



Zilveren Kruis naar eGain

Van Oracle Knowledge naar eGain

Maarten Kreft & Dijana Panic | 28-10-2026

Agenda



Even voorstellen

Kennismanagement
bij Zilveren Kruis



Aanleiding

Waarom verhuizen
naar eGain?



Aanpak

Van voorbereiding
tot uitvoering



Resultaat

Wat merken onze
gebruikers?



Toekomst

Hoe gaan we
verder?

Even voorstellen:



Product Owner Kennisbank Brein | Zilveren Kruis

Verantwoordelijk voor onderhouden en optimaliseren van kennisbank Brein en capaciteitssturing van het redactieteam.



Product Manager Kennismanagement | Achmea

Verantwoordelijk voor de doorontwikkeling van kennismanagement binnen Achmea en projectleider van de implementatie van eGain.

Het verhaal van Zilveren Kruis



Met alle zorgmerken samen bedienen we

5 miljoen klanten

An elderly man with white hair and a friendly smile is the central figure. He is wearing black swimming goggles with yellow straps, which are perched on his forehead. He is shirtless and is flexing both of his biceps towards the camera. He is standing on a sandy beach with the ocean behind him. In the distance, there are green hills or islands under a clear sky. The overall tone is positive and energetic.

**In 2025 hadden we 1,45 miljoen
keer klantcontact via de telefoon**

Brein in vogelvlucht

15.155
Wijzigingen aan
artikelen in 2025

402.206

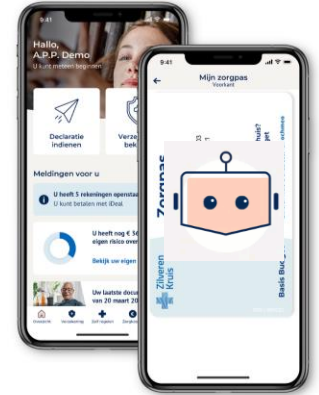
Raadplegingen per
maand in 2025

3.208

Gebruikers per
maand in 2025

40.000
klantdialogen
per maand

De chatbots Ziv en
Anne maken
gebruik van de
content op Brein.



Bij de meestgebruikte
zoekopdrachten klikt

85,3%

op een zoekresultaat

Onderhoud door
**6 redacteuren en
150
contenteigenaren**

8,2

Medewerkers-
beleving in 2026
(t/m sept)

Hoe volwassen is ons Kennismanagement?

Volwassen, maar traditioneel. Of gewoon 'ouderwets' goed.

FASE 1

Definitie, visie & strategie

- Een breed gedragen strategisch plan
- Een heldere visie

FASE 2

Mensen & expertise

- Gedefinieerde rollen
- Duidelijke governance
- Actieve cultuur van kennisdeling

