



Platform 
**Begeleidings
ethiek**

Verslag workshop
Aanpak Begeleidingsethiek
Project Mentor in Beeld
MNO Brabant

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:

Mireille Jansen (MNO Brabant)

Josephine Dries (GeneratieThuis)

Moderatoren:

Joas van Ham (Considerati)

Aldert de Jongste (ECP.nl)

Op 27 oktober organiseerde MNO Brabant op initiatief van Mireille Jansen (MNO Brabant) en Josephine Dries (GeneratieThuis) een sessie begeleidingsethiek over de casus 'Project Beeldbellen'. Aan de workshop namen 7 deelnemers (zie bijlage voor specificatie) deel onder leiding van Joas van Ham (Considerati) en Aldert de Jongste (ECP.nl).

De doelstelling is tweeledig:

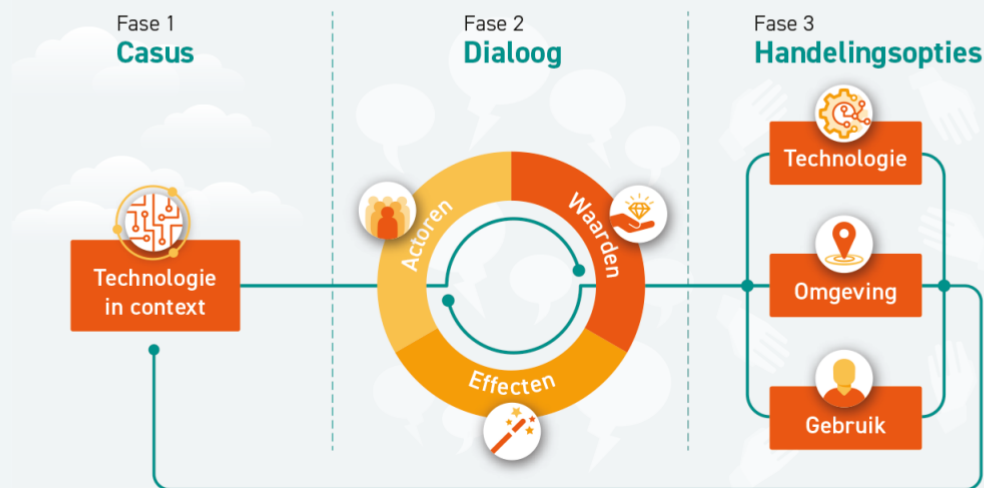
- ▷ Leren tijdens de workshop
 - Welke effecten, waarden en actoren worden genoemd
 - Welke handelingsopties zijn er om de toepassing te verbeteren
- ▷ Leren over de Aanpak Begeleidingsethiek
 - Hoe kan MNO Brabant deze methodiek gebruiken rondom ethische kwesties en technologie-implementaties

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 subgroepen gaan de deelnemers op zoek naar handelingsopties vanuit de technologie, de omgeving en het individu.



Fase 1

Technologie en context

Mentorschap Midden en Noordoost Brabant (MNO Brabant) heeft binnen het project 'Mentor in Beeld' bij thuiswonende cliënten tablets ingezet om de communicatie tussen hen en mentoren nog beter te laten verlopen.

Cliënten van MNO Brabant zijn vaak wilsonbekwaam. De mentoren (vrijwilligers) van MNO Brabant ondersteunen hen bij zaken rond zorg en behandeling. Met het uitbreken van de Covid-19 pandemie werd persoonlijk contact abrupt onmogelijk. Het project Beeldbellen maakt het mogelijk voor mentoren en cliënten om persoonlijk contact onderhouden en zo de meerwaarde van mentorschap voor cliënten te blijven realiseren.

Samen met GeneratieThuis, specialist in oplossingen rondom zorg, is het project uitgewerkt en uitgevoerd. Hier is gekozen voor Android tablets waarop in een overzichtelijke omgeving beeldbellen (via WhatsApp) naar o.a. de mentor mogelijk wordt gemaakt. De tablets worden geleverd door het bedrijf SeniorenTab.

Als de mentor en cliënt aangeven mee te willen doen aan het project krijgt de mentor de tablet en uitleg hoe hun cliënt die kan gebruiken (mentoren gebruiken hun eigen smartphone). Nadat een testoproep gemaakt is kunnen mentoren en cliënten elkaar bellen. De interface van de toepassing schermt andere functionaliteiten van de tablet (in theorie) af. Naast iconen om te beeldbellen met de mentor en bijvoorbeeld familieleden toont de interface een 'hulp' knop. Deze knop stuurt een e-mail naar de mentor met de vraag contact op te nemen met de cliënt.



