



**Observatorium voor de
chronische ziekten**

T.a.v.
Bevoegde federale Ministers van
Volksgezondheid en Digitalisering
Bevoegde regionale ministers van
Welzijn/Gezondheid en Digitalisering
Bevoegde diensten van het RIZIV
Bevoegde diensten van de FOD
Volksgezondheid
e-Health Platform

01/07/2025

Advies inzake digitale inclusie in gezondheid en welzijn

Naar een toekomst waar digitalisering iedereen ten goede komt

Inhoud

1.	Van mens tot mens.....	5
2.	Zorgen voor volwaardige niet-digitale alternatieven	5
3.	Helikopterzicht hebben	6
4.	Patient-centered design	6
5.	Geïntegreerd, gestandaardiseerd en gekoppeld	7
6.	Terugbetaling van digitale medische toepassingen	7
7.	Aandacht voor kostprijs van technologie	7
8.	Digitale gezondheidsvaardigheden	8
9.	Belang van vertrouwen en veiligheid.....	9
10.	Participatieve governance	10
11.	Administratieve vereenvoudiging via automatisering van systemen	10

Advies inzake digitale inclusie in gezondheid en welzijn

Naar een toekomst waar digitalisering iedereen ten goede komt

We leven in een tijd waarin technologie steeds belangrijker wordt in het dagelijks leven. Digitalisering speelt hierbij een grote rol. Het opent de deur naar talloze voordelen, zoals efficiëntere automatisering van diensten, snellere toegang en betere deling van informatie. Het biedt ook empowerment aan mensen met chronische ziekten, waardoor burgers en patiënten¹ hun gezondheid beter kunnen beheren en meer controle krijgen over hun welzijn.

Toch zijn er ook aanzienlijke uitdagingen, met name het risico op uitsluiting die ontstaat tussen zij die profiteren van digitalisering en degenen die achterblijven. Deze digitale uitsluiting kan worden veroorzaakt door beperkte toegang als gevolg van financiële of materiële beperkingen, lagere digitale vaardigheden, of fysieke en intellectuele beperkingen.

Daarnaast spelen gebruiksvriendelijkheid en de toegevoegde waarde van digitale systemen een rol in de mate van de toegankelijkheid ervan. Door de toenemende complexiteit wordt van burgers steeds meer kennis en inzicht verwacht om zelfstandig hun administratie en dienstverlening online te beheren. Dit kan leiden tot ongelijke behandeling, verminderde autonomie, beperkte keuzevrijheid en zelfs aantasting van privacy door een beroep te moeten doen op anderen.

Het is van essentieel belang om deze uitsluiting te voorkomen of de kloof te dichten door drempels op het gebied van financiën, middelen en vaardigheden weg te nemen, en door gebruiksvriendelijke systemen te ontwikkelen. Er is behoefte aan een transversale aanpak die gericht is op de verschillende oorzaken van digitale ongelijkheid.

WHO Global strategy on digital health 2020-2025 "Digitale gezondheid moet een integraal onderdeel zijn van gezondheidsprioriteiten en mensen op een ethische, veilige, betrouwbare, rechtvaardige en duurzame manier ten goede komen. Het moet worden ontwikkeld met principes van transparantie, toegankelijkheid, schaalbaarheid, reproduceerbaarheid, interoperabiliteit, privacy, beveiliging en vertrouwelijkheid." [Digital health](#)

Het is positief dat er politiek engagement is om digitale inclusie te bevorderen op alle beleidsniveaus, zoals blijkt uit de regeerakkoorden². Een aantal van onze aanbevelingen zijn hierin terug te vinden. Het is nu van belang om deze lijn door te trekken en verder te realiseren en implementeren. De behoeften zijn immers groot.

Digitalisering is een veelbesproken onderwerp, waar ook andere instanties de laatste jaren aandacht aan hebben besteed. We hebben met interesse hun standpunten en onderzoeken gevolgd³.

In dit advies richten we ons op digitale toepassingen binnen de gezondheids- en welzijnssector, dit omvat een breed scala aan technologieën en tools.