FASE 3

Platformen & proces

- Standaard templates voor content, metadata
- Betrouwbare bronnen

FASE 4

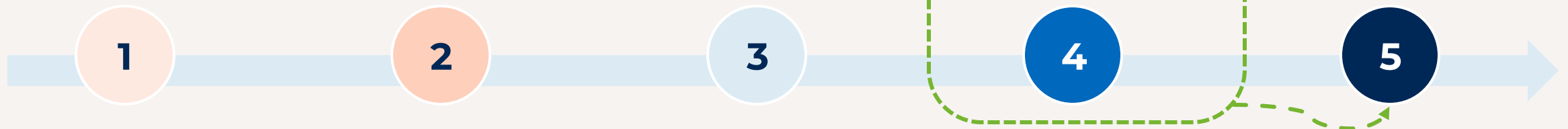
Continu vastleggen & cureren

- Kennis altijd actueel
- Feedback als basis voor vastlegging en optimalisatie

FASE 5

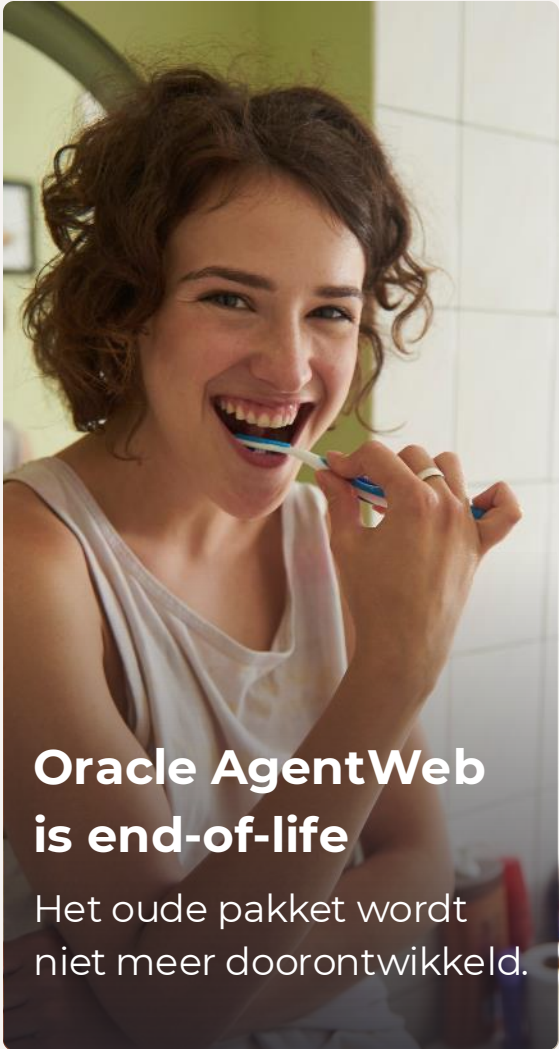
Automatisering & AI

- Verrijken met AI, LLM's
- Kennis naadloos in de 'flow of work'



Van stevig fundament naar AI in de flow of work

Waarom migreren?



**Oracle AgentWeb
is end-of-life**

Het oude pakket wordt
niet meer doorontwikkeld.



**Niet
toekomstbestendig**

Het pakket sluit niet meer
aan bij onze digitale
ambities.



**Kansen voor
verbetering**

De overstap biedt kansen
om de gebruikerservaring
verder te verbeteren.

De migratie: hoe hebben we het aangepakt?



De nieuwe situatie: wat merkt de gebruiker?

The screenshot shows the old brein.nl website. At the top, there's a navigation bar with the brein logo, a home icon, 'Thema's', 'Direct naar...', and a user greeting 'Hallo Maarten'. Below this is a row of seven orange-bordered boxes, each with an icon and a label: 'Klant worden' (handshake), 'Wijzigen' (pencil), 'Vergoedingen' (hand holding coins), 'Buitenland' (first aid kit), 'Declareren' (paper airplane), 'Geldzaken' (credit card), and 'Opzeggen' (door). A search bar with the placeholder 'Wat wil je zoeken?' and a 'Zoeken' button is positioned below the boxes. The main content area is divided into two columns: 'Nieuws & updates' on the left and 'Agenda' on the right. The 'Nieuws & updates' section lists four items with titles and dates. The 'Agenda' section lists three items with dates and descriptions. The brein logo is at the bottom right.

brein. Home Thema's Direct naar... Hallo Maarten

Klant worden Wijzigen Vergoedingen Buitenland Declareren Geldzaken Opzeggen

Wat wil je zoeken? Zoeken

Nieuws & updates

Brief naar fysiotherapeuten over corrigeren declarat...	07-05-2026
Maandberichten voor Zilveren Kruis in april later ve...	13-04-2026
Wijziging in vergoeding eerste oplader hoortoestel	08-04-2026
Duidelijkere IVR melding in Mikado	09-03-2026

Agenda

○ 23-10	Klanten krijgen niet-verbruikt eigen risico terug
✓ 18-10	Start online campagne ZelfZorgWijzer
✓ 24-09	Proactieve zorgbemiddeling live

brein.

Oud

The screenshot shows the new brein.nl website. The header features the brein logo, a hamburger menu icon, and a search bar with 'Alle onderwerpen' and 'Wat wil je zoeken?'. Below the header is a large hero image of people at a table. The main content area has a left sidebar with 'Thema's' (Klant worden, Wijzigen, Declareren, Vergoedingen, Geldzaken, Buitenland, Opzeggen, Anders...) and a main section with 'Nieuws & Updates' and 'Agenda'. The 'Nieuws & Updates' section lists three items with titles and dates. The 'Agenda' section lists two items with dates and descriptions. A right sidebar contains 'Favorieten', 'Populaire artikelen', and 'Recent bekeken'.

brein. Alle onderwerpen Wat wil je zoeken?

