



aanpak 
begeleidings
ethiek

Verslag workshop
Aanpak Begeleidingsethiek
Data inzichten
Elver

Leren Werken
met **Data**
in de gehandicaptenzorg



ZoTeG
Academische werkplaats

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: Mirjam Kamer, Hanneke Wieggers (Elver)

Moderatoren: Nienke Siebelink (Academy Het Dorp), Aldert de Jongste (ECP)

Op 29-01-2026 werd op initiatief van Mirjam Kamer en Hanneke Wieggers (Elver) een sessie begeleidingsethiek georganiseerd vanuit het programma Leren Werken met Data in de gehandicaptenzorg, dat wordt uitgevoerd door Academy Het Dorp in opdracht van het ministerie van VWS. De workshop gaat over de casus 'Data inzichten ter voorbereiding op cliëntbespreking'. Aan de workshop namen twaalf deelnemers (zie bijlage voor specificatie) deel onder leiding van Nienke Siebelink (Academy Het Dorp) en Aldert de Jongste (ECP).

De doelstelling is tweeledig:

▷ Leren tijdens de workshop

- Welke effecten, waarden en actoren worden genoemd
- Welke handelingsopties zijn er om de toepassing te verbeteren
- Bewustwording bij de deelnemers van mogelijkheden en dilemma's die er spelen rond data-ondersteund werken en hun rol daarin.

▷ Leren over de Aanpak Begeleidingsethiek

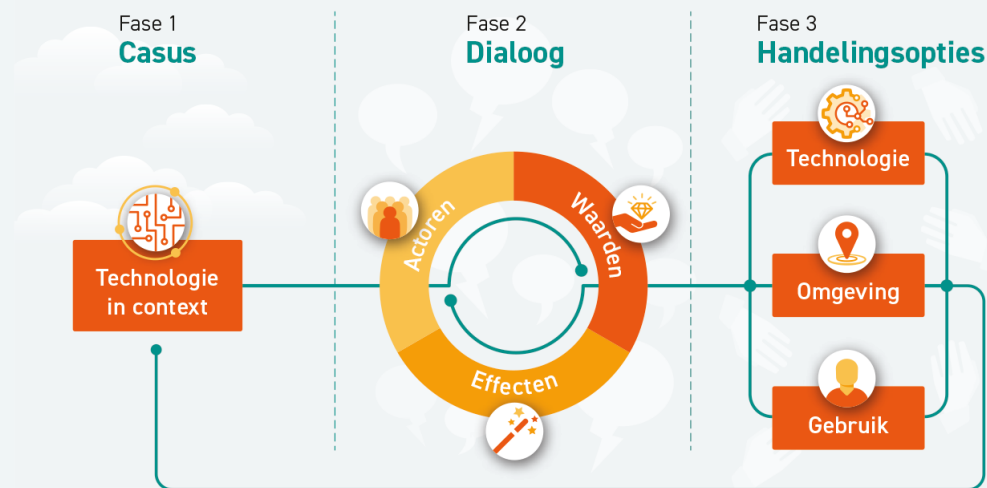
- Hoe kan de organisatie deze methodiek gebruiken bij ethische aspecten rondom de ontwikkeling en het implementeren van data-producten bij Elver.

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 de toepassing/technologie

Op dit moment bereidt iedereen zich op zijn eigen manier voor op een (jaarlijkse) cliëntbespreking. Meestal zijn de deelnemers aan zo'n bespreking: de cliënt, zijn verwant, de persoonlijk begeleider wonen, persoonlijk begeleider dagbesteding, gedragskundige en afhankelijk van de zorgvraag ook andere behandelaars zoals een fysiotherapeut, arts of muziektherapeut. Afhankelijk van zijn kennis en ervaring zal een deelnemer zich voor bereiden. In het kader van de Pilot Leren Werken met Data hebben we onderzocht en uitgetoetst of en hoe we data kunnen vertalen naar bruikbare informatie die gerepresenteerd kan worden in een (fictief) dashboard.

De volgende inzichten staan in dit (fictieve) dashboard:

- sentiment score. De gemiddelde score die AI gegeven heeft aan een rapportage over de cliënt, gemiddeld over de afgelopen 14 dagen. Verloop over een jaar of zo mogelijk langer.
- Gemiddelde tekstlengte van een rapportage van de cliënt. Voortschrijdend gemiddelde over 20 rapportages. Verloop over een jaar of zo mogelijk langer.
- Samenvatting door AI gemaakt van alle rapportage behorende bij een ondersteuningsafspraken, ook wel het werkdoel voor de cliënt.
- Overzicht van het aantal valincidenten per maand het afgelopen half jaar.
- Overzicht van het aantal en soort epileptische aanvallen per maand in beeld gebracht.

