

aanpak begeleidingsethiek

Verslag workshop

Aanpak Begeleidingsethiek

Gemiva

AI-assistent nachtdienst

ECP
Platform voor de InformatieSamenleving

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 aanpak begeleidingsethiek

Initiatiefnemers: Eva van Kruchten, DPC, ministerie van Algemene Zaken
Moderatoren: Aldert de Jongste, Svetlana Orlova (ECP)

Op maandag 22 september 2025 organiseerde de Dienst Publiek en Communicatie van het ministerie van Algemene Zaken op initiatief van Eva van Kruchten een sessie begeleidingsethiek over de casus 'AI tool in de nachtdienst' Aan de workshop namen 8 deelnemers (zie bijlage voor specificatie) deel onder leiding van Aldert de Jongste en Svetlana Orlova van ECP | Platform voor de Informatiesamenleving.

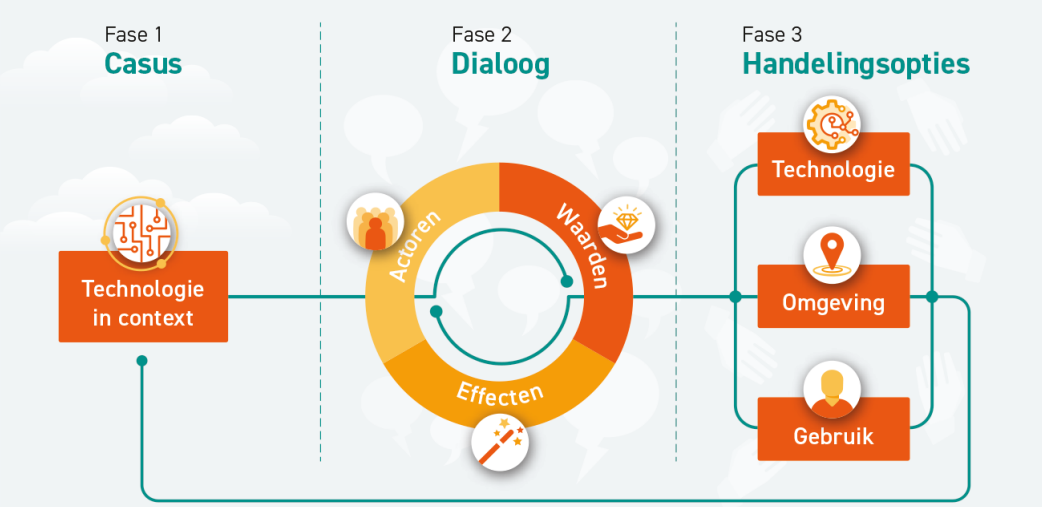
De doelstelling is tweeledig:

- 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 en 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

Context

Gemiva wil de nachtzorg verbeteren door zorgmedewerkers beter te informeren bij zorgalarmen van cliënten met een verstandelijke beperking. Nachtzorgmedewerkers geven aan behoefte te hebben aan een beknopt en duidelijk overzicht van bijzonderheden in gedrag tijdens de voorgaande dag- en avondzorg. Zo weten ze direct waar ze op moeten letten wanneer ze ’s nachts na een zorgalarm naar een cliënt toegaan.

Om dit te realiseren is een onderzoek uitgevoerd naar de inzet van een AI-assistent voor de nachtzorgmedewerkers. AI-assistent zal die nachtzorgmedewerkers ondersteunde bij het signaleren van ZVG in zorgrapportages van cliënten met een VB. De AI-assistent dient in één oogopslag te laten zien bij welke cliënten ZVG-signalen waren gemeld, zonder dat medewerkers alle zorgrapportages hoeft terug te zoeken.

Probleem vraagstuk

Nachtzorgmedewerkers dienen zo snel mogelijk en zo goed mogelijk reageren op de signalen van de cliënten, daarom beschikken ze over beperkte tijd en moeten daarom van relevante informatie te worden voorzien. Het probleem dat de nachtdienst zeer relevante informatie mist is aan volgende te wijten:

- Informatie van de cliënt staat verspreid in ONS, Viedome, email, whiteboards en Excel (versnipperde informatie),
- De rapportages zijn lange teksten zonder structuur (ongestructureerde informatie),

Uitleg over de AI-assistent nachtdienst.