Direct naar Hoe werkt Brein?

Thema's

- Klant worden
- Wijzigen
- Declareren
- > Vergoedingen
- > Geldzaken
- Buitenland
- Opzeggen
- Anders...

Nieuws & Updates

FBTO: financiële processen liggen stil vanwege systeemupdate
PRD-166982 • October 14, 2026

Spaarne Gasthuis wijzigt verdeling van zorg over locaties
PRD-166905 • Nieuws • October 07, 2026

De Friesland en Interpolis - Tijdspad van mutaties die in SAP en Klantdomein tijdelijk niet mogelijk zijn vanwege uitrol SAP CDG
PRD-166302 • October 16, 2026

Nieuwe patiënten kunnen tot 2027 geen nieuwe afspraak maken in het Medisch Spectrum Twente (MST)
PRD-166303 • Nieuws • October 07, 2026

Toon alles →

Agenda

12-11 Uiterste datum bekendmaking premie basisverzekering	October 19, 2026
22-10 Polisbladenstop 2026 - 2027	October 19, 2026

Favorieten

- Werkinstructies
- Doorverbinden

Populaire artikelen

- Fysiotherapie en oefentherapie vanaf 18 jaar
- Tandarts en mondhygienist vanaf 18 jaar
- Zorgcoach - Zorgregelaar en Zorgbemiddeling
- Geneskundige ggz vanaf 18 jaar
- Ik wil een betalingsregeling

Recent bekeken

- App
- Hoeveel krijg ik vergoed bij een niet-gecontracteerde zorgverlener?
- Wmg- en marktconform tarief

Nieuw

Als eerste over de drempel: de uitdagingen onderweg

- **Een te optimistische planning**

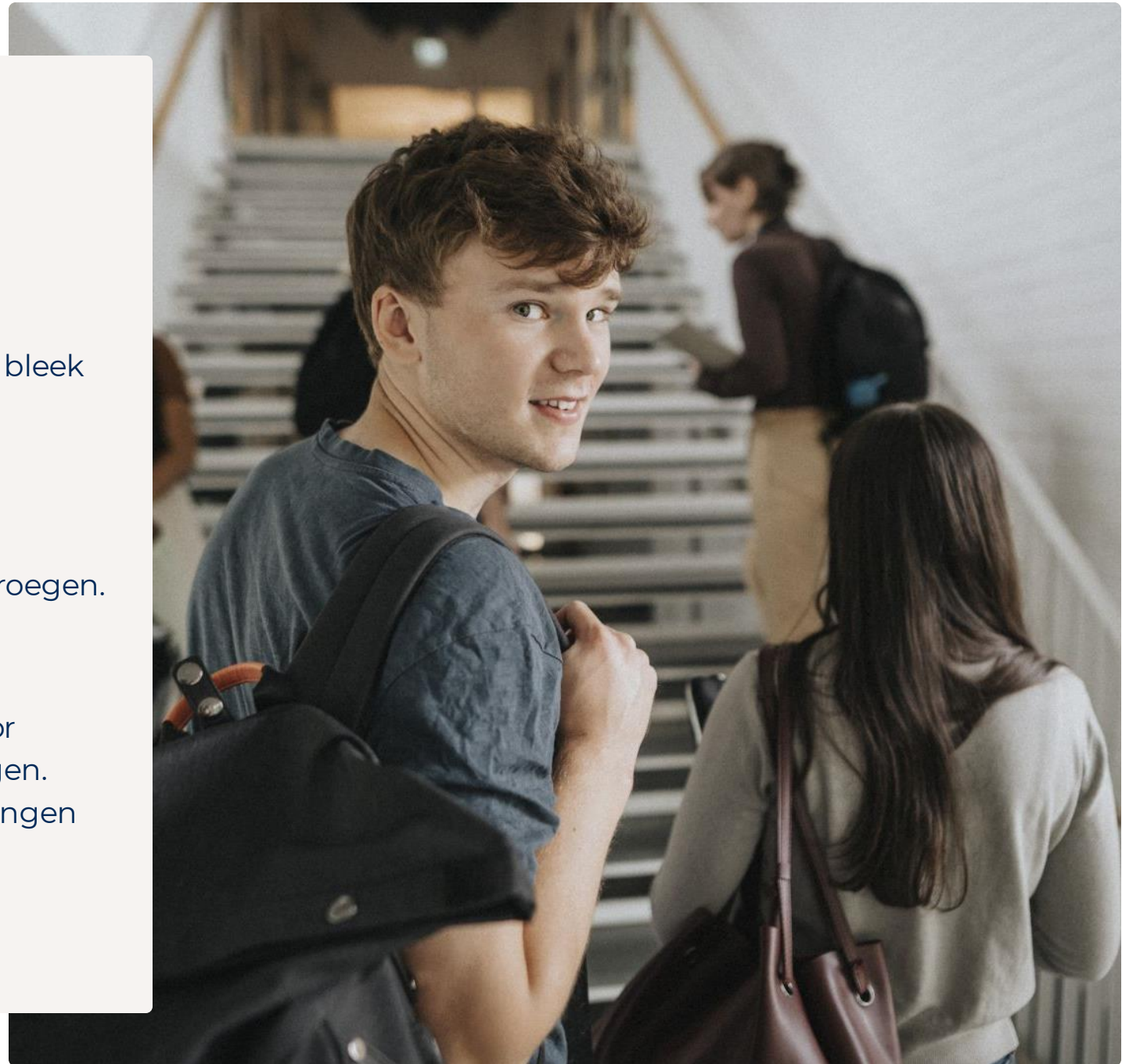
De planning was gebaseerd op de happy flow en bleek in de praktijk te ambitieus.