¹ De wet "Rechten van de patiënt" geeft ook rollen aan de wettelijke vertegenwoordiger en vertrouwenspersoon.

² Regeerakkoord van de federale regering Bart De Wever | [Belgium.be](#) – [Déclaration de politique régionale du Gouvernement wallon](#) - [Vlaams Regeerakkoord 2024-2029](#). Samen werken aan een warm en welvarend Vlaanderen | [Vlaanderen.be](#) - [240916 Regierungserklärung Grosses im Kleinen bewirken.pdf](#)

³ Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg, Hoge Gezondheidsraad, Nationaal Intermutualistisch College, Kom op tegen Kanker, Koning Boudewijnstichting, LUSS, Mediawijs, Nationale Hoge Raad Personen met een Handicap, Sociaal.Net, Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, Vlaams Patiënten Platform, Unia.

De aanbevelingen vanuit het Observatorium samengevat:

De mens staat centraal

Digitalisering moet gericht zijn op het creëren van maatschappelijke waarde, niet alleen op economisch rendement. Efficiëntiewinsten moeten ingezet worden voor meer persoonlijke interactie en advies

Bedrijven, instellingen, overheid en brede samenleving moeten inclusie bevorderen en veilige systemen garanderen.

Burgers mogen niet verantwoordelijk worden gehouden voor een gebrek aan digitale vaardigheden.

Het is belangrijk om keuzevrijheid te waarborgen en menselijke hulp beschikbaar te houden. Click-call-connect! Zeker voor essentiële dienstverlening.

Monitor de tevredenheid van gebruikers en identificeer problemen proactief.

Digitale vaardigheden: Investeer in levenslang leren van gebruikers én zorgverstrekkers. Richt je op groepen met een hoog risico op digitale uitsluiting.

Ontwikkel oplossingen die eenvoudig te begrijpen en te gebruiken zijn. Betrek gebruikers, vooral de meest kwetsbaren, bij het ontwerpproces.

Zorg voor interoperabiliteit, standaardisatie en koppeling van digitale systemen. Zorg er voor dat essentiële informatie op één plek kan worden ingezien.

Zorg voor terugbetaling bij aantoonbare meerwaarde. Integreer in zorgpaden binnen de ziekteverzekering.

Zorg voor specifieke maatregelen om kwetsbare groepen te ondersteunen bij de digitale transformatie.

Besteed aandacht aan de kosten van nieuwe technologieën. Er blijft behoefte aan een sterk sociaal internettarief en investeringen in openbare computerruimtes.

Participatieve governance: Betrek alle betrokkenen actief bij het beleid zodat gebruikers het inhoudelijk en strategisch beleid kunnen meebepalen.

Zorg voor cyberveiligheid en transparantie om vertrouwen in digitale gezondheidszorg te vergroten.

Leer burgers veiligheidsvaardigheden. Bied informatie over betrouwbare gezondheidstechnologie via kwaliteitslabels.

1. Van mens tot mens

- ✓ Digitalisering moet een maatschappelijke waarde nastreven en niet enkel economisch, vanuit een rendement-streven of vanuit commerciële belangen bekeken worden. Het is een hulpmiddel maar geen doel.
- ✓ De menselijke factor moet altijd doorwegen. Technologie moet de autonomie van mensen ondersteunen en verbindingen tussen mensen vergemakkelijken. Het mag de authentieke, menselijke contacten en relaties in gezondheid en welzijn niet vervangen.
- ✓ De burger, patiënt mag niet verantwoordelijk gehouden worden voor zijn gebrek aan digitale vaardigheden. Er mag geen sprake zijn van stigmatisering.
- ✓ Ook bedrijven, instellingen, overheid, de brede samenleving moeten hun deel van de job doen door processen gemakkelijk te maken, mensen echt te includeren en veilige systemen te garanderen.

Digitalisering moet mensen helpen en verbinden, zonder de echte menselijke contacten te vervangen.