Een AI-assistent kan nachtzorgmedewerkers ondersteunen bij het tijdig detecteren en overzichtelijk presenteren van signalen van zelfverwondend gedrag (ZVG) in ongestructureerde zorgrapportages. Wat AI-assistent beoogd is te doen is samengevat hieronder:

- AI-assistent scant de zorgrapportages
- Detecteert signalen, denk aan zelf verwondend gedrag, afwijkend gedrag, bijzonderheden medicatie etc.
- Genereert op achtergrond overzicht per cliënt: wie, wanneer en wat
- Bij ontvangst melding direct relevante informatie van de cliënt in de melding.

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 AI assistent. 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 inzet van AI-assistent. De deelnemers aan tafel vertegenwoordigen al een deel van die actoren. Ze noemen de volgende betrokkenen:

- Cliënten in nachtzorg die zowel wel als niet van de afluisterapparatuur zijn voorzien
- Persoonlijke begeleiders
- Nachtzorg medewerkers
- Ouders en Verwanten van de cliënten
- Digitale zorg
- ICT afdeling
- Behandelaren
- Gedragsdeskundige
- Leverancier
- Privacy Officer
- Locatie manager
- RvB en RvT als eindverantwoordelijke
- Trainers en Opleiders
- Data specialisten
- Communicatie afdeling
- Cliëntenraad
- Kwaliteit afdeling

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 schrijfhulp IRIS hebben

Positieve effecten

- Snel handelen van de nachtdienst 4
- Snel toegang tot de juiste informatie 5
- Mogelijkheden van de data uitnutten 7
- Effectief en efficiënt ondersteunen van de m/w van nachtdienst 8
- Totaal/ compleet plaatje van de cliënt en de situatie 9
- Verbeteren van kwaliteit van de interventie van nachtdienst 14
- Vergroten van veiligheid van de m/w nachtdienst 16
- Inzet van de juiste specialiste bij de melding 17
- Betere personeelsplanning 18
- Centraliseren van de informatie 23
- Minder incidenten (MIC meldingen) als gevolg van de snelle en juiste handeling 24
- Data gebruik voor de andere / bredere vraagstukken 27

Negatieve effecten

- Onjuiste interpretatie van de informatie 1
- Toegang van de informatie bij de onbevoegde 2
- Onjuiste / onvolledige informatie in de melding 3
- Onveilig gevoel 6
- Niet relevante informatie in de melding 10
- Toegang tot onbevoegde op de verkeerde locatie 11
- Schijnzekerheid als gevolg van de niet juiste/ volledige/ relevante informatie als gevolg van de niet correcte primaire verslaglegging 13
- Bevooroordeelde nachtdienst door de info uit de melding 15
- Verlies van kritisch vermogen van m/w 19
- Teveel focus op de melding en niet kijken van de andere beschikbare informatie 20
- Algoritme is niet betrouwbaar 21
- Informatie in verkeerde handen 22
- Niet correcte verslaglegging in het dossier van de cliënt (brondata) 25
- Niet goed van tevoren gedefinieerd welke informatie relevant is en hoelang deze informatie relevant is 26

Waarden:

De relevante waarden zijn door de facilitators geïnventariseerd terwijl de deelnemers bezig waren met het benoemen van effecten. Achter veel 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
Kwaliteit van zorg 4, 1, 3, 5, 8, 9, 10, 12, 14, 15, 17, 20, 21, 24, 25, 26
Efficiëntie 4, 1, 5, 7, 17, 18, 27
Betrouwbaarheid data 9, 3, 10, 13, 25, 26
Privacy 2, 11, 22, 26, 27
Zelfontwikkeling mw 19, 20
Autonomie mw 13, 20, 21
Veiligheid - data 23 - medewerker 16, 19 - cliënt 17, 1, 2, 6, 10, 19, 20, 25

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:

Waarden: Kwaliteit (K), Efficiëntie (E), Veiligheid (V), Privacy (P).

