



Vlaams
Parlement

stuk **1548** (2011-2012) – Nr. 1
ingediend op 26 maart 2012 (2011-2012)

Gedachtewisseling

over het project ‘ICT in wel en wee’

Verslag

namens de Commissie voor Welzijn,
Volksgezondheid, Gezin en Armoedebeleid
uitgebracht door mevrouw Lies Jans

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: de heer Tom Dehaene.

Vaste leden:

de heer Tom Dehaene, de dames Cindy Franssen, Vera Jans, Katrien Schryvers;
mevrouw Marijke Dillen, de heren Felix Strackx, Erik Tack;
de heer Peter Gysbrechts, mevrouw Vera Van der Borght;
de dames Mia De Vits, Else De Wachter;
de dames Lies Jans, Helga Stevens;
mevrouw Ulla Werbrouck;
mevrouw Mieke Vogels.

Plaatsvervangers:

de dames Sonja Claes, Griet Coppé, Kathleen Helsen, Tinne Rombouts;
de dames Gerda Van Steenberge, Linda Vissers, de heer Wim Wienen;
de dames Gwenny De Vroe, Lydia Peeters;
mevrouw Güler Turan, de heer Bart Van Malderen;
de dames Danielle Godderis-T'Jonck, Goedele Vermeiren;
de heer Jurgen Verstrepen;
de heer Bart Caron.

INHOUD

I. Uiteenzetting door de heer Robby Berloznik, directeur IST	4
II. Uiteenzetting door mevrouw Marian Deblonde, projectleider IST, en professor Mark Leys, vakgroep Medische Sociologie, VUB	5
1. Context.....	5
2. Projectdoelstellingen.....	5
3. Aanpak	5
4. Resultaten.....	6
5. Algemene conclusies.....	6
6. Beleidsaanbevelingen.....	7
III. Gedachtewisseling.....	8
Gebruikte afkortingen	11

De Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebeleid hield op 31 januari 2012 een gedachtewisseling met het Instituut Samenleving & Technologie over het project 'ICT in wel en wee'. Er werd van gedachten gewisseld met de heer Robby Berloznik, directeur IST, mevrouw Marian Deblonde, projectleider IST en professor Mark Leys, vakgroep medische sociologie, VUB.

I. UITEENZETTING DOOR DE HEER ROBBY BERLOZNIK, DIRECTEUR IST

De heer *Robby Berloznik* leidt zijn uiteenzetting in met een citaat uit Actueel, het informatieblad van de Vlaamse Ouderenraad: "Als we langer leven en gezonder leven, wat doen we dan daarmee? Welke zin geven we daaraan? Wat is goed ouder worden in onze tijd?".

De toenemende vergrijzing bedreigt volgens sommigen de kansen van jongere generaties. Europa wil daaraan iets doen door werk te maken van een leeftijdsvriendelijke samenleving. Ten gunste van de bewustwording over vergrijzing is in 2012 een reeks activiteiten gepland rond de thema's actief ouder worden en solidariteit tussen de verschillende generaties. De vergrijzing mag niet leiden tot minder intergenerationele solidariteit. Actief ouder worden betekent gezond ouder worden, daarin bijgestaan door betere en goedkopere medische technologie, informatie- en communicatietechnologie. Actief ouder worden betekent ook dat de gewonnen gezondheid optimaal wordt ingezet voor individuele en maatschappelijke ontplooiing.

De vraag wat goed ouder worden betekent en hoe ICT daar ondersteunend in kan zijn, heeft het IST ertoe aangezet een onderzoeksproject te formuleren. Het IST heeft eerst een literatuurstudie uitgevoerd en daarna alle betrokkenen geconsulteerd en met elkaar laten discussiëren om na te gaan welke toekomst zij zien voor zichzelf en voor anderen. Het IST wou op die manier een beeld krijgen van hoe ICT de toekomstige leeftijdsvriendelijke samenleving mee kan helpen vormgeven.

