



EEMHART

Bij Eemhart kun je terecht voor wonen, dagbesteding, begeleiding en behandeling. Met meer dan 4.000 medewerkers en 1.200 vrijwilligers biedt Eemhart hoogwaardige zorg aan ongeveer 4.700 cliënten, verspreid over meer dan honderd locaties en mobiele zorgteams.

www.eemhart.nl



Zorgteams verbinden: hoe Eemhart communicatie en bereikbaarheid verbeterde met Intermedia Elevate

Wilco Westerman, Managing Director ICT, Eemhart

Customer review: ★★★★★

DE UITDAGING

Zorgen voor naadloze communicatie in een dynamische zorgomgeving

Betrouwbare communicatie is van cruciaal belang in de zorg, waar snelheid van reageren direct invloed heeft op de patiëntenzorg. Eemhart is een toonaangevende zorgorganisatie in Nederland die mensen met een verstandelijke en lichamelijke beperking ondersteunt. Na de fusie in 2025 van Sherpa en Amerpoort opereert de organisatie nu onder de naam Eemhart, met het hoofdkantoor in Baarn. Met meer dan 4.000 medewerkers en 1.200 vrijwilligers biedt Eemhart hoogwaardige zorg aan ongeveer 4.700 cliënten, verspreid over meer dan honderd locaties en mobiele zorgteams.

Om de hoogste kwaliteit van dienstverlening te waarborgen, moeten medewerkers van Eemhart altijd bereikbaar zijn – of ze nu op een centrale locatie werken, cliënten bezoeken of onderweg zijn. De fusie bracht bovendien de beperkingen van de bestaande telefoniesystemen aan het licht en creëerde een dringende behoefte aan een schaalbare, cloudgebaseerde communicatieoplossing die mobiliteit, flexibiliteit en eenvoudig beheer biedt.

Eemhart had behoefte aan een modern platform dat functies ondersteunt zoals doorschakelen, keuzemenu's, mobiele toegang en eenvoudige configuratie voor het IT-team – om ononderbroken communicatie en continuïteit van zorg op alle locaties te garanderen.

DE OPLOSSING

Een naadloze overgang naar cloudgebaseerde communicatie

Als onderdeel van Intermedia's partnergerichte aanpak werd het project geleid door Telematch, een vertrouwde Intermedia-partner gespecialiseerd in cloudcommunicatie- en samenwerkingsoplossingen. Telematch werkte nauw samen met Eemhart om de behoeften in kaart te brengen en de juiste migratiestrategie te ontwerpen – met Intermedia Elevate® als kern van het nieuwe systeem.

Intermedia Elevate is een zeer betrouwbaar, veilig en veelzijdig cloudcommunicatieplatform met meer dan 100 zakelijke telefoniefuncties en AI-gestuurde mogelijkheden die de responsiviteit en servicekwaliteit verbeteren. Dankzij innovatieve AI-technologie biedt Elevate functies zoals intelligente gespreksrouting, voicemailtranscriptie, realtime transcriptie en gespreks-samenvattingen. Hierdoor kunnen zorgprofessionals zich richten op patiëntenzorg in plaats van op het beheren van apparaten of gemiste oproepen.



HET IS OPMERKELIJK HOE HET VERBETEREN VAN ÉÉN CRUCIAAL ONDERDEEL VAN COMMUNICATIE ZO'N BREDE IMPACT KAN HEBBEN.

Op de hoofdlocatie van Eemhart omvatte de implementatie een mix van IP-DECT-telefoons, smartphones met de Intermedia Elevate-app en SIP-apparaten – waardoor medewerkers naadloos kunnen schakelen tussen tools en locaties. Op meer dan 100 kleinere locaties zorgden vergelijkbare configuraties voor consistente connectiviteit en gebruikerservaring. Zelfs een tijdelijke locatie werd zonder verstoring geïntegreerd, zodat communicatie betrouwbaar bleef en de zorgverlening ononderbroken doorging.