2. Zorgen voor volwaardige niet-digitale alternatieven

- ✓ We moeten ervoor zorgen dat digitale oplossingen niet de enige standaard worden, zodat keuzevrijheid en universele toegang behouden blijven. Een deel van de bevolking vermijdt bewust digitale oplossingen, en voor sommige mensen met (chronische) aandoeningen kunnen digitale middelen moeilijk te gebruiken zijn. Zorg voor gelijke behandeling van burgers en patiënten, ongeacht of ze digitale of andere kanalen gebruiken.
 - ✓ Overheden en alle essentiële dienstverleners hebben een voorbeeldfunctie. Er is behoefte aan een wettelijk kader dat essentiële diensten verplicht om digitaal inclusieve opties aan te bieden. Menselijke ondersteuning moet beschikbaar blijven door zorgdiensten toegankelijk te maken via face-to-face, telefonische en online kanalen zonder extra kosten. Dit betekent de toepassing van het *click-call-connect* principe, met nadruk op het menselijk contact. Gebruikers zoeken vaak vruchteloos naar een telefoonnummer. Bij essentiële diensten moet een telefonisch contactnummer verplicht zijn. Het is ook van belang dat papieren communicatiemiddelen/afschriften beschikbaar blijven voor wie dat wil. Exclusief overstappen naar digitale kanalen zou enkel mogen kunnen als de betrokken patiënt daar mee instemt⁴. En dat deze verschillende opties (digitaal of niet-digitaal/papier) ook voldoende bekend gemaakt worden.
- ✓ Gebruikers moeten begeleid worden in het leren omgaan met digitale tools en toepassingen. Evenwel is het belangrijk te erkennen dat een deel van de bevolking niet zal kunnen aansluiten bij de digitale ontwikkeling. Deze mensen die digitaal kwetsbaar zijn, moeten blijvend ondersteund worden op maat van hun persoonlijke behoeften, bijvoorbeeld door technologische ondersteuning via huisbezoek van deskundige

Het is belangrijk om keuzevrijheid te waarborgen en menselijke hulp beschikbaar te houden. Click-call-connect!

⁴ Vanop het terrein vernemen we situaties waarin burgers niet weten dat hun ebox is geactiveerd, en dat zij hier berichten op krijgen zonder het te weten. In sommige gevallen leidde dit zelfs tot een boete wegens te late betaling. Dit is een aandachtspunt die verder moet opgevolgd worden zeker gezien de plannen in de regeerverklaring 2025 "e-Box ... een echte officiële virtuele residentie voor burgers en bedrijven".

digihelpers, maar ook door een laagdrempelige toegang tot hulp via fysieke loketten en telefonische contactname, dit mag geen extra kosten voor de gebruiker met zich mee brengen in vergelijking met het gebruik van de digitale weg.

3. Helikopterzicht hebben

- ✓ Om problemen met digitalisering te monitoren en burgers te beschermen, is er nood aan een meer geïntegreerde en alomvattende aanpak die helpt om problemen met digitalisering effectiever te beheren en op te lossen. Meld- en aanspreekpunten⁵ voor klachtenafhandeling, toezicht en handhaving inzake digitalisering, nu lijkt het teveel in gespreide slagorde. Gebruikers moeten eenvoudig problemen kunnen rapporteren wanneer zij problemen ervaren met digitale diensten of wanneer informatie niet correct of veilig is. Elke toepassing zou een verplichte functionaliteit moeten hebben om problemen te melden.
- ✓ Versterk samenwerking tussen overheid, bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties om een robuuste en vertrouwde klachtenafhandeling voor digitale diensten te waarborgen.
- ✓ Onderzoek en meet de tevredenheid over digitale dienstverlening van essentiële diensten. Er is een toename in digitaal gebruik, maar is dit vrijwillig? Of komt dit doordat er geen alternatief meer is? Is het alternatief ook beter, biedt het dezelfde kansen en mogelijkheden? Beperkt het de risico's? We klikken allemaal voor toestemming op automatisch piloot, maar zijn onze handelingen altijd bewust?

Monitor tevredenheid en klachten.

