

Handleiding bij het gebruik van dit aftoetsingsinstrument

Dit afgeleid instrument is bedoeld om de kwaliteit af te toetsen bij de ontwikkeling, implementatie en het gebruik van digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning in de diverse contexten en diverse sectoren binnen het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Ideaal gezien wordt dit document gehanteerd als een leidraad om een gesprek te faciliteren binnen de organisatie om vanuit verschillende functies (directie, medewerkers, blended verantwoordelijken, ICT-medewerkers, etc.) te kijken naar het digitale aanbod.

Indien er nood is aan achtergrond informatie of je wenst informatie over de totstandkoming dan kan je dit vinden in het kwaliteitskader digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning.

Het instrument is opgebouwd rond drie pijlers: **technologie, organisatie en professionals**. De pijler technologie gaat over zowel de inhoud als de technische aspecten van de technologie. De pijler organisatie focust dan weer op de organisatorische aspecten en visie. Tot slot gaat de pijler professional over de vaardigheden van de medewerker in de digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning. Binnen elke pijler zijn verschillende kwaliteitscriteria opgenomen. Sommige criteria worden als **minimale vereisten** beschouwd, terwijl andere eerder **optioneel** zijn. Optionele criteria zijn aangeduid met een * in het instrument.

Er is geen aparte pijler over de **gebruiker van digitale zorg, hulpverlening of ondersteuning** voorzien. Toch is hun betrokkenheid cruciaal. In elk van de drie bestaande pijlers wordt de gebruiker dan ook expliciet meegenomen (bv. in het ontwikkelen van de technologie, het vormen van een visie of het inschatten van digitale competenties), om zo kwalitatieve digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning op maat van de doelgroep te kunnen aanbieden.

Het invullen van dit aftoetsingsinstrument kan zowel op **individueel, team als organisatorisch niveau**. Men kan er ook voor kiezen om **niet alle pijlers** te doorlopen in één keer, maar dit op te delen over verschillende personen, werkgroepen of momenten. Voor elke pijler zijn er aparte tabbladen voorzien:

- Een **invultabblad**, waarin je per criterium kunt aangeven in welke mate eraan voldaan wordt (schaal van 0 tot 4). Sommige criteria kan je enkel op 0 en 4 score omdat dit ja-neen-vragen zijn. Indien je het niet zeker weet, kan je "?" selecteren. Indien een criterium niet van toepassing is, kan je het openlaten; dit wordt dan niet meegerekend in de totaalscore.
- Een **resultatentabblad**, waarin de totaalscore automatisch wordt berekend.

Tip: De resultatentabbladen kunnen eenvoudig worden opgeslagen als **pdf** of worden **afgedrukt**. Zo kan je later makkelijk resultaten vergelijken, zowel over tijd als tussen teams of organisaties.

Pijler technologie	0	1	2	3	4	?	Opmerkingen (max. 400 karakters)
--------------------	---	---	---	---	---	---	----------------------------------

Aanbieder

1. Is het eenvoudig om de aanbieder van de technologie te vinden?
2. Is de aanbieder van de technologie betrouwbaar?
3. Is er een helpdesk, zowel voor gebruiks- als technische vragen voor zowel gebruikers als professionals, die vlot bereikbaar en laagdrempelig is?

Doel

Voorschriften

4. Is het duidelijk wat het doel is, voor welke gebruikers en voor welke leeftijd de technologie bedoeld is?
5. Indien van toepassing, is de technologie conform de wetgeving medische hulpmiddelen (MDR)?

Medische hulpmiddelen zijn producten, toestellen of software die bedoeld zijn voor medische doeleinden, zoals diagnose, behandeling, preventie of verlichting van een ziekte of handicap. De wet over medische hulpmiddelen stelt eisen aan de kwaliteit en veiligheid om gebruikers en professionals te beschermen. Via deze checklist kan je nagaan of jouw toepassing hier onder valt: <https://cetool.nl/en/medical-device/quick-scan>

6. Indien er artificiële intelligentie wordt gebruikt in de technologie, is de technologie conform de Europese wetgeving AI (EU AI Act)?

De Europese wet over AI stelt eisen aan de ontwikkeling en het gebruik van kunstmatige intelligentie binnen de Europese Unie. Het doel is om de AI-systemen veilig, ethisch en transparant te maken door de regels af te stemmen op de risico's.

7. Is de technologie ontwikkeld op basis van algemene wetenschappelijke onderbouwing?
8. Werkten gebruikers en professionals uit de sectoren van welzijn, volksgezondheid en gezin mee aan de ontwikkeling van de technologie? *

Voordelen

9. Krijgen gebruikers informatie op maat over de interventies die gebruikt worden zowel voor als tijdens de digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning?

10. Worden gebruikers bewust gemaakt van alle verwachte inspanningen?

Bijvoorbeeld hoeveel ze moeten betalen, hoeveel tijd ze moeten investeren om met de technologie te leren werken of hoe vaak ze ervan gebruik moeten halen om het gewenste doel te behalen.