- **Technische uitdagingen tijdens de migratie**

Tijdens het migreren liepen we tegen technische obstakels aan die om oplossingen en bijsturing vroegen.

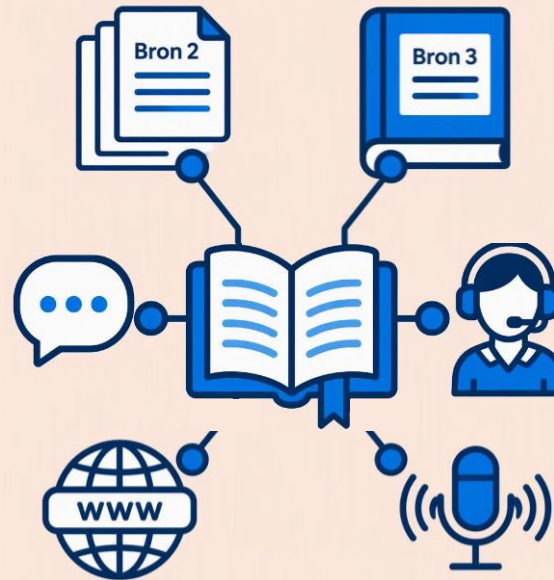
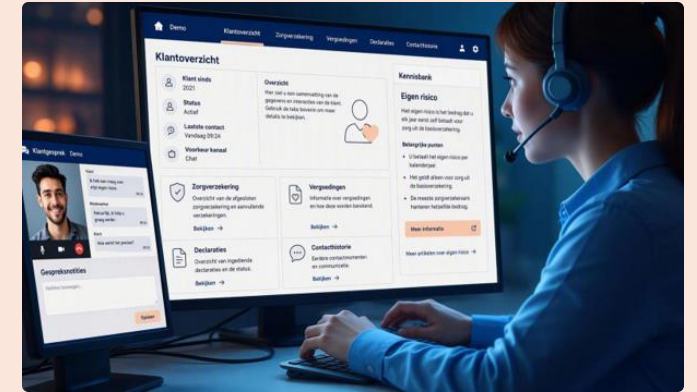
- **Als eerste live: leren in de praktijk**

Zorg was de eerste afdeling die liveging. Daardoor kwamen we als eerste praktische knelpunten tegen. Onze ervaringen en oplossingen helpen de afdelingen die daarna volgen.



