

Van het podcastje naar de muur - aflevering #1

Digitalisering in de zorg, impact en ontwerp voor kwetsbare doelgroepen

gast: Alain Dujardin

podcast host: Marleen van Bergeijk

-

[intro]

Je luistert naar 'Van het podcastje naar de muur'. Een serie waarin ik samen met makers en organisaties uit de gezondheidssector de ruimte voor ontwerp verken binnen het thema gezondheid. Mijn naam is Marleen van Bergeijk, ik ben sociaal ontwerper en ik houd me bezig met vraagstukken die gaan over gezond en sociaal samenleven én samenzorgen.

In deze aflevering ga ik langs in Utrecht, bij Alain Dujardin, creative director van het digital design bureau Greenberry. We hebben het over impact en hoe je die definieert, de rol van ontwerp binnen het digitaliseren van de zorg en we hebben het over hoe je samen met en voor kwetsbare doelgroepen kan ontwerpen. Iets waar Greenberry heel kundig mee omgaat.

-

Nou, super leuk dat ik hier mag zijn.

Nou, welkom! Leuk dat je er bent.

[terugspoel geluid]

En hier toch nog even die voice-over stem, toen ik de opname startte ben ik eerst Alain uitgebreid gaan uitleggen hoe mijn podcast in elkaar zat en dat weten jullie als luisteraars natuurlijk al. Dus hierbij de voice-over stem die de eerste vraag nog even herhaald: 'Hoe Greenberry als bureau bij de focus zorg is gekomen.' Nou.. nu zijn we er echt klaar voor.

Of ik dat een focus mag noemen? Want volgens mij doen jullie best veel projecten in de zorg.

Ja, we zijn de zorg een beetje ingerold omdat we in.. in 2014 ontwikkelende we voor Zilveren Kruis de applicatie 'App de vakantie dokter'. Destijds de enige dokter die je op zak kon meenemen. Daarna hebben we nog de 'Dokter op Zak' gemaakt voor FBTO. Dat waren eigenlijk onze eerste stapjes in de wereld van zorg.

We kwamen er vrij bleu in. We hadden daarvoor wel veel digitale producten gemaakt, veel voor de omroep, BNN/VARA, KRO/NCRV. Maar nog niet echt in het zorgdomein en ook niet echt in de zorg zelf. Dat was eigenlijk ons eerste moment dat we daarmee in aanraking kwamen, misschien een beetje beetje bleu, denk ik, en ook naïef.

We zagen die zomer eigenlijk voor het eerst wat de impact van digitaal kan zijn in de zorg, omdat we die eerste zomer hadden we al iets van 100.000 app installs. En hebben we elke dag in de zomer honderden mensen geholpen. De applicatie was gewoon, je kon chatten met een medisch

expert, een verpleegkundige, en die ging dan in overleg met een echte huisarts of een speciale huisarts bijvoorbeeld een tropenarts.

Toen zagen we echt wat het kan doen. We deden al veel digitale product ontwikkeling, voor heel veel verschillende klanten. Maar dat was eigenlijk het moment dat we dachten.. ‘Oké, dus wat wij doen, dat kan ook echt het leven van mensen positief beïnvloeden, en ook een bijdrage leveren aan de wat grotere complexe vragen die we hebben. Namelijk: hoe ga je om met de zorg die steeds drukker wordt, waar steeds meer druk op komt.’ Zo zijn we er een beetje ingerold. Dus het is nooit een bewuste keuze geweest van “Oké, we gaan de zorg in”. Dus zo zijn wij er een beetje in gekomen.

En als ik dan hoor over die Vakantiedokter.. Toen was het waarschijnlijk ook nog helemaal niet zo heel normaal om zo via de digitale wegen in contact te zijn met een medisch iemand?

Klopt. Het begon eigenlijk met dat toen Whatsapp eigenlijk vrij populair werd. Dat we dachten, wat zou het leuk zijn als je zou kunnen Whatsappen met een dokter. En toen hebben we eerst verkend of het kon, want dat kan natuurlijk niet. Dat is meteen al weer de uitdaging van de zorg. Je hebt natuurlijk te maken met hele strikte privacy regels, Je hebt te maken met AVG, en bescherming van medische data.

En dat was eigenlijk de de eerste hobbel waar we tegenaan liepen. Als je dat wil doen, moet je dus een applicatie bouwen die precies daar aan voldoet. Op dat moment was er ook niet de mogelijkheid om te chatten aan de andere kant. Dat bestond nog niet. Dus dat hebben we gebouwd. We hebben uiteindelijk een client gebouwd waarin je kon praten met iemand, een vraagstellen, foto's en filmpjes sturen van de aandoening.

Zo begonnen we eigenlijk. En nu zie je eigenlijk dat het een veel voorkomende manier is om met een dokter in contact te zijn. Steeds meer huisartsen omarmen dat ook. Ik denk dat dat wel iets positiefs is, het laat zien dan het steeds laagdrempeliger wordt. Daar begon eigenlijk de fascinatie: Je bent op vakantie, je wilt niet je vakantie dag opofferen en dat je dan vervolgens zit bij een of andere Franse dokter zit - die als je pech hebt ook nog een sigaret opsteekt tegen over je - en jou nauwelijks snapt, terwijl het misschien maar heel klein is. Daar begon dat. Het inzicht was eigenlijk heel eenvoudig: ‘Kun je niet op een laagdrempelige manier contact hebben met een dokter, een huisarts of een specialist?’ Om zo even te kijken ‘hoe erg is het nou eigenlijk?’ En te bepalen wat je gaat doen?

Het is ook wel grappig want in de tijd van spreken is het met de corona crisis alles natuurlijk veel digitaal geworden. Zien jullie daar nog iets van terug, werkt die aanzwengel die het digitale dit jaar heeft gekregen?

Ja absoluut. Dat zien we.. We werken niet alleen in de zorg. Dus we doen een aantal domeinen waar we actief in zijn. Dat is de zorg, en dan met name gericht op gezondheid en dus ook het bevorderen van vitaliteit. Dan jeugdzorg daar zijn we een aantal jaren actief in - om daar ook innovatieve nieuwe digitale oplossingen te maken die jeugdzorg beter kunnen maken. En nog rondom klimaat en leefmilieu. Dat zijn een beetje hoeken waarin we actief zijn.

En eigenlijk over die hele linie zie je dat door corona digitalisering in een stroomversnelling is gekomen. Dat is hartstikke positief. Want, we zien wat de mogelijkheden zijn. Ineens.. je zou ook kunnen zeggen: je gaat het pas zien als je het ziet. Volgens mij is dat een uitspraak van Cruijff, of

zoiets? Dat is eigenlijk wel wat er is gebeurd. Je ziet het pas als je het ziet, je hebt het pas door als je het door hebt. Zoiets. [Gelach].

