



DEX Guide 2026

Van IT-uptime naar werkplekkwaliteit

Hoe je Digital Employee Experience inzet als strategisch stuurinstrument voor productiviteit, adoptie en medewerkerstevredenheid.



PQR. Rustmakers in IT.

omnissa™

Van IT-prestaties naar échte verbetering van de werkplekervaring met DEX

De digitale werkplek bepaalt vandaag de dag hoe productief, betrokken en effectief je medewerkers zijn. Toch sturen veel organisaties nog steeds primair op basis van traditionele IT-rapportages zoals uptime, beschikbaarheid en ticketafhandeling.

Tijdens de Gartner Digital Workplace Summit 2026 werd duidelijk dat dit in de huidige manier van werken niet voldoende meer is. IT kan 'op groen staan', terwijl een groep medewerkers dagelijks significante frictie ervaren. Voorbeelden zijn trage applicaties tot en met complexe workflows of samenwerkingstools die niet of slecht werken.

Gartner stelt dat deze digitale frictie directe impact heeft op de productiviteit en betrokkenheid van medewerkers. Organisaties die investeren in Digital Employee Experience (DEX) realiseren aantoonbaar betere resultaten, waaronder 36% hogere werknemersbetrokkenheid en lagere operationele kosten. (bron: Gartner)

DEX is daarmee geëvolueerd van IT-optimalisatie naar een meer strategische plek als pijler voor werkgeverschap van deze tijd. DEX is het continu meten, analyseren én verbeteren van de digitale werkplekervaring, gebaseerd op zowel technische data als medewerkerssentiment. Niet eenmalig, écht continu.

Waar traditionele rapportages naar systemen kijkt, kijkt DEX naar de werkelijke tevredenheid van medewerkers:

- Hoe voelt werken met IT?
- Waar verliezen medewerkers tijd?
- Waar en waardoor ontstaat frustratie, workaround of shadow IT?

DEX maakt deze frictie zichtbaar én vervolgens oplosbaar.

- IT staat op **groen**, medewerkers ervaren **rood**
- Digitale frictie = verborgen productiviteitsverlies
- DEX = inzicht + verbetering van de werkplekervaring

Organisaties met een sterke DEX-strategie realiseren hogere betrokkenheid van medewerkers, betere adoptie van nieuwe tooling en lagere IT-kosten.

Gartner DEX Insights 2026

De belangrijkste inzichten uit de Gartner Digital Workplace Summit 2026

1 Van IT-uptime naar werknemersgeluk

Succes wordt niet langer gemeten in uptime, maar in ervaring, productiviteit en betrokkenheid van medewerkers.

2 Het grootste verborgen productiviteitsverlies is door digitale frictie

Inlogproblemen, trage applicaties, slechte UX, dit zijn enkele voorbeelden die medewerkers remt in hun dagelijkse werkzaamheden. Vaak zie je dit niet in standaardrapportages.

3 Start met de drie fundamenteën van DEX: luisteren, meten, handelen

- Luister naar situaties waarin medewerkers geremd worden
- Meet wat ertoe doet bij aanpassingen; frictie & sentiment
- Prioriteer en acteer op basis van data

4 Begin klein, bewijs waarde snel

Het advies van Gartner is om op een dag te beginnen met één proces en deze te verbeteren.

5 DEX is onderdeel van je werkplekstrategie en geen tool

Succes hangt niet af van het inzetten van een tool of applicatie alleen. Het succes hangt met name af van de werkplekvisie en integratie ervan in de organisatie.

6 De volwassenheidsslag: van een reactief IT-model naar een proactief ITmodel

Organisaties bewegen naar een model waarin je frictie voorkomt in plaats van oplost.

Stappenplan voor integratie van visie en tooling

Na het doorlopen van deze stappen beschik je over concreet inzicht in waar digitale frictie ontstaat en welke verbeteringen de meeste impact maken. Je kunt gerichte acties nemen om productiviteit te verhogen, adoptie te versnellen en shadow IT terug te dringen. Daarmee verbeter je niet alleen de digitale werkplekervaring, maar bouw je ook aan een proactieve werkplekbeheer organisatie die continu stuurt op meetbare resultaten.

