

Bijeenkomst met Onafhankelijke Cliëntondersteuners over vragen van burgers rond digitalisering in zorg en welzijn

Datum: 16-10-2025

Deelnemers: (7) Peter, Elly, Marion, Nancy, Rixt en Jeanet

Facilitators: Renate, Lalash

De vraag die we de groep stellen, is wat er speelt bij cliënten rondom het regelen van digitale zorg en welzijn, welke uitdagingen komen jullie tegen in jullie contacten met burgers?

Elly beschrijft in reactie een concrete eigen ervaring: van het kastje naar de muur (zie bijlage).

- 165 wachtenden voor je als je (telefonisch) contact zoekt met de zorgverzekering. Mensen haken af.
- Elly persoonlijk gaat er dan achteraan, maar veel burgers doen of durven dat niet.
- Haar ervaring is dat de klantvriendelijkheid naar senioren mist
- Er is geen goede samenwerking tussen organisaties
- Je moet steeds toestemming geven voor handelingen, elke keer weer opnieuw.
- Communicatie die je dwingt om digitaal dingen te regelen.

Daarna schrijven alle deelnemers zelf verschillende uitdagingen en ervaringen op post-its. Op elke post-it 1 ervaring. Vervolgens clusteren we deze uitdagingen in categorieën.

De categorieën en uitdagingen onder elke categorie:

1. Ingewikkelde aanvraagprocedures

- Jongeren die 18 worden, moeten veel formulieren invullen. Het kost bijvoorbeeld 60 minuten om een GGD-formulier in te vullen. Jongeren haken af doordat het zo'n lastig formulier is. Ze hebben geen geduld om die hele procedure af te lopen. Wat daarbij ook niet goed helpt is dat ze niet goed begrijpen waarom het nodig is.
- Als je 18 jaar wordt, mogen je ouders niet meer in systemen en niet meer dingen voor je regelen. Er komt veel informatie op je af, je moet veel dingen doen, veel dingen regelen. Bij de huisarts mogen ouders bijvoorbeeld geen afspraken meer maken voor hun kinderen. In het ziekenhuis mag de ouder niet praten bij het consult, de aanwezige jongere (17) geeft aan dit zelf te moeten toelichten, of moet ouder toestemming geven in de app.
 - Menselijkheid vervaagt door de digitalisering.
 - Jongeren moeten haast bang zijn om 18 te worden.
- Jongeren ervaren moeilijk taalgebruik en veel jargon bij dergelijke aanvragen. Daardoor hebben ze nog meer moeite om formulieren in te vullen.
- Deze zelfde ervaring wordt door de OCO's aangegeven rondom de WLZ-aanvraag.

- Er lijkt met andere woorden sprake van fasen waarin er veel digitaal geregeld moet worden die digitale stress bij burgers oproepen:
 - Jongeren die 18 worden
 - Overlijden partner
 - Werkloos worden
- De procedure om in aanmerking te komen voor een indicatie is lang. Er wordt veel informatie gevraagd, het is niet (altijd) duidelijk waarom deze informatie nodig is. Cliënten vragen zich af: “Waar heb je deze info voor nodig? En wat doe je ermee? De lokale overheid wil zoveel weten van inwoners, maar daarna zie ik er weinig over terug. Waarom is dit nodig?”
- Hun ouders moeten ze dan gemotiveerd zien te houden om door te gaan met de aanvraag, maar weten ook vaak niet goed toe te lichten waarom de informatie nodig is. De onafhankelijke clientondersteuners ervaren in feite dezelfde problemen met hun cliënten.
- Er wordt breed door de deelnemers veel dubbel werk ervaren: “Je moet steeds weer informatie verstrekken bij verschillende collega’s/organisaties. Het zijn eilandjes, verschillende systemen, en er is geen communicatie tussen die organisaties. Wegens privacy mogen ze geen gegevens delen en moet het iedere keer opnieuw.
- Verschillende partijen zijn betrokken. De gevolgen van het niet willen of kunnen samenwerken tussen deze organisaties voor de client (zoals bijvoorbeeld dakloze jongeren) zijn dat worden dingen naar elkaar afgeschoven doordat er niet wordt gecommuniceerd. Jongeren hebben vaak nog niet een eigen beschikking in handen of alle informatie/het dossier. De clientondersteuner probeert de jongeren erop te attenderen zijn/haar info/dossier op te halen.
- Het oplopen van documenten.

2. Communicatie:

- Er worden beveiligde e-mails verstuurd vanuit organisaties; deze beveiliging bijvoorbeeld om mails in te zien, heeft te maken met de AVG. Maar de clientondersteuners komen niet altijd in de beveiligde systemen. Dat ligt waarschijnlijk aan de codes, maar misschien ook omdat OCO geen officiële organisatie is maar bestaat uit vrijwilligers. Zij hebben geen beveiligde e-mailadressen. Dat kan invloed hebben op hun rechten tot toegang. Clientondersteuners worden niet erkend als medewerkers van een ‘officiële’ instelling. Vrijwilligers gebruiken bovendien hun eigen mailadressen, zoals gmail.
- Nog lastiger voor de clientondersteuners wordt het als professionals een andere baan krijgen, dan kunnen ook hun netwerken wegvallen, bijvoorbeeld binnen de gemeente.