Dit data inzicht kan iedere deelnemer inzien ter voorbereiding op de cliëntbespreking.

Fase 2

Dialogo

In deze tweede fase gaan de deelnemers in gesprek over wie er betrokken zijn bij de inzet en het gebruik van het data inzicht. 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 bij of geraakt wordt door de case. De deelnemers aan tafel vertegenwoordigen al een deel van die actoren. Ze noemen de volgende betrokkenen:

- Cliënten
- Begeleiders
- Persoonlijke begeleiders
- Familie of wettelijk vertegenwoordigers
- Gedragkundigen
- Artsen
- Andere behandelaren
- Cluster- of rayonmanagers
- ICT'ers
- HR
- Kwaliteit medewerkers
- Privacy officer

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 het Data inzicht hebben.

Positieve effecten

1. Betere inzichten
4. Kwaliteitsverbetering
7. Objectieve/feitelijke blik erbij
9. Zorg anders inrichten op basis van patronen (ook negatief effect)
13. Nodigt uit tot dialoog over 'wat is goede zorg'
14. Output van de tool is afhankelijk van de inhoud en kwaliteit van de data (ook negatief effect)
15. Betere overdracht
18. Rust en overzicht
19. Minder administratie
20. Snellere voorbereiding
22. Zorgprofessionals kunnen anticiperen i.p.v. reageren/ proactief werken
24. Transparantie (kan ook negatief effect hebben)

Negatieve effecten

2. Administratie druk (zie 14)
3. Data/ cijfers te leidend
5. Menselijk aspect in multidisciplinair overleg verdwijnt
6. Onduidelijk of de werkwijze bijdraagt aan de kwaliteit van bestaan van de cliënt
8. De tool moet beheerd worden, kost tijd en geld
10. Open blik verliezen
11. Niet iedereen mee krijgen -> vergroot kloof tussen medewerkers
12. Lokt discussie uit over het proces i.p.v. de inhoud
16. Draagvlak nodig = randvoorwaarde
17. Niet voor iedereen begrijpelijk
21. Data kan gebruikt worden voor verkeerde doeleinden
23. Kan verkeerd geïnterpreteerd worden
25. Risico op data in verkeerde handen
26. Zorgen bij cliënten, verwanten en begeleiders over privacy

Aanvullende effecten die door individuele deelnemers in hun vragenlijst waren genoteerd (niet besproken in de workshop):

Positieve effecten

- Scherpt de professionals, de wettelijk vertegenwoordiger en/of cliënt in de rol die zij hebben in het verloop
- Draagt bij aan de samenwerking
- Kan cliënten en verwanten meer vrijheden geven, bijvoorbeeld bij een positieve piek
- Professionele ontwikkeling: data werkelijk benutten; lerend effect: je kan terugkijken en voorspellen
- Scherpe afspraken met leveranciers over het gebruik van de betreffende data
- Het kan cliënten helpen bij hun ontwikkeling door data inzichtelijk te maken en te laten zien hoeveel iemand al heeft bereikt

Negatieve effecten

- Onduidelijkheid voor cliënt
- Meet je de juiste dingen?
- Sommige invloeden van buitenaf kan je niet verwerken in de rapportage
- Self-fulfilling prophecy (behaviouristisch); patronen kunnen worden versterkt
- Professionals zouden rapportages anders kunnen schrijven met data-dashboard in gedachten (bijvoorbeeld positievere woordkeuze)
- Vraagt specialisme: data verzamelen, data visualiseren, data analyseren
- Gebrek aan kennis kan leiden tot geen vertrouwen in de data
- Eerst een investering voordat je er voordeel in tijd van zal ervaren

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	Prioritering	Onderliggende effecten
Autonomie		3
Betrouwbaarheid		14, 16
Doelmatigheid		11, 17
Efficiëntie		2, 8, 18, 19, 20
Flexibiliteit		10
Inclusiviteit		17
Kwaliteit zorg		1, 12, 23
Leefbaarheid - kwaliteit leven		4, 22
Leerzaamheid - innovatie		12,13
Menselijkheid		1, 3, 5, 6, 9, 10
Objectiviteit		7
Privacy		26
Transparantie		1, 11, 12, 15, 24

Aanvullende waarden die door individuele deelnemers in hun vragenlijst waren genoteerd (niet besproken in de workshop):

- Gebruiksvriendelijkheid
- Respect
- Menselijkheid -> menswaardigheid (Triple-C) + waarden meer vanuit LACCS/ Triple-C
- Continuïteit
- Herleidbaarheid
- Vertrouwen
- Samen/ integraal

Top 3 waarden-thema's

Op basis van de prioritering en het combineren van waarden is samen met de groep de volgende top 3 gevormd (in willekeurige volgorde):

- Menselijkheid
- Doelmatigheid + efficiëntie
- Leefbaarheid/ kwaliteit van leven + kwaliteit van zorg

Deze top 3 kreeg de focus in fase 3 bij het bedenken van handelingsopties.

