

**Onderwerp** Position Paper  
**Aan** Vaste Kamercommissie Digitale Zaken  
**Van** Stichting Helpdesk Digitale Zorg  
**Datum** 1 juni 2026

---

**Digitale zorg kan alleen slagen als mensen mee kunnen doen. Landelijke specialistische ondersteuning bij digitale zorg is daarvoor een noodzakelijke randvoorwaarde.**

*"Mijn uitslag stond gewoon klaar.  
Alleen wist ik niet hoe ik er bij kon  
komen." Patiënt*

**Digitale zorg werkt pas echt als mensen erop kunnen vertrouwen dat zij hulp krijgen wanneer zij vastlopen. Daarom moet ondersteuning net zo goed georganiseerd zijn als de technologie zelf.**

De digitale transformatie van de zorg dreigt een toegankelijkheids crisis te worden als inclusie geen randvoorwaarde wordt. Hoewel ruim 4,5 miljoen Nederlanders onvoldoende (digitale) basisvaardigheden hebben, reikt het probleem inmiddels veel verder dan deze traditionele kwetsbare groep. Digitale zorg is inmiddels zo complex geworden dat iedere burger digitaal kwetsbaar kan worden.

Wanneer een patiënt ziek is, pijn heeft of onder stress staat, vermindert de mentale bandbreedte drastisch, waardoor angst, praktische drempels en gebrek aan overzicht kunnen leiden tot verminderde toegang tot zorg en toenemende zorgongelijkheid: Een patiënt die geen toegang krijgt tot een patiëntenportaal mist soms letterlijk toegang tot afspraken, uitslagen of communicatie met zorgverleners. Doordat structurele ondersteuning momenteel ontbreekt of sterk versnipperd is, ontstaat er een dubbele crisis: burgers haken gefrustreerd af, terwijl de niet-medische, digitale helpdeskvragen nu onnodig neerkomen op het bordje van de toch al overbelaste zorgprofessional.

De urgentie om specialistische digitale zorg hulp structureel te organiseren neemt verder toe met de komst van de European Health Data Space (EHDS). Burgers krijgen hierin meer regie over hun medische gegevens, maar zullen vaker zelfstandig moeten omgaan met digitale gegevensuitwisseling, toestemmingen en toegangssystemen.

#### *AI vergroot de urgentie én de kansen*

De opkomst van kunstmatige intelligentie (AI) zal de zorg de komende jaren verder veranderen. AI kan zorginformatie begrijpelijker maken, patiënten ondersteunen bij het vinden van informatie en helpen om digitale toepassingen toegankelijker te maken. Tegelijkertijd dreigt ook hier een nieuwe kloof te ontstaan tussen mensen die deze mogelijkheden weten te benutten en mensen die daarbij ondersteuning nodig hebben. Juist daarom blijft menselijke ondersteuning onmisbaar: niet als alternatief voor technologie, maar als voorwaarde om iedereen van de voordelen ervan te laten profiteren.



Digitale zorg is een essentieel onderdeel van het overheidsbeleid om de zorg toegankelijk en betaalbaar te houden. Dit beleid kan echter alleen slagen wanneer burgers daadwerkelijk in staat zijn om digitale zorg te gebruiken. Daarmee is structurele ondersteuning bij digitale zorg geen aanvullende service, maar een noodzakelijke uitvoeringsvoorwaarde van bestaand en toekomstig beleid.

### *Digitale zorghulp vraagt om specialistische ondersteuning*

Digitale ondersteuning binnen de zorg verschilt fundamenteel van algemene digitale ondersteuning. Het gaat hier om een hoogst kwetsbare situatie waarin mensen zich bevinden: medische afhankelijkheid, privacy, stress en continuïteit van zorg komen hierin samen. De vele verschillende zorgapplicaties, die vaak qua inrichting weer per zorgorganisatie verschillen, de complexiteit van zorgprocessen en de emotionele staat van patiënten vragen om specifieke expertise; zonder die zorgspecifieke kennis dreigen verkeerde ondersteuning, verdere zorgmijding en een nog grotere druk op zorgorganisaties. Hoewel digitale ondersteuning en specialistische ondersteuning bij digitale zorg elkaar aanvullen, zijn ze absoluut niet uitwisselbaar.

