

Samenvatting Toekomstcafé 16 april

Afgelopen april hadden we het eerste Toekomstcafé en daarin zijn we aan de slag gegaan met visieontwikkeling op digitalisering in zorg en welzijn. Dit leverde veel inzichten op vanuit de verschillende belangengroepen over wat zij belangrijk vinden als het gaat om digitalisering. Hieronder leest u de samenvatting van deze ochtend.

Samenvatting van genoemde criteria voor een visie op digitalisering in zorg en welzijn, alle belangengroepen tezamen.

1. Eenduidigheid en transparantie

- a. Heldere en begrijpelijke communicatie over doelen, werking en gebruik.
- b. Transparantie over datagebruik, beslissingen en processen.

2. Overzicht en inzicht

- a. Duidelijk overzicht van mogelijkheden, toepassingen en informatie.
- b. Inzicht in digitale processen en hoe deze bijdragen aan zorg en welzijn.

3. Gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid

- a. Intuïtieve vormgeving en eenvoudige navigatie.
- b. Toegankelijk voor iedereen, ongeacht leeftijd, taalvaardigheid of digitale vaardigheid.

4. Gebruikersgericht ontwikkeld en gedragen

- a. Ontwikkeling in co-creatie met eindgebruikers (cliënten, zorgverleners, naasten).
- b. Vertrouwde en herkenbare bron van informatie.

5. Begrijpelijkheid en toepasbaarheid

- a. Begrijpelijke taal en inhoud.
- b. Direct toepasbaar in de praktijk door diverse doelgroepen.

6. Vrijblijvendheid en keuzevrijheid

- a. Digitale oplossingen zijn aanvullend, niet verplicht.
- b. Alternatieven moeten beschikbaar blijven voor wie niet digitaal kan of wil werken.

7. Doelgerichtheid en meerwaarde

- a. Duidelijke doelstelling (ook voor de lange termijn) die daadwerkelijk waarde toevoegt, zoals:
 - i. Vergroten toegankelijkheid van zorg.
 - ii. Ontlasten van ouders en verwanten.
 - iii. Verminderen van werkdruk en administratieve lasten.
 - iv. Verhogen van werkplezier en efficiëntie.
 - v. Versnellen van processen.

8. AVG-proof en compatibiliteit

- a. Oplossingen dragen bij aan veilige gegevensuitwisseling.
- b. Goed werkend met andere systemen binnen samenwerkingen.

9. Ondersteuning en scholing

- a. Brede en laagdrempelige ondersteuning beschikbaar.
- b. Scholing en training voor iedereen die het nodig heeft, vanuit alle betrokken instellingen.

10. Flexibiliteit en schaalbaarheid

- a. Oplossingen zijn aanpasbaar aan context en schaal.
- b. Realistisch, haalbaar en uitvoerbaar in de praktijk.

11. Maatwerk

- a. Rekening houdend met individuele behoeften van gebruikers.

12. Inclusiviteit

- a. Voor iedereen geschikt, ongeacht leeftijd, opleidingsniveau of cognitieve vermogens.

13. Regio-overstijgend en geschikt voor netwerkzorg

- a. Ondersteunt samenwerking tussen organisaties over regio's heen.
- b. Sluit aan bij principes van netwerkzorg.

14. SMART en ingedeeld in hoofd- en nevenpunten.

Samenvatting vraag 2: wat kan digitale technologie jouw belangengroep brengen?

Groep: Cliënten

Wat kan digitale zorg brengen?

- Eigen regie & gezamenlijke regie:
 - Kortere lijnen tussen cliënt en zorgverleners.
 - Meer gezamenlijke belangenbehartiging.
 - Versterking van invloed van inwoners op hun zorg.
 - Spraakgestuurde apps zijn zeer waardevol voor laaggeletterden.
 - Toegang tot informatie en mogelijkheid tot vragen stellen op een zelfgekozen moment.
 - Ontlasting van mantelzorgers door o.a. beeldbellen of meekijken in dossiers.
 - AI (zoals ChatGPT) kan mensen met beperking helpen bij het formuleren van hun zorgvragen.
 - Ondersteuning van mensen met een verstandelijke beperking in contact met zorg.
- Tijdbesparing & gemak:
 - Overbodige bezoeken vermijden zonder contactverlies.
 - Sneller contact met zorginstellingen.
 - Gemak van monitoring op afstand.
 - Eenvoudiger contact voor niet-urgente vragen.