11. Wordt de informatie in de technologie, zoals advies voor de gebruiker, geüpdatet wanneer nodig?

12. Krijgen de gebruikers de informatie in de technologie en de bronnen daarvan afgestemd op hun niveau van begrip?

13. Is er bewijs dat het gebruik van deze specifieke technologie een voordeel heeft?*

14. Krijgen de gebruikers informatie over wie financieel bijdraagt aan de ontwikkeling en het onderhoud van de technologie?*

Ondersteuning en contact

15. Vinden de gebruikers extra ondersteuning van een professional wanneer het huidige digitale aanbod niet voldoende is?

16. Is het duidelijk met wie, wanneer en hoe gebruikers contact kunnen opnemen in de technologie?

Bijvoorbeeld of je een automatisch antwoord krijgt, contact hebt met een professional of met lotgenoten.

17. Is het duidelijk met wie de gebruikers contact kunnen opnemen bij een crisis of als ze dringende hulp nodig hebben?

Gebruiksgemak

Toegankelijkheid

18. Voldoet de technologie aan de principes van toegankelijkheid van de European Accessibility Act (EAA)?

Het doel van deze richtlijnen is om de producten en diensten binnen de EU toegankelijker te maken voor iedereen, met speciale aandacht voor mensen met een beperking. De wet legt specifieke eisen op aan digitale apparaten, zodat die toegankelijker zijn en zodat meer mensen die zelfstandig kunnen gebruiken.

Gebruiksvriendelijkheid

19. Houdt het ontwerp rekening met gebruikers, hun taken en de omgeving waarin de technologie zal gebruikt worden?

20. Zijn er maatregelen om fouten en misbruik van de technologie te voorkomen?

Bv.: De technologie gebruiken om acties uit te voeren die niet tot het doel van de technologie behoort en anderen schaadt.

21. Krijgen de gebruikers voldoende informatie over de technologie voordat ze die aankopen of installeren?

Bijvoorbeeld over de belangrijkste functies, hoe persoonlijke gegevens worden gebruikt, hoeveel het kost en hoe ze kunnen betalen, in welke talen ze de technologie kunnen gebruiken, informatie over de fabrikant en de datum van laatste update.

22. Is de technologie makkelijk te gebruiken volgens de doelgroep of is er een duidelijke gebruiksaanwijzing?

23. Gebruikt de technologie **geen** 'dark patterns' om gebruikers te misleiden of onder druk te zetten?

Dat zijn technieken die er bijvoorbeeld voor zorgen dat gebruikers klikken op dingen die niet in hun voordeel en waarvan ze zich niet bewust zijn. Bijvoorbeeld ongevraagd gegevens delen of een abonnement afsluiten. Of als een technologie nadelige opties als standaard instelt ('opt-out' i.p.v. 'opt-in'), belangrijke informatie verbergt of afmelden moeilijk maakt.

Deontologie

Risico's

24. Zijn de technische, ethische en juridische risico's van de technologie geanalyseerd en maatregelen genomen om deze te beheersen?

25. Indien noodzakelijk, is het duidelijk dat er goedkeuring van een professional vereist is om de technologie te gebruiken?

26. Krijgen de gebruikers informatie over de risico's van de technologie, redenen om de technologie niet te gebruiken en beperkingen bij het gebruik van de technologie?

27. Worden veiligheidsincidenten (vb. foutieve doorverwijzing of lekken in data beveiliging) verzameld door zowel professionals, gebruikers als ontwikkelaars en beoordeeld?

Ethiek

28. Worden ethische vragen in kaart gebracht en beoordeeld met de gebruikers en professionals?

Ethiek wordt gezien als het nadenken over hoe in een specifieke situatie moreel juist handelen met aandacht voor waarden en relaties. Ethische problemen zouden dus vb. discriminatie en stigmatisering kunnen zijn.

29. Is de technologie vrij van advertenties of wordt er informatie gegeven over de advertenties die worden getoond?

30. Is de technologie goedgekeurd door een ethisch adviseur of raad? *

Veiligheid

31. Indien de technologie persoonlijke gegevens verzameld, voldoet die dan aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming?

Dat wil zeggen dat de privacy van de gebruikers beschermd wordt. Organisaties moeten open zijn over hoe ze gegevens gebruiken en gebruikers hebben rechten over deze gegevens.

32. Is de beveiliging van informatie van bij het begin van de ontwikkeling van de technologie opgenomen? (secure by design)

33. Wordt er een veilige coderingsstandaard gevolgd?

Bij een veilige coderingsstandaarden horen de volgende principes voor ontwikkelaars: alleen veilige functies gebruiken, betrouwbare software gebruiken, voorzichtig zijn met gegevens, de code controleren op fouten en risico's, en vooraf bedenken hoe fouten opgespoord gaan worden.

34. Wordt de European Health Data Space toegepast?

De European Health Data Space (EHDS) is een initiatief om informatie over gezondheid te kunnen delen tussen patiënten, zorgverleners en onderzoekers, met respect voor de privacy. Hoe dit in België gaat worden toegepast is momenteel nog onduidelijk.

35. Voldoet de technologie aan de Europese verordening cyberveerbaarheid ?

Die stelt eisen aan de veiligheid van alle fysieke digitale producten en software die verbonden is met internet of andere netwerken die in de EU worden verkocht.

