ECD/EPD functioneert vooral als een noodzakelijke basisvoorziening met een beperkte bijdrage aan werkplezier en werkdrukvermindering. Digitale communicatie onderscheidt zich daarentegen als een technologie die relatief vaak bijdraagt aan efficiënter werken én aan een positievere werkbeleving. Daarmee lijkt digitale communicatie binnen het sociaal werk meer potentie te hebben om daadwerkelijk verlichting te bieden in het dagelijkse werk.