

Samenvatting Toekomstcafé 25 juni

Op 25 juni vond het tweede Toekomstcafé plaats in Almere. We kijken terug op een bijeenkomst waarin weer waardevolle inzichten zijn gedeeld tijdens onze gesprekken over de conceptvisie op digitalisering en over de vijf verschillende dilemma's uit het eerste Toekomstcafé. Hieronder lees je de samenvatting van deze ochtend.

Aanvullingen op de concept-visie:

Vraag over rol gemeenten: zij zijn opdrachtgever van de opdracht om “een netwerk te creëren dat samen over digitalisering nadenkt en van elkaar leert e elkaar opzoekt”. In de volgende Toekomstcafés zullen wij breder inzetten op deelname van gemeenten.

Toevoegingen uit de zaal op de concept-visie

Diverse toevoegingen zijn gedaan met betrekking tot:

- Aanvullende redenen van niet of moeilijk digitaal kunnen deelnemen
- Perspectief op hoe de kloof tussen wel en niet digivaardigen kan worden gedicht
- Visie mag minder probleemgericht en meer gericht op hoe we ons tot digitalisering verhouden en er goed mee omgaan en op regie.
- Simpeler en eenduidiger communicatie en toegankelijker interfaces
- Meer aandacht voor toegankelijkheid bij nieuwe applicaties en meenemen van gebruikersperspectief
- Commitment aan het digitaliseren vanuit de verschillende partijen zou in de visie moeten.
- Middelen beschikbaar voor inwoners die digitaal aansluiten niet kunnen betalen

Wij passen de concept-visie nog aan deze toevoegingen aan en uploaden hem in onze gezamenlijke Teamsomgeving, zodat iedereen het kan inzien. Dit aangepaste document zal weer als mede-input dienen voor de volgende bijeenkomsten.

Uitwerking van de vijf dilemma's

Dilemma 1: Hoe komen we tot een laagdrempelige digitale samenwerking en uitwisseling zonder overbelasting en onrealistische verwachtingen?

Toekomstbeeld:

Een uniform, toegankelijk systeem waarin burgers hun zorg- en hulpvragen digitaal kunnen indienen op één plek. Onderliggende systemen zijn gekoppeld, feedback is uniform, inloggen gebeurt via DigiD en communicatie is eenvoudig en visueel ondersteund. Iedereen heeft toegang tot internet en een digitaal apparaat. Resultaat: burgers voelen zich gezien, gehoord en geholpen.

Wat maakte dit mogelijk?

- Een verplicht overheidsbesluit tot één centraal systeem, vergelijkbaar met DigiD.
 - Omslag van denken in belemmeringen naar denken in mogelijkheden.
 - Vroege betrokkenheid van kwetsbare gebruikersgroepen in het ontwikkelproces.
 - B1-taalniveau, voorlees- en inspreekfuncties, AI en pictogrammen verhogen toegankelijkheid.
 - De overheid zorgt voor financiële ondersteuning en heldere AVG-richtlijnen.
 - Burgers behouden regie over hun data.
 - Digitale ondersteuning en begeleiding voor wie moeite heeft met technologie.
-

Dilemma 2: Hoe vergroot je eigen regie via digitalisering en verlaag je zorgdruk zonder minder digivaardigen verder op achterstand te zetten?

Kernoplossingen:

- **Co-creatie met gebruikers:** Apps ontwikkelen mét cliënten en consultants. Testen vóór implementatie. Interfaces blijven stabiel.
 - **Aanpassing aan doelgroepen:** Apps moeten aansluiten bij gebruikersprofielen en zorgportalen. Interoperabiliteit is cruciaal.
 - **Beperking van updates:** Alleen technologieën die aan toegankelijkheidsrichtlijnen voldoen (WCAG).
 - **Digitaal maatje voor iedereen:** Persoonlijke ondersteuning (bijv. cognitief of praktisch) helpt bij zelfregie.
 - **AVG-vriendelijk systeemgebruik:** Mantelzorgers moeten kunnen inloggen namens een ander. Processen moeten eenvoudiger worden.
 - **Bewustzijn en vertrouwen:** Laagdrempelige routes, alternatieven voor niet-digitaal vaardigen, en aandacht voor begrijpelijke communicatie.
-

Dilemma 3: Hoe ontwerp je één digitale voordeur en maak je samenwerking mogelijk, maar behoud je flexibiliteit en werkbaarheid van unieke systemen?

