

aanpak begeleidings ethiek

Verslag workshop

Aanpak Begeleidingsethiek

Waarde(n)gedreven implementatie van een chatbot voor het Visio Kennisportaal

ECP Platform voor de InformatieSamenleving

Visio

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: Agnes van der Poel (Academy Het Dorp)
Moderatoren: Aldert de Jongste (ECP) & Nino Struijck (Warkhouse)

Op 10 juni 2025 organiseerde ECP op initiatief van Academy Het Dorp een sessie begeleidingsethiek voor de casus: het inzetten van een chatbot voor het Visio Kennisportaal. Aan de workshop namen 10 deelnemers (zie bijlage voor specificatie) deel onder leiding van Aldert de Jongste, ECP en Nino Struijck, Warkhouse.

De doelstelling is tweeledig:

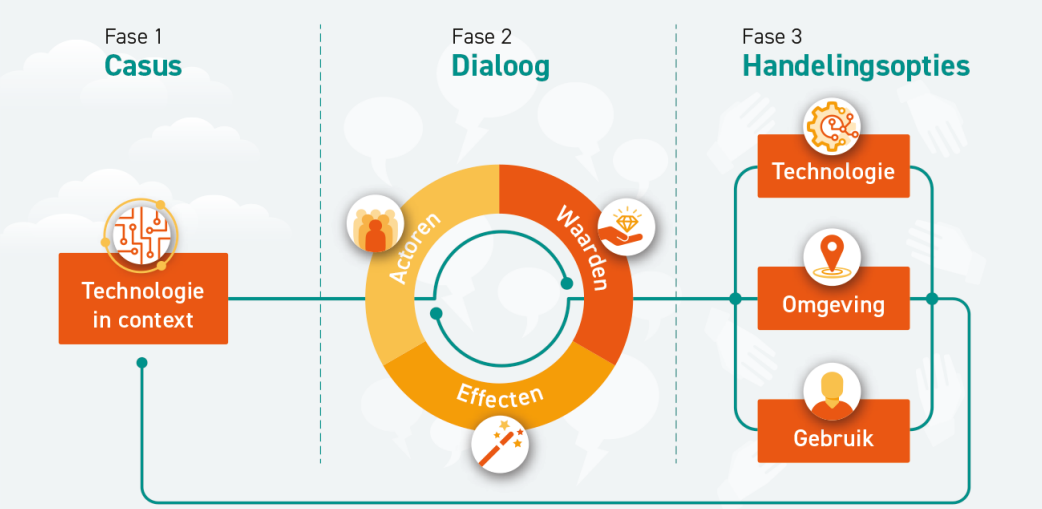
- Leren tijdens de workshop
  - Welke effecten, waarden en actoren worden genoemd
  - Welke handelingsopties zijn er om de toepassing te verbeteren

- 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

Wat moeten we weten over de technologie en de context:

Probleem:
Informatie op het Kennisportaal van Visio is moeilijk vindbaar. Medewerkers ervaren dat zoeken naar passende informatie tijdrovend is, resultaten vaak irrelevante of te algemene informatie bevatten, en dat zij deze moeten herschrijven om bruikbaar te maken voor cliënten. Dit leidt tot inefficiëntie, frustratie en het risico op miscommunicatie of verouderde informatie.

Context:
Informatie op het Kennisportaal van Visio is momenteel lastig toegankelijk en vaak niet direct toepasbaar in de dagelijkse praktijk. Medewerkers die cliënten ondersteunen geven aan veel tijd kwijt te zijn aan het zoeken, knippen en herschrijven van informatie. Daardoor gaat kostbare tijd verloren en is het risico op fouten of verouderde informatie groot.

Met dit project wordt een AI-chatbot ontwikkeld die medewerkers helpt snel en begrijpelijk informatie op maat te vinden, afgestemd op de hulpvraag van de cliënt. De chatbot interpreteert vragen in gewone taal en stelt vervolgvragen om tot een relevante en context specifieke respons te komen. Zo kunnen medewerkers sneller en betrouwbaarder de juiste informatie overbrengen aan cliënten en naasten. Dit draagt direct bij aan efficiëntere werkprocessen, betere dienstverlening en verhoogde kwaliteit van zorg en ondersteuning. In een latere fase wordt gekeken naar toepassing door blinde en slechtziende mensen zelf, zodra de privacyrisico's beter beheersbaar zijn en de toegankelijkheid volledig is gewaarborgd. Tijdens de workshop is deze fase als uitgangspunt genomen.