36. Volgt de fabrikant de normen die de gevoelige informatie beschermen tegen beveiligingslekken?

Alle organisaties die bijhorende diensten leveren volgen die normen ook. Voorbeelden van normen zijn ISO/IEC 27001 en NIS2-richtlijn.

37. Is het informatiebeveiligingsbeleid gemakkelijk toegankelijk voor gebruikers en professionals?

Een begrijpbare versie beschikbaar stellen kan helpen om de veiligheid te kunnen inschatten.

38. Is er een proces om onrechtmatige toegang tot en wijziging in de broncode van de technologie te voorkomen?

39. Krijgen alleen de juiste personen toegang en is die toegang beveiligd met gebruikersauthenticatie en autorisatie?

Bij een gebruikersauthenticatie wordt er gecontroleert of iemand echt is wie die zegt dat die is. Bij een autorisatie wordt er bepaald wat die persoon mag doen, bijvoorbeeld wanneer gebruikers in loggen hebben de alleen toegang tot de functies die ze nodig hebben.

40. Indien er externe informatie, programma's of onderdelen gebruikt worden in de technologie, worden deze gecontroleerd, onderhouden en zijn ze veilig?

41. Wordt de beveiliging regelmatig getest en zeker bij grote veranderingen?

Robuuste bouw van technologie

Technische robuustheid

42. Werkt de technologie zoals bedoeld?

43. Is er informatie over alle technische vereisten voor het gebruik van de technologie?

Bijv. welke hardware is nodig om van de technologie gebruik te maken?

44. Worden de principes van open-source software gevolgd?

Enkele voorbeelden zijn toegang tot informatie, samenwerken en het hanteren van gemeenschappelijke doelen. Deze zorgen voor snellere en betere oplossingen.

45. Is er een configuratiebeheerplan opgesteld voor de technologie?

Dit plan zorgt ervoor dat de technologie blijft werken en dat problemen bij het gebruik zo snel mogelijk worden opgelost.

46. Is er een validatie-en verificatieplan ?

Die gaan over de tests die nodig zijn als er iets verandert in de technologie of in het systeem. De validatie toont aan dat de technologie doet waarvoor die dient. De verificatie toont aan dat het werkt zoals gepland.

47. Is er een plan voor de release en implementatie van de technologie?

Dat zorgt ervoor dat updates zonder problemen worden uitgevoerd.

48. Is er een plan gemaakt voor onderhoud zodat de technologie betrouwbaar blijft functioneren en zich aanpast naar de behoeftes?

49. Is het software systeem getest?

Testen dienen uitgevoerd te worden op vlak van navigatie van de onderdelen, softwareplatformen en apparaten waarop het gebruikt wordt, samenwerking met andere software, een nieuwe versie van de technologie, bij problemen en meldingen van gebruikers.

50. Kan de technologie om met een aanzienlijke toename of piek in de vraag? *

Interoperabiliteit

51. Kan de technologie gekoppeld worden aan het huidige aanbod en andere technologieën? *

Resultaat technologie

Criterium	Score
Aanbieder	

1. Is het eenvoudig om de aanbieder van de technologie te vinden? n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

2. Is de aanbieder van de technologie betrouwbaar? n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

3. Is er een helpdesk, zowel voor gebruiks- als technische vragen voor zowel gebruikers als professionals, die vlot bereikbaar en laagdrempelig is? n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

Doel

Voorschriften

4. Is het duidelijk wat het doel is, voor welke gebruikers en voor welke leeftijd de technologie bedoeld is? n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

5. Indien van toepassing, is de technologie conform de wetgeving medische hulpmiddelen (MDR)? n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

6. Indien er artificiële intelligentie wordt gebruikt in de technologie, is de technologie conform de Europese wetgeving AI (EU AI Act)? n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

7. Is de technologie ontwikkeld op basis van algemene wetenschappelijke onderbouwing? n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

8. Werkten gebruikers en professionals uit de sectoren van welzijn, volksgezondheid en gezin mee aan de ontwikkeling van de technologie? *	n.v.t.
--	--------

Opmerkingen

/

Meer informatie

Voordelen

9. Krijgen gebruikers informatie op maat over de interventies die gebruikt worden zowel voor als tijdens de digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning?	n.v.t.
--	--------

Opmerkingen

/

Meer informatie

10. Worden gebruikers bewust gemaakt van alle verwachte inspanningen?	n.v.t.
---	--------

Opmerkingen

/

Meer informatie

11. Wordt de informatie in de technologie, zoals advies voor de gebruiker, geüpdatet wanneer nodig? n.v.t.

Opmerkingen

/

12. Krijgen de gebruikers de informatie in de technologie en de bronnen daarvan afgestemd op hun niveau van begrip? n.v.t.

