

aanpak begeleidings ethiek

Verslag workshop

Aanpak Begeleidingsethiek

Waarde(n)gedreven implementatie van digitale dagstructuur binnen Sa-Net Woonzorg

ECP Platform voor de InformatieSamenleving

Sa-Net woonzorg

WARK HOUSE

Voorwoord

De toenemende digitalisering brengt ingrijpende veranderingen met zich mee, in allerlei sectoren. Nieuwe mogelijkheden voor communicatie, monitoring en analyse roepen vragen op. Wat is de positie van de mens in deze omgeving, hoe staat het met data, met privacy, wat doen algoritmes en wat willen gebruikers eigenlijk? Begeleidingsethiek is ethiek die zich specifiek met dit soort vragen bezighoudt. Hij is gebaseerd op techniekfilosofie, die uitgaat van eeuwenoude verwevenheid tussen mens en technologie.

De Aanpak Begeleidingsethiek is een concrete aanpak waarin betrokkenen met elkaar in dialoog gaan over de effecten van de nieuwe technologie én de waarden die daarbij in het geding komen. Dat zijn vaak waarden gelieerd aan autonomie van de gebruiker, efficiëntie van het proces, transparantie van het algoritme, privacy, et cetera.

Tijdens de sessie komen verschillende stakeholders als gebruikers, ontwikkelaars, beleidsvormers en beslissers met elkaar in gesprek. Na de dialoog hebben de deelnemers ethische handelingsopties gegenereerd, waarvan verschillende vaak direct opgepakt kunnen worden. Er is gezamenlijk gekeken welke waarden we in het digitale domein belangrijk vinden en hoe we die willen verankeren en borgen in digitale processen en handelingen. Dit alles om ook bij verdere digitalisering op het vertrouwen van de samenleving en de participanten kunnen blijven rekenen. Dit is niet in één stap te realiseren het is een continu proces waarin deze workshop een schakel is.

Workshop aanpakbegeleidingsethiek

Initiatiefnemer: Pieter Hamming (Bestuurder Sa-Net Woonzorg)
Moderatoren: Nino Struijck & Ingeborg van der Oord (Impact strategen Warkhouse)

Op 15 april 2025 organiseerde Warkhouse op initiatief van Sa-Net Woonzorg een sessie begeleidingsethiek over de casus digitale dagstructuur. Aan de workshop namen 25 deelnemers (zie bijlage voor specificatie) deel onder leiding van Nino Struijck, specialist meervoudige waardecreatie en Ingeborg van der Oord, sociaal psycholoog, van Warkhouse.

De doelstelling is tweeledig:

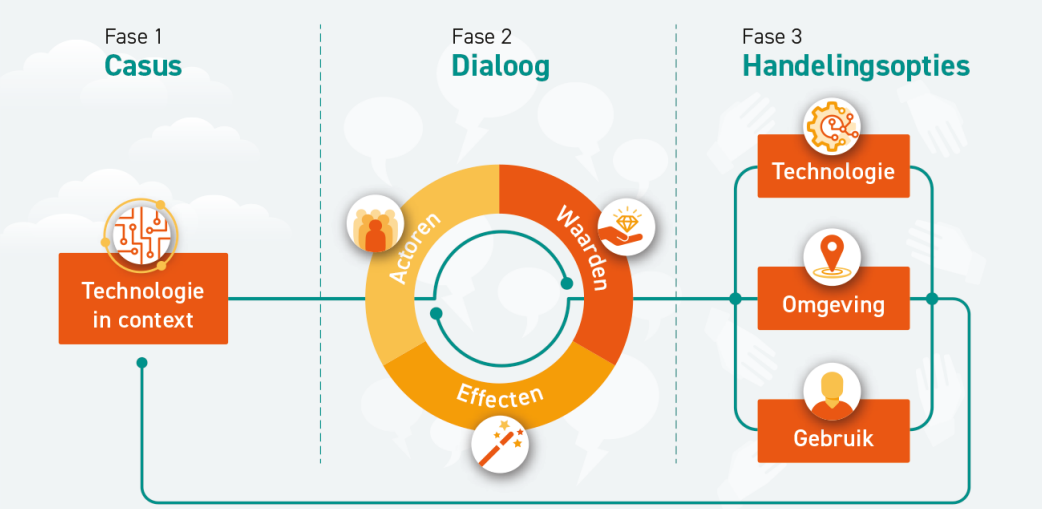
- Leren tijdens de workshop
  - Welke effecten, waarden en actoren worden genoemd
  - Welke handelingsopties zijn er om de toepassing te verbeteren

