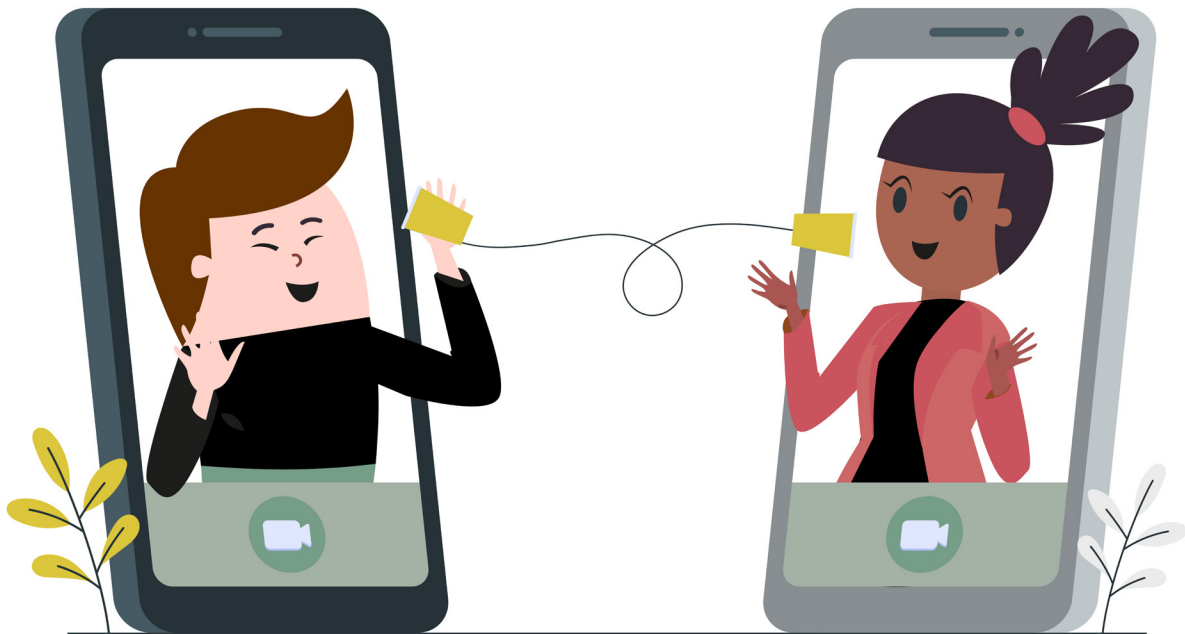


# Handreiking Digitaal op Bezoek

*Voor organisaties die zorg bieden aan personen met (verstandelijke) beperkingen*



# Colofon

Deze publicatie is het resultaat van het onderzoeksproject Digitaal op Bezoek. Het project is onderdeel van het COVID-programma van ZonMw (**projectnummer: 10430022010013**).

Het project is een samenwerking tussen de volgende partijen: Academische Werkplaats (AW) Viveon | AW Bartiméus - VU | AW Leven met een verstandelijke beperking (Tranzo, Tilburg University) | AW EMB | 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 Verstandelijke Beperkingen. Ook Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN), Vilans Kennisplein Gehandicaptensector en Universiteit Twente (UT) zijn betrokken bij het project.

## Oktober 2021

### Auteur

Linda Douma (VU)

### Co-auteurs/projectteam

Esmee Adam	(TiU)
Lianne Bakkum	(VU)
Annet ten Brug	(RuG)
Linda Douma	(VU)
Petri Embregts	(TiU)
Noud Frielink	(TiU)
Lotte Piekema	(RuG)
Clasien de Schipper	(VU)
Carlo Schuengel	(VU)
Pouwel van de Siepkamp	(KansPlus)
Paula Sterkenburg	(VU)
Anne Tharner	(VU)

### Adviesgroep

Cindy Doornberg	(Coach Team SAM)
Lisette van Gemert-Pijnen	(UT)
Marion Kersten	(VGN)
Leroy van der Kust	(Ervaringsdeskundige Ons Tweede Thuis)
Mark Meekel	(Ervaringsdeskundige Ons Tweede Thuis)
Christina Oran	(Ervaringsdeskundige Team SAM)
Tamara Streng	(Vilans)

De project- en adviesgroepleden hebben tijdens het project ook andere vertegenwoordigers betrokken.