Stap 1

Bepaal je DEX-visie en -strategie

DEX begint niet met tooling, maar met een richting. Wat wil je bereiken met de digitale werkplek?

- Hogere productiviteit?
- Snellere adoptie van Microsoft 365 / Copilot?
- Minder shadow IT?
- Betere medewerkerstevredenheid?

Het is in deze stap essentieel om DEX te positioneren als **strategisch driver van business outcomes**, niet als IT-project.



Tip 1 voor

- **CIO:** Positioneer DEX als KPI voor digitale productiviteit.
- **CEO:** Verbind DEX aan businessresultaten.
- **IT-manager:** Vertaal strategie naar meetbare metrics.

Stap 2

Meet de huidige Digital Employee Experience

Veel werkplekbeheerders denken dat ze weten waar problemen zitten. Toch stuur je dan op aannames. Wij benadrukken dat luisteren en meten de belangrijkste stap is.

Met DEX-monitoring (digital experience monitoring) combineer je:

- Technische data (performance, crashes, netwerk)
- Gebruiksdata (adoptie)
- Medewerkersfeedback (sentiment)

Deze combinatie geeft een realistisch beeld van de werkplek.

"Hoe meet ik of IT echt gebruikt wordt?"

→ Door adoptiedata te combineren met experience-data.

Stap 3

Identificeer digitale frictie en verborgen inefficiëntie

DEX-monitoring maakt zichtbaar wat normaal verborgen blijft:

- Issues zonder tickets
- Workarounds
- Shadow IT
- Performanceproblemen op specifieke locaties

Intern zie je dit ook terug: IT ziet "alles groen", maar medewerkers ervaren "rood".

"Hoe voorkom ik workarounds en shadow IT?"

→ Door frictie te identificeren en structureel op te lossen.



Tip 2 voor

- **CIO:** Vraag om experience metrics, niet alleen SLA's.
- **CEO:** Focus op impact: wat betekent dit voor medewerkers?
- **IT-manager:** Start met een nulmeting van 30 dagen.



Tip 3 voor

- **CIO:** Prioriteer op impact, niet incidentvolume.
- **CEO:** Zie frictie als businessprobleem.
- **IT-manager:** Zoek naar "silent friction".

Stap 4

Prioriteer en realiseer quick wins

Met een tip van Gartner waar wij volledig achter staan: begin klein! Los één concreet probleem op en bewijs de waarde van de aanpassingen.

Focus op:

- Hoog impact
- Veel gebruikers
- Hoge frequentie

Stap 5

Schaal op, selecteer en implementeer DEX-tooling

Maak de businesscase. DEX-tools zijn de motor voor opschaling:

- Data - inzicht
- ML/AI - analyse
- Automatisering - actie

Gartner positioneert o.a. Omnisia en ControlUp als leiders in DEX tooling.

Je IT-partner helpt je bij de aanpak:

- Selectie: voorkom overbuying
- PoC uitvoeren
- Implementeren en automatiseren

Stap 6

Richt adoptie en change management in

DEX stopt niet bij de techniek implementeren en automatiseren. Adoptie is cruciaal:

- Training per persona
- Use cases per rol
- Continue feedbacklussen

Waar je in stap 1 begint met luisteren naar medewerkers, is deze stap essentieel om de gekozen strategie succesvol te maken.



Tip 4 voor

- **CIO:** Bouw business case op quick wins.
- **CEO:** Vraag naar concrete impact, zoals tijdsbesparing.
- **IT-manager:** Los top 3 frictie-punten op binnen een afgebakende periode.



Tip 5 voor

- **CIO:** Kies tools op use case, niet op basis van hype.
- **CEO:** Vraag ROI binnen 12 maanden.
- **IT-manager:** Focus op automation & self-healing.