De conclusie is helder: digitale zorg schaaft pas succesvol op als de specialistische ondersteuning voor burgers net zo structureel is georganiseerd als de technologie zelf.

### *Van versnippering naar structurele ondersteuning*

Binnen de landelijke afspraken van het IZA en AZWA bestaat brede overeenstemming over de noodzaak van specialistische digitale zorghulp als randvoorwaarde voor succesvolle digitale zorg. De praktijk is bewezen, de uitvoeringsvraag is urgent. Wat ontbreekt is landelijke regie op governance, juridische borging en structurele financiering van deze landelijke voorziening.

Helpdesk Digitale Zorg pleit daarom, in lijn met de rijksbrede aanpak van de Alliantie Digitaal Samenleven, voor een fundamentele systeemwijziging in het overheidsbeleid rondom digitale inclusie en digitale zorg:

1. **Erken specialistische ondersteuning bij digitale zorg als randvoorwaarde:** Erken expliciet dat ondersteuning bij digitale zorg geen generieke helpdeskfunctie is, maar een specialistische ondersteuningsdiscipline binnen het zorgdomein. Beleg deze ondersteuning structureel buiten de zorgvloer, zodat zorgprofessionals zich volledig kunnen richten op hun kerntaak: het leveren van zorg.
2. **Realiseer één landelijke, onafhankelijke voorziening voor specialistische digitale zorghulp:** Zorg dat burgers voor al hun niet-medische digitale zorgvragen, ongeacht zorgverlener of zorglijn, terecht kunnen bij één herkenbaar, landelijk loket voor specialistische digitale zorghulp.
3. **Reguleer en borg de financiering:** De toegankelijkheid van digitale overheids- en zorgvoorzieningen mag niet afhankelijk zijn van versnipperde, tijdelijke projectsubsidies of de individuele bereidheid van zorginstellingen. Er moet een structurele, wettelijk verankerde financiering komen.

### *Digitalisering zonder uitsluiting*

Digitale zorg kan alleen opschalen als burgers ook daadwerkelijk mee kunnen doen. Dat vraagt om één landelijke, onafhankelijke voorziening voor specialistische digitale zorg hulp. Die voorziening is geen extra service, maar een publieke randvoorwaarde voor gelijke toegang, minder druk op zorgprofessionals en succesvolle uitvoering van bestaand beleid. Helpdesk Digitale Zorg laat in de praktijk al zien hoe dit werkt; de vraag is niet *óf* deze functie nodig is, maar *hoe* het Rijk deze landelijk borgt.

---

### **Verzoek aan de leden van de Vaste Kamercommissie**

Op basis van deze analyse en onze praktijkervaringen achten wij het van belang dat in het commissiedebat met de staatssecretaris Digitale Zaken aandacht wordt gevraagd voor de regie op een landelijke voorziening voor specialistische digitale zorg hulp.

---

*Bijlage 1: 50.000 momenten van ondersteuning laten de praktijk zien*

Stichting Helpdesk Digitale Zorg heeft in de praktijk aangetoond dat specialistische digitale zorghulp werkt én opschaalbaar is.

In 2025 werkten wij samen met 40 zorgorganisaties in heel Nederland en ondersteunden op ruim 50.000 verschillende momenten inwoners bij de toegang tot de digitale zorg. **We zijn actief binnen alle zorgsectoren en werken nauw samen met onder andere bibliotheken, IDO's, Pharos, Digizo.nu en andere partners in het sociaal domein.** Daarnaast vervult Helpdesk Digitale Zorg de rol van landelijk PGO-informatiepunt. Daarmee ondersteunen wij burgers al bij een kernonderdeel van het landelijke digitaliseringsbeleid: het gebruik van persoonlijke gezondheidsomgevingen.

---

*Onderzoek van VU Amsterdam en ProxCare naar Helpdesk Digitale Zorg:*

- **75%** van de gebruikers ervaart een **betere toegang** tot digitale zorgdiensten;
- **92%** van de gebruikers heeft na hulp **vertrouwen** in digitale zorg als volwaardige aanvulling op fysieke zorg;
- De zorgprofessional wordt **daadwerkelijk en aantoonbaar** ontlast.

---

Dit laat zien dat specialistische digitale zorghulp een bewezen, effectieve en direct inzetbare schakel is in het toegankelijk maken van digitale zorg.