**Wij bedanken iedereen die met ons heeft meegedacht en alle deelnemers aan het project die hun mening en ervaring met ons hebben gedeeld. Hun bijdrage vormt de kern van deze handreiking.**

Samen met deze handreiking is ook een website ontwikkeld. Het onderzoeksproject heeft daarnaast wetenschappelijke publicaties opgeleverd. Deze zijn te vinden via onze **[projectpagina op Kennisplein Gehandicaptenzorg](#)**.

CC BY 4.0

### Vormgeving

Lotte Piekema (RuG)

### Animatievideo's

Storytelling Studio's

### Contact

De contactgegevens staan op de website van **[Digitaal op Bezoek](#)**



# INHOUDSOPGAVE

## WOORD VOORAF

Verantwoording	4
Waarom deze handreiking?	6
Voor wie is digitaal bezoek mogelijk	7

## LEESWIJZER

### THEMA 1: REDENEN EN VORMEN VAN DIGITAAL BEZOEK

Redenen voor digitaal bezoek	11
Mogelijke doelen en voordelen van digitaal bezoek	13
Manieren en invulling van digitaal bezoek	14

### THEMA 2: BEGELEIDEN EN OEFENEN/TRAINEN

Samen beslissen	17
Begeleiden van digitaal bezoek	18
Oefenen/trainen van digitaal bezoek	21
Inzet deskundigen	23

### THEMA 3: BENODIGDHEDEN, VOORWAARDEN & VERANTWOORDELIJKHEDEN

Basis-benodigdheden	25
Welke apparaten en programma's gebruiken	26
Wie regelt wat	29

### CHECKLIST AANDACHTSPUNTEN ZORGORGANISATIE

31

# WOORD VOORAF



## Verantwoording

Door de coronapandemie zijn er voor een langere periode grote veranderingen geweest rondom fysiek bezoek op woonlocaties voor personen met een (verstandelijke) beperking (bewoners). Bewoners, naasten en medewerkers van woonlocaties moesten daarom op zoek naar andere manieren voor bewoners en hun netwerk om met elkaar contact te onderhouden. Al snel werd dit gevonden in de digitale hoek, zoals beeldbellen, appen of het gebruik van sociale media. Er zijn mensen die digitaal contact hadden voordat corona er was. Maar voor veel mensen is het gebruik van digitaal contact door corona gestart of toegenomen.

In het onderzoeksproject *Digitaal op Bezoek* hebben wij veel ervaringen van mensen met digitaal contact (voor en tijdens corona) opgehaald. Het gaat hierbij om digitaal contact met personen met een lichte of matige beperking, maar ook personen met een ernstige of meervoudige beperking. Om een breed beeld te krijgen, spraken wij met bewoners, naasten, bezoekvrijwilligers, begeleiders, gedragskundigen, managers en wetenschappers.



Ook hebben we gekeken wat er in de wetenschappelijke literatuur bekend is over digitaal contact voor personen met een (verstandelijke) beperking (zie **de publieksversie** en publicatie van onze **literatuurstudie**).

Op basis van de ervaringen en kennis uit de praktijk en de wetenschap is deze handreiking over digitaal op bezoek samengesteld. De onderzoeksbevindingen die de basis vormen voor deze handreiking zijn te vinden op **Kennisplein Gehandicaptensector**.

Quote begeleider (EMB)

*“Ouders komen nu weer op bezoek, maar dat beeldbellen is blijven bestaan, omdat dat toch wel als heel leuk wordt ervaren. Met drie van de zes bewoners doen we dat nog steeds, daar is het echt een toevoeging geworden.”*

### **Wat is digitaal bezoek?**

Bij digitaal bezoek denken veel mensen in eerste instantie aan (beeld)bellen op afgesproken momenten. Ons onderzoek laat zien dat er meer digitale manieren zijn om met elkaar contact te hebben, zoals appen of berichten sturen via sociale media. Ook dat kan je zien als een vorm van digitaal bezoek. In de kern gaat het om digitale manieren voor privé contact tussen personen met een (verstandelijke) beperking op een woonlocatie en hun sociale netwerk van buiten de woonlocatie, zoals familie, vrienden, bezoekvrijwilligers of andere bekenden. Het gaat niet om werk- of zorggerelateerd contact (zoals een digitaal consult).