Volgens de Vlaamse Ouderenraad heeft goed ouder worden te maken met zelfzorg, betaald of vrijwillig werken, levenslang leren, sociale contacten, bewegen en gezonde voeding. Evenwel zonder bij dit alles de kwetsbare en arme ouderen uit het oog te verliezen.

Het IST heeft niet uitsluitend aan stakeholders, maar ook aan burgers gevraagd wat zij wensen, verlangen, hopen of vrezen voor de toekomst. Het verband tussen ICT en de maatschappelijke en individuele participatie van ouderen is breed bekeken. Er was ook oog voor gezondheid, familie, sociaal netwerk, arbeid, vrijwilligerswerk, mobiliteit, woning en woonomgeving, en veiligheid.

Het onderzoek heeft een aantal ethische en maatschappelijke thema's naar boven gebracht die een hinderpaal kunnen vormen voor goed ouder worden in de toekomst. Een succesvol beleid zal rekening moeten houden met zaken als individuele vrijheid, afhankelijkheid, hoge kosten, ontbreken van beleid, gebruiksvriendelijkheid, isolement en de digitale kloof.

Het IST slaat als paraparlementaire instelling begaan met technologisch aspectenonderzoek voortdurend de brug tussen wetenschap, maatschappij en politiek. Goed ouder worden in de toekomst is samen met burgers en stakeholders gedefinieerd.

Dit onderzoeksproject heeft tot resultaten geleid die de verkokering in het denken over vergrijzing kunnen tegengaan. De oudere is geen zorgbehoevende wiens maatschappelijke kosten steeds zwaarder wegen. De oudere levert daarentegen een potentieel waardevolle bijdrage aan de toekomstige maatschappelijke ontwikkelingen. Een kritische randvoorwaarde is dat de intergenerationele solidariteit de omstandigheden schept waarin iedereen waardig en actief ouder kan worden. De spreker drukt de hoop uit dat Vlaamse Regering en Vlaams Parlement de onderzoeksbevindingen ter harte nemen en zich bereid tonen om

iedereen de kans te geven op een goede manier ouder te worden zodat Vlaanderen zijn grijs kapitaal kan verzilveren.

II. UITEENZETTING DOOR MEVROUW MARIAN DEBLONDE, PROJECTLEIDER IST, EN PROFESSOR MARK LEYS, VAKGROEP MEDISCHE SOCIOLOGIE, VUB

1. Context

Mevrouw *Marian Deblonde* zegt dat Europa 2012 heeft uitgeroepen tot het jaar van actief ouder worden en solidariteit tussen de generaties. Europa verruimt actief ouder worden tot langere arbeidsparticipatie, deelname aan het maatschappelijke leven en zelfstandig wonen.

Langere arbeidsparticipatie betekent dat wordt gezocht naar betere arbeidsomstandigheden aangepast aan de mogelijkheden van ouderen. Ouderen moeten hun kennis en vaardigheden kunnen bijwerken zodat ze hun expertise kunnen inbrengen in de arbeidscontext.

Deelname aan het maatschappelijke leven betekent dat ouderen vrijwilligerswerk verrichten door bijvoorbeeld de rol van mantelzorger op zich te nemen, of dat ze actief deelnemen aan culturele, sportieve of recreatieve activiteiten. Actieve deelname wordt beschouwd als een goede manier om sociaal isolement tegen te gaan.

Zelfstandig wonen kan dankzij preventieve gezondheidszorg en een leeftijdsvriendelijke omgeving.

2. Projectdoelstellingen

Het onderzoeksproject verkent de behoeften en voorkeuren van ouderen over de rol die ICT kan spelen in actief ouder worden. Daarnaast verbreedt het onderzoek het perspectief van ICT gericht op zorg en gezondheid tot ICT gericht op het bewaren van de levenskwaliteit. Ouderen worden immers al te vaak eenzijdig bekeken als een afhankelijke groep met gezondheidsproblemen.

