



DOOR XENIA KUIPER

Greet Prins:

‘Robots helpen mensen hun eigen leven te blijven leven’

“In mijn visie op de toekomst van de zorg hebben robots een uitdrukkelijke rol. We groeien toe naar een hybride vorm van zorg. We beseffen nu nog niet wat er straks wel en niet kan met robots. Ik gun ons dat we niet bang zijn om gewoon stappen te zetten. En als je ziet dat iets goed werkt, dat ook zorgkantoren en -verzekeraars zeggen: ‘We gaan dit gewoon nu doen!’ Aan het woord is Greet Prins, 12 jaar voorzitter Raad van Bestuur bij Philadelphia Zorg en voorvechtster van de inzet van sociale robotica.

Tot haar recente vertrek per 1 april naar de Kamer van Koophandel, boekte Prins samen met Philadelphia veel successen, waaronder een aantal unieke resultaten op innovatievlakken zoals sociale robotica. Onder aansturing van Prins ging Philadelphia in 2016 als één van de eerste Nederlandse zorgaanbieders aan de slag met robots.

Innovatie vormt een rode draad in de lange loopbaan van Prins. Zo was ze CEO van Saatchi & Saatchi Nederland en Directeur Vernieuwing bij het UWV. In april begon Prins als voorzitter van de Raad van Bestuur bij de Kamer van Koophandel. Daarnaast is zij lid van de Eerste Kamer en heeft ze een aantal Commissariaten.

Meerwaarde basis innovatie

Er zijn overeenkomsten tussen marketing, vernieuwing en innovatie, stelt Prins: “In reclame en marketing kom je steeds met nieuwe producten en diensten in aanraking. Het heeft mij het belang getoond om steeds te kijken hoe dingen anders of beter kunnen. Innovaties moeten altijd een meerwaarde

hebben. Dat kan zijn omdat het beter of makkelijker kan, dat het efficiënter kan of leuker. De wereld staat niet stil dus ook de wensen van burgers niet. Je moet daarop met innovaties steeds anticiperen. Het is nooit klaar.”

“Tegen het einde van een innovatieperiode moet je kijken of de innovatie nog overeenkomt met wat samenleving of klanten van je vragen. Na zo’n periode zet je een volgende stap, stilstand is achteruitgang. Je zou in ieder geval jaarlijks of op de belangrijke go/no go momenten, moeten checken of je nog in lijn loopt met wat gewenst is. Het kan best zijn dat een ander die innovatie inmiddels al opgepakt heeft. Of dat intussen - als het een langdurig traject is - de samenleving zich zodanig heeft ontwikkeld, dat de innovatie niet meer de meerwaarde biedt waarmee je ooit begon.”

Eerste sociale robot

In 2016 kocht Philadelphia de eerste sociale robot, de inmiddels bekende ‘Phi’, een humanoïde Pepper-robot uit Japan. Met welk doel zette Philadelphia deze stap? Prins hierover: “Ik geloof dat digitalisering een meerwaarde kan hebben voor mensen. Dat een organisatie daar ervaring mee op moet doen. Ik had destijds een film gezien over de robot Alice en dat raakte mij. Dat drie oudere dames, alle drie nog zeer goed bij de les, tegen een robot zeiden: ‘Alice ik ga je missen’.

Tegelijk zag ik zorgprofessionals die dachten: ‘Straks word ik overbodig’. Dat was een spanningsveld tussen cliënt en zorgprofessional. Ik vond dat we daar verdere ervaring mee moesten opdoen. De kans kwam voorbij in ons netwerk om een Pepper-robot aan te schaffen. Vanaf dat moment zijn we het gewoon gaan doen.”

“Philadelphia is een grote organisatie en heeft de ruimte én de maatschappelijke verplichting om innovatie op te pakken. Ik ben ervan overtuigd dat ieder mens in principe zoveel mogelijk voor zichzelf wil kunnen zorgen en zoveel mogelijk autonomie wil ervaren. Pas als je niet anders kan, wil je afhankelijk worden van een zorgprofessional. Destijds kreeg ik van collega-bestuurders bij andere organisaties, ook uit de commerciële wereld, vragen over waarom Philadelphia aan de slag ging met robots. Mijn reactie was steevast het recht op keuze. Digitalisering, technologie, robots, het zijn allemaal hulpmiddelen om je eigen keuzes te kunnen maken. Om je eigen leven te blijven leven, met

zoveel mogelijk eigen regie en autonomie.”

Complex veranderproces

Innovatie is een complex veranderproces, zeker bij iets onbekends als sociale robots. Philadelphia had echter een duidelijk doel voor ogen en Prins heeft nooit spijt gehad van de keuze voor sociale robots. “Wat je bij marketing vaak doet, is proberen mensen te overtuigen om kennis te maken met een nieuw product, een nieuwe technologie - zoals een sociale robot. Om zelf te ervaren of dat kan werken. In die zin zet je op een bepaalde manier de mindset en technieken van marketing ook in bij dergelijke veranderprocessen. Je wil stimuleren, in de zin van ‘kijk met ons mee naar de verre stip op de horizon, probeer het uit en bepaal voor jezelf of het meerwaarde heeft of niet.’”

