



**aanpak**   
**begeleidings  
ethiek**

## **Verslag workshop**

Aanpak Begeleidingsethiek

Waarde(n)gedreven implementatie van spraakgestuurd rapporteren binnen Stichting Woonzorg Lojal

ECP

Platform voor de  
InformatieSamenleving

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 en veiligheid, 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 en regie 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 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: Eline Mensink (Bestuurder Stichting Woonzorg Lojal)**

**Moderatoren: Ingeborg van der Oord & Nino Struijck (Impact strategien Warkhouse)**

Op 24 maart 2026 organiseerde Warkhouse op initiatief van Stichting Woonzorg Lojal een sessie begeleidingsethiek over de casus spraakgestuurd rapporteren. Aan de workshop namen 20 deelnemers (zie bijlage voor specificatie) deel onder leiding van Ingeborg van der Oord, sociaal psycholoog, van Warkhouse.

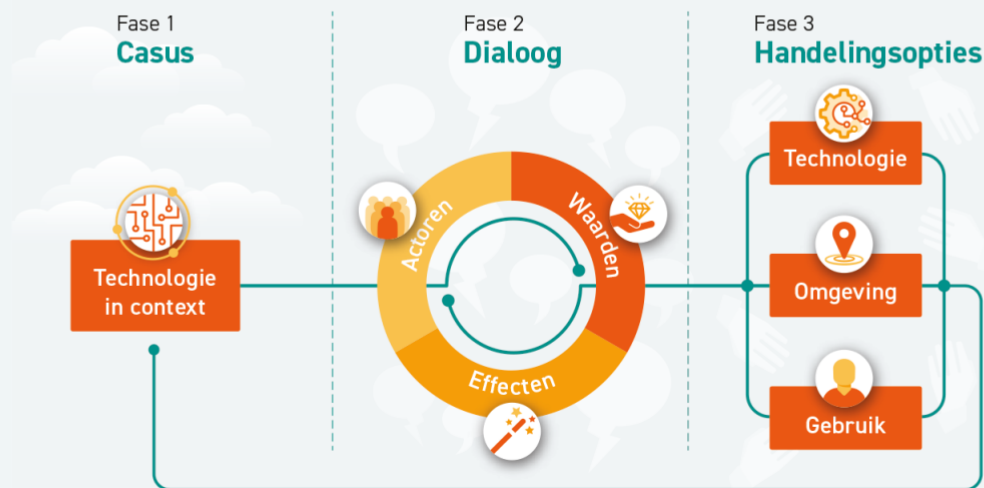
## **De doelstelling is tweeledig:**

- ▷ 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

Fase 1  
Casus

Technologie in context

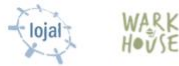
Fase 1: Specifieke casus  
15 minuten

Wat kunnen we jullie vertellen over het rapporteren?  
Wat is het doel, de context en wat moeten we ervan weten?  
Door Arnoud Leliveld

Qurentis



### Samen innoveren



- ▶ Omgeving dient naadloos aan te sluiten op **werkprocessen** per gebruiker.
- ▶ Omgeving dient **verrijkt** te worden met handige functionaliteiten die van toepassing zijn op Stichting Woonzorg Lojal.
- ▶ Omgeving dient ingericht te zijn met het oog op de **toekomst** (bijv. spraakgestuurd rapporteren).
  - ▶ Momenteel via IOS en Android beschikbaar in de stores (zoek: [Camfriend](#)).
  - ▶ Vanaf juni 2026 integratie met [Smartintake](#).
- ▶ Omgeving dient **eenvoudig** uit te stralen voor de gebruikers. Als voorbeeld een aantal gebruikersrollen:
  - ▶ Zorgverlener.
  - ▶ Administratie.
  - ▶ Directie/ bestuur.
  - ▶ Client/ contactpersoon.