Een blik in de toekomst

Kennis geïntegreerd in alle stappen van de klantreis



Een blik in de toekomst



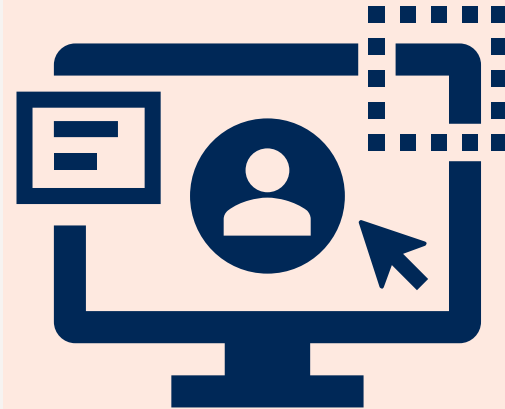
Meten en verbeteren

- Rapportages
- Zoekresultaten



AI voor contentmakers

- Ondersteunen van schrijvers en redacteurs



AI voor gebruikers

- Antwoorden in de zoekmachine testen

Assist GPT

Slimmer content creëren

- Genereert content op basis van bestaande, goedgekeurde eGain-artikelen.
- Verbetert schrijfstijl (tekst), structuur (html) en metadata.

Ondersteuning op maat

- Direct beschikbaar in de eGain-console.
- Werkt met standaard- en customprompts, beheerd door de redactie.

The screenshot displays the 'KNOWLEDGE' interface with the 'easy with eGain' logo. The top right shows the 'DEPARTMENT Purple Nile' and a '+ Article' button. The main area is divided into three panels: 'Folders', 'Articles', and a right-hand sidebar for 'Properties'.

Folders Panel: Contains a list of folders including 'Content Suggesti...', 'Email & Chat Qui...', 'Knowledge Buildi...', 'Cancellations an...', and 'Payments' (which is selected).

Articles Panel: Shows a list of articles. One article is visible: 'What are the accepted...' with ID 'srcc-17482', author 'Mary Sue', and date '04/04/2024'.

Right-Hand Sidebar (Properties): Contains metadata for the selected article, including 'Mary Sue', '04/04/2024 C', 'German', 'PUBLISHING DATE', 'Availability Date 04/04/2024 01:26', 'ARTICLE TYPE' (General), and 'AI' settings (Allow Generative in Instant Answer: Yes).

Assist GPT Menu: A dropdown menu is open, showing options: 'Generate Title', 'Improve Article', 'Convert Text to Table', 'Convert Table to Text', 'Write an Article' (highlighted with a green box), 'Change Tone', and 'Generate Keywords'. There is also a 'Load More...' option.

Bottom Bar: Includes a pagination indicator '1 of 1', an 'Auto Save' toggle, and a 'Saved' status.

Assist GPT

PRD-195268

DRAFT

Laura test

Nieuwsbericht via Assist GPT ✎

Source | Q | 📁 | ✂️ | 📄 | 📋 | 🗑️ | 🔍 | bā | m+ | n

Hoi redactie,

Kunnen jullie vandaag nog een nieuwsbericht plaatsen? Niet staat.

Hieronder een eerste tekstvoorstel. Voel je vrij om het iets korter of duidelijker te maken.

Tekstsuggestie

Beste collega's,

Op donderdag 14 mei vindt een interne teamdag plaats voor een deel van de medewerkers van Klantenservice.

(Misschien hier een iets pakkender tussenkopje van maken?)

Hierdoor kan de telefonische bereikbaarheid gedurende de dag iets lager zijn dan gebruikelijk. Klanten kunnen daardoor mogelijk langer moeten wachten voordat zij een medewerker aan de lijn krijgen.

LET OP: graag niet te zwaar formuleren, het gaat slechts om beperkte impact.

The screenshot displays a web editor interface. At the top, there's a header bar with 'PRD-195268 DRAFT' on the left and 'Check-In', 'Publish', and 'Archive' buttons on the right. Below the header, the title 'Extra smeerpalen' is visible. The main editing area shows HTML code for a document. The code starts with a container div, followed by a paragraph describing the success of a smearpal campaign leading to 10 extra locations. Then, a heading is inserted: 'We plaatsen extra smeerpalen op drukbezochte locaties'. This is followed by two more paragraphs: one stating that existing smearpals are widely used and receiving positive feedback, and another mentioning that new smearpals will be placed at recreational areas, sports locations, and city parks. Finally, another heading is added: 'We bevestigen de planning nog'. The editor's toolbar at the top provides access to various functions like source view, undo, redo, search, and text formatting.