4. Patient-centered design

- ✓ Vertrek van wat gebruikers echt nodig hebben en zorg voor eenvoudig te begrijpen taal en oplossingen. Betrek gebruikers en patiëntenorganisaties vanaf het begin, ook de meest kwetsbare, zodat direct rekening wordt gehouden met de diverse achtergronden, leeftijden, beperkingen door handicap, vaardigheden, behoeften en leefomstandigheden van gebruikers. Denk hierbij aan problemen zoals kleine knoppen die moeilijk te bedienen zijn, ingewikkelde menu's, te kleine tekst, moeilijkheden met typen of lezen, taal te begrijpen, en gebrek aan visuele en geluidssignalen. Zorg ervoor dat bij deze co-creatie voldaan wordt aan de randvoorwaarden van (patiënten)participatie.
- ✓ Stimuleer een cultuur van feedback van gebruikers om digitale oplossingen voortdurend te verbeteren en aan te passen aan hun behoeften. Voorzie hiervoor kanalen in elke toepassing.
- ✓ Zorg dat de principes van 'inclusion-by-design', bestaande kwaliteitsrichtlijnen en toegankelijkheidsnormen worden meegenomen en toegepast. Vooraleer te digitaliseren is het van belang impact meeting in te bouwen en testing te voorzien.
- ✓ Ondersteun onderzoek naar de effectiviteit van technologische innovaties in gezondheid en welzijn.

Maak digitale oplossingen die voor iedereen werken.

⁵ Vanzelfsprekend moeten ook zij voldoen aan de geldende wetgeving inzake gegevensbescherming (GDPR), net zoals de administraties en operators die in contact staan met de gebruikers.

5. Geïntegreerd, gestandaardiseerd en gekoppeld

- ✓ Streef naar interoperabiliteit, standaardisatie en koppeling van digitale systemen die vlot met elkaar communiceren, met respect voor de wensen van de persoon inzake gegevensdeling. Samenwerking moet voorop staan om versnippering voor gebruikers te verminderen en verwarring te voorkomen. Nieuwe digitale systemen moeten naadloos integreren met het bestaande zorg- en dienstverleningssystemen. Vlotte uitwisseling met respect voor de principes van gegevensdeling stimuleert de samenwerking van zorgverleners voor kwaliteitsvolle zorg.
- ✓ Maak het voor gebruikers eenvoudiger door de toegang tot overheidsapps te centraliseren, zorg ervoor dat essentiële informatie gebundeld op één plek kan worden ingezien. Werk het interfederaal portaal MijnGezondheid.be verder uit tot hét gebruiksvriendelijke dashboard voor burgers en patiënten voor hun gezondheidsgegevens en gezondheidsinformatie.
- ✓ Structureer de massa data; niet alles is relevant om te delen. Zorg dat de relevante data aanwezig is, zo blijkt een basisgegeven als een bloedgroep moeilijk terug te vinden.

*Interoperabiliteit
voor betere
samenwerking
en kwaliteit*

6. Terugbetaling van digitale medische toepassingen

*Integreer in
zorgpaden en
regel terug-
betaling.*

- ✓ Pas evidence-based evaluatie/vergoedingskaders toe voor de opname van digitale medische toepassingen in de ziekte- en invaliditeitsverzekering. Maak werk van de terugbetaling wanneer er aantoonbare meerwaarde is, zowel op basis van klinische indicatoren als op basis van patiënt gerapporteerde ervaringen. Versnel de implementatie en vergoeding mits er voldoende wetenschappelijke onderbouwing en zekerheid is over de effectiviteit en veiligheid. Zorg ervoor dat deze technologieën een onderdeel zijn van een zorgpad, in plaats van geïsoleerd te worden ingezet. Ook digitale toepassingen voor preventie moeten kunnen worden overwogen. Streef naar een evenwichtige ontwikkeling van digitale apps en interventies, zodat iedereen er gelijke voordelen uit kan halen.