Het onderzoek verkent ouderen in al hun diversiteit. De groep van ouderen wordt in toenemende mate complex en divers, en varieert van 50-plussers die om uiteenlopende redenen uit het arbeidscircuit zijn verdwenen tot al dan niet fitte en alerte hoogbejaarden. Het onderzoek is een kwalitatieve verkenning. Het onderzoek probeert voeling te krijgen met de manier waarop diverse ouderen en betrokken organisaties denken en waarderen. De focus van andere onderzoeken is vaak te eenzijdig economisch of technologisch, en is slecht zelden organisatorisch, sociaal of normatief.

Het onderzoek verheldert knelpunten en opportuniteiten voor de ontwikkeling en de maatschappelijke introductie van zinvolle ICT-toepassingen. Daarvoor is een beroep gedaan op uiteenlopende betrokkenen.

3. Aanpak

Professor *Mark Leys* zegt dat het IST zoals steeds heeft gewerkt volgens een wetenschappelijk ondersteunde participatieve aanpak. Het onderzoeksproject heeft één jaar geduurd en is bijgevolg geen fundamentele studie. Het is een toekomstgerichte verkenning om tot een beleidsagenda te komen en om een maatschappelijk debat te voeren over actief ouder worden, en over de rol van (technologische) innovatie daarin.

Methodologisch gezien kan het onderzoek opgedeeld worden in drie fases. De eerste fase was een literatuuronderzoek naar de stand van zaken van het toekomstgericht kijken naar

de behoeften en voorkeuren van ouderen. In de tweede fase is gebruikgemaakt van twee participatieve technieken. Een aantal mensen dat beroepsmatig met ouderen bezig is, of actief is op het vlak van mobiliteit, sport, veiligheid of ICT, heeft zijn idee uiteengezet over de toekomstige behoeften aan technologische innovatie. Daarnaast is met burgers aan de hand van beelden over technologie en maatschappij in de toekomst nagedacht over wat van de toekomst verwacht wordt. Het gaat om een kwalitatief onderzoek dat op de toekomst focust.

4. Resultaten

Een van de belangrijkste onderzoeksresultaten is dat niet langer verkokerd nagedacht mag worden over actief ouder worden. Er is een dwarsverbinding nodig tussen de verschillende levensdomeinen. Actief ouder worden houdt onder meer verband met arbeid, vrije tijd, gezondheid en welzijn. Alle levensdomeinen waarvoor Vlaanderen bevoegd is, zijn betrokken waardoor niet langer uitsluitend per beleidsdomein, maar voornamelijk transversaal gewerkt zal moeten worden.

De groep van ouderen zal in de toekomst steeds diverser worden. Het cliché van de afhankelijke ouder die in een instelling of thuis alleen woont, gaat niet langer op. De maatschappij zal geconfronteerd worden met een aantal fenomenen, zoals het gender-, het cultuur- of het netwerkvraagstuk. De levensdomeinen zullen geïnterpreteerd moeten worden vanuit de diversiteit van de verschillende groepen. Ouderen die inwonen bij een van de kinderen, zullen technologie en innovatie anders gebruiken dan ouderen die op grote afstand wonen van hun kinderen en kleinkinderen.

De welzijns- en gezondheidssector kampt met een kennisprobleem inzake toekomstige ICT-mogelijkheden. De technologische mogelijkheden zijn nauwelijks bekend wat wijst op een behoefte aan meer overleg over en uitwisseling van kennis over toekomstgerichte mogelijkheden van technologie.

Er kan worden vermoed dat ouderen in de toekomst meer vertrouwd zullen zijn met ICT. Dat betekent evenwel niet dat iedereen zomaar met ICT zal kunnen werken. Zeker niet als de verschillende behoeften in de verschillende levensdomeinen in rekening worden gebracht.

Behoeft en keuzevrijheid zijn belangrijke randvoorwaarden. De beleidsagenda zal iedereen tegemoet moeten treden en een zekere keuzevrijheid bieden. Men zal niet langer vrede nemen met standaardtoepassingen. Er zal vraag zijn naar applicaties die flexibele en innovatieve toepassingen mogelijk maken en inspelen op de mix van levensdomeinen en doelgroepen.