Dat is een beetje wat denk ik dit jaar is gebeurd. En dat is heel positief, denk ik, omdat mensen ineens zien, “Oh ja dat is wat de kracht van data science kunnen, dat zou de kracht van digitalisering kunnen zijn.”

Tegelijkertijd moet je onwijs uitkijken met wat je aan het doen bent. Dat het binnen de regels valt, dat het mensen écht vooruit helpt en niet alleen maar data afneemt van mensen.

Het is heel positief dat we nu zien wat digitalisering kán doen in die domeinen, kan helpen versnellen om de grote problemen op te lossen. Tegelijkertijd, ontzettend uitkijken dat we niet dingen aan het digitaliseren zijn, wat helemaal niet had gehoeven. Het is echt een soort spel: waar kan digitaliseren écht een toegevoegde waarde geven, en maakt het leven van mensen beter, en waar niet. En daar moet je het natuurlijk niet doen.

Ja. En ik denk ook heel erg hoe je iets digitaliseert. Ik kom ook vaak tegen, dan willen mensen een app of een platform. De eerste gedachtegang is iets wat normaal analoog was gewoon één-op-één digitaal maken. Terwijl er natuurlijk zó veel mogelijkheden zijn in het digitale, waardoor je eigenlijk de interactie die mensen met informatie hebben veel waardevoller veel rijker, veel aanwezig in het dagelijks leven kan maken.

Ik denk dat hier dus de kracht van design, van ontwerpen om de hoek komt. Want redeneren vanuit technische mogelijkheden, dat is wat er vaak gebeurd. “Oh we denken dat het misschien efficiënter is dat mensen via dit systeem iets in kunnen vullen. Maar ontwerp begint vanuit de mensen: “Ja maar, welk probleem lossen we hier nu eigenlijk op?”; “Hoe ziet dat leven van die persoon er dan uit?”; “Waar loopt ie dan tegenaan?” “En waar zouden we hem dan bij kunnen ondersteunen?”

En dat is denk ik wel héél erg belangrijk, in een tijd dat alles gedigitaliseerd wordt. Dat we die vragen blijven stellen. Want de ‘efficiency kant’ kan behoorlijk de overhand nemen, dat álles gewoon in systemen wordt gezet.

Ik denk ook dat wij als ontwerpers ook telkens de vragen moeten stellen: 'Is het ook voor iederéén toegankelijk?' Heb je de allernieuwste telefoon er voor nodig? Dan is het misschien toch niet zo'n goed idee. Of dan moeten we een heel goed back-up plan hebben. Het gaat over internetsnelheid, de acces die je hebt tot het apparaat, het gaat over taalgebruik. Het gaat eigenlijk over al die dingen waar we heel goed over na moeten denken, áls we digitaliseren.

Ik denk dat daar ook de komende jaren voor ontwerpers een hele grote rol ligt weggelegd, om die rol te pakken. Om de advocaat van de gebruiker te zijn, daarvoor opstaan. En ook gewoon echt, je hard maken voor de mens achter de technologie.

Ik denk dat de belofte van dingen digitaal maken, en daarmee dingen ook op afstand maken, dat patiënten bijvoorbeeld veel minder vaak ergens naar toe te gaan. Ik heb verhalen gehoord van iemand die van de achterhoek helemaal naar een specialistisch centrum waar zij behandeld werd in Rotterdam om op de weegschaal te staan. Belde ze van nou: ‘Ik ben een vrouw ik weet heus wel wat mijn gewicht is, daarvoor hoef ik niet daar heen te rijden!’ [gelach]

Toch zijn er ook nog veel systemen die niet met elkaar praten. Ik heb het idee dat in het Nederlandse zorglandschap er nog niks overkoepelends is om data uit te wisselen. Ik ken zelfs verhalen waarbij binnen dezelfde instelling tussen afdelingen als niet goede communicatie is. Komen jullie dat wel eens tegen in je werk?

Zeker ja. Ik denk dat, er is heel veel te zeggen voor goed geïntegreerde systemen voor gebruikerservaring. Maar je hebt tegelijkertijd te maken met privacy van data. En daar zit gewoon een enorme spanning op. Dus als je alleen al zou redeneren van “Wat zou ik nou prettig vinden?” dan zou allemaal dingen verzinnen waarvan je toch jezelf de vraag moet stellen: “Zou ik dat wel écht willen?” en moeten wij als organisatie of als ontwerpers of als ontwikkelaars dat wel faciliteren?

Dus ik denk dat, ja, er zijn heel veel systemen die niet met elkaar communiceren, wat ontzettend inefficiënt is. Dus je kan vanuit de systemen redeneren, hoe zou het beter kunnen worden? Maar je kunt ook gewoon beginnen bij de reis. In dit geval bij van het voorbeeld wat jij geeft van die dame. Nou, als zij een connected weegschaal zou hebben die uitgelezen kan worden op afstand.

En dat gebeurt nu heel veel. Dat is denk ik ook iets wat ook in het corona jaar heel erg zichtbaar is geworden, dat laagdrempelige slimme koppelingen, héél veel kunnen opleveren voor de zorg. Een connected weegschaal, je bloeddruk kunnen meten. Dat soort zaken, waardoor je niet meer in het ziekenhuis hoeft te zijn. Dat is heel prettig, want het is heel onprettig in een ziekenhuis. Dat soort dingen.

Ik denk dat daar nu heel veel kansen zijn en ook heel veel dingen al echt gebeuren. En tegelijkertijd: waar komt de menselijkheid om de hoek? Wanneer is die noodzakelijk? Als wij tegenover mekaar zitten via een scherm kunnen we best ver komen. Maar ook niet. Ik denk dat veel specialisten en dokters zijn heel erg aan het experimenteren. Ze zijn heel positief over het beeldbellen bijvoorbeeld. En sommige ook totaal niet. Het is ook heel erg zoeken, wanneer nou wel en wanneer niet?

En dat is volgens mij ook iets wat we met z'n alle, als een soort skills moeten gaan leren in het leven. We leven nou eenmaal in een gedigitaliseerde wereld, die wordt steeds digitaler. Maar we zien ook tegelijkertijd een enorme hang naar menselijkheid, echtheid. En die twee dingen moeten we samenbrengen door ze te sorteren. Door te zeggen: “Oké, even op een weegschaal staan, weegt niet op tegen een reis naar een ziekenhuis, in een klinische omgeving en daar op eenzelfde weegschaal gaan staan. Dus daar kunnen we digitaliseren.

Maar een gesprek dat gaat over levenseinde bijvoorbeeld. Daar moeten we hele andere vragen gaan stellen. En het ook heel erg aan de specialisten over laten. ‘Wat is voor jou nu de beste manier?’ Is dat digitaal, is dat hybride of is dat echt fysiek?