In dit document gebruiken we zoveel mogelijk de term digitaal bezoek. Waar breder van toepassing gebruiken we de term digitaal contact.

### **Belangrijke opmerking vooraf**

Digitaal bezoek kan een aanvulling zijn op fysiek bezoek. Of een (zeer) tijdelijk alternatief. Het hoeft geen vervanging te zijn van fysiek bezoek. Naast de mogelijkheden voor digitaal bezoek laat ons onderzoek zien dat fysiek aanwezigheid van naasten voor iedereen van belang is.

## Waarom deze handreiking?

### 1 **Digitaal contact, net als iedereen**

We leven in een digitale wereld en dat wordt alleen maar meer. Een groot deel van de mensen die wij hebben gesproken, wil ook na corona doorgaan met digitaal contact. Het uitproberen en organiseren van verschillende vormen van digitaal contact voor personen met een (verstandelijke) beperking betekent het bevorderen van hun participatie in de digitale wereld van vandaag.

### 2 **Faciliteren sociaal contact is een zorgtaak**

Zorgorganisaties en woonlocaties hebben de taak om sociaal contact voor hun bewoners te faciliteren. Dit is onderdeel van de basiszorg en draagt bij aan het welbevinden, de kwaliteit van leven en de participatie van bewoners. Hiervoor zijn niet alleen fysieke maar ook digitale voorzieningen nodig.

### 3 **Andere organisatie dan fysiek bezoek**

Digitale vormen van bezoek vragen om een andere organisatie en begeleiding dan fysiek bezoek. Ook is het voor veel bewoners, naasten, begeleiders en managers relatief nieuw. Door corona zijn veel mensen er meer bekend mee geraakt, maar bij veel zorgorganisaties stond digitaal bezoek vóór corona nog niet of nauwelijks op de agenda. Zorgorganisaties, medewerkers, bewoners en naasten kunnen baat hebben bij duidelijkheid over wat zorgorganisaties op het gebied van digitaal bezoek kunnen bieden en wat er nodig is om dit te organiseren.

Quote manager .....

*“Wanneer bewoners contact willen, dan mag dat. Of dat nou is dat ouders willen komen, of bellen of videobellen.”*



## Voor wie is digitaal bezoek mogelijk

Op basis van de ervaringen die wij hebben verzameld, blijkt dat er voor personen met lichte, matige, ernstige of meervoudige beperkingen veel mogelijkheden voor digitaal bezoek zijn. De soort of ernst van de beperking is hierin niet per se leidend. Het draait ook om de voorkeuren, vaardigheden, wensen en verwachtingen van een bewoner en diens naasten. Ook kunnen bepaalde aanpassingen of ondersteunende middelen bijdragen aan het vergroten van de mogelijkheden.

➤ Kernpunten zijn:

- ▶ Verschillende middelen en invullingen van digitaal contact die aansluiten bij iemands mogelijkheden uitproberen
- ▶ Tijd voor oefening en gewenning (voor bewoners, naasten en begeleiders)
- ▶ Maatwerk en samen beslissen

Er zijn beperkingen die bepaalde vormen van contact moeilijker of niet mogelijk maken. Tekstberichten zijn bijvoorbeeld niet geschikt voor mensen die niet kunnen lezen of schrijven. Mogelijke alternatieven zijn dan spraakberichten, emoticons of afbeeldingen versturen of (een vorm van) beeldbellen.