Tip 6 voor

- **CIO:** Meet adoptie als KPI.
- **CEO:** Stimuleer digitaal gedrag.
- **IT-manager:** Werk met champions.

"Hoe verhoog ik adoptie van werkplektools?"

→ Combineer DEX inzichten met persona-based adoptie

Stap 7

Continu verbeteren en opschalen

DEX is een strategische pijler en daardoor een continu proces:

1. Meten
2. Analyseren
3. Verbeteren
4. Effect meten

Gartner noemt dit de beweging naar een proactieve werkplekbeheer organisatie.

Indicatie planning om DEX strategisch te implementeren *

Fase	Activiteiten	Indicatie
Visie & strategie	Doelen en KPI's	2-4 weken
Nulmeting	DEX monitoring	4-6 weken
Analyse	Frictie bepalen	3-5 weken
Quick wins	Verbeteringen	6-10 weken
Integratie	Tooling & processen	6-12 weken
Integratie	Training & use cases	Doorlopend
Adoptie	Continue verbetering	Doorlopend

*afhankelijk van resources en organisatie



Tip 7 voor

- **CIO:** Gebruik DEX als stuurinstrument.
- **CEO:** Maak het onderdeel van board-level KPI's.
- **IT-manager:** Bouw maandelijkse verbetercyclus.