Maar als we dat goed doen, en als we dat goed gaan doen met z'n allen. En dat vergt dus ook bepaalde training als zorggebruikers. Dan kunnen we denken héél ver komen om ook de zorg efficiënter te maken, wat ook nog eens kei hard nodig is.

Ja, dat is heel hard nodig. En het is mooi als je daar ook een keuze in zou hebben. ‘Ok in mijn reis is het fijn om dit wel fysiek te doen. Of chill, ik doe het eventjes digitaal.’

Ja, ik geloof er heel erg in dat je eigenlijk voor veel van deze digitale oplossingen, de controls over moet geven aan degene die het gebruikt. En dat is in het geval van de zorg níet alleen die patiënt. Dat is ook zéker de arts en ook misschien het systeem wat praat over die patiënt met de zorgverzekeraars bijvoorbeeld.

Dat zijn allemaal gebruikers, en vanuit die rollen moeten we gaan kijken. Dus we moeten ook niet als ontwerpers ons blind staren op wat wij misschien zelf als patiënt zien, of wat we zien als we interviewen of met ze mee ontwerpen. Dat is één deel. Maar het andere deel is natuurlijk, een arts heeft een bepaalde doelstelling met een gesprek, hoe gaat 'ie dat vormgeven. Dat vind ik net zo belangrijk.

Stel dat je op die manier naar heel veel andere dingen kijkt. Dat je eigenlijk altijd zegt: 'We leggen de uiteindelijke regie van het digitale leven bij degene die het beheert. Dat is nog heel ver weg he. Want we klikken alles aan, we accepteren alles klakkeloos. Maar daar moeten we met z'n alle wel mee bewustzijn in gaan krijgen. Want anders.. Je kan niet verwachten dat álles alleen maar bij de organisaties, ziekenhuizen en de overheid komt te liggen rondom je privacy. Je zult zelf ook meer getraind moeten worden om te bepalen 'Wat ga ik wel accepteren of niet?' 'Wat is mijn kompas?' 'Wat vind ik belangrijk?' Daar moeten we denk ik nog heel veel leren met z'n alle.

Ja zeker! Ik heb ook het gevoel dat we met z'n alle steeds privacy bewuster worden. Ook een mooie uitdaging voor ontwerpers. Hoe zien die knoppen waar je aan kan draaien voor privacy eruit? Hoe begrijpen mensen zo'n complex begrip als privacy en wie er wel niet allemaal niet allemaal naar hun zorgdata moet kijken voor een vloeiend proces.

Ja dat is ontzettend ingewikkeld.. Wij proberen dat te doen door het privacyvraagstuk helemaal voorop te stellen. Dus, waar proberen we data binnen te halen, en waar profiteert wie dan van? En hoe zorgen we dat die gebruiker écht snapt wat 'ie doet? Waar 'ie mee akkoord gaat. Daar moet je ook gewoon beginnen, en niet eindigen. Wat nu nog steeds wel vaak gebeurt.

Laats kwam ik op een website, een of andere petitie tekenen. Daar stonden voorwaarden. Toen dacht ik, ik ga toch weer eens een keer kijken bij die voorwaarden. En dat waren de voorwaarden van de héle organisatie, over álle onderdelen. Toen dacht ik 'Waarom zou ik in godsnaam hiermee akkoord gaan?' Je vraagt me om eenmalig iets te steunen met een naam en een e-mailadres. Dat snap ik, dan wil ik best toestemming geven dat je mij een mailtje stuurt met 'He, het is gelukt of niet'. Maar ik wil niet voor alle andere dingen ook toestemming geven. Toch raar eigenlijk he? Dat we dat nog steeds met z'n allen doen.

Ja het is heel raar. Het heeft denk ik met een stukje afdekken te maken en dat er ook geen andere manieren zijn om dit in te richten.

Ik denk ook een beetje met luiheid. De privacy officer of juridische zaken, iemand heeft al ooit 3 meter tekst geschreven over de voorwaarden. Iemand maakt een adaptatie daarop. Die denk ' Oja, , als ik dan dit doe dat is het in ieder geval goed'. Daar wordt totaal niet gekeken, wat nou het voordeel is voor de gebruiker. En vervolgens als je er dan wel doorheen kijkt, wat niemand doet, behalve ik dan, dan begrijp je er helemaal niks van. Het is ook nog eens taal die niet toegankelijk is. Daar is nog zo veel te doen, daar moeten we gewoon voor gaat vechten vind ik.

Ja! Toevallig ben ik net bezig met een project Privacy Label, daaraan mee ontwerpen. Om juist die eerste laag aan informatie heel erg overzichtelijk en laagdrempelig te maken, en ook beknopt ook, te laten zien. Het is niet bedoeld als vervanging van zo'n statement, maar

bedoeld als eerste laag die een normaal mens gewoon snapt. En die dan in één oogopslag zoiets heeft van “Oja, dit gaan zij doen met mijn data, dat vind ik wel oké of niet.”

Dat is denk ik een hartstikke goed project en initiatief. Want de manier waarop we het doen is tekstgedreven, maar we leven in een visuele maatschappij. Ik vind bijvoorbeeld de classificering van films héél sterk. Met dat schreeuw-poppetje en die beentjes voor als er een seksscène in zit, twaalf plus, zes plus. Super! Als je die allemaal bij elkaar zet, ze zijn heel erg overzichtelijk, je snapt ze. Elke keer als je dat in een serie of een film voorbij ziet komen krijg je eigenlijk onbewust, geen privacy informatie, maar informatie over wat je tot je neemt. En kun je dus als ouder, en je zit er bij en je ziet twaalf plus, met je met je zoon van zes. Kun je zeggen ‘Oh wacht eens even, dit is toch niet zo’n goed idee’.

Dat had ook gewoon een twintig seconden durende tekst kunnen zijn die van boven naar beneden liep van ‘Als u deze film kijken dan..’ En dat is eigenlijk wat we nu hebben digitaal.

Stel dat je bijvoorbeeld gaat zeggen ‘Dit zijn de drie pictogrammen die relevant zijn voor deze applicatie’. En tuurlijk alles staat nog juridisch ergens keurig netjes geparkeerd.. Maar draai het om. Zodat ik weet waar ik ja tegen zegt.

Ik zit nu ook live te denken, wat als je een soort.. Als je eigen instellingen hebt, en als het systeem laat zien waar jouw allergrootste voorkeur, als het ideaal zou zijn qua privacy, waar dat botst met de service die je probeert te gebruiken.