Vlaanderen denkt niet op een geïntegreerde en visionaire manier over technologie en ouderen. In Vlaanderen wordt nagedacht over hulpmiddelen, maar Vlaanderen heeft geen toekomstvisie of agenda. Er is geen model dat aangeeft hoe technologie en de maatschappelijke rol van ouderen op innovatieve wijze gekoppeld worden. Er is evenmin een agenda die de strategie bepaalt. Assistentieve technologie voor actief ouder worden veronderstelt een transversale aanpak.

5. Algemene conclusies

Mevrouw *Marian Deblonde* zegt dat visievorming over en experimenten met levensdomeinoverschrijdende ICT nodig zijn. Ze pleit voor een verstandige en evenwichtige aanpak omdat een levensfase- en levensdomeinoverschrijdende aanpak ook risico's inhoudt. Mensen moeten voldoende rustpunten krijgen om zich iets nieuws te kunnen eigen maken. Voortdurende vernieuwing en een overdaad aan door ICT mogelijk gemaakte prikkels leiden tot stress.

Gezien de diversiteit binnen de groep ouderen en de rol die ICT in de verschillende levensdomeinen kan spelen, moet worden gestreefd naar een evenwicht tussen efficiëntie en effectiviteit. Het gaat daarbij niet in de eerste plaats om de efficiëntie en effectiviteit van een bepaald product, maar van de systeemcontext waarbinnen het product een functie moet vervullen.

Efficiëntie kan betekenen dat levensdomein- en doelgroepoverschrijdende ICT wordt ontwikkeld, maar om effectief te zijn moet die ICT afgestemd zijn op specifieke behoeften per levensfase of -domein. Niet iedereen wenst op hetzelfde ogenblik en om dezelfde reden een technologische evolutie te volgen.

Vanuit een bepaald perspectief wordt efficiëntie begrepen als het vervangen van een aantal diensten door specifieke ICT-toepassingen. Een voorbeeld: banken stimuleren online bankieren. Bankverrichtingen voltrekken zich bijgevolg minder aan het loket, met als gevolg dat een aantal bankbedienden overbodig wordt en plaatselijke bankkantoren beperkter open zijn. Effectief betekent evenwel dat diensten geleverd worden die tegemoet komen aan de behoeften van de doelgroep. Het is onrealistisch om te verwachten dat diensten volledig vervangen kunnen worden door ICT. Mensen blijven behoefte hebben aan een bankbediende met wie ze een zekere vertrouwensrelatie kunnen opbouwen: bijvoorbeeld voor technische ondersteuning bij online bankieren, bij het helpen kiezen van een bankproduct dat het best tegemoet komt aan hun persoonlijke situatie en verwachtingen, of om gehoor te vinden bij klachten.

Efficiëntie kan betekenen dat apparaten gebruiksvriendelijk zijn, eenvormig en door iedereen gemakkelijk te bedienen. Effectiviteit kan betekenen dat een breed gamma aan mogelijke apparaten ter beschikking komt en zo tot meer keuzevrijheid leidt. Effectiviteit kan ook betekenen dat men aan mensen (ouderen en jongeren) de vrijheid laat om al dan niet gebruik te maken van ICT.

ICT-gebruik opleggen kan efficiënt zijn, omdat het impliceert dat slechts een beperkte keuzeruimte dient aangeboden te worden, wat vervolgens weinig keuzestress met zich mee brengt. Anderzijds is het effectiever om ICT-gebruik te stimuleren door mensen zelf de meerwaarde ervan te laten ondervinden. ICT-opleiding en ondersteuning zullen daarom aangepast moeten worden aan de behoeften van lokale ouderen, en rekening moeten houden met de snelle ontwikkeling van ICT. De essentiële vraag is hoe met beperkte middelen een steeds diverser wordende groep bereikt kan worden met in het achterhoofd het vereiste evenwicht tussen efficiëntie en effectiviteit.

