

# TriageConnect

## Protocol - Werken op Afstand

*Strategische routekaart voor huisartsenpraktijken*

Dit protocol is een praktische routekaart voor huisartsenpraktijken die werken op afstand willen implementeren. Het combineert technische richtlijnen voor HIS-toegang en telefonie met een intern organisatieprotocol — zodat uw team weet waarom, hoe, en met welke systemen.

### 1. Waarom Werken op Afstand?

De zorgsector staat onder toenemende druk. Traditionele werkmodellen voldoen niet meer: onderbezetting, toenemende werkdruk en de behoefte aan flexibiliteit vragen om een structurele aanpak. Werken op afstand is geen tijdelijke oplossing — het is een strategische keuze.

#### 1. Continuïteit van Zorg

- Praktijk blijft bereikbaar bij uitval of ziekte
- Triage kan 24/7 worden aangeboden
- Minder afhankelijkheid van fysieke aanwezigheid
- Hybride zorgmodel vergroot capaciteit

#### 2. Werkdruk & Welzijn

- Flexibele werktijden verminderen stress
- Reistijd vervalt voor medewerkers
- Betere werk-privébalans verhoogt tevredenheid
- Lagere uitstroom van personeel

#### 3. Efficiëntie & Kosten

- Minder fysieke werkplekken nodig
- Schaalbaarheid zonder vaste overhead
- Snellere opschaling bij piekdruk
- Toegang tot landelijk beschikbare triagisten

### 2. Wat kun je verwachten van dit protocol?

Dit document neemt de onzekerheid weg over de technische vereisten, gegevensbeveiliging en organisatie. U krijgt inzicht in de stappen die nodig zijn om aan de slag te gaan, inclusief een schatting van de benodigde tijd en middelen.

#### ✓ Wat je WEL krijgt

- Duidelijkheid over technische opties per HIS
- Overzicht van telefoniesystemen voor remote werk
- Intern protocol met rollen en verantwoordelijkheden
- Beveiligingsrichtlijnen (AVG/NIS2-compliant)
- Praktische checklist om direct mee te starten

#### X Wat je NIET krijgt

- Eén-op-één installatie begeleiding
- Contractuele afspraken met leveranciers
- Juridisch bindend HR-beleid
- Garantie over kosten (prijzen zijn indicatief)
- Ondersteuning bij incidenten

### 3. Direct van start: 3-fasen implementatieplan

### Fase 1 Analyse & Voorbereiding

- Bepaal welke HIS- en telefoniesystemen in gebruik zijn
- Maak een overzicht van medewerkers die op afstand gaan werken en de benodigde hardware (laptop, headset, stabiel internet)
- Inventariseer welke medewerkers thuiswerken: welke rol, hoeveel uur, welke taken
- Maak een inschatting van de benodigde tijd voor communicatie en afstemming met externe leveranciers of de IT-partij
- Controleer of thuiswerkplekken voldoen aan ergonomische en AVG-vereisten

### Fase 2 Start & Installatie

- Dit is de technische fase waarin de verbindingen daadwerkelijk worden opgezet
- Wijs een verantwoordelijke aan die de communicatie met de leverancier of IT-partij coördineert en de installatie begeleidt
- Zorg voor testaccounts en voer een pilottest uit met minimaal 1-2 medewerkers voor live-gang
- Documenteer de installatiestappen zodat toekomstige uitbreiding eenvoudig is
- Zorg voor backup-procedures bij technische storingen (bv. fallback telefoonnummer)

### Fase 3 Training & Organisatie

- Train uw personeel: naast het technisch inloggen ook veiligheidsmaatregelen (2FA, geen publiek wifi) en ergonomische inrichting
- Stel een intern protocol op met taakverdeling, bereikbaarheid en overlegmomenten
- Leg vast wie verantwoordelijk is voor incidentmelding en databeveiliging
- Evalueer na 4 weken: wat werkt, wat niet, welke aanpassingen zijn nodig
- Zorg voor een continu verbeterproces — bespreek remote werken in teamvergaderingen

## 4. Intern Protocol: Rollen, Regels & Verantwoordelijkheden

Een succesvolle implementatie van werken op afstand vereist duidelijke afspraken binnen uw team. Dit protocol beschrijft de verwachtingen voor zowel de organisatie als de medewerker.