Dashboard

Werkzaamheden begidder

Overzicht begidder

Dashboard

Periode: 2024-01-01 tot 2024-01-31

Overzicht begidder

Algemeen (20%)

Zwaar (30%)

Samenvatting (30%)

Verplicht (10%)

Profiel

Persoonlijke informatie

Overzicht plannen

Geplande documenten

Toegangsvermeldingen



## 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 systeem Carefriend van Qurentis voor de rapportage. 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:

- Ambulant woongebegeleider
  - Volger van de ontwikkelingen van technologie
  - Kritische rol van cliënt
  - Toegepast Psycholoog
  - Computerstudent aan huis
  - Facility manager
  - Pensionado
  - Ondersteuner CR
  - Cliëntadministratie
  - HR medewerker (opleidingen/stages)
  - Bedrijfskundige
  - OR
  - CR (terugkoppeling aan cliënten)
  - Jongeren
  - Leverancier (Qurentis)
  - HKZ (harmonisatie kwaliteitsbeoordeling Zorg)
  - Financiers zorgverzekeraar
- Anderen betrokkenen:
- Naasten (opa's, oma's, burens, scholen. Sociaal netwerk)
  - Smart intake (AI)
  - Data center
  - Digibeten
  - Digistarters
  - Applicatiebeheerder
  - Gedragsdeskundige
  - Kritische professional (ECD)
  - Helpdesk voor Lojal
  - Bestuurder bij Lojal
  - Raad van Toezicht

### Effecten:

De vraag is hier welke positieve en negatieve effecten de invoering en het gebruik van spraakgestuurd rapporteren hebben.

Positieve effecten	Negatieve effecten
1. Meer tijd voor de cliënt	2. Minder creativiteit werker (zelf nadenken)
3. Laagdrempeliger rapporteren	4. Gebruiken we hersenen (vak-deskundigheid) nog?
5. Meer overzicht	6. Kan lui maken
7. Eenvoud in proces (stap)gericht	8. Nieuw/onbekend
9. Alles staat vast	10. Alles staat vast
13. Stemming (sfeer + emoties) eruit halen	11. Afhankelijkheid
16. Samen met cliënt rapporteren	12. Data verlies (storing)
18. Op doel rapporteren + evalueren	14. Stroom + netwerk nodig
21. Minder tijd nodig voor rapportage	15. Wat mag wel/niet juridisch
23. Meegaan met de trends (tech/AI)	17. Niet alles op papier willen hebben
25. Tijd besparen	19. Toestemming nodig (wat bij: nee)
27. Structuur aanbrengen (overzicht)	20. Communicatie naar cliëntenraad
29. Afname werkdruk	22. Europese wetgeving?
31. Pattern detectie/trends	24. Wie gaat het testen? (Implementatie kost tijd)
33. Spreektaal alsof een collega vertaling maakt naar het vak	26. Tijdrovend
35. Foutgevoeligheid verkleinen	28. Achtergrondgeluiden/dialect (werking)
36. Kosten en baten in balans	30. Dataverwerking toename (menselijk houden)
	32. Trainen/privacy
	34. Controle door professionals

### Waarden:

De relevante waarden zijn door de facilitators geïnventariseerd nadat de deelnemers de effecten hadden benoemd. Achter de effecten gaan waarden schuil. Die lijst is gedeeld met de deelnemers en met hen besproken. Dat leverde de volgende lijst met waarden op:

Waarden	Effecten
Tijdsbesteding in balans	1, 25, 29, 26, 21, 24
Creativiteit (zelf nadenken)	2, 4, 6, 8, 31
Overzichtelijkheid	5, 7, 9, 27, 35, 30, 34, 10, 12, 16, 18, 33, 20
Veiligheid + wetgeving	32, 12, 15, 17, 19, 22, 30, 32, 13, 11, 34
Persoonlijk contact	1, 2, 13, 16, 11, 33, 20
Gebruiksvriendelijkheid	3, 14, 7, 9, 21, 24, 26, 33, 28
Toekomstbestendigheid	24, 28
Kosten - baten	36

\*Vanuit waarderende interviews met bestuur, ClientenRaad (CR), OndernemingsRaad (OR), professionals zoals HR, ambulante begeleiders en gedragsdeskundigen en zorgvragers zijn op basis van de door hen benoemde positieve en negatieve effecten de volgende (aansluitende) waarden vastgesteld. Efficiëntie, contact en verbinding, samen doen, autonomie, regie over eigen zorg, gelijkwaardigheid, privacy/veiligheid, betrouwbaarheid, transparantie, gebruiksgemak, overzichtelijkheid en tijdsbesparing.

## 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?

### Persoonlijk contact:

- Zorg: 3e partij luistert.
- Invallen van collega: vraag AI om alle informatie te verzamelen en te geven.
- Mensen vertonen ander gedrag en handelen anders als ze in de gaten gehouden worden.