Belangrijke principes:

- **Mensgerichte taal:** Vermijd termen als "inwoner", kies voor taal die aansluit bij de context en doelgroep.

- **Toegankelijk ontwerp:** B1-taal, pictogrammen, spraaksturing, eenvoudige navigatie, uniforme visuele stijl.
 - **Digitale én niet-digitale routes:** Telefonische hulp, fysieke balies, mobiele teams voor ondersteuning.
 - **Governance:** Beheer door een neutraal, overkoepelend orgaan zonder partijbelangen, bijvoorbeeld een regionale netwerkorganisatie.
 - **Samenwerking:** Betrek zorgverzekeraars, gebruik bestaande infrastructuren zoals PGA en sluit aan bij standaardapplicaties zoals MedGemak.
 - **Implementatie en adoptie:** Bouw aan vertrouwen via co-creatie, training, pilots en feedbackloops.
 - **Communicatie:** Gebruik doelgroepgerichte campagnes en inzet van vertrouwde gezichten.
 - **Financiering:** Structurele basis voor beheer, doorontwikkeling en opschaling.
 - **Kernwaarden:** Toegankelijkheid, neutraliteit, eenvoud, betrouwbaarheid, mensgerichtheid en digitale inclusie.
-

Dilemma 4: Hoe werken we toe naar domeinoverstijgende digitale zorg en gegevensdeling zonder de privacy aan te tasten?

Wat maakt delen mogelijk?

- Toestemming van de cliënt (bij voorkeur centraal geregeld).
- Vertrouwen tussen cliënt en professional.
- Efficiëntie en kwaliteit van zorg verbeteren.
- Duidelijke communicatie over wat, waarom en met wie gedeeld wordt.

Belemmeringen:

- Technische beperkingen en gebrek aan interoperabiliteit.
- Fragmentatie van toestemmingsstructuren.
- Onzekerheid over privacyregels (AVG).

Wat verwacht de cliënt?

- Professioneel en zorgvuldig gegevensbeheer.
- Veilige communicatie via gecertificeerde systemen.

- Begrijpelijke uitleg en bewustwording rond privacy.

Oplossingen:

- Beveiligde e-mail (Zivver), 2FA, SSO, beveiligde API's.
 - Open standaarden en neutrale platforms (zoals OZOverbindzorg).
 - Spraakgestuurde en veilige rapportagetools (zoals Juvoly).
 - Training van professionals over wat de AVG wel en niet toelaat.
-

Dilemma 5: Hoe houden we het tempo van digitalisering vast maar zorgen we ook voor zorgvuldigheid in het proces?

Noodzaak voor tempo:

- Politieke momentum en subsidiestromen benutten.
- Snel reageren op technologische innovaties zoals AI.
- Personeelstekorten en druk op zorg vragen om digitale oplossingen.

Wat vraagt zorgvuldigheid?

- Betrekken van eindgebruikers in ontwerp en implementatie.
- Tijd voor adoptie, begeleiding en inclusie van kwetsbare groepen.
- Grondige ethische en juridische toetsing (zoals bij AI-toepassingen).
- Voldoende tijd voor evaluatie, leren en bijstellen.

Balans vinden:

- Werk in parallelle sporen: snelle pilots én traag leerproces.
- Werk met duidelijke roadmap, feedbackloops en iteratieve ontwikkeling.
- Houd ruimte voor maatwerk en menselijk contact.