..... Quote naaste

*“Als hij naar bed gaat, dat we dan even welterusten zeggen. Dan kan hij een liedje zingen, of wat geluid maken, en dan vertellen wij ook wat. Wat hij daarvan precies meekrijgt, dat weet je nooit helemaal zeker. Maar we zien dat hij het leuk vindt en de telefoon opzoekt als we op het beeld zijn. Dus ja, het is een meerwaarde voor ons en voor hem, dat we nu echt dagelijks contact hebben.”*



## Quote begeleider

---

*“En een jongen met een ernstig verstandelijke beperking, die vindt het echt fantastisch nu. Een keer per week doet hij beeldbellen met zijn ouders. Dat is echt heel grappig hoe hij dat heeft geleerd. Maar in het begin vond hij dat niks. Want dit was niet hoe je bewegend beeld ziet van je ouders, dat was hij helemaal niet gewend.”*

Voor sommige bewoners en/of naasten zijn de opbrengsten of voordelen van digitaal bezoek minimaal of het heeft simpelweg niet hun voorkeur. De keuze om geen digitale vorm van bezoek te hebben moet dan uiteraard ook kunnen. Wel lijkt het voor de meesten zinvol om de mogelijkheden voor digitaal bezoek te verkennen, eventueel door bestaande middelen op maat aan te passen. Het kan een waardevolle aanvulling zijn op hoe mensen met elkaar contact hebben. Ervaringen tijdens de coronaperiode hebben mensen verrast in wat er voor sommige bewoners en naasten mogelijk bleek. Dit geldt ook andersom: dat er gedacht werd dat iemand in staat was tot een bepaalde vorm van digitaal contact, maar dat het voor die persoon toch lastiger bleek te zijn.

## Quote manager

---

*“Het is heus niet allemaal dat onze mensen met beperkingen helemaal niks kunnen, het zijn gewoon mensen met mogelijkheden. Door corona hebben we dit er meer uitgehaald, zijn er zelf ook bewuster van geworden en meer gaan uitproberen.”*



### **TIP (begeleider ZEVMB groep): ga de uitdaging aan**

*“Ga de uitdaging aan om te beeldbellen. Creëer de ruimte en rust voor de bewoners om dingen uit te proberen. En neem de tijd voor gewenning en oefenen.”*





# LEESWIJZER

*De Handreiking Digitaal op Bezoek* is bedoeld voor iedereen die betrokken is bij het ontwikkelen van beleid op woonlocaties voor personen met een (verstandelijke) beperking. In het bijzonder beleid rondom het onderhouden van sociaal contact. Dit zijn bijvoorbeeld beleidsmakers, management, begeleiders en cliëntenraden (bewoners en naasten).

De handreiking sluit aan bij de website **Digitaal op Bezoek** waar bewoners, naasten, bezoekvrijwilligers, begeleiders, managers en beleidsmakers informatie en inspirerende voorbeelden kunnen vinden over het gebruik en de ondersteuning van digitaal bezoek.

## De handreiking heeft drie algemene doelen:



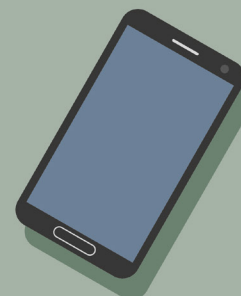
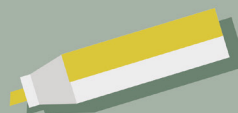
Informeren



Inspireren



Ondersteunen bij het maken van keuzes



De handreiking biedt kennis, advies en suggesties voor wat er mogelijk is aan digitaal bezoek en gaat in op wat er nodig is om digitaal bezoek te organiseren en begeleiden. Ook biedt de handreiking richting voor het neerzetten van een visie over digitaal bezoek tussen personen met een (verstandelijke) beperking en hun netwerk.

De handreiking is geen kant-en-klaar protocol of 'handleiding' voor het organiseren en inzetten van digitaal bezoek. Het is een document met aanwijzingen en aanbevelingen waar een zorgorganisatie of woonlocatie zelf mee aan de slag kan. Het kan zijn dat een zorgorganisatie al veel aandacht heeft voor digitale vormen van bezoek tussen bewoners en naasten. De genoemde aanbevelingen kunnen dan een bevestiging zijn en inspiratie bieden voor alternatieve of nieuwe mogelijkheden.

