

Factsheet: Digitaal op Bezoek

Gebruik ICT-middelen voor mensen met een beperking in woonvoorzieningen

[Klik hier voor de projectpagina](#)

In het onderzoek *Digitaal op Bezoek* hebben we de ervaringen met digitaal sociaal contact tijdens de coronaperiode in beeld gebracht. Hierbij gaat het om privé contact via bijvoorbeeld (beeld)bellen, appen of berichten via social media. Mensen met een beperking in een woonvoorziening (bewoners), hun naasten, bezoekvrijwilligers, begeleiders en managers van de woonvoorzieningen hebben via een vragenlijst en interviews hun ervaringen gedeeld. Daarna konden deelnemers meedenken over de bevindingen en ons ondersteunen in het opstellen van een handreiking. Het onderzoek vormt de basis voor een handreiking voor de praktijk.

In deze factsheet zijn de belangrijkste bevindingen uit het onderzoek op een rij gezet. Verdiepende informatie over de resultaten en aanbevelingen voor de praktijk zijn te vinden in de handreiking. De handreiking en wetenschappelijke publicaties over dit project zijn te vinden via onze projectpagina op Kennisplein Gehandicaptenzorg.

Belangrijke aandachtspunten

- 1** Digitaal contact is niet meer weg te denken uit de samenleving. Meedoen aan de digitale wereld is meedoen in de maatschappij
 - ▶ Neem ondersteuning bij digitaal contact op als onderdeel van zorg
 - ▶ Denk na over een heldere visie vanuit de zorgorganisatie/woonvoorziening. Dit zorgt voor meer duidelijkheid en houvast
- 2** Digitaal contact hoeft fysiek bezoek niet te vervangen
 - ▶ Het kan als aanvulling, ondersteuning of uitbreiding van contacten
 - ▶ Het is een mogelijk alternatief als fysiek bezoek tijdelijk niet kan
- 3** Digitaal contact is meer een sociale innovatie dan een technologische innovatie
 - ▶ Er kan veel met bestaande programma's en apps, eventueel door vereenvoudiging of gebruik ondersteunende middelen
 - ▶ Denk in mogelijkheden in plaats van beperkingen en probeer dingen uit

Bewoners hebben vooral contact met hun moeder, vader, zus, partner of een vriend(in). Naasten hebben vooral contact met hun kind, broer of zus met een beperking.

Het grootste deel van de deelnemers vindt het fijn om op verschillende manieren contact te hebben. De meest voorkomende manieren van contact tijdens de coronaperiode zijn beeldbellen, bezoek, samen buiten iets leuks doen en bellen (zonder beeld).

Meest voorkomend contact



Beeldbellen

69 %



Bezoek

67 %



Buiten iets leuks doen

61 %



Bellen

50 %

Meest gebruikte programma's



WhatsApp

69 %



Skype

34 %



FaceTime

27 %



MS Teams

10 %

Een groot deel van de deelnemers is tijdens de coronaperiode (meer) gaan beeldbellen. Hiervoor gebruiken ze vooral bestaande programma's. Een deel kan hier goed mee overweg en geeft aan het laagdrempelig te vinden. Echter zijn deze programma's niet voor iedereen even eenvoudig.

Quote vrijwilliger: "Ik denk, WhatsApp is het makkelijkst. Maar er was één probleem, hij kon het zelf niet bedienen. Dus we waren afhankelijk van begeleiders."

Voor naasten en bewoners heeft het gebrek aan fysiek bezoek een emotionele impact. De meeste bewoners voelen zich eenzamer op momenten dat fysiek bezoek niet mogelijk is. Beeldbellen zorgt ervoor dat ze zich dan minder eenzaam voelen. Voor een groot deel van de bewoners heeft het een positief effect en hebben ze leuke en fijne ervaringen met digitaal contact. Maar soms kan het ook voor onrust en verdriet zorgen.





Basis benodigheden

Aanwezigheid randvoorwaarden

Veel bewoners kunnen (technische) problemen zelf niet oplossen. Hulp van begeleiders wordt vaak geboden, maar is niet altijd optimaal.