### 4.1 Rollen & Verantwoordelijkheden

Rol	Verantwoordelijkheid	Aandachtspunten
Praktijkmanager	Coördinatie remote werkbeleid, toolselectie, leverancierscontact	Eindverantwoordelijke voor naleving protocol
IT-verantwoordelijke	Technische installatie, beheer toegangen, incidentopvolging	Intern of externe IT-partij
Triagist / Assistent	Uitvoering zorg op afstand, naleving beveiligingsregels	Moet aantoonbaar getraind zijn
Huisarts / Supervisor	Medische eindverantwoordelijkheid, beschikbaar voor escalatie	Niet altijd remote, maar altijd bereikbaar
Privacy Officer / FG	AVG-compliance, datalekmelding, verwerkersovereenkomsten	Kan extern zijn; betrekken bij contracten

### 4.2 Gedragsregels voor Thuiswerkende Medewerkers

#### Technische & Beveiligingsregels

- Gebruik uitsluitend een beveiligd thuisnetwerk (geen openbaar wifi)

#### Organisatorische Afspraken

- Wees bereikbaar tijdens overeengekomen werktijden via praktijktelefoon

- Altijd inloggen via 2-stapsverificatie (2FA)
- Vergrendel scherm bij verlaten van de werkplek
- Gebruik geen persoonlijke USB-sticks of externe opslag
- Meld datalekages of verdachte activiteiten direct aan de IT-verantwoordelijke
- Werk uitsluitend op een door de praktijk goedgekeurd apparaat

- Meld afwezigheid of technische problemen direct aan de praktijkmanager
- Volg de geldende triage- en communicatieprotocollen van de praktijk
- Noteer geen patiëntgegevens op onbeveiligde media (papier/privé-mail)
- Neem deel aan periodieke evaluaties (minimaal 1x per kwartaal)
- Thuiswerkplek voldoet aan ergonomische basisvereisten

## 4.3 Verplichtingen van de Organisatie (Zorgplicht Werkgever)

Als werkgever heeft u een juridische zorgplicht voor uw medewerkers, ook thuis. Dit omvat:

### Ergonomische Werkplek

- Zorg voor een Arbo-conforme thuiswerkplek: bureau en stoel op goede hoogte
- Headset/microfoon van voldoende kwaliteit verstrekt door werkgever
- Indien nodig: vergoeding thuiswerkplek of verstrekken laptop
- Regel de thuiswerkkostenvergoeding (€2,35 per dag belastingvrij in NL)
- Vastleg dit in thuiswerk-addendum bij arbeidsovereenkomst

### Privacy & Juridisch

- Sluit verwerkersovereenkomst af met alle externe softwareleveranciers
- Voer een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uit voor nieuwe systemen
- Registreer verwerkingsactiviteiten in het register (art. 30 AVG)
- Zorg dat alle systemen NIS2-compliant zijn
- Informeer medewerkers over hun rechten en plichten schriftelijk

## 5. Werkplek — Toegang tot het HIS

Het Huisarts Informatie Systeem (HIS) is de kern van de digitale werkplek. Toegang op afstand kan via drie methoden worden gerealiseerd. De keuze hangt af van het gebruikte HIS, de beschikbare IT-infrastructuur en het budget.

### 5.1 Uitleg Toegangsmethoden HIS — 3 Opties

#### 1. VPN

- **Uitleg** Veilige versleutelde verbinding tussen thuiscomputer en praktijknetwerk
- **Voordelen** Bewezen, veilig en relatief goedkoop
- **Installatie** Eenvoudig met instructies (±30 min)
- **Kosten** Laag tot gemiddeld per gebruiker
- **Geschikt voor** Medicom, CGM Mira

#### 2. Virtuele Werkplek

- **Uitleg** Verbinding met externe computer; eigen device is alleen scherm en toetsenbord
- **Voordelen** Flexibel, centraal beheer, schaalbaar
- **Installatie** Iets complexer; met IT-partij uitvoerbaar
- **Kosten** Gemiddeld tot hoog
- **Geschikt voor** CGM Mira, MicroHis, HiX