### **De handreiking gaat in op drie algemene thema's:**



#### **Redenen en vormen van digitaal bezoek**



#### **Begeleiden en oefenen/trainen**



#### **Benodigheden, voorwaarden en verantwoordelijkheden**



# THEMA 1: REDENEN EN VORMEN VAN DIGITAAL BEZOEK



## SAMENVATTING

Digitale vormen van bezoek kunnen de mogelijkheden voor sociaal contact vergroten. Probeer met personen met lichte, matige, ernstige of meervoudige beperkingen verschillende middelen en invullingen van digitaal bezoek uit. Laat bewoners, naasten en begeleiders samen bekijken wat de wensen, mogelijkheden en opbrengsten zijn.

### Redenen voor digitaal bezoek

Het inzetten van digitaal bezoek kan de mogelijkheden om sociaal contact te hebben uitbreiden.



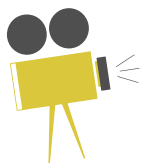
Dan gaat het om:

- ▶ Nieuwe manieren van contact
- ▶ Extra momenten van contact
- ▶ Bereiken van meer contactpersonen

..... Quote begeleider

*“Je hebt op verschillende manieren contact met familie. Ze komen langs, doen beeldbellen, sturen kaartjes of foto’s. Het palet is groter geworden.”*





### **Digitaal contact als extra manier om contact te hebben**

Het is fijn om met andere mensen contact te hebben. Je kunt elkaar in het echt zien, maar ook digitaal contact hebben. Bijvoorbeeld via je telefoon, tablet of een computer.



➤ Genoemde voorbeelden om digitaal bezoek in te zetten (naast fysiek bezoek):

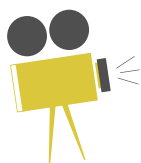
- ▶ Doordeweeks even gedag of welterusten zeggen
- ▶ Felicitieren op de verjaardag zelf
- ▶ Direct een leuke, verdrietige of vervelende gebeurtenis delen
- ▶ Vaker contact hebben wanneer familie ver weg woont
- ▶ Contact hebben wanneer familie door vakantie of ziekte niet langs kan komen
- ▶ Een vast moment creëren dat altijd doorgaat, ook als fysiek bezoek niet kan

Quote naaste .....

*“Met het beeldbellen heb je in ieder geval meer contact. Wij gaan om de 14 dagen op bezoek. Maar het even snel tussendoor contact hebben, zoals je eigenlijk je vrienden en vriendinnen een WhatsApp bericht stuurt, dat doen wij dus met beeldbellen.”*

Quote naaste .....

*“We hebben niet hele lange gesprekken, maar je hebt elkaar toch even gezien. Je ziet de gezichtsuitdrukking en reageert op elkaar. En je bent dan weer een beetje op de hoogte.”*



### **Een vast contactmoment**

Met digitaal contact kan je afspraak altijd doorgaan. Ook als iemand bijvoorbeeld ziek of op vakantie is.



## Mogelijke doelen en voordelen van digitaal bezoek

Het inzetten van digitaal bezoek kan diverse doelen en voordelen hebben. Dit hangt samen met de wensen en verwachtingen van de bewoner en diens naasten.

- Doelen/voordelen van digitaal bezoek kunnen zijn:
- ▶ Bewoners blijven in contact en onderhouden een band met hun naasten van buiten de woonlocatie. Dit draagt bij aan het welbevinden en de kwaliteit van leven van bewoners
  - ▶ Naasten kunnen vaker of makkelijker zien hoe het gaat met hun familielid of vriend op de woonlocatie
  - ▶ Bewoners participeren in de digitale wereld van vandaag en sluiten aan bij hoe anderen in de samenleving leven

Beeldbellen kan van toegevoegde waarde zijn ten opzichte van gewoon bellen of het sturen van berichten. De voornaamste reden is dat je elkaar kunt zien.