3. Gebruik app/functionaliiteit

- Er zijn veel verschillende apps, per poli of praktijk is er een app. Ziekenhuizen zoals Flevoziekenhuis, de VU of het AMC hebben elk een ander systeem. Dat is ingewikkeld.
- In de ziekenhuis-app verdwijnt informatie van uitslagen na 1x geopend te hebben. Cliënten vinden het een 'doolhof'.
- Via de website van het ziekenhuis een afspraak maken en kan alleen voor bepaalde afdelingen. Voor andere moet je weer bellen.
- Cliënten kunnen geen medicijngegevens kunnen aanpassen in de website van het ziekenhuis.
- Van verschillende apps weten cliënten niet (goed) waar bepaalde gegevens te vinden zijn. Bijvoorbeeld de app van zorgverzekering om gemaakte kosten te vinden.
- De app Medgemak wordt onduidelijk gevonden qua gebruik. Afspraken staan allemaal in de app.
- Als apps worden geüpdatet is het lastig voor cliënten om weer (opnieuw) te ontdekken hoe het werkt. Organisaties als KPN, Odido etc. passen hun technologie en producten aan zonder te denken aan wat dit voor onrust kan geven voor jong én oud.
- De spanningsboog is anders bij jongeren. Dat geldt dus ook als zij te veel stappen moeten zetten om dingen digitaal te regelen.
- Jongeren moeten misschien veel meer bij het handje genomen worden om dergelijke voor hen moeilijke processen te begrijpen. Zij kennen die wereld niet en vinden het lastig om hun weg te vinden. Bepaalde scholen (Mbo) bereiden jongeren hierop voor, maar dit is niet standaard, en vaak op initiatief van een individuele docent.
- Bij het ontwikkelen van apps zou het helpen om gebruikers uit te nodigen (zoals jongeren en ouderen), om te testen of de apps bruikbaar zijn. Dit zou moeten worden gedaan met verschillende doelgroepen, bijvoorbeeld NAH, zieke mensen, jongeren, ouderen.
- Ook jongeren vinden het onduidelijk waar apps te vinden zijn en welke app waarvoor te gebruiken. Ook weten ze soms niet wat bepaalde termen betekenen; het zijn moeilijke woorden; je weet niet waar je dingen kan vinden. De aanwezige jongere heeft aan dat hulp van haar moeder te vragen. Op bepaalde websites wordt een jargon gebruikt wat voor jongeren ingewikkeld is, bijvoorbeeld de website van de gemeente is lastig voor jongeren. Ook de website van zorgverzekeraars wordt genoemd als ingewikkeld qua taal.
- Wachtwoorden worden als fout gemeld terwijl ze juist zijn. Met als gevolg dat toegang wordt geblokkeerd bij te veel meldingen van fout inloggen.
- De tijd om in te loggen is te kort, veel mensen redden het niet binnen die beperkte tijd.

- Vaak is een goede telefoon of laptop nodig. Lang niet alle burgers beschikken daarover.
- Cliëntondersteuners proberen op een rustige manier alles uit te leggen, de stappen, de consequenties van alle keuzes. Ze geven burgers mee om goed over na te denken over hun keuzes, maar maken de keuzes niet voor hen. Wel geven ze context door veel uitleggen en burgers meenemen in stappen en procedures. Ze adviseren ouderen om hun mobiel te blijven gebruiken. Afhaken betekent dramatiek!
- Bij veel jongeren lopen hun ouders aan tegen dezelfde uitdagingen. Ouders hebben soms zelf hun opleiding niet afgemaakt en snappen bepaalde dingen ook niet. Intergenerationeel effect.

4. Inloggen en toegang:

- Zonder account kun je niets, geen afspraken regelen, uitslagen inzien, etcetera. Je kunt alleen persoonlijk dingen regelen, bij ziekte kan niemand het overnemen.
- Als je je inschrijft als nieuwe patiënt in het ziekenhuis (naam ziekenhuis), moet je om een afspraak te maken via de app, maar de app werkt niet omdat je nog niet ingeschreven bent.
- Als een oudere een formulier moet invullen ter ondertekening, wordt verwezen naar informatie op het internet, maar die oudere heeft geen toegang of de vaardigheden ontbreken om de informatie op te halen.
- Als je inlogt met DigID krijg je een code, moet je uit de app en naar de SMS-app. Je moet dit snel doen, snel schakelen. Als je niet snel genoeg bent, ben je je code kwijt, of is die niet meer geldig. Dat is voor mensen een uitdaging.
- Als je in je email een link opent en naar die website gaat, maar de code die nodig is om toegang te krijgen tot de website komt vervolgens binnen op je mail, dan lukt het niet om die code op te zoeken op je telefoon omdat je dan uit die website moet en terug moet naar de mail. Vervolgens is de webpagina weg en kun je de code niet invullen. (Je moet dus altijd de link in een webbrowser openen, maar dat weten veel mensen niet).
- DigID is voor veel mensen (verschillend, jong en oud) lastig, zij lopen vast in wachtwoorden of websites. Het probleem is dat je DigID voor heel veel diensten nodig hebt. Als je te vaak fout inlogt moet je een nieuwe DigID aanvragen. Dan ben je meteen 3 werkdagen verder.
- Verschillende instanties gaan er bij jongeren vanuit dat zij het wel weten en zijn eerder bereid senioren te helpen. Bijv: Wat betekent scrollen? Daardoor lijkt schroom te ontstaan om het gewoon te vragen en aan te geven dat je het niet snapt.