- Leren over de Aanpak Begeleidingsethiek
  - Hoe kan de organisatie deze methodiek gebruiken rondom ethische kwesties technologie-implementaties

Het verslag bevat de volgende elementen:

- Toelichting op de Aanpak Begeleidingsethiek
- Weerslag van de workshop

Aanpak begeleidingsethiek



De aanpak bevat de volgende fasen:

Fase 0 Introductie

Introductie over de doelstelling en een toelichting op het model en het gedachtengoed

Fase 1 Toelichting

Hoe ziet de technologie eruit en in welke context wordt deze toegepast

Fase 2 Dialoog

- Een korte ronde waarin de deelnemers aan de workshop de betrokken actoren benoemen
- Brainwrite waar deelnemers mogelijke effecten benoemen en bespreken
- Benoemen van waarden die een rol spelen bij die effecten

Fase 3 Handelingsopties

In subgroepjes gaan de deelnemers op zoek naar handelingsopties vanuit de technologie, de omgeving en het individu.

Fase 1

Technologie en context

Uitleg over Digitale Dagstructuur met MyWepp

Dagstructuurondersteuning met MyWepp:

Wat?
Wanneer?
(Waar?)
(Hoe?)
(Met wie?)

MYWEPP

Dagstructuurondersteuning met MyWepp:

Laat clienten zo zelfstandig mogelijk functioneren:
- Maak *structuur* van de dag zichtbaar,
- Laat concrete *taken/momenten* zien,
- Geef *notificaties*
  - Vantevoren,
  - Op startmoment,
  - Eventueel gewenst stopmoment
- Geef *uitleg* van de taak/activiteit
- *Klaar-knop*
- Betrek *anderen* bij afspraken/taken

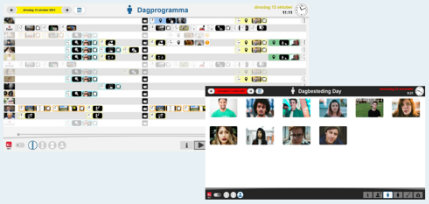
MYWEPP



MYWEPP

Digiborden:

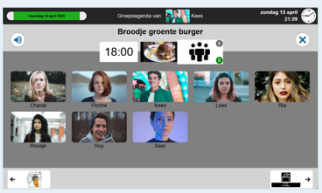
Digiborden geven:
- ***Overzicht***



MYWEPP

Digiborden:

Digiborden geven:
- Overzicht
- ***Informatie***



MYWEPP

Digiborden:

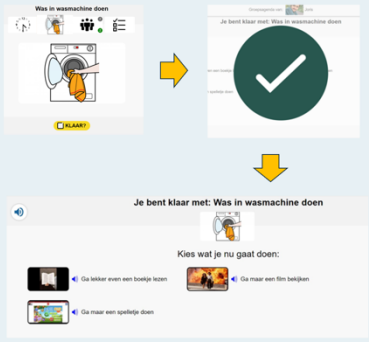
Digiborden geven:
- Overzicht
- Informatie
- ***Instructie***



MYWEPP

Digiborden:

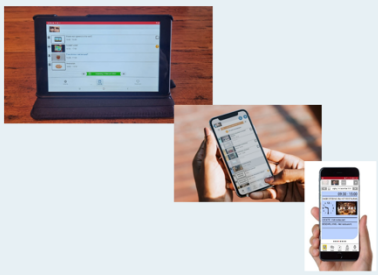
Digiborden geven:
- Overzicht
- Informatie
- Instructie
- ***Begeleiding***



MYWEPP

App op tablet en telefoon:

App geeft:
- ***Overzicht***



MYWEPP

App op tablet en telefoon:

App geeft:
- Overzicht
- ***Informatie***



MYWEPP

App op tablet en telefoon:

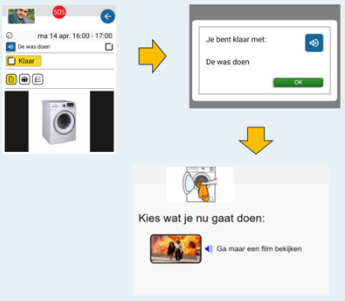
App geeft:
- Overzicht
- Informatie
- ***Instructie***