Ja. En daar zijn gelukkig ook heel veel initiatieven op die daar op in spelen. Ik weet niet of je IRMA kent Een manier van autorisatie geven van toestemming te geven van gegevens die over jou gaan bij instanties. En die draai het eigenlijk die. Die zeggen ‘We geven jou de controls’. En zijn eigenlijk hele interessante potentiële systeemveranderende projecten. Waarmee we uiteindelijk ook veel meer gewend zullen raken van... overigens komt dat dus wel een beetje met wat verantwoordelijkheid he?

Ja en wat je net zei, die skills die zul je toch wel wat moeten bijspijkeren.

Ja dat zullen we moeten doen voor iedereen, met elk begripsniveau met elke culturele achtergrond en etcetera. Dus dat is nog heel veel werk, maar dat is denk ik wel wat we moeten gaan doen.

Ja dat is nog een hele grote nasleep van ineens zo’n AVG. Wat natuurlijk heel goed is, maar in de praktijk moet je daar natuurlijk nog van alles voor inrichten om mensen überhaupt inzicht te kunnen geven in wat er met hun data gebeurt.

Ja.. en mensen. Wij zijn zelf ook mensen.. We zijn natuurlijk ook lui en selectief betrokken. ‘Ja! Ik vind het héél belangrijk!’ Maar vervolgens accepteer ik gewoon elk vinkje wat ik klakkeloos, als ik iets in een app wil doen’.

Dus ik denk dat dat wel iets is, dat als we het dus hebben over iets als digitalisering. In de basis is het een heel goed iets wat het de zorg goed kan helpen, maar echt verduurzaming een versnelling kan geven. Dan moeten we ondertussen ook waken voor de mogelijke negatieve impact en ook zorgen dat we echt het systeem van privacy toekenning veranderen.

Wat ik daarbij ook wel spannende ontwikkelingen vind is 'quantifying self' en dat we steeds meer kunnen meten. De smartwatches die we al jaren om hebben en grote giganten die daar achter zitten. Ik denk wel dat het steeds meer, dat de zorg ook meer gevormd gaat worden door al die data die wordt opgehaald. Maar dat vind ik ook wel een beetje eng..

Ja dat is zeker eng! In een andere wereld, de onderwijswereld. Ik weet nog, vijftien jaar geleden werkte ik bij een uitgeverij en toen zeiden we 'Google wil de klas in komen, nou dat gaat nooit gebeuren!'. Want dan zitten de uitgeverijen de Meulenhoffs daar: "Google in de classroom, gek idee.' Nou nu is het dus de applicatie Google Classroom, en je ziet dus ook dat het geïmplementeerd wordt vanwege het super laagdrempelige, makkelijke redenen. Gebruiksvriendelijk, perfect. Maar nu vorige week in het nieuws dat er toch wel wat uitdagingen zitten op privacy en data collectie daar in die klassen. En dan

En dan denk ik 'Ja, dat hadden we toch wel een beetje met z'n allen kunnen zien aankomen?'. Dat is duidelijk wat het doel is van Google. Ik vind ook wel dat, ook scholen die dat systeem omarmen ook wel echt daar wel over moeten nadenken.

Ja ik zie die UX/UI slagkracht van dat soort partijen ook als een soort van *trojan horse*.

Ja dat is het ook. Daar zitten gaming principes enzo allemaal in, waardoor je dat aan het doen bent.

Maar dat is dus in een 'andere wereld'. En het zelfde geldt natuurlijk dan voor de zorgwereld. Er is veel uit te lezen uit je telefoon, er is veel uit te lezen uit je smart watch. Ik vind het eigenlijk heel erg prettig. Ik ben ook iemand die dat leuk vind. Dat als je hardloopt, en je gebruikt je hartslag en je eigen combinatie van gegevens, je ziet je zelf vooruit gaan. En je ziet ook van 'zorg dat je dit pijltje een beetje omhoog krijgt weer de komende tijd want je loopt wat langzamer'. Super motiverend! Dat zijn allemaal gaming principes die daar op zijn toegepast, trouwens.

Maar tegelijkertijd het is natuurlijk is nog steeds ook een dom systeem. Want op het moment dat ik een zak M&M's weg eet, 's avonds, nadat ik mooi mijn stappen heb gehaald en ook nog een rondje heb hardgelopen.. Nou dan heeft het ook niet allemaal heel veel zin. En dat is de nuance die dan mist als je dat zou verschepen naar een dokter of een huisarts. Het is dus de combinatie van gegevens.

En dat zie ik je nu wel de afgelopen tijd door corona gebeuren. Dat artsen zeggen 'Ok, we vinden die gegevens heel interessant. Maar we moeten het nooit alleen als gegevens beschouwen. Jij komt bij mij binnen, jij bent een mens en jij vertelt mij van allerlei dingen als data. En je hébt misschien nog wat dat, en die voeg ik er aan toe. Maar ik ga niet alleen naar die data kijken.

En dat doen die apps vaak wel, die kijken alléén naar die data. Waardoor ze zeggen 'Ja, zie je wel je zit goed in je vel!' Terwijl jij denkt 'Nee joh, ik lig hartstikke ellendig op de bank en ik heb 4 hamburgers weg gehapt'. Weet je wel? En dat lijkt me toch behoorlijke relevant! Toch?

Dus ik denk dat dat ook een heel spannend iets is. Hoe kunnen we zorgen dat we de compleetheid van data rondom mensen kunnen benutten? Als dat bijvoorbeeld is dat 'ie jouw hartritme uit kan meten. Nou er zijn echt wel heel veel artsen geweest, die hebben het uitlezen van smart watches gebruikt in het ziekenhuis. Er zijn er ook genoeg die zeggen 'Nou dat is allemaal niet het echte werk'. Maar ergens daar tussen.. Ergens stukje info wat je wel hebt als arts is natuurlijk waardevol. Alleen je moet nooit alleen maar naar die data kijken.

Nee, voor ons ergens ook nog wel een hele mooi uitdaging. Op een moment dat je zo'n app ontwerpt met bijvoorbeeld die hartslag, moet je dus ook al over al die andere context nadenken, bijvoorbeeld die zak M&M's. En, je moet héél erg de context in duiken.

Ja we zijn nu met Garage2020 een project aan het doen dat heet G-moji. Het idee van dat project is eigenlijk 'Hoe zou je jongeren meer grip op hun mentale gezondheid kunnen geven, middels alles wat er met die telefoon gebeurt?' Passieve telefoon data en actief uitgevraagd, dus dat gebeurt dan in de vorm van smileys, laagdrempelig. Daarom heet 'ie ook G-moji: gevoelens emoji.