#### 3. Cloud / Web-based

- **Uitleg** Software draait op internet; toegang via webbrowser, geen installatie nodig
- **Voordelen** Gebruiksvriendelijk, lage kosten, altijd up-to-date
- **Installatie** Niet noodzakelijk
- **Kosten** Gebruik zeer laag tot gratis; opbouw cloud hoog
- **Geschikt voor** Promedico, Sanday, HealthConnected, HiX 365

### 5.2 HIS — Medicom (Pharmapartners)

#### Optie 1 — VPN Verbinding

#### Optie 2 — Medicom in de Cloud

- De meest gebruikte optie dankzij lage kosten en snelle implementatie
- Via E-zorg via een Remote Access token (fysieke sleutel of mobiele app)
- Gebruiker downloadt Medicom-app en stelt clusterinstellingen in: ±30 minuten
- **Kosten** Gemiddeld €20 per account per maand + €100 eenmalige setup fee
- Meer info: E-zorg Remote Access

- Volledig cloud-gebaseerd via externe IT-partij zoals Cobbler ICT of ZON ICT
- AVG-proof en NIS2-compliant; HIS-data gehost op servers in Nederland
- **Cobbler ICT** Setup €200-250, kwartaal €110-130 per gebruiker incl. YubiKey
- **ZON ICT** €40-50 per gebruiker/maand + €30-50 eenmalige inrichtingskosten
- Maximale flexibiliteit en ontzorging; langere implementatietijd

## 5.3 HIS — CGM Mira (CGM)

### Optie 1 — VPN Verbinding

- Zelfde principe als Medicom: VPN via E-zorg Remote Access token
- Snelle implementatie (±30 minuten); bewezen en betrouwbaar
- **Kosten** Gemiddeld €20 per account per maand + €100 setup fee
- Fysieke token of digitale token via mobiele app
- Meer info: E-zorg Remote Access

### Optie 2 — Virtuele Werkplek

- Via Citrix Workspace: uw eigen device fungeert als scherm voor externe pc
- Citrix-app is gratis; onderliggende DaaS-diensten op abonnementsbasis
- **Kosten** Gemiddeld €20 per gebruiker per maand
- Vereist IT-beheerder voor configuratie van infrastructuur en gebruikersrechten
- Nadeel: mogelijke vertraging in schermreactie (latency)

## 5.4 HIS — MicroHis (ISOFT) & HiX (ChipSoft)

### MicroHis — Virtuele Werkplek

- MicroHis biedt MicroHis as a Service (MAAS): eigen cloud dienst
- Virtuele werkplek via Citrix Workspace
- Citrix-app gratis; DaaS-abonnement gemiddeld €20 per gebruiker per maand
- Vereist IT-beheerder voor configuratie
- Let op: MicroHis nog niet volledig web-based bereikbaar
- Implementatietijd: gemiddeld 4-5 weken

### HiX — Virtuele Werkplek of Cloud

- Virtuele werkplek via Citrix Workspace (zelfde structuur als MicroHis)
- HiX 365: volledig cloud-oplossing op Microsoft Azure platform
- Elimineert dure servers op locatie; altijd up-to-date patiëntendossier
- ChipSoft verzorgt technisch beheer en updates volledig
- Flexibel en schaalbaar: van basispakket huisarts tot premium zorginstelling
- Meer info: HiX 365

## 5.5 HIS — HealthConnected, Sanday & Promedico

Deze drie systemen vertegenwoordigen de meest laagdrempelige aanpak voor werken op afstand. Ze zijn van nature cloud-based en web-based — geen VPN of virtuele werkplek nodig.

