

## Zorgzame technologie: een meerwaarde voor jouw werk

---

Het inzetten van een digitale toepassing zoals een website, app, softwarepakket of chatbot kan je werk efficiënter en gemakkelijker maken. Denk aan een website die mantelzorgers helpt bij het vinden van psychosociale ondersteuning, een e-mailplatform dat zorgaanbieders uit de gemeente informeert over het lokale aanbod en opleidingen, of een draagbaar toestel dat het hart van patiënten op afstand monitort.

Toch is het niet zomaar iets om een digitale toepassing te gebruiken of te ontwikkelen. Het vraagt om tijd, middelen en soms een nieuwe manier van werken. Daarom is het belangrijk om eerst goed na te denken: Waarom wil je deze toepassing inzetten?

Of je nu mantelzorgers beter wilt ondersteunen, het netwerk van zorgaanbieders wilt versterken, of de gezondheid van patiënten wilt monitoren, het is van groot belang dat de digitale toepassing daadwerkelijk aansluit bij de behoeften en helpt het doel te bereiken.

### Praktisch aan de slag

De reflectiehulp biedt je een duidelijk stappenplan om belangrijke vragen te beantwoorden en verschillende aspecten van de digitale toepassing te onderzoeken. Het helpt je om op een gestructureerde manier na te denken over het **doel**, de **gebruikers** en de **haalbaarheid** van de toepassing.



#### Doel & nood

Denk goed na over waarom je een digitale toepassing wilt gebruiken of maken. Wat wil je ermee bereiken? Zorg dat je altijd vertrekt vanuit dat doel.



#### Gebruikers

Wie gaat de toepassing gebruiken? Denk na over de verschillende groepen gebruikers en hoe zij ermee omgaan.



#### Digitale toepassing

Hoe ziet de digitale toepassing eruit? Denk goed na of deze echt aansluit bij de behoeften van de gebruikers en helpt om het doel te bereiken.



#### Reflectie

Denk na over hoe de gebruikers de toepassing ervaren. Is alles duidelijk? Kunnen ze er vlot mee werken? Voelen ze zich er goed bij en hebben ze er vertrouwen in?



### Conclusie

Gaan we ervoor of niet? Als je beslist om door te gaan, denk dan goed na over wat belangrijk is om de toepassing succesvol te maken. Waar moet je extra aandacht aan besteden?

### Bijkomende informatie

Wil je meer weten over de 8 Caring Technology Principles (CTP) voor succesvolle zorgtechnologie:

[www.caringtechnology.be](http://www.caringtechnology.be)

Symbolen in de tekst geven aan welk principe van toepassing is.

Zoek je tips om iedereen te betrekken in een digitale samenleving: [Mediawijs](#).

Wil je meer weten over inclusieve communicatie: [OpenBlik](#).

Apps en websites worden gescreend op [Onlinehulps-apps](#) en [mHealthBelgium](#).

## Een slimme start: snel of grondig reflecteren

Wil je snel inzicht krijgen? Begin dan met de belangrijkste reflectievragen uit het vierde deel (reflectie). Wil je een diepere en beter onderbouwde beslissing? Doorloop dan alle stappen. Dit vraagt wat tijd en inspanning, maar een digitale toepassing vraagt op lange termijn nog veel meer middelen. Door op voorhand goed na te denken over de kosten en baten, zorg je ervoor dat je investering echt loont.






## BEPAAL JE DOEL

Voor je een digitale toepassing inzet, is het belangrijk om helder te hebben **waarom** je dit doet. Sta stil bij de volgende vragen:

- **Welk doel wil je bereiken?**
- **Waarom is dit doel belangrijk?** Sluit het aan bij de missie of planning van je organisatie/zorgraad, of is er een andere reden?
- **Welke acties onderneem je om dit doel te behalen?**

Door deze vragen te beantwoorden, krijg je een duidelijk beeld van de meerwaarde van de toepassing en of deze past binnen je werking. 