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:

Waarde: Menselijkheid

- **Duidelijke schema's en visualisaties**

Visualisaties moeten eenvoudig, overzichtelijk en begrijpelijk zijn zodat gebruikers snel kunnen zien wat iets betekent. Dit bevordert de menselijke maat en voorkomt dat technologie afstand schept.

- **Bewust van de menselijke context naar de brondata kijken.**

Bij het werken met data moet de context van de bron behouden blijven. Dat betekent: goed begrijpen waar data vandaan komen, wat de situatie erachter is, en zorgen dat interpretatie niet losraakt van de werkelijkheid van cliënten en professionals.

- **Anonimiseren bij generaliseren van data**

Wanneer gegevens worden ggeneraliseerd of op hoger niveau worden weergegeven, moet dit altijd anoniem gebeuren om de privacy en waardigheid van personen te beschermen.

Waarden: Doelmatigheid en efficiëntie

- **Duidelijke schema's en visualisatie**

Eenduidige, consistente visualisaties helpen professionals sneller en beter beslissen, en verminderen fouten.

- **Tool voor zorgproces/professional (input + output)**

Technologie moet inzicht geven in wat er in processen gaat (input) en wat eruit komt (output), zodat professionals overzicht houden en kunnen bijsturen.

- **KPI's met duiding en instructie**

Indicatoren moeten niet alleen cijfers tonen, maar ook uitleg geven over wat die cijfers betekenen én welke actie van een gebruiker wordt verwacht.

- **Standaard en eenduidigheid in visualisatie**

Door vaste formats, kleuren, definities en structuren te gebruiken, wordt informatie vergelijkbaar en beter te interpreteren.

- **Dagelijks bijgewerkte dashboards**

Actuele informatie ondersteunt tijdig handelen, verhoogt de betrouwbaarheid en maakt het werkproces efficiënter.

- **Samenwerking tussen ICT/beheer en zorg**

Goede afstemming tussen technische teams en zorgteams zorgt ervoor dat technologie aansluit bij de praktijk en problemen snel worden opgelost.

- **Cyclisch proces: één druk op de knop**

Automatiseren van repeterende taken vermindert werkdruk en maakt processen sneller en minder foutgevoelig. Overzichten moeten met minimaal aantal handelingen zijn op te vragen.

- **Waarschuwingen over datakwaliteit (input)**

Systemen moeten aangeven wanneer data onvolledig, fout of verouderd zijn, zodat professionals geen verkeerde beslissingen nemen.

Waarden: Leefbaarheid, kwaliteit van leven en van zorg

- **Targets en doelen integreren in het ontwerp (KPI's)**

Doelen die belangrijk zijn voor kwaliteit van leven en kwaliteit van zorg moeten zichtbaar, meetbaar en opgenomen zijn in de technologie en visualisaties.

- **Zichtbaarheid van voortgang voor de cliënt**

Cliënten moeten op een begrijpelijke manier inzicht kunnen krijgen in hun eigen voortgang, zodat ze betrokken blijven en meer regie ervaren.

- **Beschikbaarheid**

De technologie moet betrouwbaar beschikbaar zijn (uptime, toegankelijkheid), omdat dit direct invloed heeft op kwaliteit van zorg en ervaren leefbaarheid.

Omgeving:

Vrijwel alle genoemde handelingsopties raakten aan alle drie waarden-thema's

Waarden: Menselijkheid (van medewerker en cliënt); Doelmatigheid en efficiëntie; Leefbaarheid, kwaliteit van leven en van zorg

- **Ondersteuning bij het werken met de tool**

Door het inrichten en een helpdesk en beschikbaar maken van een coach voor het omgaan met de tool op de werkvloer.

- **Bepalen welke data wel/niet van belang voor de tool**

Niet meer dan nodig in verband met privacy van de cliënten, maar genoeg voor betrouwbare en relevante output.

- **Beleid over het omgaan met gegevens**

Over hoe je vertrouwelijk omgaat met de gegevens, en welke gegevens het model gebruikt.

- **Transparante communicatie**

Zodat duidelijk is welke data waarvoor wordt gebruikt en waarom.