En we kijken naar passieve data. Wat vertelt die telefoon nou over jou? Die telefoon vertelt stiekem natuurlijk heel veel over jou. Je zit zoveel uur erop, je loopt, beweegt, je komt ergens of niet. En daar komt een patroon uit. En op het moment dat dat patroon anders is, dan zou dat iets kunnen voorspellen. Dan zou dat iets kunnen zijn. En bij dat project zie je dus dat eigenlijk het interessante is om die werelden bij elkaar te brengen. Dus ingevoerde emotie, data die iets verteld, maar dan de vraag: 'Maar hoe sta jij daar daar eigenlijk tegenover?'

Dus stel dat je het gesprek met jezelf aan zou gaan aan de hand van passieve telefoon data en een aantal dingen die je applicatie zegt. Zoals: 'Ik zie dat je al drie nachten midden in de nacht zit te Whatsappen, is alles ok?' Zonder dat 'ie zegt wat je appt. Dus echt anoniem data die echt uit je telefoon komt. Maar zit dus wel het spel en de vraag 'Wat kunnen sensoren ons nou geven?' 'En hoe zouden we die mensen meer grip op gezondheid kunnen geven?' In dit geval dan mentale gezondheid.

Ja, ik denk dat daar gewoon heel veel te winnen valt. Omdat jongeren gewoon niet graag praten over hun gevoelens, het merendeel. En als ze in een jeugdhulpverleningstraject zitten, vinden ze het ook niet prettig om daar over te praten. Dus alles wat je niet zou hoeven praten is zou interessant kunnen zijn.

Maar even terug naar het voorbeeld van de zak chips en 20.000 stappen. Concludeer niet op basis van die 20.000 stappen dat het goed gaat met iemand. Maar neem het alleen mee in het totaal. En dan komt echt het vakmanschap aan jeugdhulpverlening om de hoek. 'Hey, ik zie dit, ik hoor van jou dat..' En in combinatie daarmee krijg je een breder beeld. Ik denk is denk ik waar technologie ook de jeugdhulpzorg kan versterken.

En ook dat je als ontwerper denk ik heel goed moet nadenken ook over interacties die plaatsvinden buiten de app. Want uiteindelijk moet het allemaal samen komen bijvoorbeeld in zo'n gesprek met zo'n specialist. Hoe haal je het eigenlijk uit de telefoon in een gesprekssetting?

Wat wij dan proberen te doen is sporen eigenlijk telkens een beetje uit elkaar te trekken. Je kunt jezelf verliezen in wat sensoren of data punten aan mogelijkheden kunnen bieden. We proberen telkens te zeggen: 'We denken dat passieve telefoondata in combinatie met actieve telefoondata zou kunnen helpen om inzicht en richting te geven aan mentale gezondheid'. Dan begint eigenlijk een soort feasibility studie. Wat is er eigenlijk allemaal mogelijk? En daarna komt ook meteen eigenlijk de ontwerpvrage: 'Maar wat is er nou eigenlijk wenselijk?'

Want een datapunt kan super waardevol zijn. 'Stel je voor dat alles wat jij zegt kunnen uitlezen. En de hele tijd als jij in je telefoon praat dan meten we jouw stem. We weten dat we uit je stem

analyse allerlei dingen kunnen leren over hoe jij je voelt. Maar wacht eens even.. is dat wat we willen?’

En dan komt ontwerp dus om de hoek. Daarom probeer we het wel eerst op te knippen. We doen een studie naar de feasibility, we trekken alle sensoren uit elkaar. We proberen een compleet overzicht te hebben. Dan gaan we dat koppelen aan de gebruikerswensen en uit privacy oogpunt ‘Wat willen er mee doen?’.

Want zodra je er één pakt neem je een stelling. Dus als je zegt ‘We willen iets doen met een stappenteller’. Prima, maar dan ga je dus stappen meten. Wil je iets doen met locatie? ‘Jaha.. dan weten we dus waar iedereen is’. Dan wordt ‘ie al spannend.. Dan denk je meteen ‘Mmm willen we dat wel?’ En dat is denk ik waar we ontwerp heel, heel hard nodig hebben. Maar zonder dat inzicht in die technologie, kun je het ook niet verzinnen. Dus het is in ons geval, echt een combinatie tussen technologie, mogelijkheden. En anderzijds ontwerpverbeelding, écht iets maken wat mensen willen en anderzijds echt iets wat ook echt goed voor ze is en niet meer kwaad doet dan dat eigenlijk de bedoeling is.

Ja, nou super mooie verkenning dit project.

Ja absoluut. En we doen het dan ook veel met jongeren samen. We spreken ze, maken prototypes, geven prototypes aan ze, we vragen om feedback, ze denken met ons mee. En dat is ook nog best wel ingewikkeld. Omdat het natuurlijk ook een doelgroep is die, zeker degene die al in een jeugdzorg traject zitten, die ook wel redelijk lastig zijn om te vinden, bereid te vinden om mee te doen. En dat je ook altijd de vraag moet stellen ‘Als we het ze echt zouden geven en laten testen, wat voor effect heeft dat dan op hun gestel?’ Dus het experiment, iets waar wij heel erg in geloven, is daar misschien best wel ingewikkeld.

Want jullie werken inderdaad wel vaker met dit soort, toch wel kwetsbare doelgroepen, waarbij je misschien niet één op één een bepaald proces er op kan gooien. Waarbij je heel goed moet aanvoelen als ontwerper hoe je daar mee om moet gaan en hoe je daar dingen op kan halen. Heb je een voorbeeld van hoe jullie dat aanpakken?

We zijn dus als ontwerpers héél erg gericht op degene voor wie we het doen. We stellen eigenlijk alles wat we proberen te doen in dienst van die gebruiker. Nou dat is mooi gezegd, maar doe het maar eens. En dat betekent dus dat je eigenlijk in alle stapjes een potentiële gebruiker van wat je aan het ontwerpen bent, moet betrekken. Het begint bij observeren, interviewen, meeleven, doorleven - écht er zijn.

Nou dat is eigenlijk al best ingewikkeld, als het gaat om complexe jongeren bijvoorbeeld. Je kunt niet op alle stappen meelopen. Dus dat is al best wel ingewikkeld. Bijvoorbeeld als het gaat over overgewicht enzo, dan is het allemaal nog wel te doen. Maar als het echt om mentale problemen gaat dan wordt het dat al wat ingewikkelder.

Dan heb je eigenlijk de fase waar je jongeren willen betrekken bij het ontwerp. Nou dat doen we heel erg fysiek, met veel tekenen, allerlei oefeningen om mensen echt mee te laten ontwerpen. Dat doe we voor al onze opdrachtgevers. Maar het is toch wel anders als je tegen een opdrachtgever, een arts bijvoorbeeld zegt, ‘Doe mee’. Die zegt dan bijvoorbeeld ook van ‘Nee, ik kan niet tekenen’ ‘Ik ga dat niet doen’. Dan zeggen wij van ‘Dat ga je wel doen, en dat wordt hartstikke leuk!’. En dan zie je dat dat heel makkelijk los maakt en uiteindelijk komt dat wel goed. Dat is bij deze groep echt veel, veel moeilijker. Daarbij moet je echt veel meer je best doen en

soms ook je methodes compleet omgooien om ze mee in die co-design mentaliteit te krijgen. Dus dat is al heel ingewikkeld.