MYWEPP

App op tablet en telefoon:

App geeft:
- Overzicht
- Informatie
- Instructie
- ***Begeleiding***



MYWEPP

Beeldhorloge:

Beeldhorloge geeft:
- Overzicht
- Informatie
- Begeleiding



MYWEPP

Fase 2

Dialoog

In deze tweede fase gaan de deelnemers in gesprek over wie er betrokken zijn bij de inzet en het gebruik van digitale dagstructuur van MyWepp. Ook buigen zij zich over de positieve en negatieve effecten van deze inzet, en benoemen zij belangrijke waarden waar rekening mee gehouden moet worden bij de inzet van een dergelijke toepassing.

Actoren:

Bij de actoren is de vraag wie er betrokken is of geraakt wordt door de case. De deelnemers aan tafel vertegenwoordigen al een deel van die actoren. Ze noemen de volgende betrokkenen:

Zorgvragers, Bewoners, Cliëntenraad, Verwantenraad, Ondernemersraad, Ambulante begeleiders, Woonbegeleiders, Team coördinator, Zorgtech groep, Methodisch ondersteuner, Bestuurders, Bestuurssecretaris, Kwaliteitsmedewerker, Psychodiagnostisch medewerker, GZ-psycholoog, HR medewerker, Leverancier, Beleidsadviseur WMO, TZA-Achterhoek, Vrijwilligers, Zorgverzekeraar, Financiers, Specialist verduurzaming, Dagbesteding, Informele netwerk, ICT-afdeling, Scholen, Mentoren/Slb'er en iedereen (ook het netwerk) die iets voor een zorgvrager kan betekenen.

De vraag aan de deelnemers was om in het vervolg van de sessie ook te proberen vanuit deze perspectieven van de niet aanwezige actoren hun inbreng te geven.

Effecten:

De vraag is hier welke positieve en negatieve effecten de invoering en het gebruik van digitale dagstructuur via MyWepp hebben.

Positieve effecten

1. Brengt duidelijkheid en structuur in de dag/ week
3. Je kan niks vergeten, je krijgt een seintje
5. Begeleiding krijgt inzicht in afgeronde taken
6. Successen makkelijk vieren met beloning
8. Wie, wat, wanneer, waar maar ook hoe (trainingsdoeleinden)
10. Per persoon aan te passen
12. Centrale werkwijze binnen Sa-Net. Eén systeem
14. Zorgvragen wordt laagdrempelig en ondersteunen ook
16. Altijd bij de hand
18. Duidelijke structuur en makkelijk aan te passen
20. Minder gebruik van lijstjes zorg voor een rustigere omgeving
22. Ondersteunen op afstand zonder papier
23. Energie als je dingen kunt afvinken
25. Agenda's delen (zelfde overzichten)
27. Leuke ideëen voor vrije tijd
28. Alles op de telefoon
31. Zelf oplossen
33. Zelfde informatie overall beschikbaar
34. Niets nieuws
37. Sneller bij de hand bijvoorbeeld crisisplan
38. Links kunnen toevoegen
39. Begeleiding kan het ook zien
40. Samenwerken met anderen
42. Bewustzijn wel en niet vastleggen
45. Samen iets nieuws leren
50. Je mag het zelf weten: alleen inzetten als je het wil en nodig hebt

Negatieve effecten

2. Niet iedereen is digivaardig
4. Je weet wat je moet doen, maar kan je ook plannen?
6. * Individuele behoeften verschillen van groepsbehoeften
7. Het moet weer anders voor mij
9. Betrouwbaarheid van de agenda. Krijgt de ander ook een seintje?
11. Nieuw systeem en wat als je een ander systeem gebruikt?
13. Veel invoer werk
15. Met enkele storingen ligt het systeem plat
17. Mooie planning, maar wat als je het aan moet passen?
19. In hoeverre echt op maat te maken (tekst, zinnen, etc.)
21. Internet bij de hand hebben
24. Te veel mee bezig zijn
26. Te veel op de telefoon (digitale detox)
28. Kun je terugkijken (geschiedenis)
30. Dan mis ik mijn blaadjes (oude systeem)
32. Loslaten wat je nu hebt
35. Onrust bij de client als dingen niet goed worden/ zijn aangepast (bijhouden)
36. Stroomuitval, toegang wat als het wegvalt
41. Systemen koppelen
43. AVG proof moeten zijn
44. Het is wennen
46. Wie betaalt de devices?
47. Wat als je verhuist?
48. Bereidheid om er mee te werken
48. Risico op meer stress als het niet goed geïmplementeerd wordt