## WIE ZIJN DE GEBRUIKERS?

Bij het overwegen van een digitale toepassing is het belangrijk om te weten **wie** de toepassing gaat gebruiken en wat zij nodig hebben. Door goed in kaart te brengen wie de gebruikers zijn en wat zij nodig hebben, zorg je ervoor dat de toepassing effectief aansluit bij hun wensen en behoeftes.

### Wie zijn de belangrijkste gebruikers?

Denk na over de verschillende groepen gebruikers die betrokken zijn bij het bereiken van je doel. Dit kunnen bijvoorbeeld zorgaanbieders, patiënten/cliënten, mantelzorgers of andere stakeholders zijn.

### Hoe werk je met een persona?

Gebruik de persona-methodiek om gedetailleerde profielen te maken van de verschillende gebruikersgroepen. Een persona is een representatieve gebruiker, gebaseerd op de kenmerken en behoeften van je doelgroep. Dit helpt je om een duidelijker beeld te krijgen van de diverse gebruikers en hun verwachtingen.

Maak gebruik van reeds bestaande persona's of ga aan de slag met de persona-methodiek uitgewerkt door het Kenniscentrum WWZ en Namahn



- Bestaande persona's: [personaVoorbeelden.pdf](#) en <https://blueprint-personas.eu/>



[Sjabloon persona's](#)

### Visualiseer een echte persoon:

Denk aan een echte persoon die je goed kent. Hoewel je persona fictief is, is het belangrijk dat het verhaal gebaseerd is op realistische kenmerken. Je persona kan extreme eigenschappen hebben. Dit helpt je om creatief te denken en na te denken over manieren om je doel te bereiken.

### Persona


#### Naam persoon:



- Persoon en diens omgeving
- Hulpverlener
- Medewerker zorgorganisatie of zorgraad



Andere:

**Context en doelstellingen:**

Beschrijf je gebruiker: beroep, activiteiten, demografie, stressfactoren, omgeving, hobby's... Wat zijn korte & lange termijn doelstellingen, rationeel en emotioneel 

Vragen	Score				
	1	2	3	4	5
Hoe goed beheersen ze de taal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wat is hun opleidingsniveau?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoe goed begrijpen ze gezondheidsinformatie? 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoe vertrouwd zijn ze met digitale toepassingen? 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wat is hun financiële situatie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoe groot is hun (sociaal) netwerk?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Nood aan:**

Wat zijn noden bij zorg- & dienstverlening?

**Geen boodschap aan:** *Waar heeft de gebruiker geen behoefte aan bij zorg- en dienstverlening?*



## DIGITALE TOEPASSING



### Basisinformatie


**Naam digitale toepassing:**


**Naam van de onderneming:**

**Ondernemingsnummer:**

Ken je de maker van de toepassing?   Ja /  Nee

Vind je informatie over de maker?    Ja /  Nee

Zijn er contactmogelijkheden bij vragen?   Ja /  Nee

Hoort er een handleiding of opleiding bij de toepassing?   Ja /  Nee /  Niet nodig

### Wat doet de toepassing?

Waar is deze toepassing voor gemaakt? Wat is het doel van de toepassing zelf?



## WAARDE PROPOSITIE CANVAS

Om na te gaan of de toepassing afgestemd is op het doel en de gebruikers kan je aan de slag met de Waarde Propositie Canvas, om te beoordelen of hetgeen de toepassing aanbiedt, overeenstemt met de verwachtingen en noden van jouw gebruikers.



[Sjabloon Waarde Propositie Canvas](#)

Hierboven verzamelde je informatie via de persona-methodiek over je **gebruikers**. Nu gaan we op zoek naar de antwoorden die de **digitale toepassing** hier op biedt.

In het veld **Context en doelstellingen** keken we waar zijn de verschillende gebruikers op zoek naar zijn? Wat is het aanbod hier op: **Wat doet de toepassing?** En hoe?

Waar hebben de gebruikers **nood aan** (veld Nood aan)? Wat is de voordeelverschaffer: op welke manier geeft de toepassing een **antwoord op de noden** die de gebruikers aangeven?

Waar hebben de gebruikers **geen boodschap** aan (veld Geen boodschap aan)? Wat is de pijnverzachter: hoe komt de toepassing **tegemoet** aan de zaken waar de gebruiker **geen nood** aan heeft?