Dan komt op een gegeven moment het prototype wat je maakt. Wat je eigenlijk wilt geven om te testen en eigenlijk écht in hun leven een rol wilt geven. En dat is ook natuurlijk ingewikkeld, omdat je daarmee misschien ook wel dingen aanraakt die je niet moet aanraken.

Dus over dat hele proces is het doel dat we zo dichtbij mogelijk komen en zo veel mogelijk samen ontwerpen. Maar dat is soms gewoon ongelofelijk ingewikkeld.

Wat we de afgelopen tijd heel erg hebben geleerd, is dat we eigenlijk sommige bestaande methodes overboord moeten gooien om het anders te doen. Dus door gewoon op een andere manier.. Een collega van mij Susan, een UX designer, die had van de week een interview met jongeren over geweld met messen, een heftig onderwerp. Uiteindelijk die jongeren die willen eigenlijk niet zo graag met haar in gesprek. Dus uiteindelijk is ze geëindigd dat ze met z'n alle aan het rappen waren.

En dan denk ik.. dat is echt mooi he? Ze zei ook letterlijk tegen mij 'Ik heb alles wat ik had voorbereid uiteindelijk gewoon weg gedaan want "werkt niet, werkt niet, werkt niet". Toen dacht ik 'Wat kunnen we nog gaan doen?' 'Wat vinden deze jongeren leuk?' Dat had ze uitgevonden, dat was rappen. Nou, dan gaan we rappen. En uiteindelijk kreeg zij dus uiteindelijk wél het gesprek. Maar via een andere methode. Je moet dus je methodes laten gaan. Je doel blijft hetzelfde, namelijk samen ontwerpen, een diepgaand inzicht naar wat jou beweegt krijgen. Maar het kan niet op de manier van die we gewend zijn met een interview en misschien een keer een dagje meelopen ofzo. Zo werkt het niet.

Wel echt een super mooi voorbeeld van de rappen ook.

Ik vond dat ook heel knap van haar. We hebben dus veel van dit soort onderwerpen met die we met ontwerpers aan gaan. Wat we daar ook telkens bij leren is dat we ook goed moeten nadenken wat het betekent voor mensen die aan die projecten werken. Want in dit geval, een mooi verhaal. Zij was uiteindelijk super blij dat het voor haar gelukt was. Die jongeren zeiden uiteindelijk 'Dankuwel mevrouw' - dus die vonden het ook wel leuk, denk ik, op een bepaalde manier.

Maar we hebben ook interviews, observaties, co-design sessies met jongeren die bijvoorbeeld niet meer willen leven. Nou dan kan je dat behoorlijk raken, ook als designer. Dan moet je dus ook kijken hoe kun je dan zorgen dat je dan wel 's avonds nog goed slaapt. En er zit een soort gevaar in, dat je zó dichtbij komt, dat je empathie je volledig de weg kwijt laat zijn. Omdat je het eigenlijk gewoon héél erg vind voor die jongeren. En dat gebeurd he. Dat je denkt van 'Yo.. dit is echt verschrikkelijk, ik wil helpen!'. In die houding kom je dan, en dat wil je ook, daarom ben je ook dit project aan het doen. Maar het gaat niet om die individuele jongere, het gaat om het grotere problemen. En dat is echt héél moeilijk.

En daar moet je ook echt denk ik mensen helpen. Dus wij hebben ook echt bijvoorbeeld, omdat we met heel veel van die complexe onderwerpen werken, hebben we ook veel gesprekken intern. Het gaat soms ook over seksueel geweld, levenseinde. Het zijn heel veel onderwerpen die mensen allemaal wel op een bepaalde manier zelf, of misschien iemand die ze kennen, hebben meegemaakt. En dan moet je gewoon met elkaar het gesprek aan gaan. En dan moet je misschien ook gewoon zeggen 'Ik ga dit gewoon niet doen' 'Ik wil dit niet doen'. Dan hoef je niet

uit te leggen waarom. Gewoon 'Dit ga ik niet doen, punt'. En dat is denk ik wel écht belangrijk hoor, want dat is niet eenvoudig.

Nou dat is wel heel belangrijk dat die ruimte er dan is.

Dat lijkt me ook. Nee dat vinden we ook Het is echt wel opnieuw een beetje uitvinden ook, hoe het ontwerpen nou voor dit soort complexe jeugd.

Want jullie hebben super veel mooie onderwerpen, waar je met het uiteindelijke ontwerp, maar volgens mij ook met het proces, écht impact maakt. Daar hadden we het een tijdje terug ook over, dat jullie volgens mij best bewust zijn van wat is eigenlijk de impact die we willen maken, die we kunnen maken, en hoe meet je zoiets eigenlijk. Hoe pakken jullie dat aan?

Dat is ingewikkeld he. Ja ik denk heel veel designers, en social designers, die willen impact maken. Dat is denk ik waarom je het ook doet. Je signaleert iets, je voelt ergens iets bij. Je hebt het idee, 'Dit kan beter'. En dat is denk ik de drijfveer van ons, van veel van ons. Maar dat maakt nog niet dat het probleem is opgelost.

Sinds wij werken aan wat grotere, complexere problemen zijn we ook wel wat bescheidener geworden over wat we denken dat we kunnen oplossen. Eerst denk je 'We gaan nu met onze ontwerpvaardigheden en digitale tools gaan we gewoon het hele probleem van jeugdzorg oplossen, in één keer!'. Nee, dat gaat niet gebeuren. Dus we zijn daar wat bescheidener in geworden. Dus we zijn blij als we.. Kijk, impact zien we als dat wat doet het leven van degene die het gebruikt een beetje beter maakt. En wat 'dat beetje' is dat is iets wat we hebben ontdekt samen, als het goed is.

We hebben het 'Extra Teamlid' gemaakt, wat jeugdhulpverleners helpt om een gezin dat voor een keuze staat 'Wat wordt een vervolgtraject voor dit gezin?' - om die te ondersteunen. Met een applicatie en een spelbord en data science erachter. En als dat er toe leidt dat één kind niet uit huis geplaatst wordt, vind ik dat we impact maken. En dat zou al méér dan genoeg zijn.

En dat is super ingewikkeld. Maar zo zou je het ook jezelf kunnen ten doel stellen. Dus bepaal voor jezelf: 'Wat vind ik dat impact is?' - en maak het zo klein als 'Als de interventie één leven verbetert heeft, dan hebben we het niet voor niks gedaan'.