7. Aandacht voor kostprijs van technologie

*Belang
van
sociale
tarieven.*

- ✓ Besteed aandacht aan de kosten verbonden aan het gebruik van deze nieuwe technologieën. Uit de barometer Digitale Inclusie 2024 blijkt dat 11% van de personen met een laag inkomen thuis nog steeds geen internet heeft. Bovendien is de kwaliteit van internettoegang vaak beperkt; 1 op 4 moet het doen met alleen een smartphone. Er is nood aan een voldoende sterk en uitgebreid sociaal internettarief.

- ✓ Blijf investeren in openbare computerruimtes dicht bij de burger, waar men gratis gebruik kan maken van computers en internet.
- ✓ Werk verder aan het wegwerken van geografische gebieden met een internetverbinding met lage downloadsnelheid⁶.

8. Digitale gezondheidsvaardigheden⁷

Wegwijs

- ✓ Versterk digitale gezondheidsvaardigheden, zodat gebruikers hun eigen gezondheidsgegevens⁸ en online betrouwbare gezondheidsinformatie effectief kunnen zoeken, begrijpen, beoordelen en toepassen.
- ✓ De complexiteit van ons gezondheidssysteem maakt het lastig om digitale hulpmiddelen goed te gebruiken. Bepaalde voorkennis is vaak noodzakelijk. Een vereenvoudiging van het systeem, mede door digitalisering, zou welkom zijn.

Levenslange digitale competenties versterken van iedereen

- ✓ Investeer in digitale vaardigheden doorheen het leven, te beginnen in het onderwijs. Dit vereist voortdurende aandacht; wie vandaag digitaal weerbaar is, kan morgen kwetsbaar zijn. Bovendien betekent vaak online zijn, zoals bij jongeren, niet automatisch dat men in alle opzichten zelfstandig online handelingen kan verrichten⁹.
- ✓ Focus vooral op outreach naar groepen die een hoog risico lopen op digitale uitsluiting, zoals moeilijk bereikbare, minder actieve of zichtbare doelgroepen.
- ✓ Erken dat niet iedereen altijd volledig zal mee kunnen met de digitale ontwikkelingen. Voorzie daarom volwaardige niet-digitale alternatieven en extra ondersteuning via persoonlijk begeleiding of aanvullende diensten. Voorzie hiervoor de nodige laagdrempelige aanspreekpunten.

Levenslang digitaal leren wordt de norm. Om kwetsbare groepen niet achter te laten, zal begeleiding altijd nodig blijven.

Een lokale aanpak om iedereen mee te krijgen, met centrale kaders en sturing

- ✓ Zorg voor langdurige structurele financiering van projecten die bijdragen aan digitale inclusie, afgestemd op de noden van de lokale doelgroep, en werk samen met lokale sociale partners. Zorg voor een financieel toegankelijk aanbod.

Workshops en basisopleiding

- ✓ Focus op het ontwikkelen van probleemoplossende vaardigheden om adequaat om te kunnen gaan met voortdurende digitale veranderingen.
- ✓ Definieer helder de inhoud van workshops om digitale vaardigheden te versterken, zodat er consensus bestaat over wat dit inhoudt. Het is belangrijk om rekening te houden met de tijd die nodig is om gebruikers effectief te onderwijzen over e-gezondheid, de constante veranderingen in digitale hulpmiddelen die het leren bemoeilijken, en de noodzaak om voldoende middelen te verstrekken aan degenen die verantwoordelijk zijn voor het onderwijzen van deze hulpmiddelen.

⁶ Ondanks slechte Europese score blijven de kwaliteit en de dekking van vast en mobiel breedband internet goed in België | BIPT

⁷ Acties inzake digitale inclusie worden in praktijk vaak georganiseerd op deelstaatniveau. Meer informatie: Jaarlijkse stand van zaken van het digitale inclusiebeleid in België Microsoft Word - ABB-ID Stavaza-beleid 2023 Rapportering 012024 ZTC.docx (vlaanderen.be) - Digitale inclusie | Brussels Hoofdstedelijk Gewest (be.brussels) - Vlaams actieplan Iedereen digitaal E-inclusie | Vlaanderen.be - Onderzoeksrapport digitale inclusie in Vlaamse lokale besturen | Vlaanderen.be - Agence du Numérique Wallonie Découvrez notre AdN - Agence du Numérique - Baromètre de maturité numérique 2023 des citoyens wallons Citoyens | Digital Wallonia