Wat we moeten weten:
Waaraan moet een chatbot voldoen. Toegankelijkheid, gebruiksvriendelijk, betrouwbaar en veel dingen weten we nu nog niet. Waar haalt de AI tool zijn informatie uit? Geeft het direct antwoord? Stuurt de tool alleen een link naar een artikel? Is het een webiste waarna we straks verwijzen of een app? We moeten hiervoor randvoorwaarden opstellen, die zijn er nog niet. Daarnaast willen we ook leren van de technologie. Wat is er mogelijk? Hoe kunnen we die verfijnen om betrouwbaardere informatie te krijgen, op een snellere en logische manier? Wat hebben we nodig: Enig inzicht in de mogelijkheden van een Ai tool, gekoppeld aan randvoorwaarden die van belang zijn om het te kunne inzetten?

Doel:
Het verbeteren van de efficiëntie, effectiviteit en kwaliteit van kennisdeling door medewerkers van Visio via een AI-chatbot die toegang biedt tot begrijpelijke, relevante en op maat gestructureerde informatie.

Fase 2

Dialoog

In deze tweede fase gaan de deelnemers in gesprek over wie er betrokken zijn bij de inzet en het gebruik van de chatbot. 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:

Cliënten, Mantelzorg, Portaal bezoekers, Professionals Visio zorggebieden Onderwijs, Dagbesteding, Volwassenen revalidatie en Arbeid, Professionals andere zorggebied, Belangenvertegenwoordiger, IT leverancier, Contentbeheer, Communicatieafdeling, Opleidingen Visio, Concurrentie (instelling), Management/directie, Ergotherapeut, WMO-vertegenwoordiger, Verzekeraar, Huisarts, Verwijzers - Oogpoli

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

Effecten:

De vraag is hier welke positieve en negatieve effecten de invoering en het gebruik van de chatbot heeft.

Positieve effecten

1. Een bezoeker is sneller geholpen
4. Ook zorgprofessionals hebben sneller de informatie
6. Vergroot zelfredzaamheid van de gebruiker
8. Mogelijk minder behandelingen door professionals
9. Kortere wachttijden
10. Lagere zorgkosten
11. Voor de professional meer tijd voor complexe vraagstukken
13. Eenvoudige vragen worden al eerder opgelost
14. Stepped care
16. Meer maatwerk mogelijk
20. Meer informatie krijgen dan dat een professional zou geven
22. Een chatbot is objectief
26. Vergroot de eigen regie
28. Verlaagt de werkdruk
30. Beschikbaarheid van managementinformatie
31. Overzicht in kennis, vragen en actualiteit en data
33. Contentbeheer wordt makkelijker
34. Invloed uitoefenen op betrouwbare informatie

Negatieve effecten

2. Een bezoeker gaat minder snel naar Visio toe omdat hij/zij al geholpen is
3. Minder ruimte voor personeel bij Visio
5. Kan ook verkeerde informatie gegeven worden
7. Antwoorden niet altijd op maat (complexe situaties)
12. De toegankelijkheid kan ook voor meer vragen zorgen
15. Ook toegankelijk voor concullega's
17. Je krijgt maar één antwoord, maar is dit wel het juiste antwoord of zijn er meer antwoorden mogelijk?
18. Op basis van de vraag een beperkt antwoord krijgen
19. Actualiteit + compleetheid van de data van het model
21. Onjuist belegeren bezoeker
23. Algoritme kan zorgen voor antwoorden in een bepaalde richting
24. Schadeclaims krijgen
25. Zelfcorrigerend vermogen ontbreekt
27. Data veiligheid
29. Afhankelijkheid van leverancier
35. Aanpassing van werkvorm
36. Meer bekendheid zorgt voor meer vragen bij de helpdesk

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 (zie achter de waarden een aantal voorbeelden van effecten die hier bij passen):

Waarden	
Autonomie: 6, 26, 29	**Betrouwbaarheid**: 5, 19, 22
Efficientie: 1, 4, 8, 30, 34	**Veiligheid**: 5, 7, 25
Toegankelijkheid: 15, 33	**Privacy**: 27
Kwaliteit van dienstverlening: 7, 8, 16, 18, 20, 22, 23, 25	
Werkplezier: 28	

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?