### Kenmerken HealthConnected, Sanday & Promedico

- Direct toegankelijk via standaard webbrowser (Google Chrome of Microsoft Edge)
- Geen extra kosten voor software of licenties; geen complexe infrastructuur nodig
- Toegang beveiligd via 2-stapsverificatie (2FA) via mobiele telefoon of e-mailadres
- Patiëntgegevens altijd en overal beschikbaar — vergroot flexibiliteit van zorgverleners enorm
- Implementatietijd: zeer snel (dagen, niet weken)

## 5.6 Overzicht HIS-systemen

HIS-systeem	Leverancier	Toegang	Kostenindicatie	Implementatietijd
Medicom	Pharmapartners	VPN of Cloud	Laag (VPN) / Hoog (Cloud)	Snel (VPN) / Lang (Cloud)
CGM Mira	CGM	VPN of Virtuele Werkplek	Laag–Gemiddeld	Snel (VPN) / Midden (virt.)
MicroHis	ISOFT	Virtuele Werkplek (MAAS)	Laag–Gemiddeld	Midden (4–5 weken)
HiX	ChipSoft	Virtuele Werkplek of Cloud	Gemiddeld	Midden
Promedico	Sanday	Web-based (Cloud)	Laag	Zeer snel
HealthConnected	HealthConnected	Web-based (Cloud)	Laag	Zeer snel
Sanday	Sanday	Web-based (Cloud)	Laag	Zeer snel

## 6. Werkplek — Telefonie op Afstand

Bereikbaarheid is essentieel in de huisartsenpraktijk. Uw team moet ook op afstand kunnen bellen via het vaste praktijknummer, wachtrijen beheren en doorverbinden. Hieronder vindt u de beschikbare systemen.

### 6.1 Vcare Connect

#### Optie 1 — Vcare Softphone

- App voor smartphone, tablet of computer: maakt het een zakelijke telefoon
- Altijd bereikbaar op het vaste praktijknummer, ook op afstand
- Ondersteunt doorverbinden, gesprekken in de wacht en wachtrij-inzicht
- Direct koppelbaar aan WebCall Operator dashboard
- **Kosten** Gemiddeld €20 per gebruiker per maand

#### Optie 2 — Webcall Operator

- Webbrowser-applicatie: bellen zonder vast telefoontoestel
- Centraal dashboard: inkomende gesprekken, wachtrijen en collega's beheren
- Integreert met patiëntendossiers; alle operatorfuncties behouden
- Locatie-onafhankelijk en efficiënt; ideaal voor remote triagisten
- **Kosten** Gemiddeld €20 per gebruiker per maand

### 6.2 Advitronics

#### Advitronics — Mobiele Telefonie & Conversation Manager

- Faciliteert extern werken via mobiele telefonie en de Conversation Manager Desktop-app
- Mobiele oplossing: integreert mobiel nummer naadloos via fysieke e-sim kaart in praktijknetwerk
- Medewerkers kunnen uitbellen met het vaste praktijknummer via mobiele telefoon
- Conversation Manager: Desktop-app voor Windows en Mac met alle telefoonfunctionaliteit
- Kosten Conversation Manager: gemiddeld €20 per account per maand; mobiele telefonie wisselt

### 6.3 Coligo

## Coligo — Geïntegreerde Communicatieoplossing

- Integreert vaste telefonie, mobiele telefonie en webcommunicatie op één werkplek
- Coligo Desktop- en Mobiele apps: volledige controle over gesprekken en naadloze doorschakeling tussen apparaten
- Coligo QBOARD: realtime wachtrijscherm met direct inzicht in wachttijden en aantal wachtenden
- Nadeel: bereikbaarheid klantenservice wordt door gebruikers als lastig ervaren
- Kosten: gemiddeld €20 per gebruiker per maand

## 6.4 Aurora TeleQ

### Aurora TeleQ — Cloud-based Zorgtelefonie

- Volledig cloud-based en web-based systeem, specifiek ontworpen voor de zorgsector
- Geavanceerde telefoonmanagementtool die koppelt aan bestaand telefoonsysteem
- Onderscheidende functie: patiënten kunnen een terugbelafpraak plannen — vermindert piekdruk
- Verzamelt alle inkomende contacten in één overzicht; voicemailen worden omgezet naar tekst
- Kosten: gemiddeld €20 per gebruiker per maand