⁸ De patiëntenrechten voorzien dat de patiënt zelf kan kiezen met wie de gezondheidsgegevens gedeeld worden. Hiervoor moet de patiënt te allen tijde : Weten wie recht heeft tot zijn data - Weten waar hij deze info makkelijk kan opzoeken - Weten hoe hij iemand toegang kan verlenen of blokkeren. De zorgverlener moet duidelijk communiceren over wie hij eventueel toestemming zou verlenen tot de gegevens en de patiënt heeft het recht om dit te weigeren.0

⁹ Barometer Digitale Inclusie 2024 | Koning Boudewijnstichting

- ✓ Overweeg eerst basisopleidingen voor degenen die dat nodig hebben, zoals het aanmaken van een e-mailadres en het gebruik van *Itsme* en de eBox, werken met mondelinge en schriftelijke vertaalapps.

Politieke beleidsmaatregelen

- ✓ Ontwikkel en implementeer beleidsmaatregelen voor alle domeinen om digitale inclusie te bevorderen.
- ✓ Een recent rapport benadrukt dat het digitale inclusiebeleid momenteel beperkt is in het domein Welzijn en Gezondheid. Dit zou de bestaande ongelijkheden op het gebied van welzijn en gezondheid kunnen versterken; dat voordelen slechts toegankelijk zijn voor een beperkt deel van de bevolking. Er zijn aanzienlijke regionale verschillen in de beschikbare middelen voor digitale inclusie, in gebieden met meer digitale uitsluiting worden niet altijd meer middelen geïnvesteerd¹⁰.
- ✓ Ontwikkel een kader en voorzie stimulansen voor alle actoren van het gezondheidssysteem om 'gezondheidsvaardige organisaties' te worden¹¹. Maak extra middelen vrij zodat organisaties kunnen investeren om gezondheidsvaardiger te worden. Werk aan een vereenvoudiging van het systeem, aangezien de huidige regelgeving vaak administratief ingewikkeld is en sterke vaardigheden vereist om effectief te navigeren.

Onderzoek

- ✓ Faciliteer wetenschappelijk onderzoek naar de effectiviteit van verschillende benaderingen binnen digitale gezondheidsvaardigheden.

Opleiding van professionals

- ✓ Zorg ervoor dat zorgprofessionals, overheidsambtenaren en welzijnswerkers voldoende digitale vaardigheden bezitten en betrek hen als pleitbezorgers van digitale tools.
- ✓ Zorgprofessionals hebben behoefte aan educatie en training voor het correct gebruik van digitale hulpmiddelen en hoe deze in te zetten op maat van de patiënt.

9. Belang van vertrouwen en veiligheid

- ✓ Bestrijding van cybercriminaliteit moet een topprioriteit zijn van de overheid. Garanties voor het beschermen van medische gegevens en het informeren van burgers hierover is cruciaal voor het opbouwen van vertrouwen.
- ✓ Digitalisering moet voldoen aan normen die de veiligheid van gezondheidsgegevens garanderen, zoals belangrijke Europese en nationale wetgeving en initiatieven zoals certificatie en kwaliteitslabels.
- ✓ Leer burgers kritisch en veilig om te gaan met digitale gezondheidsinformatie en – gegevens en sensibiliseer hen over welke gegevens ze online zetten. Sensibiliseer over mogelijkheden, kansen en risico's om begrip en draagvlak te versterken.
- ✓ Bied informatie over beschikbare gezondheidstechnologie en identificeer welke van toepassingen van hoge kwaliteit, veilig en betrouwbaar zijn via kwaliteitslabels. Ondersteun burgers vanaf jonge leeftijd om onderscheid te maken tussen

Zorg voor cyberveiligheid en transparantie om vertrouwen in digitale gezondheidszorg te vergroten.