- Elkaar zien heeft onder andere als voordeel dat je:
- ▶ Iemands gezichtsuitdrukking ziet
  - ▶ (Ondersteunende) gebaren ziet
  - ▶ Ziet of iemand er verzorgd uitziet
  - ▶ Ziet hoe de omgeving eruit ziet
  - ▶ Ziet hoe iemand in zijn vel zit
  - ▶ Elkaar beter kunt aanvoelen



Beeldbellen kan intensief zijn omdat er veel prikkels zijn om te verwerken. Gewoon bellen kan dan beter zijn. Beeldbellen waarbij je de camerafunctie uitzet, is ook een optie. Je kunt bijvoorbeeld een deel bellen met beeld en een deel zonder. Of eenzijdig de camera uitzetten, waarbij naasten mee kunnen kijken maar de bewoner geen beeld heeft.

Quote bewoner .....

*“Als je veel te vertellen hebt of je wilt graag iets bespreken, dan is appcontact soms heel lastig om dat daarop uit te leggen. Dan is beeldbellen gewoon handiger. En dan weet je ook hoe iemands gezichtsuitdrukking is, wat iemand bedoelt.”*

Quote manager .....

*“Onderschat onze bewoners niet. Het is een hele grote doelgroep, waar ook mensen zelf heel creatief zijn, en heel veel kunnen.”*

Bezoekvrijwilligers geven aan minder snel digitaal op bezoek te gaan. Dit kan komen doordat zij een andere rol/relatie vervullen dan naasten. Zij willen iemand plezier bieden door bijvoorbeeld samen een leuke activiteit te doen of een dag ergens naartoe te gaan. Toch kan het ook voor vrijwilligers een laagdrempelige manier zijn om tussendoor extra contact te hebben en zo bij te dragen aan het bouwen van een band met de bewoner. Het kan zinvol zijn om vanuit de zorgorganisatie bezoekvrijwilligers te laten zien wat de mogelijkheden zijn voor digitaal bezoek.

## **Manieren en invulling van digitaal bezoek**

Voor personen met lichte, matige, ernstige of meervoudige beperkingen is er heel wat mogelijk als het gaat om digitaal bezoek. Ga na wat de wensen van bewoners en naasten zijn en bekijk wat er binnen de woonlocatie haalbaar is. Stimuleer als zorgorganisatie vooral ook de creativiteit bij bewoners, naasten en begeleiders om met diverse manieren van digitaal bezoek te komen. Leg afspraken over wel of geen digitaal bezoek en de manier waarop digitaal bezoek invulling kan krijgen vast in het zorg- of ondersteuningsplan.





## Manieren van digitaal bezoek:

- ▶ Beeldbellen (bellen of beeldbellen met camerafunctie uit is ook een optie)
- ▶ Appen/berichten sturen (tekst, spraak, emoticons, foto's, plaatjes, video)
- ▶ Berichten via sociale media (tekst, spraak, emoticons, foto's, plaatjes, video)
- ▶ Contact via begeleiders (met toestemming). Begeleiders sturen berichten, foto's of filmpjes. Dit kan via een werktelefoon, het elektronisch dossier of een speciaal programma zoals **Klasbord**

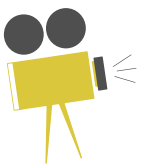
Voor deze manieren van contact kun je een PC, laptop, tablet of mobiele/smart telefoon gebruiken. Afhankelijk van iemands mogelijkheden zijn soms aanpassingen of ondersteunende apparatuur nodig.

### De invulling van digitaal bezoek

Niet alles wat bewoners en naasten doen wanneer zij fysiek samen zijn is te vertalen naar een digitale variant, maar er zijn verschillende activiteiten die zij digitaal kunnen doen.

#### TIP: "Durf 'kleiner' te denken"

Digitaal bezoek kan verschillende vormen aannemen en kan vaak makkelijker tussendoor. Beeldbellen hoeft niet direct een gesprek te zijn, maar kan bijvoorbeeld gaan om samen muziek luisteren, een spel doen of even welterusten zeggen. Daarnaast kan het contact meer indirect plaatsvinden, waarbij een naaste bijvoorbeeld meekijkt met een activiteit van een bewoner. Of dat bewoner en naaste in filmpjes over hun dag vertellen en dit met elkaar delen, maar waarbij er niet direct op elkaar wordt gereageerd.