Volgens naasten, bezoekvrijwilligers, begeleiders en managers zijn er een aantal belangrijke voorwaarden. De top vijf is: goed werkend internet, hulp bij gebruik, voldoende tijd voor hulp, veilige programma's en een privérúimte.



Hulp bij gebruik

76 %



Goed werkend internet

74 %



Een privérúimte

72 %



Voldoende tijd voor hulp

67 %



Veilige programma's

55 %

Redenen en manieren

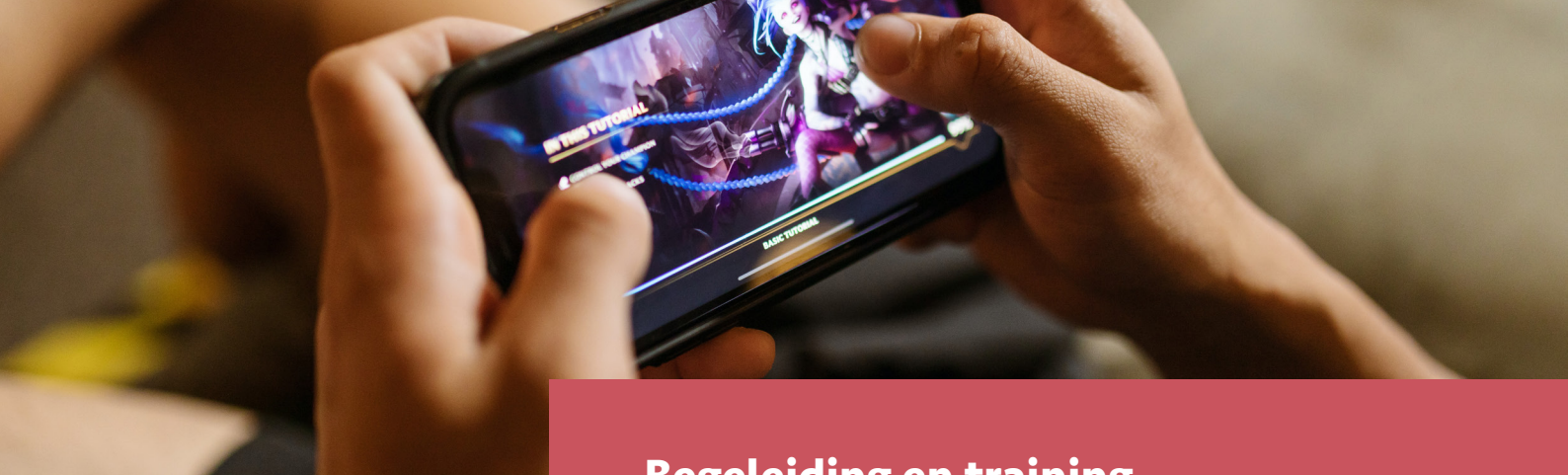
Als fysiek bezoek niet mogelijk is, dan kan digitaal contact worden gebruikt om een band te houden met anderen buiten de woonlocatie. Digitaal contact heeft voordelen, omdat je ondanks grote fysieke afstand elkaar toch kunt zien en spreken. Zo kan het contact blijven als iemand op vakantie gaat of ver weg woont. De familie kan zien hoe het met de naaste op de woonlocatie gaat. En het is voor bewoners een manier om mee te doen met de digitale wereld van vandaag.

Sommigen kiezen ervoor om geen digitaal contact te hebben. Redenen hiervoor kunnen zijn dat de beperkingen van de bewoner digitaal contact moeilijk of onmogelijk maken. Soms weet de bewoner niet hoe het werkt, geven ze aan dat andere manieren van contact de voorkeur hebben of vinden ze het niet nodig om digitaal contact te hebben.



Tips voor digitaal contact:

- ▶ Kijk samen met de bewoner en zijn/ haar omgeving naar de mogelijkheden
- ▶ Kijk wanneer het meerwaarde heeft, bijvoorbeeld bijdrage aan welbevinden
- ▶ Probeer verschillende dingen uit
- ▶ Neem tijd om te oefenen
- ▶ Durf klein(er) te denken
 - ▷ Denk niet alleen aan een gesprek, maar ook aan samen foto's bekijken, een liedje zingen, een spelletje doen of iemand welterusten wensen



Begeleiding en training

Sociaal contact is een onderdeel van de basiszorg. Digitaal contact wordt steeds vaker gezien als onderdeel daarvan. De ene bewoner heeft meer ondersteuning nodig dan de ander. Voor elke bewoner is aan te raden dat er ruimte is om te wennen en oefenen. Het is belangrijk dat bewoners, naasten en begeleiders samen afspraken maken over de inzet van en ondersteuning bij digitaal bezoek. Aandacht voor onderwerpen als het uitleggen van beeldbellen en berichten sturen is nodig vanuit zorgorganisaties.