¹⁰ Jaarlijkse stand van zaken van het digitale inclusiebeleid in België [Microsoft Word - ABB-ID_Stavaza-beleid_2023_Rapportering_012024_ZTC.docx \(vlaanderen.be\)](#)

¹¹ <https://kbs-frb.be/nl/naar-een-gezondheidsvaardige-eerstelijns-lessen-en-aanbevelingen-voor-organisaties-en-beleid>

- betrouwbare en onbetrouwbare online bronnen. Ziekenfondsen, patiëntenorganisaties en zorgverleners kunnen hierbij een belangrijke rol spelen.
- ✓ Geef patiënten inzage en beheer over hun gezondheidsdata, inclusief het recht om gegevens toe te voegen en te delen, met veilige uitwisseling en transparantie over welke zorgverstrekkers toegang hebben tot deze gegevens. Respect voor vrije keuze, privacy en vertrouwelijkheid staat voorop.
 - ✓ Leg op een duidelijke manier uit welke maatregelen in ons gezondheidssysteem genomen worden om gezondheidsgegevens en de uitwisseling ervan te beveiligen.

10. Participatieve governance

Beleid vormgeven door actief te luisteren naar burgers en patiënten.

- ✓ Betrek alle betrokkenen in het digitale ecosysteem actief, zodat gebruikers en organisaties en vertegenwoordigers van patiënten (en burgers) het inhoudelijk en strategisch beleid kunnen meebepalen. Zorg voor diversiteit in stemmen.
- ✓ Gebruik feedbackmechanismen zodat de stem van burgers en patiënten gehoord wordt en beleidsbeslissingen aansluiten bij wat de samenleving nodig heeft.
- ✓ Zorg voor duidelijke communicatie over het beleid en stimuleer open gesprekken tussen alle betrokken partijen. Informeer en betrek de bevolking via wervende en gerichte communicatie en campagnes.
- ✓ Investeer in echt laagdrempelige educatie en training voor burgers en patiënten over hun rechten, verantwoordelijkheden en mogelijkheden in het digitale landschap.
- ✓ Versterk samenwerking tussen overheid, bedrijfsleven, zorgverleners en maatschappelijke organisaties om een inclusieve en eerlijke digitale transformatie te bevorderen.

11. Administratieve vereenvoudiging via automatisering van systemen

De mens centraal ook bij automatisering.

- ✓ De administratieve vereenvoudiging en kostenbesparing die gepaard zou moeten gaan met digitalisering moet worden ingezet voor sterkere menselijke interactie, begeleiding en gepersonaliseerd advies aan de patiënt. De efficiëntiewinsten moeten worden herinvesteed in menselijke contacten om wie digitaal niet mee kan, te ondersteunen.
- ✓ De complexiteit van formulieren en procedures vormt een barrière, ongeacht of ze digitaal of op papier zijn. Het is van belang om de processen zelf te vereenvoudigen.
- ✓ Een waarschuwing is hier op zijn plaats. Automatische rechten toekenning kan betekenen dat systemen automatisch rechten foutief niet toekennen op basis van een algoritme en/of artificiële intelligentie. De tussenkomst van een fysieke persoon moet altijd een mogelijkheid en recht blijven. Het is belangrijk om een balans te vinden tussen automatisering en menselijke controle om fouten te voorkomen en de rechten van het individu te beschermen. Het blijft van groot belang om de patiënt te informeren en bewust te maken, ook bij automatische rechtentoekenning zijn fouten mogelijk en kan de persoon wel degelijk recht hebben op het recht in kwestie.

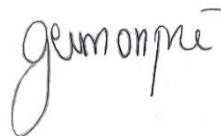
We vragen u vriendelijke of wij op de hoogte gehouden kunnen worden van het gegeven gevolg.

Met de meeste hoogachting,



Sophie Lanoy

Voorzitster van de Raadgevende afdeling
van het Observatorium voor Chronische
Ziekten



Siska Germonpré

Vice-voorzitter van de Raadgevende afdeling
van het Observatorium voor Chronische
Ziekten