Opmerkingen

/

13. Is er bewijs dat het gebruik van deze specifieke technologie een voordeel heeft?* n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

14. Krijgen de gebruikers informatie over wie financieel bijdraagt aan de ontwikkeling en het onderhoud van de technologie?* n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

Ondersteuning en contact

15. Vinden de gebruikers extra ondersteuning van een professional wanneer het huidige digitale aanbod niet voldoende is? n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

16. Is het duidelijk met wie, wanneer en hoe gebruikers contact kunnen opnemen in de technologie? n.v.t.

Opmerkingen

/

17. Is het duidelijk met wie de gebruikers contact kunnen opnemen bij een crisis of als ze dringende hulp nodig hebben? n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

Gebruiksgemak

Toegankelijkheid

18. Voldoet de technologie aan de principes van toegankelijkheid van de European Accessibility Act (EAA)? n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

Gebruiksvriendelijkheid

19. Houdt het ontwerp rekening met gebruikers, hun taken en de omgeving waarin de technologie zal gebruikt worden? n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

20. Zijn er maatregelen om fouten en misbruik van de technologie te voorkomen? n.v.t.

Opmerkingen

/

21. Krijgen de gebruikers voldoende informatie over de technologie voordat ze die aankopen of installeren? n.v.t.

Opmerkingen

/

22. Is de technologie makkelijk te gebruiken volgens de doelgroep of is er een duidelijke gebruiksaanwijzing? n.v.t.

Opmerkingen

/

23. Gebruikt de technologie geen 'dark patterns' om gebruikers te misleiden of onder druk te zetten? n.v.t.

Opmerkingen

/

Deontologie

Risico's

24. Zijn de technische, ethische en juridische risico's van de technologie geanalyseerd en maatregelen genomen om deze te beheersen? n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

25. Indien noodzakelijk, is het duidelijk dat er goedkeuring van een professional vereist is om de technologie te gebruiken? n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

26. Krijgen de gebruikers informatie over de risico's, redenen om de technologie niet te gebruiken en beperkingen van het gebruik van de technologie? n.v.t.

Opmerkingen

/

27. Worden veiligheidsincidenten bij het gebruik van de technologie verzameld door zowel professionals, gebruikers als ontwikkelaars en beoordeeld? n.v.t.

Opmerkingen

/

Ethiek

28. Worden ethische vragen in kaart gebracht en beoordeeld met de gebruikers en professionals? n.v.t.

Opmerkingen

/

29. Is de technologie vrij van advertenties of wordt er informatie gegeven over de advertenties die worden getoond? n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

30. Is de technologie goedgekeurd door een ethisch adviseur of raad? * n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

Veiligheid

31. Indien de technologie persoonlijke gegevens verzameld, voldoet die dan aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming? n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

32. Is de beveiliging van informatie van bij het begin van de ontwikkeling van de technologie opgenomen? (secure by design) n.v.t.

Opmerkingen

/

33. Wordt er een veilige coderingsstandaard gevolgd? n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

34. Wordt de European Health Data Space toegepast? n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

35. Voldoet de technologie aan de Europese verordening cyberweerbaarheid ? n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

36. Volgt de fabrikant de normen die de gevoelige informatie beschermen tegen beveiligingslekken?

n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

37. Is het informatiebeveiligingsbeleid gemakkelijk toegankelijk voor gebruikers en professionals?

n.v.t.

Opmerkingen

/

38. Is er een proces om onrechtmatige toegang tot en wijziging in de broncode van de technologie te voorkomen?

n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

39. Krijgen alleen de juiste personen toegang en is die toegang beveiligd met gebruikersauthenticatie en autorisatie?

n.v.t.

Opmerkingen

/

40. Indien er externe informatie, programma's of onderdelen gebruikt worden in de technologie, worden deze gecontroleerd, onderhouden en zijn ze veilig?

n.v.t.

Opmerkingen

/

41. Wordt de beveiliging regelmatig getest en zeker bij grote veranderingen?

n.v.t.

Opmerkingen

/

Robuuste bouw van technologie

Technische robuustheid

42. Werkt de technologie zoals bedoeld?

n.v.t.

Opmerkingen

/

43. Is er informatie over alle technische vereisten voor het gebruik van de technologie?

n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

44. Worden de principes van open-source software gevolgd?

n.v.t.

Opmerkingen

/

45. Is er een configuratiebeheerplan opgesteld voor de technologie?

n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

46. Is er een validatie-en verificatieplan ?

n.v.t.

Opmerkingen

/

47. Is er een plan voor de release en implementatie van de technologie?

n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

48. Is er een plan gemaakt voor onderhoud zodat de technologie betrouwbaar blijft functioneren en zich aanpast naar de behoeftes?

n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

49. Is het software systeem getest?

n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

50. Kan de technologie om met een aanzienlijke toename of piek in de vraag? *

n.v.t.

