

Digitalisering is onmisbaar voor het toekomstbestendig maken van zorg en welzijn. Binnen akkoorden als het Integraal Zorgakkoord (IZA), het Aanvullend Zorg- en Welzijn Akkoord (AZWA) en het Hoofdlijnenakkoord Ouderenzorg (HLO) is hier al veel aandacht voor. Pharos onderschrijft deze koers en ziet het als een belangrijke stap vooruit. Tegelijkertijd willen we benadrukken dat digitalisering alleen werkt als iedereen mee kan doen. Anders dreigen bestaande gezondheidsverschillen juist toe te nemen. Dat geldt vooral voor mensen die moeite hebben met lezen, schrijven, het vinden, begrijpen, beoordelen en toepassen van gezondheidsinformatie of het gebruik van digitale middelen. Wanneer hybride zorg – de combinatie van fysieke en digitale zorg – onvoldoende is afgestemd op mensen met beperkte taal- en digitale vaardigheden, ontstaat digitale uitsluiting. In dit paper pleit Pharos voor een digitale zorgtransformatie waarbij niemand wordt vergeten.

In Nederland hebben 3 miljoen mensen moeite met lezen en schrijven en hebben 4,5 miljoen mensen moeite met het gebruik van digitale middelen. In de monitor Digitale Zorg 2025 staat als belangrijke aanbeveling om oog te houden voor de toegankelijkheid van digitale zorg. Samenwerken met eindgebruikers met uiteenlopende vaardigheden bij het ontwerpen, implementeren en verdere opschaling van digitale zorg is hierbij cruciaal. Alleen dan kan digitale zorg beter aansluiten bij zowel vaardigheden als wensen en behoeften van eindgebruikers.

## Randvoorwaarden

Om ervoor te zorgen dat digitalisering in de zorg bijdraagt aan gelijke, rechtvaardige en toegankelijke zorg, zijn de volgende randvoorwaarden noodzakelijk:

**1. Bewustwording in de praktijk: Pharos ontwikkelde de Escapekoffer Digitale Inclusie: een bewustwordingsinstrument waarmee zorgverleners, beleidsmakers en app-ontwikkelaars ervaren hoe ingewikkeld digitale zorg kan zijn voor mensen met beperkte vaardigheden.** De koffer wordt gebruikt in scholingen,

Datum

**7 mei 2026**

Onderwerp

**Digitale zorg voor iedereen**

beleidsbijeenkomsten en door partners in het veld. We nodigen u van harte uit om het spel een keer te spelen.

**2. Ondersteuning bij gebruik:** Zorggebruikers moeten ondersteuning krijgen bij het gebruik van digitale zorgmiddelen, in de vorm van begeleiding, instructie en een veilige omgeving om te leren. Hierin spelen zorgprofessionals een sleutelrol. **Dit vraagt van professionals in zorg en welzijn om te leren hoe zij signalen van beperkte digitale of gezondheidsvaardigheden herkennen en hierop inspelen met passende communicatie.** Daarnaast is het van belang om lokale samenwerking tussen ondersteuningsaanbod en de zorg te stimuleren.

**3. Gezondheids(recht)vaardige AI:** We pleiten voor het gebruiken van AI in zorg en welzijn dat gericht is op het verkleinen van de gezondheidsverschillen in Nederland. In plaats van dat mensen zich moeten aanpassen aan complexe AI-systemen, worden deze systemen ontworpen met aandacht voor begrijpelijkheid, toegankelijkheid en inclusiviteit. **Dat betekent dat AI-toepassingen duidelijke en uitlegbare output geven, aansluiten bij verschillende niveaus van taal- en digitale vaardigheden, en altijd ruimte laten voor menselijke ondersteuning.**

**4. Samenwerking: Ontwikkeling vanaf de start en implementatie gebeuren bovendien in nauwe gelijkwaardige samenwerking met diverse gebruikersgroepen, zodat ervaringskennis wordt meegenomen en uitsluiting wordt voorkomen.** Zo draagt AI bij aan eerlijker gebruik, meer vertrouwen en het verkleinen van gezondheidsverschillen.

**5. Beleid:** Inclusie, begrijpelijkheid en toegankelijkheid zijn geen bijzaak, maar moeten structureel verankerd worden in AI-principes, richtlijnen en toezicht. **Effectief AI-beleid stelt eisen aan uitlegbaarheid, gebruiksvriendelijkheid en menselijke tussenkomst, en verplicht organisaties om systemen te testen met diverse gebruikersgroepen, waaronder mensen met beperkte digitale of taalvaardigheden.** Hier wordt ook in de EU act naar verwezen in de artikelen rondom transparantie en informatieverplichtingen. Daarnaast is monitoring op ongelijkheid en actieve betrokkenheid van ervaringsdeskundigen noodzakelijk, zodat AI niet alleen technisch goed functioneert, maar ook eerlijk en bruikbaar is voor iedereen.

## **Aanbevelingen voor beleid**

Wij vragen de Kamerleden in dit debat:

- Vraag de minister om partijen de opdracht te geven bij digitale beleidsontwikkeling en implementatie systematisch **aandacht te blijven besteden aan begrijpelijkheid en gebruiksvriendelijkheid en rekening houdend met gezondheidsvaardigheden en toegang tot digitale zorg;**
- Zorg dat bij de ontwikkeling van gezamenlijke pragmatische validatie, opschaling en evaluatie van AI-toepassingen (zoals genoemd in spoor 1 van de overkoepelende aanpak AI binnen het AZWA) **financiering beschikbaar is voor structurele samenwerking met diverse gebruikersgroepen,** waaronder mensen met beperkte digitale of taalvaardigheden.

- Neem inclusie, begrijpelijkheid en toegankelijkheid op in de kaders die worden gesteld door AZWA partijen waaraan AI-toepassingen moeten voldoen.
- Ondersteun zorgorganisaties in het **structureel trainen van personeel in begrijpelijke communicatie, het bespreekbaar maken van hybride en digitale zorgvormen en hierover samen met de patiënt een beslissing over te maken**. Dit moet een onderdeel vormen van AI-readiness;
- **Bevorder samenwerking** tussen de Rijksoverheid, regio's en veldpartijen zoals Pharos die specifieke expertise hebben op het snijvlak van zorg, laaggeletterdheid en digitalisering, met daarin ook specifiek aandacht voor AI. Dit om gezamenlijk tot kaders te komen waarvoor we AI in zetten binnen zorg en welzijn en duidelijkheid te scheppen over wat ieders verantwoordelijkheid is om bij te dragen aan gezondheids(recht)vaardige AI.

### Slot

Pharos is het expertisecentrum voor gezondheidsverschillen. Wij zetten ons in voor een zorgsysteem dat iedereen bereikt en niemand uitsluit. Digitalisering mag geen nieuwe barrière worden in de toegang tot zorg. Met onze kennis, producten en netwerken dragen wij bij aan oplossingen voor digitale ongelijkheid in de zorg.

Wij denken graag mee over structurele inbedding van toegankelijkheid in beleid en uitvoering.

### Contact

Heeft u vragen, neem dan contact op met Pharos via [pers@pharos.nl](mailto:pers@pharos.nl).