Het ICT-ontwikkelingsproces is aan hervorming toe. De nadruk wordt te sterk op het product gelegd en onvoldoende op de organisatie van de sociale context waarbinnen het product gebruikt zal worden. Als gevolg daarvan moet de sociale context zich te veel aanpassen aan het product. ICT biedt onnoemelijk veel mogelijkheden. Veel terreinen blijven onontgonnen. De komende 25 jaar zullen zich wellicht talrijke mogelijkheden aandienen. Het zijn voornamelijk de technologie-ontwikkelaars en industriële producenten die mogelijkheden aanreiken. Ze lanceren, promoten en vermarkten nieuwe producten zonder voldoende inbreng van de vraagzijde.

6. Beleidsaanbevelingen

Op macroniveau moeten mogelijkheden gecreëerd worden voor een basisinfrastructuur en een minimale ICT-dienstverlening die voor iedereen toegankelijk en betaalbaar is.

Op micro- en mesoniveau moet het bewustzijn groeien dat vertrouwenspersonen belangrijk blijven. Mensen hebben bij technische problemen ondersteuning nodig die is afgestemd op hun eigen situatie. Bij keuzes hebben ze soms persoonlijke begeleiding nodig. Vertrouwenspersonen zorgen voor een persoonlijke benadering bij klachten.

Op microniveau moet een omgeving geschapen worden waarin ouderen de tijd krijgen om zelf te ervaren en te beleven. Ze moeten er zo achter komen welke ICT-toepassing voor henzelf en voor hun doeleinden best geschikt is. Mensen moeten tijd krijgen om met ICT-producten te leren omgaan. Ze moeten de kans krijgen om te ervaren wat een verstandig gebruik is van elk ICT-product.

Op mesoniveau moeten opleiding en vorming gefaciliteerd worden om individuele leer- en keuzeprocessen te begeleiden en te versnellen. Opleiding en vorming moeten transversaal georganiseerd worden. Ook binnen het vrijwilligerswerk zijn er mogelijkheden om mensen ervaring te laten opdoen.

Her en der verspreide kennis moet geïntegreerd worden in een expertisecentrum voor actief ouder worden. De verspreide kennis moet op een visionaire, multidisciplinaire, participatieve en beleidsoverschrijdende wijze geïntegreerd worden. ‘Visionair’ betekent dat tegelijk met het product een visie op de sociale omgeving wordt ontwikkeld. Participatief betekent dat deskundigheid wordt geïntegreerd met de waarden van gebruikers, organisaties, beleid en onderzoekers. Een platform dient wederzijdse versterking en uitwisseling te faciliteren van bottom-up- en top-down-initiatieven, ervaringen en uitwisselingen. Het onderzoek heeft aandacht besteed aan de bevolkingsgroep die in de nabije toekomst tot de ouderen gerekend zal worden. Die groep heeft nu reeds meer ervaring met ICT dan de huidige groep ouderen. Hun kennis en ervaring moet geconfronteerd worden met initiatieven van bovenaf.

Er moet ten slotte gezorgd worden voor een zekere mate van duurzaamheid van het product en de sociale context.

III. GEDACHTEWISSELING

Mevrouw *Griet Coppé* dankt voor de verhelderende toelichting over de toekomst van ICT en vergrijzing, een actueel thema. Wie ICT-evoluties niet volgt, trekt de stekker van het leven vijf jaar vroeger uit. Vlaanderen moet er daarom samen met de lokale overheden op toezien dat ouderen de gelegenheid krijgen mee te evolueren. De stad Roeselare werkt aan een kenniscentrum waar senioren de kans krijgen om mee te evolueren. De hedendaagse senior wil net zoals de jeugd een forum. De overheid moet inderdaad werk maken van een visie op de toekomst voor de oudere. De spreekster is ervan overtuigd dat heel wat mensen bereid zijn langer te werken omdat ze de snel wijzigende maatschappij willen blijven volgen. De overheid dient dat te faciliteren.

Mevrouw *Lies Jans* ziet het onderzoeksproject als een algemene aanzet voor de toekomstige omgang met ICT. De conclusies gelden voor talrijke beleidsdomeinen. De spreekster wil vernemen hoe ver het toekomstperspectief reikt. Gezien de snelle evolutie van een en ander, vermoedt ze dat het perspectief eerder beperkt zal zijn.