Instant Answers

Direct antwoord op je vraag

- AI-gegenereerd zoekresultaat
- Gebaseerd op de kennis die voor jou beschikbaar is.

Sneller het juiste antwoord

- Minder artikelen raadplegen
- Minder zoeken, sneller geholpen



The screenshot shows a search interface with a background image of a smiling woman wearing headphones. At the top, a search bar contains the text "krijg ik fysiotherapie vergoed vanuit ZieZo Aanvullend 1?" with a magnifying glass icon on the right. Below the search bar, a light blue box displays the answer. The box has a blue header with a star icon and the text "DIRECT ANTWOORD". In the top right corner of the box are icons for up/down and close. The answer text reads: "Ja, met ZieZo Aanvullend 1 krijg je fysiotherapie vergoed. Je hebt recht op maximaal 6 behandelingen per kalenderjaar voor fysiotherapie, oefentherapie, manuele therapie, oedeemtherapie of littekentherapie als deze onder de fysiotherapievergoeding vallen." This is followed by two paragraphs: "Ga je naar een gecontracteerde fysiotherapeut? Dan worden deze behandelingen volgens de polisvoorwaarden vergoed. Kies je voor een niet-gecontracteerde fysiotherapeut, dan ontvang je voor maximaal 6 behandelingen een vergoeding van 50% van het gemiddeld gecontracteerde tarief." and "Heb je een chronische aandoening of een specifieke medische situatie? Dan kunnen andere vergoedingsregels gelden." Below the text is a button labeled "Krijg ik fysiotherapie vergoed?". At the bottom left of the box is a small icon and the text "Antwoord gegenereerd door AI.". At the bottom right are thumbs up and down icons. Below the answer box, the search results are displayed with the heading "zoekresultaten voor krijg ik fysiotherapie vergoed vanuit ZieZo Aanvullend 1?" and a blue badge on the right that says "20 gevonden resultaten". The first result is a document icon followed by the text "Fysiotherapie en oefentherapie vanaf 18 jaar chronisch".

krijg ik fysiotherapie vergoed vanuit ZieZo Aanvullend 1?

DIRECT ANTWOORD

Ja, met ZieZo Aanvullend 1 krijg je fysiotherapie vergoed. Je hebt recht op maximaal 6 behandelingen per kalenderjaar voor fysiotherapie, oefentherapie, manuele therapie, oedeemtherapie of littekentherapie als deze onder de fysiotherapievergoeding vallen.

Ga je naar een gecontracteerde fysiotherapeut? Dan worden deze behandelingen volgens de polisvoorwaarden vergoed. Kies je voor een niet-gecontracteerde fysiotherapeut, dan ontvang je voor maximaal 6 behandelingen een vergoeding van 50% van het gemiddeld gecontracteerde tarief.

Heb je een chronische aandoening of een specifieke medische situatie? Dan kunnen andere vergoedingsregels gelden.

Krijg ik fysiotherapie vergoed?

Antwoord gegenereerd door AI.

zoekresultaten voor krijg ik fysiotherapie vergoed vanuit ZieZo Aanvullend 1? 20 gevonden resultaten