Waarden:

De relevante waarden zijn door de facilitators geïnventariseerd terwijl de deelnemers bezig waren met het benoemen van effecten. Achter de effecten gaan waarden schuil. Die lijst is gedeeld met de deelnemers en door hen besproken en aangevuld. Dat leverde de volgende lijst met waarden op:

Waarden	
Overzichtelijkheid/ ordenen: 1, 3, 4, 5, 9, 17, 18, 20, 23, 25, 29, 30, 39	**Samenwerken**: 40, 45
Effectiviteit: 1, 3, 4, 9, 11, 12, 13, 16, 17, 18, 21, 22, 25, 28, 33, 37, 39, 41, 42	**Betrouwbaarheid**: 5, 9, 42, 43, 47
Innerlijke rust: 3, 5, 6*, 14, 20, 23, 24, 35	**Keuzevrijheid**: 7, 14
Zelfstandigheid: 2, 3, 4, 8, 14, 16, 31, 33	**Zekerheid**: 3, 4, 6*, 15, 21, 46
Persoonlijk (ontwikkelen): 2, 6*, 7, 8, 10, 17, 22, 26, 30, 32, 34, 38, 44, 48, 50	**Creativiteit**: 10, 17, 27, 31, 38
Toegankelijkheid/ gebruiksgemak: 10, 11, 12, 13, 15, 16, 18, 19, 21, 26, 28, 36, 39, 49	**Plezier**: 5, 6, 8, 10, 21 ,23, 27, 38, 49
Veiligheid: 11, 12, 15, 36, 42, 43	

*Vanuit tien waarderende interviews met professionals (5) en zorgvragers (5) zijn op basis van de door hen benoemde positieve en negatieve effecten de volgende (aansluitende) waarden vastgesteld.

Innerlijke rust (emotie/spannings-regulatie), gebruiksgemak, zelfstandigheid, overzichtelijkheid, (kosten)efficiëntie, deskundigheid, betrouwbaarheid, zelfredzaamheid/zelfregie, autonomie, toegankelijkheid, discipline, plezier, kwaliteit, behulpzaamheid

Fase 3

Handelingsopties

In het proces van het opstellen van de handelingsopties zijn de waarden uit de vorige fase meegenomen. De deelnemers kregen een uitleg over de verschillende categorieën binnen de handelingsopties. Het kan bijvoorbeeld gaan over het ontwerp van de technologie, het aanpassen van de omgeving waarbinnen de toepassing functioneert en het gedrag van mensen. De deelnemers worden in drie werkgroepen verdeeld en gaan ieder aan de slag met een van deze drie gespreksonderwerpen. Dat leidt tot handelingsopties per categorie.

Technologie:

Hoe kunnen we de technologie zo aanpassen dat we de waarde behouden en versterken?

Overzichtelijkheid/ ordenen

- Chronologische volgorde van de dag/week planning
- Starten met een standaard variant van digitale dagstructuur met drie soorten menu's zodat het overzichtelijk blijft. In een verder stadium op maat per persoon uitbreiden

Persoonlijk (ontwikkelen)

- Persoonlijke ondersteuning bij gebruik technologie

Effectiviteit

- Maatwerk per gebruiker van de technologie

Toegankelijkheid/ gebruiksgemak

- Een simpele manier van inloggen
- Bruikbaar voor alle doelgroepen van Sa-Net
- Technologie moet ook beschikbaar zijn als er geen wifi of 3/4/5G is
- Gebruik van kleuren:
    - Onder andere ook bij de belangrijkheid van een taak die op de planning staat

Omgeving:

Hoe kunnen we de omgeving zo (her)inrichten dat we de waarde behouden/ versterken?