En met 'De vakantie dokter', toen we terug hoorde van de verpleegkundigen 'Er was een man en die zat in Australië in de outback met een blinde darm ontsteking, die appte "Ik heb een beetje last van mijn buik" - direct naar het ziekenhuis'. Dat wij dachten 'Ok, dit is wel even.. dit is impact'. Denk ik. Dat is volgens mij impact.

En heel veel designers zien impact, ook als 'Het is live, er is een mooi filmpje, het staat online, het is te zien, it's out there'. En daar moeten we volgens mij ook wel een beetje voorzichtig mee zijn. In ieder geval voor mij is dat eigenlijk.. niks.

Ja je hebt ook een beetje het gevaar, dat je toch een portfolio hebt, en dat het allemaal misschien een beetje sexy moet zijn. Maar soms is het dat juist helemaal niet.

En het mag soms ook, je mag soms ook, technieken gebruiken om verder te komen. Toen we met Extra Teamlid in Eindhoven stonden was dat een niet-werkend prototype met wel een werkend data model. Maar het werkte nog niet. Maar door daar te staan, door mensen te ontmoeten door

uiteindelijk funding te realiseren konden we het wél gaan maken. Dus er is wel een spanningsveld, zit daar in. Het is ook denk ik wel onze taak om dingen juist goed, mooi, esthetisch en kwalitatief neer te zetten. Maar het kan ook.. Dat impact voor de Bühne.. Dat is echt.. Dat is niet de bedoeling. Daar moeten voor blijven waken denk ik.

Het moet om de mensen blijven gaan.

Ja en dus bepalen wat impact is.

Ik vind het wel heel mooi wat je zegt om het klein te houden. Ik merk dat het bij mezelf best een valkuil is. Dat ik.. ik ben iemand die best snel uitzoomt en graag ook uitzoomt en naar het grote plaatje ook kijkt. En dan denk ik bij de zorg ook wel eens 'Aaargh, dat systeem! - De efficiëntiedrang, en ik zou het liefst het hele zorgsysteem herontwerpen.. dan los ik tenminste écht iets op.' - Maar het is eigenlijk wel heel mooi om daarbinnen te kijken, wat is op dat kleine stukje iets waar ik iemand z'n leven al een béétje beter mee kan maken. Ik vind dat je dat wel heel mooi zegt.

Maar hoe doe jij dat dan? Dat vind ik dan ook wel interessant om te horen.

Ja ik denk dat ik het uiteindelijk ook wel klein maak. En heel erg bij de mensen houdt, dus ik herken het ook wel. Het is alleen omdat ik.. Fat is ook de reden dat ik deze podcast maak, ook met een soort verkenning dat we het hebben over de grote transitie die we aan het maken zijn naar gezondheid en preventie. En dan heb ik soms wel zoiets van dan is er toch ook wel dat stapje achteruit nodig. En met z'n allen naar het systeem kijken.

Ja dat denk ik ook..

Ja daar zit voor mij een beetje de het spanningsveld ook omdat ik andere ontwerpbureaus wel eens hoor praten dat verschillende zorginstellingen met dezelfde vragen naar ze toe komen. Dan denk ik 'Ah, dat is al een signaal dat er op meerdere plekken hetzelfde speelt. Misschien ook iets om op grotere schaal aan te pakken.

Zeker.

Dus dat is voor mij steeds het spanningsveld van ok ik wil héél graag bijdragen aan die transitie naar gezondheid. Ik ben zelf ook patiënt en ik vind daar ook het belangrijkste 'Wat kan ik wél, wat is gezondheid voor mij en wat zijn mijn mogelijkheden?'. En niet wat ik allemaal niet kan. Dus soms denk ik.. Hoe kan ik nou in projecten ook dat stapje achteruit doen.. En dan vraag ik me ook wel eens af, heeft het op deze kleine schaal zin, of moet je het ergens hoger op gaan zoeken?

Ja. Volgens mij moet je - en dat doe je denk ik als ik je hoor ook - moet je de hele tijd het heel klein maken en heel groot maken. En dan ga je de hele tijd heen en weer. Dus dat betekent dat je je realiseert dat je het nooit alleen kan. Dus je kan het onmogelijk veranderen. Het kan ook zijn dat je sommige systemen gewoon níét veranderd krijgt. Dat is ook iets wat je kan accepteren, en vervolgens gaan denken 'Ok, als dat het geval is, wat zou ik dan wél kunnen doen met dat probleem wat ik ergens heb gesignaleerd.. Kan ik het op een andere manier oplossen? Kan ik een

side-track creëren, waardoor ik laat zien dat het wel anders kan, om het vervolgens misschien wel te integreren.

Dat doen wij in ieder geval de hele tijd, iets heel klein maken en dan groot toepassen. En dan de hele tijd kijken van 'Waar sta ik nu?'. Want als je dus groot begint dan zul je ook waarschijnlijk teleurgesteld raken.. omdat je denkt 'Tsja ik kan het systeem niet veranderen.. ik kan de macht van Google en Apple niet inperken'.

Helaas, helaas..

Ik kan er ook niet mee concurreren. Dat moet je ook niet willen, denk ik. Dus je maakt het weer klein. Dus vervolgens kun je kijken. Stel, even in het geval van 'G-Moji', stel dat wij bepaalde onderdelen uit de Apple Health Kit kunnen gebruiken mits goed bewaakt via privacy en gegevens, dan zouden we dat wel kunnen gebruiken. En daarmee kunnen we schalen. Dus het is een soort spel van telkens kijken van 'Waar in het hele systeem bevind ik me?' En ja als ik het systeem aan het oplossen ben, dan kan ik wel eens vastlopen.

En toch is het wel leuk om daar te beginnen. Bij het project G-Moji werken we ook samen met de HKU - Design for Change & Innovation opleiding hier in Utrecht. En de docenten daar die zeggen 'Laten we studenten eens eerst nadenken over het zorglandschap, laat ze dat nou eens in kaart brengen voordat je ze een briefing geeft'. En dat vond ik eigenlijk heel leuk. Wat ik dacht 'Gaaf! We gaan allemaal dingen doen met die gasten, super tof, we gaan mooie dingen maken..' En die docent zijn 'Nee wacht. Terug. Eerst de vraag: 'Breng het in kaart'. En daarmee leer je dus héél veel over het systeem. En als je dat, als je die plaat hebt gemaakt, want de opdracht is letterlijk maak het visueel, breng het hele systeem in kaart - van jeugdzorg in dit geval. Ok, en als we dat hebben, dán kunnen we gaan kijken.