Kwaliteit van dienstverlening

- Verwijzing naar artikelen waar de informatie uit gehaald is
- Vraag over ‘hoe uitgebreid/ hoeveel weet je al’ keuzemenu bij bepaalde onderwerpen toevoegen
- Databronnen
- Aanmaken van een gebruikersprofiel:
    - Zoekhistorie, eerder gevonden artikelen, cliëntgegevens niet steeds opnieuw moeten beantwoorden in ‘functie tech vragen/ doorvragen’

Betrouwbaarheid

- Feedback knop
- Up to date en correcte informatie in databron (kennisportaal)
- Automatische feedbackknop (bijhouden van gestelde vragen, automatische signalering van afwijkingen)
- ‘Bent u geholpen met dit antwoord’ toevoegen en/of tevredenheidsonderzoek
- Vraag achter de vraag achterhalen, dus laten doorvragen
    - Ook vragen om genoeg informatie voor een passend antwoord
    - Niet antwoorden als de chatbot niet zeker is of het antwoord kloppend is

Omgeving:

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

Kwaliteit van dienstverlening

- Wie bepaalt welke informatie kwalitatief goed is? Welke functie/ rol is hiervoor nodig binnen de organisatie
- Het inrichten van de chatbot en dit ook controleren zodat output afgestemd is op de gebruiker (maatwerk)
- Communicatie ontwikkelen over waar gebruikers terecht kunnen met hun vragen en hoe gebruikers zelf de beste antwoorden kunnen vinden

Betrouwbaarheid

- In beleid opnemen dat er voor de chatbot regelmatig testen uitgevoerd moeten worden:
  - Vooraf maar ook tijdens het gebruik blijven testen
- Een evaluatie-instrument inzetten om de diensten te verbeteren
- Opnemen in het beleid dat de informatie up-to-date gehouden moet worden en zorgen dat hier iemand verantwoordelijk voor is
- Algoritme van de chatbot evalueren
- Disclaimers toevoegen
- Ontwikkelen van een handleiding (kort en bondig)
- Het proces als de chatbot geen goed antwoord kan genereren inrichten dat de gebruiker wordt doorverwezen naar een professional

Mens:

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

Kwaliteit van dienstverlening

- In testfase ook beoordelen op uitgebreidheid/kwantiteit van advies
- Communiceren dat databron Kennisportaal is
- Scholen van medewerkers
- Medewerkers van de helpdesk trainen met kennis over de chatbot

Betrouwbaarheid

- Controleren of de output klopt
- In communicatie meenemen dat feedback essentieel is
- Steekproefsgewijs validatiecheck
- Human in the loop (in iedergeval in de testfase)
- Professionals instrueren over het gebruik van de chatbot

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 veel nieuwe inzichten oplevert en dat er in korte tijd veel wordt gerealiseerd. Daarnaast wordt de brede groep van deelnemers als meerwaarde ervaren. De combinatie van een duidelijke casus, enthousiaste deelnemers, en een aanpak die zorgt voor duidelijke uitkomsten in een korte tijd was dus een succes.

De deelnemers

Hartelijk dank aan allen:

Robbert van der Starre
Willemijn Diekema
Marc Stovers
Agnes van der Poel
Suzan Vlaming
Vanessa Buijnink
Thomas Woldendorp
Mark Lanting

Moderatoren:
Aldert de Jongste (ECP) en Nino Struijck (Warkhouse)

aanpak begeleidings ethiek

ECP Platform voor de InformatieSamenleving

Verslag workshop

Aanpak Begeleidingsethiek

Waarde(n)gedreven implementatie van een chatbot voor het Visio Kennisportaal

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

Foto omslag: Shutterstock.com