## REFLECTIEHULP

Je weet nu wat je doel is, wie erbij betrokken is, en welke digitale toepassing je wilt inzetten. Het Waarde Propositie Canvas heeft je al geholpen om te zien hoe de toepassing het doel en de bijbehorende behoeften ondersteunt.

De onderstaande vragen helpen je verder te reflecteren of de digitale toepassing echt aansluit bij het doel en de gebruikers. Je hoeft niet elke vraag afzonderlijk te beantwoorden, maar ze bieden waardevolle inzichten in de aspecten die mogelijk van invloed zijn bij het gebruik van de toepassing. Het belangrijkste is om stil te staan bij de punten die relevant zijn voor jouw doel en gebruikers.

### Helpt de digitale toepassing het doel te bereiken?

De digitale toepassing moet bijdragen aan het oplossen van een **echte nood** in welzijn of zorg. Het doel van de digitale toepassing is om de eerder vastgestelde problemen op te lossen, niet om een doel op zich te zijn. Onderstaande vragen helpen je te checken of de toepassing echt helpt om het doel te bereiken.

- Wat is het probleem dat deze toepassing probeert op te lossen en hoe draagt de toepassing bij aan het oplossen van dit probleem?
- Is er informatie beschikbaar over hoe effectief en efficiënt de digitale oplossing is?
- Wat zegt wetenschappelijk onderzoek (bv. via studies die de gebruikte methodiek ondersteunen) en wat zeggen gebruikers (bv. via enquêtes, interviews, focusgroepen of reviews)



**BEREIKBAAR?**

In welke mate is de digitale toepassing fysiek, ruimtelijk en in de tijd toegankelijk? 💡

Bv. Heb je internet nodig om aan de slag te gaan? Beschikken je gebruikers hierover?

Aandachtspunten: Klik of tik om tekst in te voeren.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**BESCHIKBAAR?**

Is de digitale toepassing beschikbaar voor je gebruikers? 💡

Bv. Moet je inloggen en hoe moet je inloggen? Heb je extra apparaten nodig zoals een smartwatch,...?

Aandachtspunten: Klik of tik om tekst in te voeren.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**BETAALBAAR?**



In hoeverre is de financiële kostprijs maar ook de psychologische kost van digitale toepassing een hindernis?

Bv. Word je afhankelijk van de digitale toepassing of vraagt het gebruik een grote tijdsinvestering of mentale inspanning?

Aandachtspunten: Klik of tik om tekst in te voeren.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**BRUIKBAAR?**


Hoe bruikbaar is het aanbod voor de gebruiker? Hoezeer voldoet het aan de behoeften, ook van specifieke doelgroepen?  

Bv. Is de toepassing voor de gebruiker logisch en eenvoudig opgebouwd (gebruik, menu, instellingen)? Zijn er onderdelen van de toepassing die voor jouw gebruikers lastig kunnen zijn?

Aandachtspunten: Klik of tik om tekst in te voeren.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**BEGRIJPBAAR?**

Is de toepassing te verstaan voor de gebruikers? Is de uitleg ook te verstaan? 



Bv. Wordt alles in eenvoudige en duidelijke taal uitgelegd? Wordt de toepassing uitgelegd via tekst, beelden, pictogrammen en/of video?

Kunnen je gebruikers gemakkelijk informatie vinden over hoe de toepassing werkt? Is er een helpdesk, telefoonnummer of chat?

Aandachtspunten: Klik of tik om tekst in te voeren.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**BETROUWBAAR?**

In welke mate beschouwt de gebruiker de digitale toepassing als betrouwbaar. Eenmaal als de gebruiker kiest er mee aan de slag te gaan, wat zorgt ervoor dat die het al dan niet blijft gebruiken. De betrouwbaarheid heeft op zijn beurt een invloed op de mentale drempels, zoals angst (bv. ga ik niet opgelicht worden?).