Opmerkingen

/

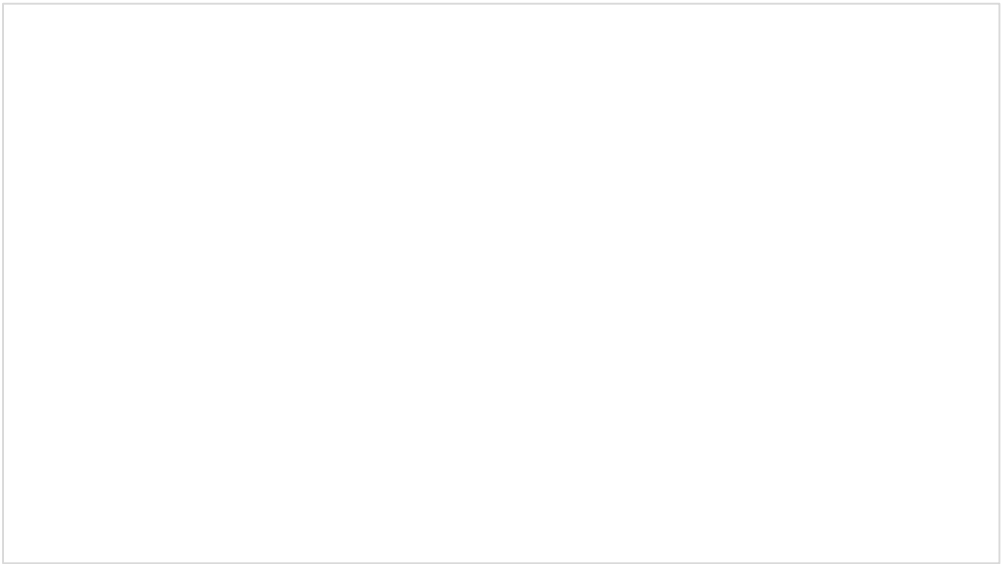
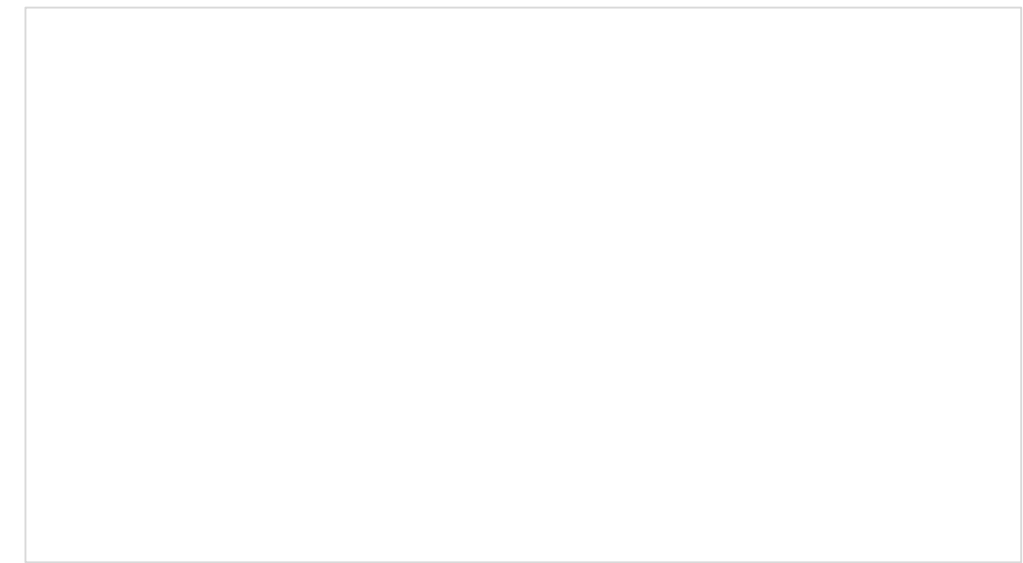
Interoperabiliteit

51. Kan de technologie gekoppeld worden aan het huidige aanbod en andere technologieën? n.v.t.
*

Opmerkingen

/

Meer informatie



Pijler organisatie	0	1	2	3	4	?	Opmerkingen (max. 400 karakters)
--------------------	---	---	---	---	---	---	----------------------------------

Digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning bieden

1. Sluit het gebruik van de technologie aan bij de missie en visie van de organisatie?

2. Is de organisatie via meerdere kanalen bereikbaar: digitaal, telefonisch, face to face en zo meer?

Technologie beïnvloedt de werking van de organisatie

3. Is er een overzicht van de taken en functies van medewerkers met betrekking tot de technologie?

Dit kan zorgen voor duidelijkheid in het geval van vragen. Zo kan er bijvoorbeeld een inhoudelijk en technisch coördinator aangesteld worden. Verder kunnen professionals die met dezelfde technologie werken ook bij elkaar gaan luisteren voor goede praktijken.

4. Is er aandacht voor de veranderingen die een technologie met zich meebrengt?

5. Weet de organisatie wie allemaal met de technologie werkt, ermee in contact komt of er informatie uit haalt — zowel binnen als buiten de organisatie?

Bijv. Bij een app die gebruikers opvolgt, weet de organisatie dat zowel de professional, de huisarts als de gebruiker zelf ermee werken. Ze hebben afspraken gemaakt over wie welke info ziet en wat ermee gebeurt.

6. Sluiten de verschillende stappen van het werkproces goed op elkaar aan zodat continuïteit wordt verzekerd? *

Bijvoorbeeld wanneer er een stap wordt gemaakt van of naar een digitaal onderdeel in het werkproces.

7. Vult het digitaal aanbod het al bestaande digitaal en niet-digitaal aanbod aan?*

Gebruikerspad

8. Maakt de organisatie een overzicht van de stappen die gebruikers zetten om hun doel te bereiken?*

Denk aan wachttijden, de duur van een online sessie en de voorbereidingen. Dit kan via cliëntreizen of live testen waarin men stap voor stap overloopt welke weg de gebruiker aflegt binnen de zorg, hulpverlening en ondersteuning van de organisatie. De organisatie heeft hierbij extra aandacht voor kwetsbare gebruikers, kinderen en jongeren.