En dan zien we dus ook van in dat hele mentale welzijn en mental health spectrum, wat zit er nou allemaal in? En dat is een heel goed vertrekpunt, naast dat je naar gebruikers gaat luisteren en de opdrachtgever. Maar dat je ook dus gewoon het systeem in kaart brengen.

Ja het systeem is natuurlijk uiteindelijk ook onderdeel van je toolbox. Daar zul je mee en in moeten werken.

Ja precies. Ik vond het goed dat zij de studenten al zo jong dus leren om op die manier te kijken.

Ja dat is ook wel heel leuk aan design dat je heel erg die stap terug en kan uitzoomen maar ook heel erg kan inzoomen. En inderdaad met goede voorbeelden maken.

Soms hoeft een ontwerp ook niet perse op de markt te komen. Het kan ook een heel mooi voorbeeld zijn dat mensen denken 'Ohja, zo kan het ook!' - wat weer op een ander moment of misschien zelfs in een ander domein iets inspireert en iets opent.

Ja, hoewel ik hem wel altijd vanuit impact probeer te benaderen. Maar, dat is zeker waar. Want toen we 'Extra Teamlid' maakte voor de jeugdzorg kwamen er mensen in Eindhoven bij de Dutch Design Week langs, die werkte in het gevangeniswezen en in de ouderenzorg en die zeiden "*Dit speelt precies bij ons!*" - En dan kun je daarmee in gesprek gaan, misschien werkt het dan wel daar beter, weetje wel.

Alleen waar ik.. wat ik zelf moeilijk vind, als alleen maar het laten zien het doel is. Dat is heel mooi, maar dat kan ik niet. Daarvoor wil ik te veel echt, beweging maken, en het alleen maar laten zien en dat andere er misschien iets mee doen, is voor mij te vrijblijvend.

Heb je dan ook altijd een soort eindstation in je hoofd voor een project? Eindigt dat altijd..

Nee.. en ik denk ook dat je dat altijd niet precies weet. Dat is ook denk ik de kunst van goed designen en ontwikkelen, is dat je telkens gewoon kleine stukjes product maakt en langzaam je weg vind. Dat is iets wat natuurlijk vanuit software development heel logisch is en in de ontwerpwereld eigenlijk niet. Dat je met iets lelijks live gaat, 'Oei, dat kan niet!'. Nou dat is toch wel heel verstandig en dan kun je dus heel veel leren. En je kunt design dus op een andere manier toepassen. En op een later moment soms visueel design toevoegen, en veel meer op het systeem of op de werking uitvragen.

Dus ik denk dat technologie en software ontwikkeling ons leert om hele kleine stapjes te maken, product te lanceren, en te kijken wat mensen daar mee doen, en daar van te leren en door te ontwikkelen. En dat je zo ook ergens naar toe kan werken. Maar dat ontwerp wél even die speer gooien en dáár neerzetten is. 'Dat is wat we willen en dat ziet er ongeveer zo uit, we weten ook niet precies wat het word, daar gaan we heen'. En ondertussen ga je zevenentwintig keer de andere kant op, en misschien kom je wel uit bij die speer maar misschien ook tien meter er naast. En dat is ook ok.

In verband met de tijd, een laatste vraag daarover. Dit is natuurlijk best wel een lastig proces binnen de zorg, gewoon een speer gooien en 'Oh ja, we weten nog niet precies hoe we daar komen'. Hoe ga daar me om met opdrachtgevers om hun mee te nemen in dit proces?

Ja dat is heel moeilijk. Ja nou door het echt vanaf minuut één het erover te hebben. Dus op het moment dat iemand ons een app brieft, door meteen te zeggen

'Wat wil je nou eigenlijk bereiken?'

'Nou nee maar de app, dan kunnen mensen gegevens zien, en dan kan de dokter dat zien..'

Ok. Prima. Maar waarom doen we dat? Waarom ben je eigenlijk zelf tot een app gekomen? En dat is dan een leuk gesprek.

'Nou ja, want iemand zei een app, want dat is handig, want dan hebben ze het op hun telefoon'.

'Ok, en waarom moeten ze het op hun telefoon hebben?'

Dus zo. Wij proberen eigenlijk al vanaf minuut één het te hebben over: 'Wat zijn we aan het doen? Wat is de rol van technologie hierin, en wat is nou eigenlijk de behoefte van degene voor wie we dit doen?' En dan in de aanpak die wij dan voorstellen, en hopelijk kiezen ze dan voor ons, zeggen we dan hoe we dat gaan doen. En daar zit bijvoorbeeld ook in dat we zeggen van 'We werken op deze methode, we kunnen jullie coachen, trainen en helpen om hierin beter te worden. Dan hebben we bijvoorbeeld een externe coach die jullie ook helpt om om te gaan met al die onzekerheid. Het is nogal een hoop onzekerheid.

Dus je moet het dus telkens klein maken, maar wel het vergezicht laten zien. En dat proces gewoon de hele tijd blijven uitleggen. En dan nog is het heel ingewikkeld, ja dat is het gewoon. Maar ik denk dat het ook een kwestie is, dat we het met z'n alle gewoon steeds..

In andere werelden, bijvoorbeeld de bankenwereld, als je ziet hoe die gedigitaliseerd is, de supermarkt.. Hoe langzaam we allemaal gewend raken aan wat digitaliseren kan doen. En dat dus een iteratief proces is.. Dat is in de zorg.. langzaam komt dat, dat kost dus gewoon iets meer tijd.

En daarom moeten we dus ook altijd naar die andere werelden blijven refereren waar je dus laat zien 'Ja de bank app die was er ook niet in één keer'. En ook niet de manier waarop je nu je supermarkt winkelen doet ook niet. Stap voor stap, mee blijven nemen eigenlijk.

Dank!

Dank! Jij ook!

-

[Outro]

Als we de zorg of aspecten van onze gezondheid willen digitaliseren zullen we dus altijd moeten starten vanuit menselijke waardes. Zoals Alain het zegt 'Ontwerp kan zich hard maken voor de mens achter de technologie'.

En bij het maken van impact is het belangrijk om je bewust te zijn van het systeem waarin je opereert, en je beoogde impact klein en helder te krijgen, om vervolgens weer uit te zoomen naar het geheel.

Oh en dan nog een dikke tip. Inmiddels heeft Greenberry een hele mooie tool uitgebracht: Startpunt Inclusief Design. Dit is een gesprekstool waarmee je als team in kaart brengt hoe je jouw product inclusiever kan ontwerpen. Die zou ik zeker even gaan bekijken op hun website.

In de volgende aflevering spreek ik Marina Bos-de Vos, assistant professor aan de TU Delft, zij houdt zich bezig met eco-systeem innovatie en zoomt maar al te graag uit naar de systemen.