## 6.5 VoIP Systemen (algemeen)

### VoIP — Maximale Flexibiliteit

- Uitstekende optie voor praktijken die maximale flexibiliteit wensen
- Aansluitbaar op vrijwel elk HIS-systeem
- Kosten: laag — maandelijkse prijzen vanaf €10 tot €20 per gebruiker
- Bekende aanbieders: Voys en Lantel
- Geavanceerde functies: automatische gespreksopname, doorverbinden, schaalbaar

## 6.6 Overzicht Telefonesystemen

Systeem	Leverancier	Methode	Kosten	Sleutelfuncties
Vcare Connect	Vcare Connect	Softphone of Webcall Operator (VOIP)	~€20/mnd per gebruiker	Webcall Operator, Softphone App
Advitronics	Advitronics	Conversation Manager of Mobiele tel.	~€20/mnd per gebruiker	Uitbellen met vast nummer, Conversation Manager
Coligo	Coligo	Coligo Mobile of Desktop	~€20/mnd per gebruiker	QBOARD (wachtrij), doorschakeling, chat
Aurora TeleQ	Aurora Innovation	Web-Based	~€20/mnd per gebruiker	Terugbelafpraak, voicemail-transcriptie
VoIP Systemen	Voys, Lantel e.a.	VOIP app	~€10-20/mnd per gebruiker	Onbeperkt bellen, flexibel, geavanceerde functies

## 7. Gegevensbeveiliging & Compliance

Bij werken op afstand in de zorg gelden de strengste normen voor gegevensbeveiliging. Patiëntgegevens zijn bijzonder gevoelige persoonsgegevens. Hieronder de minimumvereisten.

### Technische Minimumvereisten

- 2-stapsverificatie (2FA) verplicht voor alle externe toegangen
- Versleutelde verbinding (VPN, HTTPS, TLS) bij alle datatransmissie
- Automatische sessietime-out na inactiviteit (max. 15 minuten)
- Centrale logregistratie van inlogactiviteiten
- Regelmatige wachtwoordvernieuwing (minimaal elke 90 dagen)
- Apparaatbeheer: alleen goedgekeurde, up-to-date apparaten

### Juridische & Organisatorische Vereisten

- Verwerkersovereenkomst (AVG Art. 28) met alle softwareleveranciers
- DPIA uitgevoerd voor nieuwe verwerkingssystemen
- Verwerkingsregister bijgehouden (AVG Art. 30)
- NIS2-compliance voor systemen en processen
- Medewerkers aantoonbaar getraind en geïnformeerd
- Datalekprocedure vastgesteld en gecommuniceerd

## 8. Praktische Startchecklist

Gebruik deze checklist om de implementatie stap voor stap te doorlopen. Vink af zodra een punt is afgerond.

#	Actie	Verantwoordelijke	Status
1	Breng in kaart welk HIS en telefoniesysteem in gebruik zijn	Praktijkmanager	<input type="checkbox"/> Te doen
2	Bepaal welke medewerkers op afstand gaan werken	Praktijkmanager	<input type="checkbox"/> Te doen
3	Inventariseer benodigde hardware (laptop, headset)	IT-verantwoordelijke	<input type="checkbox"/> Te doen
4	Kies de toegangsmethode voor het HIS (VPN/cloud/virtueel)	IT + Praktijkmanager	<input type="checkbox"/> Te doen
5	Neem contact op met leverancier / IT-partij	Praktijkmanager	<input type="checkbox"/> Te doen
6	Sluit verwerkersovereenkomsten af	Privacy Officer / FG	<input type="checkbox"/> Te doen
7	Voer technische installatie en testfase uit	IT-verantwoordelijke	<input type="checkbox"/> Te doen
8	Train medewerkers (technisch + veiligheid + ergonomie)	Praktijkmanager	<input type="checkbox"/> Te doen
9	Stel intern protocol en taakverdeling vast	Praktijkmanager + Team	<input type="checkbox"/> Te doen
10	Evalueer na 4 weken en documenteer verbeterpunten	Praktijkmanager	<input type="checkbox"/> Te doen

**Last van onderbezetting op jouw huisartsenpraktijk?**

**Ontdek Triage op Afstand via TriageConnect**