

# ZORG VOOR DIGITALISERING VAN DE ZORG

We verkennen de problemen en mogelijkheden van digitalisering in onze maatschappij en welke invloed dit heeft op mensen met een verstandelijke beperking. Ook proberen we antwoord te geven welke partijen hier invloed op hebben en wat ze volgens ons zouden moeten doen.

## Noodklok

*Komen er steeds meer mensen met een licht verstandelijke beperking bij of is de maatschappij zo ingewikkeld geworden dat je sneller last hebt van een verstandelijke beperking?*

In het rapport '[Zorg beter begrepen](#)' van het SCP wordt de digitalisering van de maatschappij als een van de belangrijke oorzaken genoemd. Kennisnet luidde de noodklok met het rapport [LVB en Sociale Media](#), de nationale ombudsman is bezorgd over [grote groepen](#) kwetsbare burgers en documentaire makers proberen te laten zien welke [gevolgen de digitalisering](#) geeft voor mensen met een beperking!

## Digitale middelen; Drempel of hefboom?

*Dragen digitale middelen er aan bij dat mensen met een verstandelijke beperking gemakkelijker door het leven gaan, of maken deze middelen het hen juist onnodig moeilijk? En kunnen we de digitalisering inzetten om beide situaties te verbeteren?*



### Digitale middelen als drempel

We zien dat digitalisering er regelmatig voor zorgt dat de maatschappij ingewikkelder en onbereikbaarder wordt voor mensen met een verstandelijke beperking. Mensen met een verstandelijke beperking ervaren meer beperkingen doordat ze niet meer fysiek langs instanties langs kunnen gaan, maar dit telefonisch of digitaal moeten regelen. Niet meer zelf een doktersafspraak kunnen regelen doordat de telefoonmenu's te ingewikkeld zijn. Inzicht in hun rapportage is door de digitalisering kleiner geworden omdat rapportage veel gevallen achter de computer op kantoor worden geschreven. Handleidingen worden steeds vaker via internet beschikbaar gesteld waardoor mensen met een verstandelijke beperking op achterstand raken. Digitalisering werpt een drempel op waardoor participatie en daardoor ook zelfredzaamheid in gevaar komen.

### Digitale middelen als hefboom

Voor mensen met een verstandelijke beperking wordt het leven óók gemakkelijker door technologie. Door middel van speciale applicaties op hun smartphone kunnen mensen zelf hun dagprogramma volgen, informatie opzoeken en zelfs met een aangepaste [reisplanner](#) het openbaar vervoer reizen. Ook kan men - in sommige steden - zelf zijn tijdelijke [hulpverlener kiezen](#). Deze applicaties zorgen ervoor dat mensen direct invloed kunnen uitoefenen in het dagelijks leven.

Naast de specialistische apps hebben mensen met een verstandelijke beperking ook behoefte aan apps die we allemaal dagelijks gebruiken om het leven makkelijker te maken zoals een agenda, reisinformatie, (instructie)video's en recepten. Ook het Internet is een enorme bron van informatie. Net als ieder ander biedt dit mensen met een verstandelijke beperking gelegenheid om zichzelf te ontwikkelen.

Door de toename aan toegankelijke apps, websites enerzijds. En het gemakkelijk uitwisselen van video en audio anderzijds zien we dat de kloof tussen 'reguliere' apps en specialistische apps steeds kleiner wordt. De technologie draagt er nu aan bij dat een beperking geen beperking hoeft te zijn om deel te kunnen nemen aan de digitale samenleving. Digitalisering kan dus als hefboom functioneren voor het compenseren van specifieke beperkingen of de bijkomende gevolgen van een specifieke beperking.

### Digitale middelen en kwetsbare gebruikers

Onze samenleving kent diverse kwetsbare groepen burgers. Mensen met een verstandelijke beperking is er daar zeker een van. Deze groep mensen heeft vaak langdurig ondersteuning nodig. Werk, zelfredzaamheid en het omgaan met de beperking gaan meestal niet vanzelf. Ook bij deelname aan de digitale samenleving heeft men vaak gerichte stimulatie en ondersteuning nodig.

Wie zouden moeten bijdragen aan de oplossing?