Overzichtelijkheid/ ordenen

- Een centrale omgeving inrichten voor digitale hulpmiddelen
- Het opnemen van het gebruik van de technologie in de handboeken
- Nieuwe collega's op de hoogte brengen van de inzet en werkwijze van digitale middelen
- Balans tussen maatwerk leveren en systemen
- Inrichten van het borgen van de betrouwbaarheid

Persoonlijk (ontwikkelen)

- Persoonlijke ervaringen en succesverhalen van gebruikers delen met anderen
    - Kan onder andere door korte filmpjes te maken en te delen
- Ambassadeurs benoemen
    - Ook cliënten
- De technologie op maat per persoon inrichten
- Fouten tolerantie. Een technologie mag ook fouten maken

Effectiviteit

- PR over hoe brengen we de technologie over naar onze gebruikers en begeleiders
- Inrichten waar potentiële gebruikers terecht kunnen als ze gebruik willen maken van digitale dagstructuur
- Hoe zien we of het gebruik van digitale dagstructuur werkt?
    - Monitoren en bepalen wanneer het gebruik van de technologie daadwerkelijk werkt
- Regels en afspraken maken hoe en wanneer iets in het systeem aangepast wordt
    - Denk aan het aanpassen van planningen en afspraken

Toegankelijkheid/ gebruiksgemak

- Inrichten gebruik digitale dagstructuur als er geen wifi of internet is
- Real time synchronisaties

Mens:

Hoe kunnen we de waarde voor de mens borgen en versterken?

Overzichtelijkheid/ ordenen

- In delen/ fasen invoeren van de digitale dagstructuur
  - Bijvoorbeeld eerst voor een gehele groep en daarna individueel
  - Per locatie en individu afwegen
    - 1. Groep
    - 2. Persoonlijke keuze
    - 3. Per cliënt hoe nu en hoe verder?
- Indeling systeem naar persoonlijke behoeften
  - Bepaalde kleuren gebruiken
  - Bekende/ huidige structuren

Persoonlijk (ontwikkelen)

- Vanuit een leeg systeem beginnen en dan bouwen en uitbreiden
- Proefborden gebruiken bij de introductie van digitale dagstructuur
  - Maken met een aantal cliënten
- Rust bij het implementeren. Systeem op een laagdrempelige manier leren kennen
- Het is een proces waarbij je de gebruiker in mee neemt
- Locatie gericht invullen van digitale dagstructuur

Effectiviteit

- Evaluatie wat kan/moet anders + monitoren
- Leren toevoegen aan de digitale dagstructuur
- Samen op weg gaan en fouten mogen gemaakt worden (uitproberen)
- “Nieuwe vogels” aanwijzen die kunnen invallen op basis van behoeften

Toegankelijkheid/ gebruiksgemak

- Afbakening en instructies voor de professionals + een uitleg over het gebruik

Terugblik en afronding

Aan het einde van de workshop wordt teruggekeken en besproken wat de Aanpak Begeleidingsethiek concreet heeft opgeleverd. De deelnemers geven aan dat het een leuke, leerzame en prettige manier van samenwerken is. Iedereen is erg enthousiast over de uitkomsten en het vervolg. De aanpak levert in een korte tijd veel waardevolle inzichten. Ook wordt de diversiteit in de groep van deelnemers als meerwaarde ervaren. De samenwerking op alle lagen en vanuit de verschillende rollen werd zeer gewaardeerd. De combinatie van de MyWepp digitale dagstructuur uitleg, enthousiaste deelnemers, en de aanpak die zorgt voor waardegedreven uitkomsten in handelingsopties, was een succes.

Op basis van deze uitkomsten kunnen we gezamenlijk komen tot een waardegedreven implementatieplan van digitale dagstructuur binnen Sa-Net Woonzorg.

De deelnemers

Hartelijk dank aan allen:

Zorgvragers
Begeleiders Sa-Net
Cliëntenraad
Verwantenraad
Ambulante zorgmedewerkers Sa-Net
Zorg & tech groep Sa-Net
Psychodiagnostisch medewerker Sa-Net
Kwaliteitsmedewerker Sa-Net
Methodisch ondersteuner Sa-Net
Bestuurders Sa-Net
Bestuurssecretaris Sa-Net
Beleidsadviseur gemeente Oude IJsselstreek
MyWepp
TZA Achterhoek
Warkhouse

Moderatoren:
Nino Struijck en Ingeborg van der Oord van Warkhouse

aanpak begeleidings ethiek

ECP Platform voor de InformatieSamenleving

Verslag workshop

Aanpak Begeleidingsethiek

Waarde(n)gedreven implementatie van digitale dagstructuur binnen Sa-Net Woonzorg

Meer informatie over de Aanpak Begeleidingsethiek waaronder dit verslag, vindt u op **www.begeleidingsethiek.nl**

Foto omslag: Shutterstock.com