Bv. Vind je informatie over het bedrijf dat de toepassing aanbiedt? Is er een keurmerk? Is duidelijk hoe de beveiliging van de toepassing werkt? Zijn updates van de toepassing verzekerd? Maakt de toepassing een betrouwbare indruk, bijvoorbeeld door correct taalgebruik en een beveiligde verbinding?

Aandachtspunten: Klik of tik om tekst in te voeren.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**BEKEND?**


Is de digitale toepassing bekend bij de gebruikers? 

Bv. Kan je je gebruikers aan de slag krijgen met de toepassing? Is deze toepassing integreerbaar met andere vormen van dienst- of hulpverlening en versterken ze elkaar?

Aandachtspunten: Klik of tik om tekst in te voeren.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Mag de gebruiker de toepassing gebruiken met al zijn aspecten van identiteit: met een andere levensvisie of overtuiging, van om het even welke leeftijd, als man, vrouw of andere sekse...? 

Bv. Is de digitale toepassing ontworpen om niet discriminerend te zijn? (denk maar aan geslacht, religie, etnische achtergrond, socio-economische status ...).  
Voelen bepaalde gebruikers zich achtergesteld, benadeeld of gediscrimineerd door de toepassing?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Is de toepassing gezondheids- en welzijnsbevorderend?

Een digitale toepassing heeft extra waarde als ze niet alleen een bestaand welzijns- of gezondheidsprobleem oplost, maar ook de gebruiker helpt om meer inzicht te krijgen in gezondheid en welzijn. Dit kan mensen ondersteunen om in de toekomst gezonder te leven en problemen te voorkomen.

- Zorgt de digitale toepassing er niet alleen voor dat een probleem wordt opgelost, maar leert de gebruiker ook meer over gezondheid en welzijn?  Ja /  Nee
- Helpt de digitale toepassing de persoon met zorg- en ondersteuningsnood om gezonder en beter te leven?  Ja /  Nee
- Helpt de digitale toepassing om toekomstige problemen te voorkomen?  Ja /  Nee
- Wordt duidelijk uitgelegd waarom de gebruiker iets moet doen en wat de voordelen zijn?  Ja /  Nee
- Worden er tips gegeven die speciaal zijn afgestemd op de gebruiker?  Ja /  Nee

### Draagt de toepassing bij aan digitale vaardigheden?

Een digitale toepassing kan niet alleen een probleem oplossen, maar ook de gebruiker helpen om digitale vaardigheden te ontwikkelen. Door een duidelijke uitleg te geven over de gebruikte technologie en de stappen binnen de toepassing, kan de gebruiker nieuwe vaardigheden leren die ook bij andere digitale tools van pas komen. Dit versterkt de digitale zelfredzaamheid en maakt het eenvoudiger om met andere technologieën om te gaan.

Om te beoordelen of de toepassing hieraan bijdraagt, kun je volgende vragen stellen:

- Kan de gebruiker de geleerde handelingen ook toepassen in andere digitale toepassingen?  Ja /  Nee
- Wordt er duidelijke informatie gegeven over de technologie die in de toepassing wordt gebruikt?  Ja /  Nee
- Leert de gebruiker technische vaardigheden die ook elders nuttig zijn, zoals inloggen met een eID?  Ja /  Nee



## CONCLUSIE

Nu je hebt nagedacht over de verschillende aspecten van de digitale toepassing, is het tijd om te bepalen of je verder wilt gaan met de implementatie. De gevolgte stappen helpen je om een weloverwogen beslissing te maken over de haalbaarheid en effectiviteit van de toepassing voor jouw doel en gebruikers. Sta stil bij wat je hebt geleerd en weeg de belangrijkste punten af voordat je een definitieve keuze maakt.

*Tijd is kostbaar en beperkt, daarom vragen we of je de resultaten van deze reflectie wil delen met anderen. Iedere organisatie met hun gebruikers en context is uniek en de doelen zullen ook verschillen, maar een rapport van een reflectie die een soortgelijke organisatie (en context) met een gelijkaardig doel maakte, kan een hulp zijn. Wil je je reflectiehulp delen, stuur het dan naar VIVEL. Zij maken het beschikbaar voor andere zorggraden en -organisaties.*