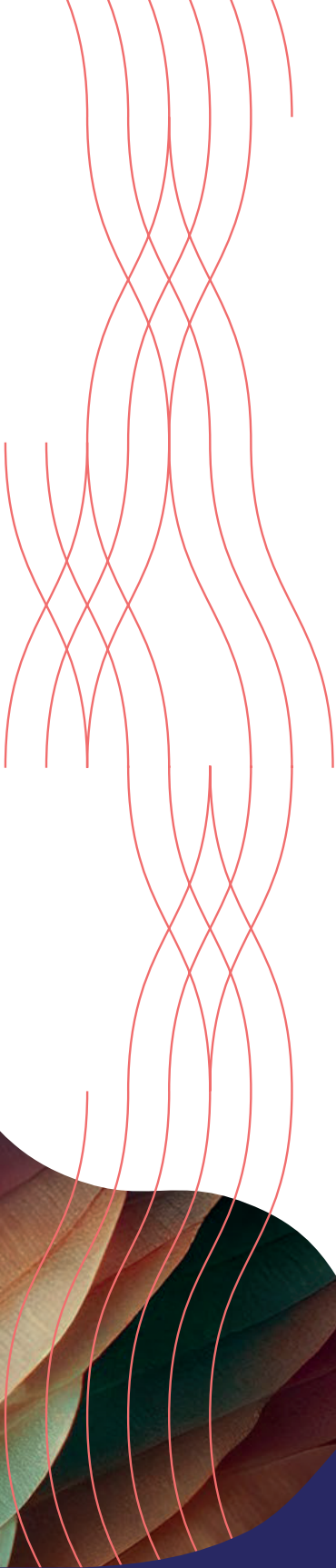
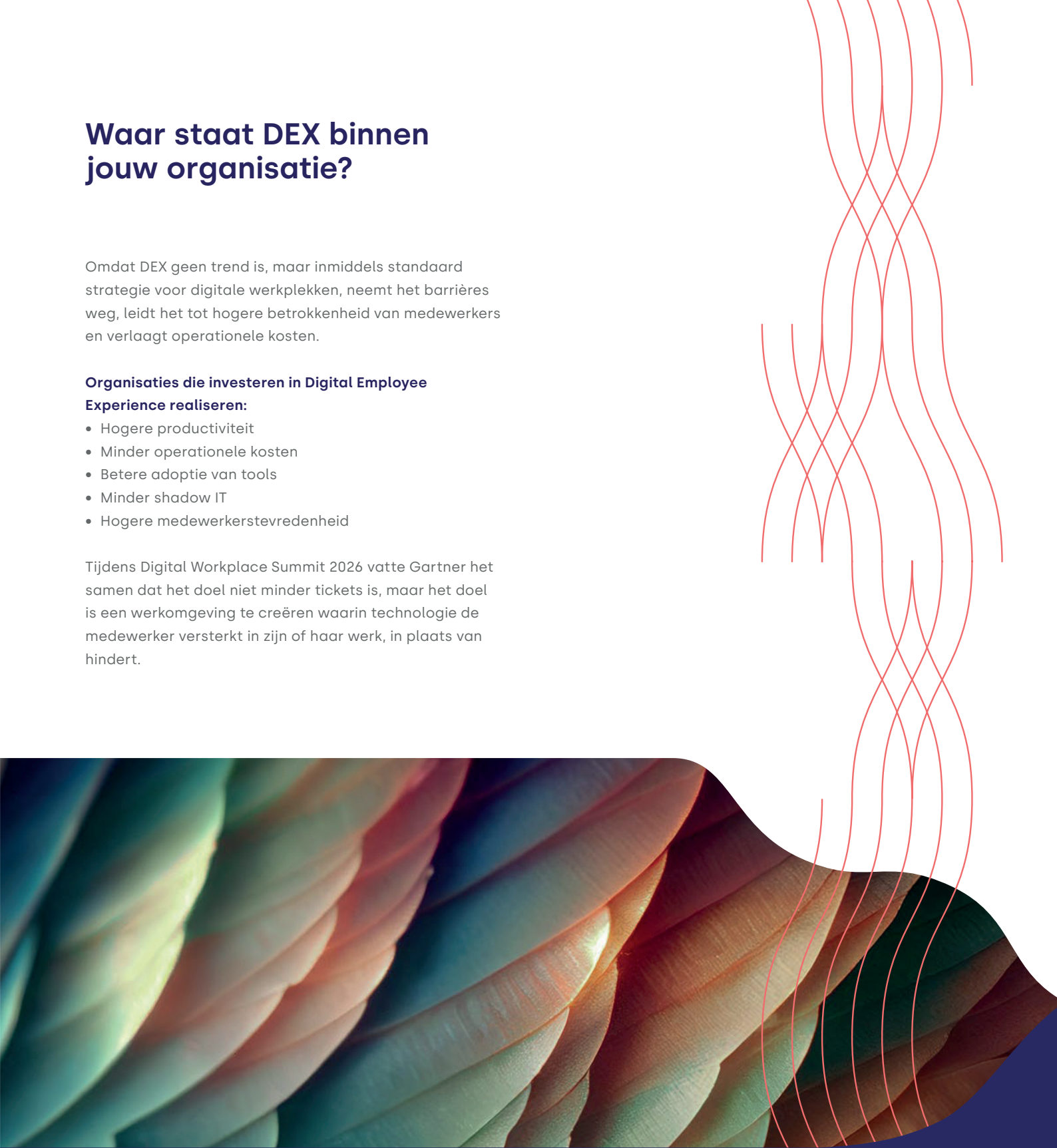
Waar staat DEX binnen jouw organisatie?

Omdat DEX geen trend is, maar inmiddels standaard strategie voor digitale werkplekken, neemt het barrières weg, leidt het tot hogere betrokkenheid van medewerkers en verlaagt operationele kosten.

Organisaties die investeren in Digital Employee Experience realiseren:

- Hogere productiviteit
- Minder operationele kosten
- Betere adoptie van tools
- Minder shadow IT
- Hogere medewerkerstevredenheid

Tijdens Digital Workplace Summit 2026 vatte Gartner het samen dat het doel niet minder tickets is, maar het doel is een werkomgeving te creëren waarin technologie de medewerker versterkt in zijn of haar werk, in plaats van hindert.



PQR | **omnissa™**

| PQR. Rustmakers in IT.

Wil je weten waar jouw organisatie staat? Plan een gesprek met een Workplace specialist voor een DEX-scan.

PQR B.V.
Papendorpseweg 91
3582 BJ Utrecht
Nederland

T +31 30 662 97 29
info@pqr.nl
www.PQR.com
@PQRnl