### Veiligheid:

- De leverancier wil uiteindelijk alles lokaal verwerken.
- De data wordt grotendeels lokaal verwerkt, wat gemak kan verhogen.
- Het maken van duidelijke afspraken en regels.
- De voorkeuren en wensen van de cliënt centraal.
- Altijd toestemming vragen als je met anderen opneemt.

### Overzichtelijkheid:

- AI is simpel in gebruik en sneller.
- Met één knop opnemen vanaf de auto opnemen zou fijn zijn. Niet nog hele menu's.
- Met één knop een collega laten invallen met AI, met toestemming van de cliënt (zie punt bij persoonlijk contact).
- Cliënten en medewerkers moeten altijd kunnen teruglezen en dingen kunnen aanpassen (vanuit bijv. het portaal).

- Stroomlijnen van werken: in het portaal kun je overzichtelijk per rol terugzien wat relevante informatie is uit de data van de AI. Zo kun je verwachten waar alles komt te staan. Uniformiteit in werkwijze

## Omgeving:

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

## Overzichtelijkheid

- Afbeeldingen / picto's / infographics
- Huisregels -> wat wel/ wat niet?
- Gedragscode (ethisch gebruik, privacy en toegankelijkheid richtlijnen) professionals en cliënten

## Veiligheid

- Bewustwording van veiligheid
- 2 steps verificatie / 2 factor verificatie
- Dicteer (veilige omgeving)
- Goede telefoon (update accuraat)
- Veilig experimenteren
- Afhankelijk/ onafhankelijk van technologie leveranciers (samen doen)

## Persoonlijk contact / gebruiksvriendelijkheid

- Gelijkwaardigheid
- Opleiding voor gebruik
- Van elkaar (prof. en cliënt) leren
- Stabiel netwerk (online en offline)

## Mens:

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

#### Overzichtelijkheid

- Zo werkt het > model dashboard  
Meekijken in rapportages door cliënten  
Gemakkelijk inloggen + akkoord geven (digitaal)
- Per cliënt: voorkeuren vaststellen  
Samen een samenvatting maken  
Samen digitaal vaardiger worden
- Koppelen aan fase van begeleiding; ook op de telefoon overzichtelijk met app  
Bijscholen  
Bij alle afspraken meteen app meenemen + uitleggen (onboarding)
- Wanneer kunnen cliënten het elkaar uitleggen? Wanneer professional/coördinator? Bijvoorbeeld VIA CR.

#### Veiligheid

- Samen beslissen we wie bij de informatie kan (begeleider = eindbesliser)
- Truus-test omgeving (voor uitleg aan elkaar zonder persoonlijke informatie te delen)
- AI - die helpt fouten voorkomen door te laten zien (lerend)
- Uitleg aan cliënten + werkers over veiligheid (+wat hebben we eraan)
- Oefenen in training (train-de-trainer) +
- Handleiding maken op basis van vragen met behulp van zoekmachine

#### Persoonlijk contact / gebruiksvriendelijkheid

- Verschillende scenario's waarmee je kunt oefenen
- Vertrouwen + privacy afstemmen samen
- (leren) Hoe uitleg geven, hoe gerust stellen collega's en cliënten over gebruik
- Algemeen bekend maken - Nieuwsbrief voor prof. óók voor CR.
- Medicatie app koppeling erbij mogelijk?
- Nieuwtjes in app -> planning erin? (Wanneer welke begeleider er is)

## 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. 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 uitleg door Qurentis, 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.

# De deelnemers

## Hartelijk dank aan allen:

Zorgvragers/cliënten  
Begeleiders Lojal  
Cliëntenraad  
Ondernemingsraad  
Studenten  
Helpdesk Lojal  
Ondersteuners  
Ambulant begeleiders  
Kwaliteitsmedewerkers  
Gedragsdeskundige  
Bestuurders Lojal  
Qurentis  
Warkhouse

## Moderatoren:

Nino Struijck en Ingeborg van der Oord van Warkhouse





## **Verslag workshop**

Aanpak Begeleidingsethiek

Waarde(n)gedreven implementatie  
van spraakgestuurd rapporteren bij  
Stichting Woonzorg Lojal

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

[www.begeleidingsethiek.nl](http://www.begeleidingsethiek.nl)