9. Ondersteunt en volgt de organisatie de gebruikers op zodat die de technologie kunnen gebruiken om hun doel te bereiken?

Gebruikers, professionals en belangrijke anderen betrekken

10. Betrekt en ondersteunt de organisatie vanaf het begin gebruikers, professionals en belangrijke anderen bij het invoeren van technologie?

Professionals opleiden en ondersteunen

11. Krijgen professionals opleiding en ondersteuning bij het invoeren van de technologie?

12. Indien technologie zorgt voor een verandering in het werk van een professional, let de organisatie dan op de tevredenheid van de professional? *

Kwaliteit garanderen en controleren met een systeem

13. Is er een systeem dat de kwaliteit bewaakt van zowel de gehele als de digitale werking?*

14. Indien er een systeem voor kwaliteitsbewaking is voorzien, is er minstens een coördinator en opvolging van dat systeem? *

15. Volgt de organisatie buiten de interne kwaliteitsrichtlijnen ook andere (inter)nationale, regionale of (inter)organisatorische kwaliteitsstandaarden, monitoring en registratie op?*

Een voorbeeld hiervan is de ISO 9001.

Kosten van het proces

Kosten van de aanschaf, installatie en onderhoud van de technologie

16. Heeft de organisatie een plan voor de kosten en opbrengsten van het onderhoud en de ondersteuning op langere termijn?

Bijvoorbeeld kosten van hard- en software, technische medewerkers, training en tijd voor trainingen, server en upgradekosten.

17. Bereidt de organisatie zich voor op kosten van hardware voor professionals en gebruikers?

18. Waakt de organisatie erover dat het aanbod betaalbaar is voor de gebruiker?

Veranderingen in behoeftes

19. Controleert de organisatie op andere behoeftes die mogelijks ontstaan door de technologie en indien nodig biedt de organisatie ondersteuning aan?

Is er bijvoorbeeld minder intensief aanbod nodig? Heeft de technologie gevolgen voor de werklust?

Impact van de technologie op het budget

20. Evalueert de organisatie de gevolgen van de technologie op de beschikbare financiën en budgetten van overheid, organisaties en gebruikers? *

21. Evalueert de organisatie de financiële gevolgen en impact op verschillende momenten?*

Management

22. Heeft het management een visie op digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning?

Cultuur

Acceptatie van technologie

23. Onderzoekt de organisatie de acceptatie van de technologie vanuit de organisatie, professionals en gebruikers en indien nodig wordt het draagvlak vergroot?

Resultaat Organisatie

Criterium	Score
-----------	-------

Digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning bieden

1. Sluit het gebruik van de technologie aan bij de missie en visie van de organisatie?	n.v.t.
--	--------

Opmerkingen

/

2. Is de organisatie via meerdere kanalen bereikbaar: digitaal, telefonisch, face to face en zo meer?	n.v.t.
---	--------

Opmerkingen

/

Meer informatie

Technologie beïnvloedt de werking van de organisatie

3. Is er een overzicht van de huidige taken en functies van medewerkers met betrekking tot de technologie?	n.v.t.
--	--------

Opmerkingen

/

4. Is er aandacht voor de veranderingen die een technologie met zich meebrengt?	n.v.t.
---	--------

Opmerkingen

/

Meer informatie

5. Weet de organisatie wie allemaal met de technologie werkt, ermee in contact komt of er informatie uit haalt — zowel binnen als buiten de organisatie? n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

6. Sluiten de verschillende stappen van het werkproces goed op elkaar aan zodat continuïteit wordt verzekerd? n.v.t.

Opmerkingen

/

7. Vult het digitaal aanbod het al bestaande digitaal en niet-digitaal aanbod aan?* n.v.t.

Opmerkingen

/

Gebruikerspad

8. Maakt de organisatie een overzicht van de stappen die gebruikers zetten om hun doel te bereiken?* n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

9. Ondersteunt en volgt de organisatie de gebruikers op zodat die de technologie kunnen gebruiken om hun doel te bereiken? n.v.t.

Opmerkingen

/

Gebruikers, professionals en belangrijke anderen betrekken

10. Betrekt en ondersteunt de organisatie vanaf het begin gebruikers, professionals en belangrijke anderen bij het invoeren van technologie? n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

Professionals opleiden en ondersteunen

11. Krijgen professionals opleiding en ondersteuning bij het invoeren van de technologie? n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

12. Indien technologie zorgt voor een verandering in het werk van een professional, let de organisatie dan op de tevredenheid van de professional? * n.v.t.

Opmerkingen

/

Kwaliteit garanderen en controleren met een systeem

13. Is er een systeem dat de kwaliteit bewaakt op van zowel de gehele als de digitale werking?* n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

14. Is er minstens een coördinator en opvolging van dat systeem? * n.v.t.

Opmerkingen

/

15. Volgt de organisatie buiten de interne kwaliteitsrichtlijnen ook andere (inter)nationale, regionale of (inter)organisatorische kwaliteitsstandaarden, monitoring en registratie op?* n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

Kosten van het proces

Kosten van de aanschaf, installatie en onderhoud van de technologie

16. Heeft de organisatie een plan voor de kosten en opbrengsten van het onderhoud en de ondersteuning op langere termijn? n.v.t.