- Fysieke tijd behouden voor echte gesprekken.
- Snelle afspraakmogelijkheden.
- Goede bereikbaarheid, altijd vragen kunnen stellen.
- Alternatieven voor fysieke afspraken: e-mail, chat, beeldbellen, foto's.
- Noodknop of helpfunctie bij digitale problemen vergemakkelijkt gebruik.

Wat vraagt aandacht?

- Snelle beantwoording van vragen of binnen duidelijk afgesproken tijd.
- Teveel verschillende, losse apps; behoefte aan één centrale digitale toegangspoort, liefst over instellingen heen.

Belemmeringen:

- Veel cliënten kunnen de huidige apps niet zelfstandig gebruiken.
- Digitale zorg vormt voor deze doelgroep eerder een obstakel dan een hulp.
- Moeilijker om zaken samen met of namens hen te regelen.

Groep: Zorg

Wat kan digitale zorg brengen?

- *Zelfredzaamheid & gemak (voor patiënt én zorgverlener)*
 - Verhoogt eigen regie van cliënten.
 - Patiënt kan zelf contactmoment kiezen.

- Inzicht in ziekteverloop voorkomt escalatie.
- Zelf onderzoeken, mits haalbaar.
- Betere consultvoorbereiding, gerichtere hulpvraag.
- Beter zorgaanbod met mogelijk minder zorgvraag.
- Soms terughoudendheid: niet willen koppelen van systemen.
- *Toegankelijkheid*
 - Overal vandaan zorg kunnen bieden.
 - Artsen kunnen vanuit het buitenland werken.
 - Snelle toegang tot zorg.
 - Betere verbinding tussen zorgpraktijken.
- *Kwaliteit, veiligheid en foutgevoeligheid*
 - Betere registratie en stuurinformatie.
 - Verbetering kwaliteit van zorg.
 - Veilige, gebruiksvriendelijke beschikbaarheid van juiste data.
 - Minder fouten in communicatie.
 - Informatie makkelijker in juiste taal over te brengen.
- *Veiligheid en communicatie*
 - Sneller en eenvoudiger collega's en andere disciplines benaderen.

- Data-uitwisseling vraagt procesafstemming.
- Belang van afstemmen in de spreekkamer.
- *Voorspelbaarheid*
 - Beter inzicht in no-shows, preventie, logistiek.
 - Meer ruimte voor patiënten die fysieke zorg nodig hebben.
- *Tijd / efficiëntie*
 - Snellere gegevensuitwisseling.
 - Meer autonomie voor patiënt.
 - Efficiëntere afhandeling van kleine zorgvragen.
 - Minder afhankelijk van telefoonwacht of begeleiders.
 - Meer patiënten zien in kortere tijd met behoud van kwaliteit.
 - Zorgvraag afhandelen ondanks personeelstekort.
 - Versnelling van interne processen.
 - Voorbeelden in de praktijk (zoals Flevoziekenhuis): kortere ligduur, meer capaciteit.
 - Lagere werkdruk, hoger werkplezier.
 - Meer zorg met minder mensen.
 - Preventie om ziekenhuisopnames te voorkomen.

Aandachtspunten samenwerking

- Teveel verschillende apps: wens voor één digitale voordeur.
- Opletten dat dit niet ten koste gaat van flexibiliteit en kracht van het systeem.

Groep: Welzijn

Wat kan digitale zorg brengen?

Belangrijkste voordelen:

- Regelen in eigen tempo.
- Minder afhankelijk van anderen.
- Zelfstandig zaken kunnen regelen buiten kantooruren.
- Contact mogelijk zonder reistijd en minder prikkels.