De beleidsaanbevelingen zijn algemeen en behoeven nadere concretisering. Mevrouw *Lies Jans* wil weten wat de volgende stap wordt in dit onderzoeksproject, en of er werk zal worden gemaakt van concrete beleidsacties.

Na de uiteenzetting heeft de spreekster het gevoel dat Flanders’ Care te beperkt is, onder meer omdat het onvoldoende beleidsoverschrijdend is opgezet. Ze vraagt de sprekers wat hun visie terzake is.

Mevrouw *Cindy Franssen* vraagt blijvende aandacht voor de zogenaamde tweede digitale kloof. Het uitgangspunt dat toekomstige generaties beter vertrouwd zullen zijn met ICT is niet vanzelfsprekend. ICT evolueert danig snel dat er altijd een digitale kloof zal zijn. Het gaat daarbij niet zozeer om de groep van mensen die zich de recentste ontwikkelingen niet kan permitteren, maar vooral om een kenniskloof en een gebrek aan vaardigheden.

Voorts vermoedt de spreekster dat zorgverstrekkers in de toekomst niet alleen opgeleid zullen moeten zijn als zorgverstrekker, maar ook als ICT-deskundige.

De heer *Tom Dehaene* volgt dit thema van nabij. Gezien de snelle evolutie van ICT is het wellicht utopisch om van elke generatie te verwachten dat ze met alle recente evoluties mee is. Het zal zaak zijn om te wachten tot een technologie zodanig geëvolueerd is dat het gebruik ervan als vanzelfsprekend wordt ervaren.

Een vraag die daaruit voortvloeit is hoe zinvol het is dat Vlaanderen en het beleidsdomein Welzijn investeren in hefboomen zodat iedereen altijd op de hoogte kan blijven. ICT evolueert niet alleen razend snel maar ook wereldwijd. Voorts is er steeds een kantelmoment waarop iedereen overtuigd is van het nut van een toepassing. De middelen die werden geïnvesteerd in een project als Telecare zijn achterhaald. De nieuwste televisietoestellen bieden meer mogelijkheden dan door Telecare zijn ontwikkeld. De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat nieuwe toepassingen zo snel als mogelijk geïntroduceerd kunnen worden. Het toekomstige Gewin-decreet is een stap in die richting.

Wie een kleine halve eeuw vooruit durft te kijken, zal moeten toegeven dat er op het vlak van de privacy veel veranderd zal zijn, wat de dienstverlening aan senioren ten goede zal komen. Precies daarom moet de overheid een draagvlak creëren zodat iedereen voldoende openheid aan de dag kan leggen om alle mogelijke technologische evoluties te gebruiken. Op die manier zal men erin slagen de recente toepassingen onmiddellijk toe te passen.

De spreker deelt de visie dat sectoroverschrijdend gewerkt moet worden. In plaats van toepassingen te ontwikkelen specifiek voor senioren, moeten de beschikbare toepassingen bekend worden gemaakt onder de senioren.

In plaats van een nieuw expertisecentrum geeft de heer Tom Dehaene er de voorkeur aan alle bestaande initiatieven samen te brengen. Hij haalt het voorbeeld aan van Living Tomorrow.

De heer *Robby Berloznik* beaamt dat dit projectonderzoek kan worden aangescherpt per levensdomein, maar wijst er tegelijk op dat dit reeds gedeeltelijk is gebeurd, bijvoorbeeld naar aanleiding van de werkzaamheden van de Commissie Wonen en Zorg. Maar als gevolg van de beslissing van het Vlaams Parlement om het IST op te heffen, ligt het resterende werkprogramma evenwel vast. De spreker drukt de hoop uit dat dit nuttige werk op een andere wijze kan worden voortgezet.

Omdat het IST geen beleidsinitiatieven evalueert, spreekt de heer Robby Berloznik zich niet uit over Flanders' Care. Hij zal de resultaten van dit onderzoek wel bespreken met de minister van Welzijn.