- Informatie in app aanleveren als maatwerk, context van de medewerker bepaald mede welke informatie deze zie. (E)
- Het rooster en voorgaande shifts zijn van invloed. (E)
- Zijn de afgelopen dagen tijdens de shift van een medewerker al eerdere incidenten met een client geweest kan informatie anders zijn dan voor een medewerker die niet de afgelopen dagen heeft gewerkt in de nachtdienst. Dus zowel wie de informatie ontvangt als wat er afgelopen dagen gebeurt is bepaald welke informatie getoond wordt. (E)
- Koppeling van accounts aan een plek en moment zodat medewerkers geen toegang tot informatie hebben op plekken of momenten dat dit niet de bedoeling is. (K)
- Toetsing van de relevantie vna de gepresenteerde informatie (K)
- Eenvoudige bediening dmv een overzichtelijke interface en eenvoudig taalgebruik (K)
- Goed communiceren naar alle betrokkenen waarom de tool ingevoerd word en wat ermee bereikt moet worden. (P)
- Automatiseer een goede methode om meer informatie makkelijk toegankelijk te maken aanvullend op de paar geselecteerde highlights (V)
- Maak de verzamelde highlights ook beschikbaar en inzichtelijk zodat mensen aan het begin van hun shift zich kunnen inlezen (V)
- Leg uit dat het doorklikken naar meer informatie over de client noodzakelijk is en dat de highlights een beperkte selectie is (V)
- Zorg dat medewerkers zich voldoende blijven verdiepen in de clienten bijvoorbeeld door hen periodiek de lokatiemanagers te laten inlichten in groter detail (V)
- Uitbreiden van de toegang tot de tool met Persoonlijke Begeleiders (V)

Omgeving:

Waarden: Kwaliteit (K), Efficiëntie (E), Veiligheid (V), Privacy (P).

- Randvoorwaarden voor het behalen van de bedoelde efficiëntie zijn het organiseren van de trainingen en goede adaptatie van de AI-assistent nachtdienst. (E)
- Risico profiel actualiseren. (V)
- Beleid en de procedures rondom de validatie van de algoritme(s). (V)
- Beleid en procedures rondom het monitoren van de werking van de algoritme(s). (V)
- Procedures rondom de actualisatie/ aanpassing van de algoritme(s) bij de aanpassingen van het primair zorgproces. (V)
- Kwaliteit zorg en betrouwbaarheid van de (bron)informatie
- Communicatieplan rondom het belang van de goede vastlegging in het EPD. (K)
- Communicatieplan rondom de in gebruik nemen van de AI-assistent nachtdienst richting de cliënten en verwanten. (K)
- Check op de naleving van de wet- en regelgeving gebord is, vooraf de invoer van de AI-assistent nachtdienst. (K)
- Beleid, procedures met betrekking tot de alarmeringen op de AI-assistent nachtdienst: welke zaken relevant zijn voor de nachtdienst, uit welke applicaties/ software/ database worden opgehaald en hoelang relevant. (P).
- Afweging ten aanzien van de welke zaken in het dossier worden vastgelegd die relevant zijn voor de nachtdienst en welke gebruikt zullen worden in de AI-assistent nachtdienst. (P).
- Het beleid rondom gebruik van devices (telefoontoestellen) actualiseren en valideren vooraf en/of kort na de ingebruikname van de AI-assistent nachtdienst. (P).
- Check op de aansprakelijkheidsverzekering tav het risico op onjuiste besluitvorming/ handeling van de medewerkers op basis van de AI-assistent nachtdienst. (P).

Mens:

Waarden: Kwaliteit (K), Efficiëntie (E), Veiligheid (V), Privacy (P).

- Het organiseren van de trainingen en goede adaptatie van de AI-assistent nachtdienst. (E)
- Het belang van de goede vastlegging in het EPD goed uitleggen, motiveren en monitoren. (K)
- Het risico van gebruik van telefoontoestellen in privé omgeving beperken. (P)
- Zorg dat medewerkers zich voldoende blijven verdiepen in de clienten bijvoorbeeld door hen periodiek de lokatiemanagers te laten inlichten in groter detail (V)
- Leg uit dat het doorklikken naar meer informatie over de client noodzakelijk is en dat de highlights een beperkte selectie is (V)

Terugblik en afronding

Aan het einde van de workshop wordt een rondje gedaan langs alle deelnemers met grofweg twee vragen, wat vond je van de sessie en wat vond je van de opbrengst inhoudelijk. De volgende zaken worden genoemd. Er wordt gedeeld dat de deelnemers op een leerzame sessie terugkijken. De deelname van de cliënten werd als zeer waardevol ervaren.

De deelnemers

1. Sjanel Mourik
2. Marco Dekker
3. Mylene de Kwaadsteniet
4. Eliza Koele
5. Hiske Faber
6. Bart van de Berg
7. Lorenza van der Sluijs
8. Wouter Bruijning.

Moderatoren:
Aldert de Jongste en Svetlana Orlova (ECP)

aanpak begeleidings ethiek

ECP Platform voor de InformatieSamenleving

Verslag workshop
Aanpak Begeleidingsethiek
AI-assisten nachtdienst

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

Foto omslag: Shutterstock.com