Toegevoegde waarde digitale middelen:

- Sneller antwoorden vinden kan erger voorkomen of dure zorg vermijden.
- Digitale oplossingen ondersteunen eigenaarschap (zelf info zoeken).
- Toegankelijke informatie eenvoudig te vinden.

Aandachtspunt: twee sporen

- Digitaal contact is waardevol, maar er blijft behoefte aan écht, persoonlijk contact.

Groep: Anderen

Wat kan digitale zorg brengen?

Belangrijkste voordelen:

- Toegankelijkheid digitale zorg:
 - Hoe toegankelijker de digitale dienst, hoe zelfstandiger mensen met lage digitale vaardigheden kunnen leven.

Aandachtspunt:

- Investeren in volwasseneneducatie:
 - Nodig om laagdigivaardigen te ondersteunen en hun digitale zelfredzaamheid te vergroten.

Samenvatting van de terugkoppelingen uit de verschillende gesprekstafels.

Wat kan digitalisering voor jouw belangengroep brengen?

1. Toegankelijkheid staat centraal

- Digitale systemen moeten begrijpelijk en toegankelijk zijn voor iedereen, inclusief mensen met een beperking of beperkte (digitale) vaardigheden.
- Taalgebruik op B1-niveau, eenvoudige instructies en gebruiksvriendelijke interfaces zijn essentieel.
- Voorbeeld: de Hoge Nood-app illustreert hoe digitale oplossingen fysieke ontoegankelijkheid kunnen blootleggen.

2. Digitalisering moet bijdragen aan zelfredzaamheid, niet vervreemding

- Technologie moet ondersteunend zijn en juist het persoonlijke contact versterken, niet vervangen.
- Er blijft behoefte aan ondersteuning in de wijk, dichtbij en laagdrempelig georganiseerd.

3. Kwetsbare groepen blijven vaak buiten beeld

- Ongeveer 33% van de volwassenen in Nederland heeft moeite met digitale vaardigheden; dit cijfer ligt hoger dan vaak wordt aangenomen (80/20-mythe).
- Er is blijvende aandacht nodig voor mensen die (nog) niet mee kunnen komen, om uitsluiting te voorkomen.

4. Ondersteuning is cruciaal – voor burgers én professionals

- Technische hulp op locatie (bijv. bibliotheek of huisartsenpraktijk) is nodig.
- Scholing voor zorgprofessionals vergroot hun vermogen om mensen goed te begeleiden en door te verwijzen.
- Mantelzorgers dragen vaak de last van ontoegankelijke systemen.

5. Gezamenlijke verantwoordelijkheid ontbreekt vaak

- Er is te weinig afstemming en eigenaarschap tussen organisaties; hierdoor blijven signalen en hulpvragen liggen.
- Quote van Daniel: *“Vrijheid is de vijand van kwetsbaarheid.”* – benadrukt het risico van versnippering zonder coördinatie.

6. Kansen: als digitalisering goed wordt ingericht

- Digitalisering kan zorg persoonlijker maken, bijvoorbeeld door vooraf gerichte informatie op te vragen en beter te triëren.
- Ideeën zoals een “vraagknop” in apps verhogen de gebruiksvriendelijkheid.
- Een overkoepelend portaal voor burgerondersteuning, ook buiten de zorg, zou de toegankelijkheid verbeteren.

7. Belang van goede implementatie en gebruikersbetrokkenheid

- Systemen moeten gedragen worden door zowel cliënten als professionals.
- Beveiliging mag bruikbaarheid niet ondermijnen (AVG vs. toegankelijkheid).
- Er is behoefte aan slimme, flexibele oplossingen, zoals gedeelde toegang voor mantelzorgers of bewindvoerders.

8. Oproep tot actie en vervolg

- De groep roept op tot:
 - Gedeelde verantwoordelijkheid in beleid en uitvoering.
 - Investerings in ondersteuning, niet alleen in technologie.
 - Koppeling aan bestaande initiatieven in Flevoland (zoals PGA en DigiD-wijzen).
- Een vervolgmeeting wordt gepland; uitbreiding met nieuwe deelnemers is gewenst.

De uitgebreide samenvatting kunt u opvragen bij het onderzoeksteam.