Tips voor zorgorganisaties:

- ▶ Kijk of een tijdelijke of vaste IT-medewerker nodig is
- ▶ Waak voor teveel betrokkenen
- ▶ Laat digitaal contact zoveel mogelijk privé plaatsvinden
- ▶ Neem afspraken over digitaal contact mee in het zorgplan

Quote begeleider: *"Ik ben van de generatie die weet hoe dat allemaal werkt. Ik begeleid mijn (oudere) collega's dan weer, zo van 'dat werkt dus zus en dan moet je videobellen.'"*



Benodigheden, voorwaarden en verantwoordelijkheden

Het is belangrijk dat digitaal contact mogelijk wordt gemaakt, net als fysiek bezoek. Een heldere visie en duidelijke regels over wat kan en mag geven begeleiders en bewoners meer houvast. Eenvoudige apparaten en programma's hebben de voorkeur. Binnen de bestaande programma's en apps kan veel. Hierbij moet een afweging worden gemaakt tussen gebruiksgemak, (data)privacy en veiligheid (beveiligd WiFi-netwerk, afschermen bepaalde websites).



Tips voor zorgorganisaties:

- ▶ Kijk samen naar de wensen en mogelijkheden van de gebruiker(s)
- ▶ Sluit aan bij wat anderen gebruiken
- ▶ Deel kennis en ervaring met andere organisaties

Deelnemers zien een gedeelde verantwoordelijkheid wat betreft het organiseren van digitaal contact. De invulling kan per organisatie verschillen. Het kan bijvoorbeeld zijn dat een bewoner zelf of met hulp van familie voor apparaten of programma's voor digitaal contact zorgt. Als zij dit zelf niet kunnen, kan de organisatie helpen. Een zorgorganisatie kan er ook voor kiezen om apparaten aan te schaffen voor algemeen gebruik. Voor digitaal contact kunnen andere programma's geschikt zijn dan voor digitale zorgverlening. Dit is belangrijk om mee te nemen in de overwegingen over de keuze van een programma.

Quote bewoner: *"Een eigen mobiel is belangrijk om te hebben. Dat geeft veel mogelijkheden. Als iemand dit niet kan betalen, dan moet de instelling hiervoor zorgen. Het is ook handig als de instelling bijvoorbeeld een paar leentelefoons of tablets heeft zodat mensen dit kunnen gebruiken."*



Heb je vragen?

Wil je meer weten over het project Digitaal op bezoek? Kijk dan op onze [website](#) of kijk op de pagina van [kennisplein](#).

Dit onderzoek is een samenwerking tussen de Academische Werkplaatsen (AW) 's Heeren Loo - VU, AW Bartiméus - VU, AW Leven met verstandelijke beperking (Tranzo, Tilburg University), AW EMB en KansPlus. De AW's zijn verbonden aan de Vrije Universiteit (VU), Tilburg University (TiU) en Rijksuniversiteit Groningen (RuG) en maken deel uit van de Associatie van Academische Werkplaatsen VB. Ook Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN), Vilans Kennisplein Gehandicaptensector en Universiteit Twente (UT) zijn betrokken bij het project. Het project is onderdeel van het COVID-programma van ZonMw (projectnummer: 10430022010013).

Betrokken onderzoekers zijn: Esmee Adam (TiU), Lianne Bakkum (VU), Annet ten Brug (RuG), Linda Douma (VU), Petri Embregts (TiU), Noud Frielink (TiU), Lisette van Gemert-Pijnen (UT), Lotte Piekema (RuG), Clasien de Schipper (VU), Carlo Schuengel (VU), Pouwel van de Siepikamp (KansPlus), Paula Sterkenburg (VU) & Anne Tharner (VU).