De tweede digitale kloof is een complex probleem. Dit probleem zal alleen maar aan belang winnen waardoor het moeilijk beheersbaar wordt. Het IST heeft terzake aanbevelingen geformuleerd voor de beleidsdomeinen Onderwijs en Innovatie.

De visies op privacy evolueren enerzijds snel, maar anderzijds blijft een aantal belangrijke vragen onbeantwoord. Is het de bedoeling dat de wetgeving steeds wordt aangepast aan de wijzigende maatschappelijke waarden? Omdat privacy geen absoluut recht is, is het snel aanpasbaar. Daartegenover staat dat de geldende regelgeving gerespecteerd moet worden. Jongere generaties hebben dan weer een andere houding ten opzichte van privacy. Tegelijk steekt een andere discussie de kop op. Er is het individuele recht om persoonlijke gegevens te beschermen tegenover de toenemende commercialisering van gebruikerseigen gegevens. De Europese Commissie heeft er in dat verband al op gewezen dat het recht op privacy beschermd moet worden tegen de businessmodellen die zich enten op de commerciële

sering van gebruikerseigen informatie. De spreker wijst er afsluitend op dat het Vlaams Parlement advies kan vragen aan de Privacycommissie.

Mevrouw *Marian Deblonde* zegt dat dit onderzoeksproject 2030 als perspectief hanteert. Gezien de snelle ICT-ontwikkelingen is het evenwel nauwelijks voorstelbaar met welke ICT-toepassingen we in 2030 zullen werken. Informatie over toekomstige ICT-ontwikkelingen wordt goed beschermd. De aanbeveling om duurzame ICT-toepassingen en -contexten te realiseren zal dan ook een omslag vereisen in de manier waarop het innovatieproces vorm krijgt. De beste manier om een draagvlak te creëren is om zo veel mogelijk mensen en organisaties zo vroeg mogelijk bij de ontwikkeling van nieuwe ICT-toepassingen te betrekken.

Professor *Mark Leys* zegt dat een beleidsagenda niet product- of doelgroepgericht mag worden opgesteld. Er moet gezocht worden naar een dienstverleningsmodel. Wie productgericht werkt, legt verbanden tussen toepassingen en doelgroepen. Applicaties worden ontwikkeld met een bepaalde doelgroep voor ogen. De spreker pleit er als onderzoeker voor uit te gaan van de vraag welke dienstverlening de overheid kan organiseren voor de toekomstige behoeften van ouderen maar tegelijk ook van iedereen die afhankelijk is.

Het is eenvoudig om de ondersteunende rol van de overheid te bepalen in de maatschappij zoals die er over dertig jaar zou moeten uitzien. De technologie evolueert evenwel te snel om de rol ervan over dertig jaar te bepalen. De overheid kan de plaats van innovatie, technologie, dienstverlening en organisatie wel mee bepalen. De verwachting is dat de integratie van technologie in onze omgeving van die aard zal zijn, dat niemand nog productgericht zal denken.

Het individuele beeld van privacy zal in de toekomst wezenlijk anders zijn. Tegelijk moet men zich bewust zijn van het gevaar op stigmatisering, wat geen strikt juridische maar eerder maatschappelijke gevolgen in zich houdt. In een dienstverleningsmodel is de essentiële vraag niet welke informatie precies bekend is, maar wel welke informatie gebruikt mag worden, en in welk kader.

De heer *Tom Dehaene* verwijst in dat verband nogmaals naar het aangekondigde Gewindecreet, dat de basis zal vormen om gegevens te verzamelen en om te bepalen wie tot welke gegevens toegang krijgt. Deze moeilijke discussie veronderstelt een breed maatschappelijk draagvlak.

Tom DEHAENE,
voorzitter

Lies JANS,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

Gewin Gezondheids- en Welzijnsinformatieplatform
ICT informatie- en communicatietechnologie
IST Instituut Samenleving & Technologie
VUB Vrije Universiteit Brussel