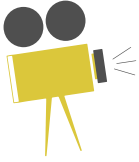
#### Wat kan je doen met berichten?

Digitaal contact is bijvoorbeeld iemand appen of een berichtje sturen. Op deze manier kan je leuke en niet leuke dingen delen met je vrienden of familie.



..... Quote bewoner

*"Ik heb het meer leren ontdekken door corona. Het gaat wat soepeler dan voorheen, ik was er altijd onhandig in. Nu blijf ik wel af en toe beeldbellen. Met mijn zusje doe ik dat, dus dat is wel fijn."*



## Wat kan je doen met beeldbellen?

Digitaal contact is bijvoorbeeld met elkaar beeldbellen. Zo kan je elkaar ook even zien, samen een spelletje spelen of welterusten zeggen.



Een aantal specifieke voorbeelden van digitaal bezoek:

- ▶ Een gesprek voeren
- ▶ Verhaal vertellen/voorlezen
- ▶ Muziek luisteren
- ▶ Muziek maken of liedje zingen
- ▶ Welterusten zeggen
- ▶ Spel spelen (bijvoorbeeld een computerspel of memory)
- ▶ Foto's kijken
- ▶ Koffie drinken
- ▶ Samen een route (door huis) lopen
- ▶ Zwaaien en (hand)kussen via scherm geven
- ▶ Meekijken bij een activiteit
- ▶ Iets laten zien (bijvoorbeeld nieuw kledingstuk of de hond)
- ▶ Praktische hulp bieden (bijvoorbeeld kleren uitkiezen, samen agenda invullen, brieven lezen, inrichten kamer)
- ▶ Spraakberichten, foto's of filmpjes delen, zonder direct te hoeven reageren
- ▶ Foto's of filmpjes delen via begeleider

Quotes over invulling digitaal contact .....

Quote bewoner: *"Ik heb contact via beeldbellen, dan praten we. Soms met een kopje koffie erbij. En ook doe ik wel WhatsApp en email."*

Quote begeleider: *"Je kunt samen een liedje zingen, foto's kijken of een verhaal vertellen. Wat je eigenlijk doet als je op bezoek komt, dat kan ook via het beeldbellen."*

Quote begeleider (ZEMB): *"Het zien is al heel waardevol. Ze gaan ook zwaaien en een kusje geven aan mama. Dan gaan ze even naar de beeldbuis toe zal ik maar zeggen. In het begin was dat natuurlijk meer wennen, voor ons allemaal, maar het is helemaal geweldig."*

Quote naaste: *"Het is als betrokken ouder zo fijn als begeleiding zo nu en dan foto's of filmpjes stuurt. Ook na corona. Het hoeft niet altijd van een bijzonder iets te zijn, het mag ook gewoon zijn het leven zoals het is."*



## THEMA 2: BEGELEIDEN EN OEFENEN/TRAINEN



### SAMENVATTING

Het is belangrijk om het mogelijk maken van digitale vormen van bezoek op te nemen als onderdeel van de basiszorg. Hierbij vormen maatwerk en samen beslissen de kern. Begeleiders kunnen bewoners praktisch en inhoudelijk ondersteunen bij hun digitale contact met naasten. Zorgen dat begeleiders hier de vaardigheden voor hebben is daarom van belang. Oefenen met digitale middelen en het ontwikkelen van vaardigheden is aan te raden voor bewoners. Ook naasten, bezoekerwilligers en begeleiders kunnen hier baat bij hebben.