Opmerkingen

/

17. Bereidt de organisatie zich voor op kosten van hardware voor professionals en gebruikers?

n.v.t.

Opmerkingen

/

18. Waakt de organisatie erover dat het aanbod betaalbaar is voor de gebruiker?

n.v.t.

Opmerkingen

/

Veranderingen in behoeftes

19. Controleert de organisatie voor andere behoeftes die ontstaan door de technologie en indien nodig biedt de organisatie ondersteuning aan?

n.v.t.

Opmerkingen

/

Impact van de technologie op het budget

20. Evalueert de organisatie de gevolgen van de technologie op de financiën en budgetten van overheid, organisaties en gebruikers? *

n.v.t.

Opmerkingen

/

21. Evalueert de organisatie de financiële gevolgen op verschillende momenten?*

n.v.t.

Opmerkingen

/

Management

22. Heeft het management een visie op digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning?

n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

Cultuur**Acceptatie van technologie**

23. Onderzoekt de organisatie de acceptatie van de technologie vanuit de organisatie, professionals en gebruikers en indien nodig wordt het draagvlak vergroot?

n.v.t.

Opmerkingen

/

Pijler Professoinal	0	1	2	3	4	?	Opmerkingen (max. 400 karakters)
---------------------	---	---	---	---	---	---	----------------------------------

Digitale inclusie en digitale competenties bevorderen

Digitale inclusie bevorderen

1. Erkennen professionals dat gebruikers en hun netwerk ondersteuning kunnen nodig hebben bij het gebruik van technologie?
2. Kunnen de professionals mate van digitale inclusie bij gebruikers inschatten?
3. Helpen professionals om de digitale competenties van de gebruikers en hun omgeving te versterken of verwijzen ze hiervoor door naar andere professionals (bijv. <https://digibanken.vlaanderen.be/>)?
4. Maken professionals vanaf het begin een overzicht van de digitale mogelijkheden en mediawijsheid van de gebruikers en stemmen ze het traject hierop af?

Eigen digitale competenties versterken

5. Onderhouden professionals hun eigen mediawijsheid en digitale competenties?
6. Zijn professionals zich bewust van de mogelijke gevolgen van digitale communicatie met gebruikers?
7. Hebben de professionals de digitale en mediawijze competenties die relevant zijn voor hun werk?
8. Maken de professionals onderbouwde keuzes over privacy, wetgeving, ethiek en deontologie binnen digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning?
9. Vinden de professionals algemene informatie via een digitale weg, beoordelen ze dit kritisch en passen ze dit effectief toe?*

Bijv. een professional kan wetenschappelijke artikels opzoeken over het implementeren van een technologie en de bewezen technieken toepassen.

Digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning bieden

Technologie bewust selecteren

10. Houden de professionals rekening met het doel van de technologie, het netwerk, en mogelijkheden van de gebruikers bij het kiezen van een technologie en hebben ze aandacht wanneer er een alternatief nodig zou zijn?
11. Betrekken professionals gebruikers bij de keuze over de technologie en staan ze open voor technologie die gebruikers al gebruiken?

Digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning bieden aan de gebruikers en hun netwerk

12. Zijn professionals in staat om doordacht te kiezen wanneer en hoe ze de technologie inzetten, rekening houdend met het doel en de situatie?

13. Kunnen professionals via digitale weg een professionele relatie opbouwen en/of onderhouden?

14. Kunnen professionals digitaal helder en inclusief communiceren?*

15. Kunnen professionals inschatten tijdens welke fase technologie best wordt ingezet?*

Zo kan technologie gebruikt worden tijdens de intake, diagnose, behandeling, evaluatie of nazorg.

16. Vinden professionals relevante en kwalitatieve technologische toepassingen en kunnen ze die gebruiken in het aanbod? *

17. Hebben professionals een positief kritische ambassadeurshouding over het inzetten van technologie en de grenzen ervan en focussen ze op de meerwaarde voor de gebruiker?*

Veilig digitale gegevens beheren

18. Begrijpen de professionals het belang van veilig digitale gegevens delen over en met de gebruikers?

19. Kunnen de professionals de gegevens van de gebruiker in een digitaal dossier (vb. patiëntendossier) raadplegen, analyseren, interpreteren en invoeren?

20. Indien er een digitaal dossier wordt beheerd, leren professionals de gebruikers werken met hun dossier?

21. Gaan professionals deontologisch om met het delen van gegevens uit het dossier van de gebruiker?

Digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning in de organisatie mee vorm te geven

Een visie over digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning

22. Geven professionals mee vorm aan de visie over digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning in de organisatie?*

23. Versterken professionals het vertrouwen van andere professionals en gebruikers in het digitaal aanbod?*

24. Zoeken professionals mee naar oplossingen voor problemen bij het digitale aanbod?*

Constructief kritisch digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning evalueren

25. Evalueren de professionals de digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning met bronnen en meetinstrumenten die zijn afgestemd op organisatorisch niveau?*

26. Maken de professionals duidelijk welke ondersteuning ze nodig hebben om betere digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning te bieden?*