*Het is onmogelijk om aan te wijzen wie precies verantwoordelijk zijn voor het complexer worden van onze samenleving. En ook het oplossen van de problematiek is complex. Volgens ons hebben de volgende partijen echter de gelegenheid en de middelen om aan de slag te gaan met de oplossingen.*



### Overheid

Overheid heeft een verantwoordelijkheid om Nederlandse organisaties en bedrijven te houden aan het [VN verdrag inzake personen met een handicap](#). Hierin wordt de verantwoordelijkheid van de overheid rondom technologie voor mensen met een beperking expliciet benoemd. We lichten er een paar stukjes uit:

- 1. De overheid verplicht zich "tot het uitvoeren of bevorderen van onderzoek naar en ontwikkeling van, en het bevorderen van de beschikbaarheid en het gebruik van nieuwe technologieën, die geschikt zijn voor personen met een handicap"*
- 2. De overheid verplicht zich tot "het verschaffen van toegankelijke informatie aan personen met een handicap over mobiliteitshulpmiddelen, instrumenten en ondersteunende technologieën, met inbegrip van nieuwe technologieën,"*
- 3. De overheid neemt passende maatregelen om "toegang te garanderen tot onder andere informatie- en communicatietechnologieën en -systemen".*
- 4. De overheid moet tevens passende maatregelen nemen om "de toegang voor personen met een handicap tot nieuwe informatie en communicatietechnologieën en -systemen, met inbegrip van het internet, te bevorderen"*
- 5. De overheid moet ook nog passende maatregelen nemen om "het ontwerp, de ontwikkeling, productie en distributie van toegankelijke informatie- en communicatietechnologieën, en communicatiesystemen in een vroeg stadium te bevorderen, opdat deze technologieën en systemen tegen minimale kosten toegankelijk worden."*

Bron: [VN Verdrag inzake personen met een handicap](#)

Op dit moment wordt er minimaal ingezet op deze zaken en er wordt nog helemaal niet op toegezien. Hierdoor is bijvoorbeeld ruim [60% van de overheidswebsites](#) niet toegankelijk voor mensen met een audiovisuele of verstandelijke beperking.

### **Zorgorganisaties**

Steeds meer organisaties nemen tegenwoordig technologie als middel serieus. Zowel in de ondersteuning van het zorgproces als in de ondersteuning van empowerment van de cliënt. We zien echter ook dat organisaties nog worstelen met hun rol in deze inhaalslag.

Deze inhaalslag is nodig vanwege het feit zorgorganisaties de afgelopen 15 jaar 'wel' druk bezig hebben gehouden met sociale participatie. Zij hebben echter destijds 'niet' begrepen dat digitale participatie een belangrijk onderdeel vormt van deze sociale participatie. Daarnaast hebben ze zich nauwelijks afgevraagd wat hun rol zou moeten zijn in de ondersteuning naar digitale participatie. Terwijl het internet met enorme snelheid onze 2e maatschappij werd, zorgden de begeleiders dat er voldoende 'ommetjes' met de cliënt werden gelopen in de buurt. Zorgorganisaties hebben daarom nu meer dan ooit de verantwoordelijkheid om hun cliënten te ondersteunen in de hedendaagse (digitale) samenleving.

### **'Burgers'**

Iedereen krijgt in zijn/haar leven te maken met audiovisuele of verstandelijke beperkingen. Zo krijgen veel mensen slechter zicht, en zijn sommige mensen doof of hebben chronische pijnen. Het besef dat elke inwoner van het land kampt (in minder of meerdere mate) met beperkingen in het leven, maakt de relatie tussen 'burgers' en 'burgers met een beperking' gelijkwaardiger. Vanuit gelijkwaardigheid zijn mensen sneller geneigd om te kijken naar wat iemand wel kan of kan leren. Juist deze instelling is nodig om mensen met een verstandelijke beperking mee te laten doen in de digitale wereld die we te lang hebben weggehouden.

En als we heel eerlijk naar onszelf kijken, zetten we allemaal technologie in [om ons te laten ondersteunen bij wat we niet goed kunnen](#). Wie komt er de dag door zonder digitale agenda? En wie gaat er op vakantie zonder navigatie? En als je kind thuis komt met een gekke vlek op haar arm raadplegen we eerst 'dokter' google.

### **Bedrijfsleven**

Nu technologie steeds gemakkelijker toegankelijk gemaakt kan worden, krijgen bedrijven en organisaties de kans om hun online communicatiemiddelen af te stemmen op mensen met een handicap. Door digitale processen te screenen op gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid zetten ze hun deur verder open voor kwetsbare mensen en pakken ze hun maatschappelijke verantwoordelijkheid. Het toegankelijk maken en afstemmen van informatie en communicatie vormt een nieuwe markt voor bedrijven. Ook het ontwikkelen van nieuwe digitale producten ofwel het aanpassen van bestaande producten biedt kansen voor bedrijven. Zij kunnen hiermee een breder en/of nieuw publiek bereiken.



## Hoe helpt ratificatie van het VN-verdrag?

*Het VN-verdrag is heel duidelijk als het gaat om het beschikbaar stellen van technologie of het stimuleren en aanbieden van toegankelijke technologie en informatie.*

Zo wordt het - na ratificatie - voor iedereen die een dienst aanbiedt, verplicht om websites aan te passen als deze niet voldoende toegankelijk zijn.