Fysiotherapie en oefentherapie vanaf 18 jaar chronisch

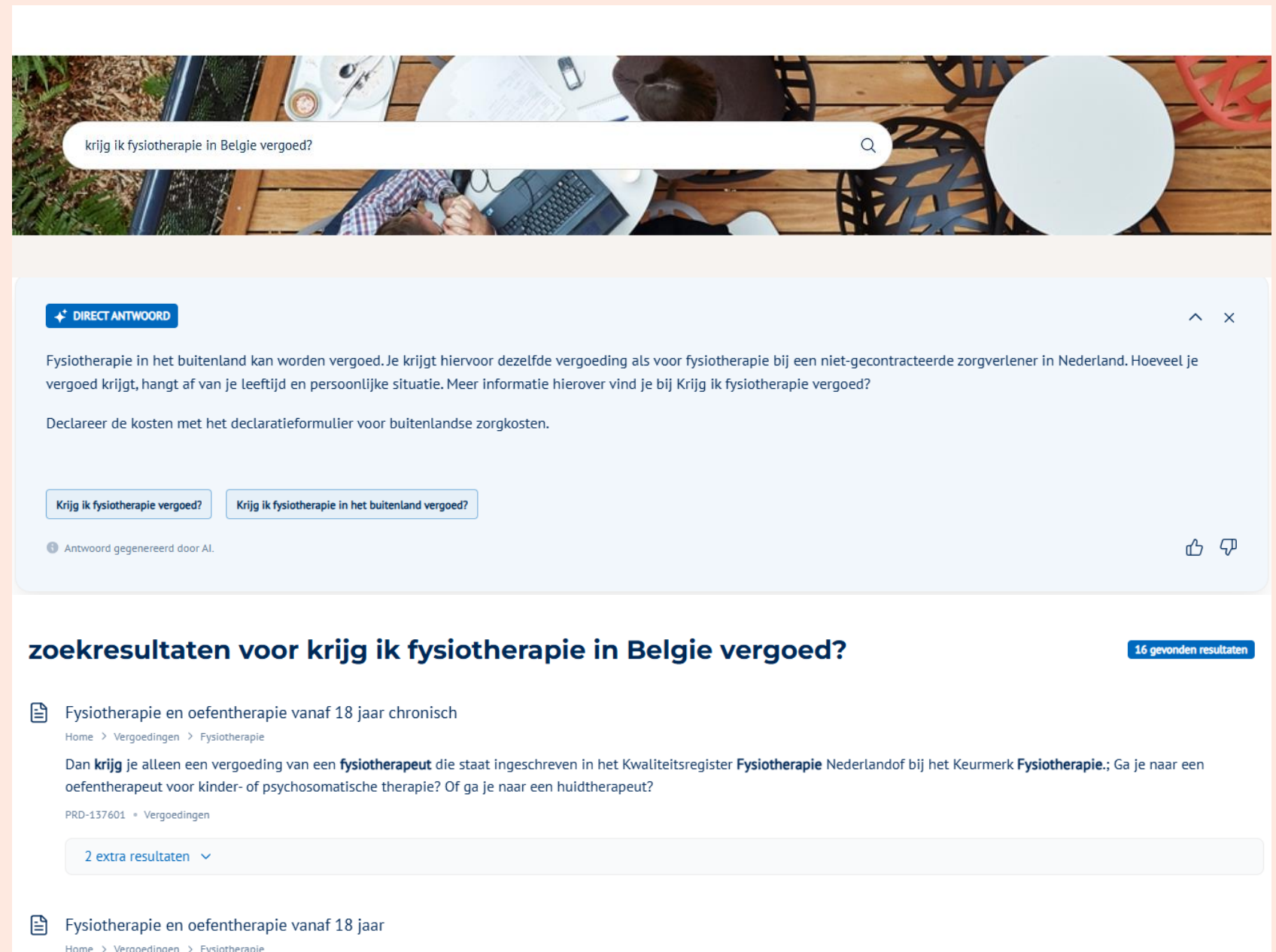
Instant Answers

Direct antwoord op je vraag

- AI-gegenereerd zoekresultaat
- Gebaseerd op de kennis die voor jou beschikbaar is.