27. Laten professionals zich inspireren door evoluties in digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning in de ruime professionele sector?*

28. Willen professionals meewerken aan projecten die nieuwe perspectieven op digitaal handelen onderzoeken en ontwikkelen?*

Resultaat professional

Criterium	Score
Digitale inclusie en digitale competenties	
Aandacht voor digitale inclusie	
1. Erkennen de professionals dat gebruikers en hun netwerk ondersteuning kunnen nodig hebben bij de digitalisering?	n.v.t.
Opmerkingen /	
2. Kunnen de professionals mate van digitale inclusie bij gebruikers inschatten?	n.v.t.
Opmerkingen /	
Meer informatie	
3. Helpen professionals om de digitale competenties van de gebruikers en hun omgeving te versterken of verwijzen ze hiervoor door naar andere professionals (bijv. https://digibanken.vlaanderen.be/)?	n.v.t.
Opmerkingen /	
4. Maken professionals vanaf het begin een overzicht van de digitale mogelijkheden en mediawijsheid van de gebruikers en stemmen ze het traject hierop af?	n.v.t.
Opmerkingen /	

Meer informatie

Eigen digitale competenties versterken

5. Onderhouden professionals hun eigen mediawijsheid en digitale competenties? n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

6. Zijn professionals zich bewust van de mogelijke gevolgen van digitale communicatie met gebruikers? n.v.t.

Opmerkingen

/

7. Hebben de professionals de digitale en mediawijze competenties die relevant zijn voor hun werk? n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

8. Maken de professionals onderbouwde keuzes over privacy, wetgeving, ethiek en deontologie binnen digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning?	n.v.t.
---	--------

Opmerkingen

/

9. Vinden de professionals algemene informatie via een digitale weg, beoordelen ze dit kritisch en passen ze dit effectief toe?*	n.v.t.
--	--------

Opmerkingen

/

Digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning bieden

Technologie bewust selecteren

10. Houden de professionals rekening met het doel van de technologie, het netwerk, en mogelijkheden van de gebruikers bij het kiezen van een technologie en hebben ze aandacht wanneer er een alternatief nodig zou zijn?	n.v.t.
---	--------

Opmerkingen

/

11. Betrekken professionals gebruikers bij de keuze over de technologie en staan ze open voor technologie die gebruikers al gebruiken?	n.v.t.
--	--------

Opmerkingen

/

Meer informatie

Digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning bieden aan de gebruikers en hun netwerk

12. Zijn professionals in staat om doordacht te kiezen wanneer en hoe ze de technologie inzetten, rekening houdend met het doel en de situatie?	n.v.t.
---	--------

Opmerkingen

/

13. Kunnen professionals via digitale weg een professionele relatie opbouwen en/of onderhouden?

n.v.t.

Opmerkingen

/

14. Kunnen professionals digitaal helder en inclusief communiceren?*

n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

15. Kunnen professionals inschatten tijdens welke fase technologie best wordt ingezet?*

n.v.t.

Opmerkingen

/

16. Vinden professionals relevante en kwalitatieve technologische toepassingen en kunnen ze die gebruiken in het aanbod? *

n.v.t.

Opmerkingen

/

17. Hebben professionals een positief kritische ambassadeurshouding over het inzetten van technologie en de grenzen ervan en focussen ze op de meerwaarde voor de gebruiker?*	n.v.t.
---	--------

Opmerkingen

/

Veilig digitale gegevens beheren

18. Begrijpen de professionals het belang van digitale gegevens delen over en met de gebruikers?	n.v.t.
--	--------

Opmerkingen

/

Meer informatie

19. Kunnen de professionals de gegevens van de gebruiker in een digitaal dossier (vb. patiëntendossier) raadplegen, analyseren, interpreteren en invoeren?	n.v.t.
--	--------

Opmerkingen

/

Meer informatie

20. Indien er een digitaal dossier wordt beheerd, leren professionals de gebruikers werken met hun dossier?	n.v.t.
---	--------

Opmerkingen

/

Meer informatie

21. Gaan professionals dentologisch om met het delen van gegevens uit het dossier van de gebruiker? n.v.t.

Opmerkingen

/

Digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning op organisatieniveau mee vorm geven

Een visie over digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning

22. Geven professionals mee vorm aan de visie over digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning in de organisatie?* n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

23. Versterken professionals het vertrouwen van andere professionals en gebruikers in het digitaal aanbod?* n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

24. Zoeken professionals mee naar oplossingen voor problemen bij het digitale aanbod?* n.v.t.

Opmerkingen

/

Constructief kritisch digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning evalueren

25. Evalueren de professionals de digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning met bronnen en meetinstrumenten die zijn afgestemd op organisatorisch niveau?*

n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

26. Maken de professionals duidelijk welke ondersteuning nodig is om betere digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning te bieden?*

n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

27. Laten professionals zich inspireren door evoluties in digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning in de ruime professionele sector?*

n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie

28. Willen professionals meewerken aan projecten die nieuwe perspectieven op digitaal handelen onderzoeken en ontwikkelen?*

n.v.t.

Opmerkingen

/

Meer informatie