Fase 2

Dialog

In deze tweede fase gaan de deelnemers in gesprek over wie er betrokken zijn bij de inzet en het gebruik van Beeldbellen. 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:

- Mentoren (met verscheidene wensen en vaardigheden)
- Cliënten (met verscheidene woonsituaties, wensen en vaardigheden)
- Coördinatoren van Mentorschap Midden en Noordoost Brabant
- Buren
- Bezoek
- Medebewoners
- Familie
- Zorgverleners (thuiszorg, ambulante zorg)
- Projectleider
- Leverancier
- Trainer
- Helpdeskmedewerkers

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 Beeldbellen hebben.

Positieve effecten

- Er is makkelijker contact tussen mentor en cliënt
- Alle positieve, zingevende effecten die mentorschap brengt
- Er is altijd contact mogelijk met mentoren, maar ook met (verre) familieleden
- Nabijheid en veiligheid voor Cliënten
- Voldoening omdat mentoren toch kunnen functioneren tijdens pandemie
- Plezier door iets nieuws te leren

Negatieve effecten

- Meer werkdruk voor mentoren
- Nieuwe verantwoordelijkheden voor mentoren
- Nieuwe manieren van werken
- Afhankelijkheid van technologie
- Technologie werkt soms niet (meteen)
- Nieuwe vaardigheden nodig bij mentoren en cliënten
- Er ontstaat makkelijk weerstand tegen veranderingen (bijvoorbeeld als het technisch niet meteen werkt zoals verwacht)



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 leven	Structuur
Eerlijkheid	Autonomie
Passendheid	Zingeving
Eerlijkheid	Continuïteit
Maatwerk	



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:

- Open technologie gebruiken om niet aan een bepaalde fabrikant of protocol (Whatsapp) vast te zitten
- Mogelijk maken van opnames en transcriptie van gesprekken
- Aanpassen van de hulpknop: andere uitstraling, weghalen of laten verwijzen naar directe hulp
- Een app produceren waardoor beeldbellen via meerdere apparaten mogelijk wordt
- Technologieleverancier betrekken bij evaluaties om tussentijdse aanpassingen mogelijk te maken

Omgeving:

- Gebruik van verschillende soorten apparatuur faciliteren (niet alleen het standaard tablet) om meerwaarde te vergroten en bijvoorbeeld bezwaren over het uiterlijk van het tablet weg te nemen.
- Verantwoordelijkheid voor de tablet van mentoren wegnemen
- Op termijn benutten van opnames of transcripties voor verslaglegging en dossiervorming

Mens:

- Handleiding voor gebruik met inachtneming van de verschillende vaardigheden van de gebruikers
- Opleiden medewerkers en cliënten in het gebruik maar ook de toegevoegde waarde van beeldbellen
- Ruimte vinden voor een 2e kans als een mentor of cliënt na een eerste stoeve ervaring niet meer mee wil doen. Bijvoorbeeld door het delen van succesverhalen of het laagdrempelig ervaren van de meerwaarde van beeldbellen.
- Duidelijk maken waar gebruikers met vragen heen kunnen (tijdens instructie)
- Vast aanspreekpunt voor hulp aanbieden voor gebruikers
- Inbedden beeldbellen in de werkprocessen van mentoren/MNO Brabant
- Zorg dat hulpvragen snel opgelost kunnen worden





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 veel nieuwe inzichten oplevert en dat er in korte tijd veel wordt gerealiseerd. Daarnaast wordt opgemerkt dat veel van de handelingsopties ook breder toepasbaar zijn. De combinatie van een duidelijke casus, enthousiaste deelnemers, en een aanpak die zorgt voor duidelijke uitkomsten in een korte tijd was dus een succes.



De deelnemers

1. **Theo de Hosson** (voorzitter MNO)
2. **Hester van den Berg** (coördinator MNO)
3. **Julie Thomassen** (coördinator MNO)
4. **Leon Kohl** (SeniorenTab/Tablet leverancier)
5. **Josephine Dries** (Generatie Thuis)
6. **Mieke Koot** (Generatie Thuis)
7. **Pasquelle van Ruiten** (VitaValley)

Moderatoren:

Joas van Ham (Considerati), **Aldert de Jongste** (ECP.nl)



Platform 
**Begeleidings
ethiek**

ECP
Platform voor de
InformatieSamenleving

Verslag workshop
Aanpak Begeleidingsethiek
Project Mentor in Beeld

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

www.begeleidingsethiek.nl