“**WE DOEN HET ALTIJD VOOR DE CLIËNT**”

Philadelphia ging zoals gezegd als één van de eerste zorgorganisaties aan de slag met een sociale robot. Dat bracht in 2016 een bepaald sentiment met zich mee, merkte Prins. “Het was een balans van uitersten. Er waren mensen die fel tegen waren en mensen die reuze nieuwsgierig waren. En cliënten die zeiden: ‘Wat zou het mooi zijn als ik door de inzet van een robot mijn eigen leven kan indelen, wat een vrijheid brengt mij dat’. Eigenlijk eenzelfde proces als eerder bij de introductie van beeldbellen met Digicontact. We zagen een volgordelijkheid van betrokkenen in het veranderproces. Zo zorgden enthousiaste cliënten voor enthousiaste verwanten en volgde uiteindelijk het enthousiasme bij zorgprofessionals. Die moesten wel opnieuw naar zichzelf en hun vak kijken. Dat proces herhaalde zich bij de introductie van de sociale robot.”

Operatierobots versus sociale robots

Destijds vonden mensen het vaak logischer om robots in de operatiekamer in te zetten dan in het sociale domein. Op zich begrijpelijk, want daarin zit een groot verschil van menselijk of emotioneel contact. De rol van operatierobots werd makkelijker geaccepteerd dan de rol van een robot voor menselijke interactie. Terwijl een operatierobot een fout kan maken

met veel grotere gevolgen. Hoe verhoudt zich dat tegenover sociale robots?

Prins: “Een operatierobot wordt pas ingezet als deze fabrieksmatig voldoet aan bepaalde minimale foutmarges. Daar was in die tijd al veel ervaring mee. Er waren veel robots in productie-omgevingen actief, de vergelijking met een operatierobot lijkt daarin makkelijker te leggen. Maar met de komst van een sociale robot krijgt de menselijke interactie een andere plek. Men had het gevoel dat dit kil, zakelijk zou zijn, dat het warmte zou ontberen. In onze westerse samenleving kan men zich moeilijk indenken dat je gevoelens kan hebben voor een ding. Je hebt gevoelens voor een ander mens, een dier of dingen die je mooi vindt, zoals kleding of muziek. Maar een emotionele band met een apparaat waarmee je kunt lachen of huilen, staat verder van onze cultuur af.”

In die vijf jaar sinds de introductie van Phi zag Prins bepaalde ontwikkelingen bij het publiek, collega-bestuurders, cliënten, zorgprofessionals en andere stakeholders binnen zorg en welzijn. “Enerzijds is er enig wantrouwen weggenomen en meer nieuwsgierigheid gekomen naar robots. Ik zie steeds meer dat men het potentieel van robots begint te zien. Dat een blended vorm van zorg door mens en apparaat, een beloftevolle stap kan zijn. De positieve kanten van een robot worden meer gezien. Anderzijds worden er ook - terecht - meer kritische vragen gesteld, te meer daar de robots zich technologisch verder ontwikkeld hebben. Men ziet dat het steeds beter gaat, het wordt voor mensen meer zichtbaar en tastbaar.”

Daarmee komen ook de ethische aspecten meer op de gespreksagenda, ziet Prins. Met vragen rondom algoritmes, data en hoe om te gaan met gegevens van mensen. “We leven in een tijd waarin men veelal óf voor óf tegen is, zo ook rondom sociale robots. Het is van belang om samen goed af te wegen welke afspraken we maken over de ontwikkeling en inzet van robottechnologie. En daarbij voldoende oog houden voor de meerwaarde versus de kritische randvoorwaarden. Een gezonde balans is daarbij essentieel.”

Eerste scepsis overwonnen

Is het anno 2021 veiliger om als zorgorganisatie in te zetten op sociale robots, meer dan vijf jaar geleden? Wellicht heeft het geholpen dat Philadelphia als pionier een deel van de eerste paden al gebaand heeft, de eerste scepsis heeft

overwonnen en robotica meer toegankelijker heeft gemaakt voor anderen, meent Prins.

“Ik kan me voorstellen dat de ontwikkelingen in de samenleving, waardoor de technologie steeds meer een plek krijgt, van invloed is

Opkomst AI

Maakt de opkomst van kunstmatige intelligentie de inzet van robots in een mix van hybride zorg mogelijk complexer dan andere digitale toepassingen? Zeker als je kijkt naar de noodzaak van zelflerende systemen?

wel, soms ook niet, geconcretiseerd worden. Niet elke innovatie slaagt, maar het levert altijd leerervaringen op.”