- **Beleid voor het meenemen van cliënten**

Cliënten hebben het recht op informatie. Afhankelijk van het niveau van de cliënt kan een cliënt ook de mogelijkheid krijgen om feedback te geven op hun eigen data. De informatie

moet toegankelijk zijn, ondersteund met picto's. Ervaringsdelers en de 'lees simpel app' kunnen ondersteunen bij het begrijpelijk maken van informatie. Met 'informatie' wordt bedoeld de beschrijving van de tool en bijbehorende werkwijze, en ook de output van de tool over de betreffende cliënt.

- **Trainingen en cursussen aan medewerkers en betrokkenen**

Over de bedoeling van de tool en wat er van hen verwacht wordt m.b.t. het omgaan met de tool.

- **Gebruiksvriendelijk systemen waar iedereen die dat moet bij kan en mee kan werken.**

Waaronder makkelijk kunnen inloggen.

- **Betrouwbare ICT-omgeving**

Kunnen houden aan de wetten en normen zoals NEN7510, NIS 2 en AVG.

- **Werken met dataonderdeel maken van de onboarding**

Leren tijdens inwerktraject.

- **Proces (her)inrichting van de organisatie**

Bedenken welke functies gebruik gaan maken van of indirect te maken hebben met de tool en wat er dan verandert in hun werkproces (HR/ finance/ zorg/ ICT). Onder andere, aanpassen hoe en welke gegevens in het elektronisch cliëntendossier moeten worden gerapporteerd, zodat dit bruikbaar is voor de tool.

Mens:

Waarde: Menselijkheid

- Communiceer over de bedoeling van de tool en de relativiteit van de tool.
- Geef uitleg over wat de tool wel kan en wat het niet kan en is, neem hier ook de betrokkenen zoals de cliënt en de verwant goed in mee. Geen harde waarheid, maar data ondersteunend.
- Maak medewerkers bewust van het feit dat er een risico is om de menselijkheid te verliezen
- Coaching van de begeleider m.b.t. de gesprekken rondom de cliënt. Neem hierin ook de methodische cyclus mee, maar ook wanneer je wel of niet de data kan gebruiken en wanneer je de verwant wel of niet hierin betreft.

Waarden: Doelmatigheid en efficiëntie

- Zorg voor een duidelijke instructie van de tool, hoe lees je het als eindgebruiker? (ook bij Menselijkheid)
- Instructie op een nieuwe werkwijze, zodat medewerkers vertrouwen op de techniek van de tool, en niet toch ook nog hun eigen voorbereiding doen.
- Zorg dat je met elkaar in gesprek blijft in dialoog en vraag feedback voor verdere doorontwikkeling.

- Instrueer dat hoe je rapporteert invloed heeft op de data, neem dat mee in de scholingen. (ook bij Menselijkheid)

Waarden: Leefbaarheid, kwaliteit van leven en van zorg

- Medewerkers kunnen aan collega's en verwanten uitleggen en hanteren wat ze zien, dus ook beslissen om het niet te gebruiken.
- Beslissen of je in deze situatie als medewerker wel of niet data laat zien en wat wel en wat niet. En zo mogelijk AI gebruiken om je daarin te ondersteunen. Dus in dit geval zou AI adviseren om de data te gebruiken.

Aanvullende handelingsopties die door individuele deelnemers in hun vragenlijst waren genoteerd (niet besproken in de workshop):

- Betrekken van verwanten
- Concreet afspreken welke doelen we willen behalen met de tool
- Interne audits op gebruik van data, voldoet Elver aan de wetgeving?
- Bepaalde dashboards extra benadrukken
- Er heerst een idee van "rapporteren nee, tenzij" maar we moeten/ willen rapporteren omdat dat input geeft voor deze "tool"

Terugblik en afronding

Aan het einde van de workshop vulden de deelnemers enkele afrondende vragen in op een vragenlijst:

Wat moet worden opgepakt

De deelnemers hebben de volgende punten aangegeven die opgepakt moeten worden:

- Scholing/ training/ coaching van medewerkers en betrokkenen
- Beleid over het werken met data en het vertrouwelijk omgaan met data
- Het betrekken van cliënten, verwanten en wettelijk vertegenwoordigers
- Draagvlak creëren (bottom-up)
- Dialoog onderling tussen gebruikers, managers en ICT bij de ontwikkeling van de tool
- Communicatie naar alle betrokkenen
- Input van begeleiders toevoegen aan de organisatie
- Visualisaties optimaal maken in samenwerking met gebruikers
- Eenduidigheid van taal
- Een betrouwbare ICT-omgeving conform wetgeving
- Een foto aan het dashboard toevoegen voor herkenbaarheid/ menselijkheid
- Nagaan wat je wil zien en hoe dit in beeld gebracht kan worden

Voldoende inbreng kunnen geven

Vraag: Kon ik voldoende inbreng geven? (Schaal: 1 = Helemaal mee eens t/m 5 = Helemaal niet mee eens)

- 1 – Helemaal mee eens: 7 deelnemers
- 2 – Mee eens: 5 deelnemers

Alle 12 deelnemers zijn mee eens of helemaal mee eens dat ze voldoende inbreng konden geven.