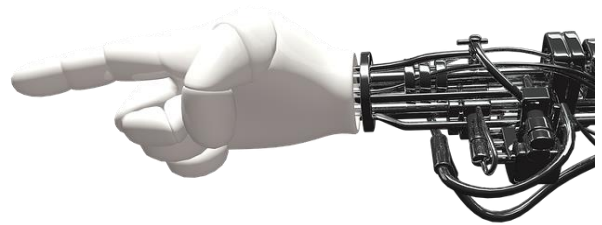
De overheid heeft een belangrijke rol als het gaat om het bevorderen van beschikbaarheid en het gebruik van technologie, het verschaffen van informatie hierover en het nemen van maatregelen om toegang tot technologie en informatie te bevorderen.

Nu de zorg van veel mensen met een licht verstandelijke beperking onder verantwoordelijkheid van diezelfde overheid valt, is hier een belangrijke taak voor hen weggelegd. Een website van een gemeente moet niet alleen toegankelijk worden voor mensen met allerlei handicaps, maar moet ook begrijpelijke informatie bevatten over hoe technologie van meerwaarde kan zijn voor verschillende groepen burgers.

Ratificatie van het verdrag is niet de oplossing, maar zorgt er wel voor dat men de rechten die hierin genoemd staan, mag claimen.

Hoe kunnen we door inzet van technologie de kwaliteit van leven voor mensen met een verstandelijke beperking verbeteren in een complexe samenleving?

*Wij zien voor een aantal spelers een belangrijke taak als het gaat om het stimuleren van digitalisering als hefboom. Overheid, zorgorganisaties en zorgmedewerkers kunnen actief invloed uitoefenen op ...*



## De overheid

- Overheid gaat actief motiveren en faciliteren dat de opdracht in de kamerbrief '[de Maatschappij verandert, Verandert de zorg mee?](#)' van Minister Schipper en van Rijn goed uitgevoerd wordt. Innovatieve zorginitiatieven met een technologische component zouden gestimuleerd moeten worden door het beschikbaar maken van subsidie, kennis en ervaring. Op die manier samen 'werken' aan de innovaties die nodig zijn om mensen met een beperking meer eigen regie te geven in deze complexe samenleving.
- Overheid moet zich als actieve sparringpartner inspannen om knelpunten bij mensen met een beperking, organisaties en bedrijven te signaleren en wetgeving daarop aan te passen. Een ondersteunende overheid die luistert naar de behoeften van de mensen met een verstandelijke beperking, zorgorganisatie of bedrijf en samen kijkt waar stimulatiereregelingen nodig zijn.

## De zorgorganisaties

- Zorgorganisaties zullen een nieuwe koers moeten varen waarbij digitale ontwikkelingen en de daarbij behorende mogelijkheden en uitdagingen de nieuwe status quo zijn. De organisatie zal permanent aan verandering onderhevig zijn waarbij een flexibele en adaptieve organisatie het beste past.
- Zorgorganisaties moeten beseffen dat ze meer dan ooit de samenwerking met andere instellingen en bedrijven nodig hebben om bij te blijven bij de huidige ontwikkelingen. In samenhang moeten zij continu hun dienstverlening daarin aanpassen. IT systemen moeten

verbonden zijn met andere netwerken zodat informatie overdracht sneller en transparanter tot stand kan komen.

- Zorgorganisaties hebben een flexibel HR beleid nodig zodat zij sneller kunnen inspelen op de veranderingen. Functieomschrijvingen hebben nu al aanpassingen nodig zodat er alleen nog begeleiders toestromen met voldoende (digitale)competenties om te werken binnen een permanent veranderende en digitaliserende context.

### ***De zorgmedewerkers***

- Zorgmedewerkers dienen zich bewust te zijn van hun professionele rol bij de digitalisering. Voldoende kennis hebben van de kansen en risico's zorgt ervoor dat begeleiders bewuster aandacht besteden aan het internet en sociale media in hun begeleiding. Ze moeten voorlichting kunnen geven, knelpunten signaleren en doelmatig gebruik kunnen stimuleren bij de cliënt.

- Zorgmedewerkers zouden zich moeten laten bijscholen over thema's als Mediawijsheid, Big Data en E-health. Een onderzoekende en nieuwsgierige houding is noodzakelijk om nu en in de toekomst aan te kunnen blijven sluiten bij de cliënten.

- Zorgmedewerkers moeten in gesprek over de invloed van de digitalisering met hun cliënt en zijn/haar sociale netwerk om zo kansen en risico's in te kunnen schatten. Digitalisering moet een plek krijgen in het ondersteuningsplan zodat er gerichte werkdoelen op gemaakt kunnen worden.