Terugkijkend op 12 jaar bij Philadelphia is Prins het meest trots op het feit dat ook cliënten en medewerkers steeds trotser worden op de zorgaanbieder. “Dat komt door de invoering van muziek als onderdeel van onze zorg, door de implementatie van zelforganisatie, door te investeren in duurzaamheid en in technologische innovatie zoals sociale robots. Het feit dat de organisatie in beweging is en blijft, waarbij iedereen zegt ‘wat te gek, daar wil ik werken!’” ■

NIET ELKE INNOVATIE SLAAGT, MAAR HET LEVERT ALTIJD LEERERVARINGEN OP

op het sentiment. De urgentie wordt steeds groter, bijvoorbeeld door het groeiende tekort aan zorgmedewerkers. Er wordt meer urgentie gevoeld. Een stap kan de inzet van sociale robots zijn. Dan helpt het zeker om veelbelovende ervaringen van andere zorgorganisaties te zien, die aantonen dat er vele kansen liggen. Je hebt altijd voorlopers nodig die het pad plaveien.”

Hybride zorg

Het thema van de openingsmanifestatie van ICT&health, 17 juni 2021, betreft onder andere de ontwikkeling van hybride zorg en dus de komst van steeds meer digitale toepassingen. Hoe verhoudt sociale robotica zich tot dit thema? “Ik zie de hybride zorg als een mix van technologie en menselijke contacten”, stelt Prins. “Contact met een zorgverlener kan fysiek en via digitale toepassingen, er hoort een balans te zijn van functioneel contact en emotioneel contact. In mijn ogen is hybride zorg absoluut de toekomst.”

Kunnen we spreken van de ‘hybride zorgprofessional van de toekomst?’ Prins: “Ik denk dat de zorg hybride is en dat de zorgprofessionals van de toekomst zich daarop moeten instellen. We moeten hen helpen om zich daarin te ontwikkelen. Zorgprofessionals moeten goed beseffen wat de eigen rol is binnen die hybride zorg. Hoe ze een robot wel of niet kunnen inzetten, voor welk soort activiteiten. Bij robots gaat het erom dat we steeds meer ontdekken welke rol technologie kan invullen en welke rol de mens moet blijven innemen. Bestuurders hebben de verantwoordelijkheid hun professionals te leren hoe je het beste die interactie met de robot kunt oppakken. Ter faveure van de cliënt, want daar doen we het altijd voor.”

Prins: “De vraag is natuurlijk in hoeverre algoritmen en AI zich op een zodanige veilige manier ontwikkelen, dat de mens er nog grip houdt. Dat geldt niet alleen voor machine learning maar ook voor AI-variant deep learning, waar het in dit geval om gaat. In de zorg moeten we met elkaar het gesprek aangaan over de uitgangspunten op basis waarvan algoritmes en AI worden ingezet. Ik denk dat er bij AI in de zorg oog moet zijn voor ‘privacy by design’ en dat je altijd kunt uitleggen hoe processen tot stand zijn gekomen. Technologische en ethische uitgangspunten dienen steeds hand in hand te gaan.”

Blijven verkennen

AI met al veel redenen om de inzet van sociale robots in de zorg te blijven verkennen. Wat zou het een organisatie nu al opleveren om te starten met robots? “Het feit dat je bereid bent om je te verdiepen in nieuwe technologieën, dat zichtbaar doet en dat je daarin investeert. Dat trekt veel enthousiaste (jong en oud) medewerkers aan. Het maakt je aantrekkelijk als werkgever. Ook bevestigt het aan je huidige medewerkers dat je mee wilt doen met de ontwikkelingen in de samenleving.”

Dat geldt ook richting cliënten en verwanten, stelt Prins. Het toont dat een organisatie onderdeel wil zijn van de samenleving, van nieuwe ontwikkelingen. “Dat je wilt kijken wat jij als organisatie kan betekenen voor je cliënten. Het levert in die zin al cliëntwaarde, zorgwaarde en organisatiewaarde op, ook in de vroege investeringsfase. Maar heb niet de illusie dat je een positieve business case op kwantitatief vlak kunt maken. Hier zit echt een verschil tussen innovatie- en implementatietrajecten. Je moet eerst ervaring opdoen, die business case kan in een latere fase soms



CV

Greet Prins is voorzitter van de Raad van Bestuur van de Kamer van Koophandel en lid van de Eerste Kamer. Van 2009 tot en met maart 2021 was zij voorzitter van de raad van bestuur van Philadelphia Zorg.

CV



Xenia Kuiper is innovatiespecialist en programmamanager Sociale Robotica bij Philadelphia Zorg en is actief met haar eigen organisatie- & adviesbureau Xinnovate. Ook is zij lid van de redactieraad van ICT&health.