Nieuwe standpunten gehoord

Vraag: Heb ik nieuwe standpunten gehoord? (Schaal 1 = Helemaal mee eens t/m 5 = Helemaal niet mee eens)

- 1 – Helemaal mee eens: 2 deelnemers
- 2 – Mee eens: 8 deelnemers
- 3 – Niet mee eens/ niet mee oneens: 1 deelnemer
- 5 – Helemaal niet mee eens: 1 deelnemer

10 van de 12 deelnemers zijn het er mee eens of helemaal mee eens dat ze nieuwe standpunten hebben gehoord.

Workshop aanraden

11 deelnemers zouden de workshop aanraden bij andere innovaties in de zorg en 1 deelnemer gaf aan dit misschien te doen, om de volgende redenen:

- "Moderne technieken kunnen we niet ontwijken, alles wat voor betere, goede zorg gaat zorgen is goed."
- "Het gesprek voeren verhoogt het bewustzijn van de ethische en morele vraagstukken."
- "Aan alle innovaties zit een ethisch randje waar we ons wellicht niet bewust van zijn, het is goed om daar open over na te denken."
- "Het is een goede manier om met alle betrokkenen stil te staan bij de impact van een innovatie."
- "Het gaat vaak snel over de inhoud, het is goed dat er ook aandacht is voor de ethische kant."
- "Het verruimt je blik."
- "Het helpt om alle aspecten goed te doorgronden."
- "Goed om met elkaar het proces door te maken."
- "Het is verfrissend en noodzakelijk."
- "Je gaat samen even de diepte in, fijn dat het wordt gegeven door externen."

Tops

11 deelnemers hebben een of meer tops ingevuld:

- De prettige structuur en het gesprek ondersteunend
- Veel inbreng en overeenkomsten in ideeën, hoopvol voor de toekomst
- Mooie overzichtelijke werkvormen

- Duidelijke uitleg en input vanuit iedereen
- De structurele aanpak
- Heel veel concreet en praktisch bezig
- Divers publiek met verschillende inzichten
- Goede sfeer
- De inhoud en opzet
- De voorbereidende activiteiten waardoor je niet helemaal op 0 begint
- Het behandelen van het thema met verschillende disciplines en lagen van de organisatie en experts
- Fijn om met verschillende betrokkenen te praten over een data-onderwerp
- Ik vind het leuk om op deze andere manier met data (ethiek) en bewustwording bezig te zijn!

Tips

6 deelnemers hebben een of meer tips ingevuld:

- Meer begeleiders erbij
- De handelingsopties met een zorginhoudelijk voorbeeld laden
- Praktijkvoorbeelden van andere organisaties of de geschiedenis voor beeldvorming
- Het tempo kan wat hoger, met name bij het begin
- Van effecten naar waarden kan duidelijker
- Wat is de visie van Elver met betrekking tot het gebruik van data?

De deelnemers

1. **Hanneke Wiegers** Procesregisseur & Applicatiebeheer zorg en behandeling
2. **Lisa Delleman** Gedragskundige
3. **Suzan Mateman** Clustermanager
4. **Mirjam Kamer** Projectleider van de pilot van Leren Werken met Data & stafmedewerker kwaliteit
5. **Nynke Ridderikhof** Manager Zorg LVB
6. **Lianne te Veldhuis** Planning & Control
7. **Debby Kriesels** Manager I&A
8. **Hans Oldewarris** Manager Behandelcentrum
9. **Carlijn van Uum** Gedragskundige
10. **Peter van Heijden** Lid Deelraad Clientvertegenwoordigers
11. **Dayenne Bosgoed** Lid Deelraad Clientvertegenwoordigers
12. **Eline van der Meer** Clustermanager behandelcentrum

Moderatoren:

Nienke Siebelink (Academy Het Dorp), Aldert de Jongste (ECP)
Subgroep moderator: Ruud de Nooij



Verslag workshop

Aanpak Begeleidingsethiek

Data inzichten

Meer informatie over de Aanpak Begeleidingsethiek,
waaronder dit verslag, vindt u op

www.begeleidingsethiek.nl