Met Telematch die de overgang van traditionele telefonie naar een moderne, AI-gestuurde cloudomgeving begeleidde, kreeg Eemhart een toekomstbestendig communicatiesysteem dat eenvoudig te beheren is, moeiteloos schaalbaar en samenwerking en responsiviteit binnen de organisatie versterkt.

DE RESULTATEN

Betrouwbare, uniforme, veilige en toekomstbestendige communicatie

Sinds de overstap naar Intermedia Elevate profiteert Eemhart van een zeer betrouwbaar en intelligent communicatieplatform dat specifiek is ontworpen voor de eisen van de zorg. Het nieuwe systeem vereenvoudigt het beheer, verbetert de samenwerking en zorgt ervoor dat elke medewerker bereikbaar blijft – waar ze ook werken.

Belangrijke voordelen zijn:

- **Gebruiksvriendelijk beheerportaal:** Het IT-team kan eenvoudig gebruikers toevoegen, instellingen aanpassen en configuraties beheren – wat tijd bespaart en de efficiëntie verhoogt.
- **AI-gestuurde functies:** Intelligente routing, transcriptie en gespreks-samenvattingen helpen medewerkers sneller te reageren en betere service te leveren.
- **Intuïtieve mobiele en desktopapps:** De Intermedia Elevate-app biedt een overzichtelijke en gebruiksvriendelijke interface voor bellen en berichten, wat teamwork en responstijden verbetert.
- **100+ zakelijke telefoniefuncties:** Inclusief geavanceerde routing, voicemailtranscriptie, keuzemenu's en gespreksopname.
- **Naadloze multi-site ervaring:** Medewerkers ervaren consistente communicatie en samenwerking op alle locaties en apparaten.
- **Toekomstgerichte schaalbaarheid:** Het platform past zich eenvoudig aan nieuwe locaties, mobiele teams en veranderende zorgmodellen aan.

Met Intermedia Elevate en de ondersteuning van Telematch beschikt Eemhart over een toekomstbestendige communicatieoplossing die perfect aansluit bij de dynamische aard van de zorgverlening.





“Ons nieuwe communicatieplatform heeft een enorme impact gehad op de hele organisatie. Met de ondersteuning van Telematch kregen we het vertrouwen om onze telefonieomgeving volledig zelf te beheren, terwijl we ook duizenden euro’s hebben bespaard. De implementatie verliep naadloos – alles ging precies volgens plan – en het Intermedia Elevate-systeem is buitengewoon betrouwbaar en eenvoudig te beheren. Ik kan me eerlijk gezegd niet meer voorstellen hoe we hiervoor werkten.

Door onze verouderde on-premises systemen te vervangen door een mobile-first, cloudgebaseerde oplossing, hebben we de samenwerking tussen teams en locaties aanzienlijk verbeterd, de responstijden versneld en de coördinatie binnen onze zorglocaties versterkt. De mogelijkheid voor medewerkers om flexibel via smartphones te werken en direct de juiste contacten te bereiken – ondersteund door tools zoals de Elevate Contacts App – heeft de dagelijkse werkzaamheden veel efficiënter gemaakt.

We hebben ook onze omgeving kunnen standaardiseren met 088-nummers, wat zorgt voor een professionelere en consistente externe uitstraling. Tegelijkertijd hebben we de

werkdruk en onderbrekingen voor medewerkers verminderd, de communicatie met bewoners verbeterd en de algehele tevredenheid en betrokkenheid vergroot – zonder het menselijke aspect te verliezen dat zo belangrijk is in de zorg.

Het is opmerkelijk hoe het verbeteren van één cruciaal onderdeel van communicatie zo’n brede impact kan hebben. Dit platform ondersteunt ons echt bij het leveren van snellere, betrouwbaardere en hoogwaardige zorg, terwijl het ons een schaalbare basis voor de toekomst biedt.” – Wilco Westerman, Managing Director ICT, Eemhart



Regulusweg 11
2516 AC The Hague
The Netherlands
Tel. +31(0)88 00 22 151
www.telematch.nl