Sneller het juiste antwoord

- Minder artikelen raadplegen
- Minder zoeken, sneller geholpen



The screenshot shows a search interface for the question "krijg ik fysiotherapie in België vergoed?". The interface includes a search bar at the top with the query. Below the search bar, there is a "DIRECT ANTWOORD" (Direct Answer) section. This section contains the following text: "Fysiotherapie in het buitenland kan worden vergoed. Je krijgt hiervoor dezelfde vergoeding als voor fysiotherapie bij een niet-gecontracteerde zorgverlener in Nederland. Hoeveel je vergoed krijgt, hangt af van je leeftijd en persoonlijke situatie. Meer informatie hierover vind je bij Krijg ik fysiotherapie vergoed?". Below this text, there is a sub-header "Declareer de kosten met het declaratieformulier voor buitenlandse zorgkosten." and two buttons: "Krijg ik fysiotherapie vergoed?" and "Krijg ik fysiotherapie in het buitenland vergoed?". At the bottom of the direct answer section, it says "Antwoord gegenereerd door AI." with a small icon. Below the direct answer section, there is a "zoekresultaten voor krijg ik fysiotherapie in België vergoed?" section. This section shows "16 gevonden resultaten" (16 found results). The first result is titled "Fysiotherapie en oefentherapie vanaf 18 jaar chronisch" and includes a breadcrumb "Home > Vergoedingen > Fysiotherapie". The text of the result states: "Dan krijg je alleen een vergoeding van een fysiotherapeut die staat ingeschreven in het Kwaliteitsregister Fysiotherapie Nederland of bij het Keurmerk Fysiotherapie.; Ga je naar een oefentherapeut voor kinder- of psychosomatische therapie? Of ga je naar een huidtherapeut?". Below the text, there is a link "2 extra resultaten" with a dropdown arrow. The second result is titled "Fysiotherapie en oefentherapie vanaf 18 jaar" and also includes the breadcrumb "Home > Vergoedingen > Fysiotherapie".

krijg ik fysiotherapie in België vergoed?

DIRECT ANTWOORD

Fysiotherapie in het buitenland kan worden vergoed. Je krijgt hiervoor dezelfde vergoeding als voor fysiotherapie bij een niet-gecontracteerde zorgverlener in Nederland. Hoeveel je vergoed krijgt, hangt af van je leeftijd en persoonlijke situatie. Meer informatie hierover vind je bij Krijg ik fysiotherapie vergoed?

Declareer de kosten met het declaratieformulier voor buitenlandse zorgkosten.

Krijg ik fysiotherapie vergoed? Krijg ik fysiotherapie in het buitenland vergoed?

Antwoord gegenereerd door AI.

zoekresultaten voor krijg ik fysiotherapie in België vergoed? 16 gevonden resultaten

Fysiotherapie en oefentherapie vanaf 18 jaar chronisch
Home > Vergoedingen > Fysiotherapie
Dan krijg je alleen een vergoeding van een **fysiotherapeut** die staat ingeschreven in het Kwaliteitsregister **Fysiotherapie** Nederland of bij het Keurmerk **Fysiotherapie**.; Ga je naar een oefentherapeut voor kinder- of psychosomatische therapie? Of ga je naar een huidtherapeut?
PRD-137601 • Vergoedingen
2 extra resultaten

Fysiotherapie en oefentherapie vanaf 18 jaar
Home > Vergoedingen > Fysiotherapie

AI Agent

Zilveren Kruis vergoedingen 2026

2025 2026

Hieronder vindt u de vergoedingen van Zilveren Kruis per pakket.

Bekijk de vergoedingen van:

[ZieZo](#) →

[Gemeenten Optimaal](#) →

[Gemeente Amsterdam](#) →

[Aon Vitaal](#) →

Kies uw basisverzekering

Basis Start

Basis Zeker

Basis Exclusief

Zoek uw vergoeding

Alternatief

Buitenland

Fysio- en oefentherapie

Gezond en Fitbundel

Gezonder Leven

Horen en spreken

Huid

Hulpmiddelen

Medicijnen
(geneesmiddelen)

Ogen

Overig

Preventie en advies

Log in met DigiD

Log in en bekijk welke vergoeding en voorwaarden voor u gelden.

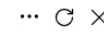


Log in met DigiD →

Geen DigiD? [Vraag aan](#)



ZK vergoedingen buddy



Hallo, hoe kan ik u helpen?

Typ uw bericht



Aangedreven door eGain



Chatten met de voor jou beschikbare kennis

- Kennis binnen en buiten Brein
- Niet gescript, maar op basis van natuurlijke taal

Dynamisch en flexibel

- Een wedervraag krijgen als informatie ontbreekt
- Doorvragen als antwoord (nog) niet past bij werkelijke vraag

**Bedankt voor jullie
aandacht. Samen
kan het beter.**



**Zilveren
Kruis**