### Samen beslissen

Bij sociaal contact en (digitaal) bezoek vormen maatwerk en samen beslissen de kern. Of een bewoner en naasten kiezen voor digitaal bezoek hangt samen met:

- ▶ Soort en ernst van beperking en mogelijkheden bewoner
- ▶ Specifieke vaardigheden van bewoner en naaste
- ▶ Voorkeuren van bewoner en naaste
- ▶ Leervermogen van bewoner en naaste
- ▶ Eerdere ervaringen van bewoner en naaste
- ▶ Wensen en verwachtingen van bewoner en naaste
- ▶ Mogelijkheid voor veilig digitaal contact
- ▶ Vaardigheden en voorkeuren van begeleiders
- ▶ Visie en mogelijkheden binnen de zorgorganisatie



*“Of digitaal contact iets voor iemand is, is echt individueel. Het heeft met zoveel dingen te maken. Heb je vroeger zoiets geleerd, ben je al een beetje digitaal vaardig, trekt het je aandacht, enzovoort.”*

## Begeleiden van digitaal bezoek

Het mogelijk maken van sociaal contact (fysiek en digitaal) wordt door veel mensen gezien als onderdeel van de basiszorg. Het is daarom van belang dat begeleiders de tijd en vaardigheden hebben om bewoners te ondersteunen in het digitale contact met hun naasten. Iedere persoon is anders en dus verschilt ook de mate en vorm van begeleiding die een bewoner nodig heeft. Voor elke bewoner is aan te raden dat er ruimte is om te wennen en te oefenen. Het is belangrijk dat bewoners, naasten en begeleiders samen afspraken maken over de inzet van en ondersteuning bij digitaal bezoek.

Veel mensen vinden het wenselijk dat digitaal bezoek zoveel mogelijk privé plaatsvindt (zonder dat begeleiders of groepsgenoten meekijken of meeluisteren). Het hangt af van de persoon, situatie en ondersteuningsvraag in hoeverre dit mogelijk is. Het is belangrijk om privacy en afwegingen rondom privacy op te nemen in het beleid. Per bewoner kunnen afspraken worden opgenomen in het zorg- of ondersteuningsplan. De onderstaande quote geeft goed het dilemma bij dit onderwerp weer.

*“Bewoners hebben recht op privacy, dit kan wel gekaderd zijn als sociale media/contacten tot problemen leiden. Meekijken en meeluisteren is erg afhankelijk van de problematiek van de bewoner en lijken een negatieve lading te hebben, maar het kan ook erg goed zijn om te doen om ‘vertaling’ (uitleg) te geven van wat er gezegd is.”*





## Onderdelen waarbij begeleiding nodig kan zijn:

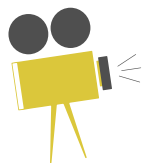
- ▶ Meedenken met bewoner en naaste
  - ▷ Over wat bewoner en naaste uit het contact willen halen, welke middelen en programma's je kunt gebruiken en hoe je het wilt invullen
  
- ▶ Oefenen
  - ▷ Uitleggen hoe digitaal contact werkt en via kleine stappen en herhaling vormen van digitaal contact proberen en oefenen
  
- ▶ Voorbereiden
  - ▷ Met deskundigen (bijvoorbeeld ergotherapeut) kijken of aanpassingen of ondersteunende apparatuur nodig is
  - ▷ Klaarzetten van apparaten, controleren of apparaten en internet het doen, doorgeven als iets geregeld of gemaakt moet worden
  
- ▶ Praktische ondersteuning tijdens het digitale contact
  - ▷ Opstarten en afsluiten van programma's
  - ▷ Oplossen van problemen tijdens het contact (bijvoorbeeld verbinding die wegvalt of per ongeluk uit het programma gaan)
  - ▷ Vasthouden van tablet/telefoon, voorkomen dat bewoner over het scherm gaat vegen of op allerlei knoppen drukt
  
- ▶ Inhoudelijke ondersteuning tijdens het digitale contact
  - ▷ Uitleggen hoe beeldbellen werkt
  - ▷ Aandacht erbij houden en overzicht bewaren
  - ▷ Het gesprek/de activiteit starten of gaande houden
  - ▷ Helpen met uit de woorden komen en vertalen van gebaren
  - ▷ Herhalen wat naasten vertellen en vertellen over de dag van de bewoner
  - ▷ Aangeven wanneer bewoner kan zwaaien of (hand)kussen geven



### **TIP: gebruik apparatuur dat je kunt neerzetten**

Gebruik een PC/laptop of zet de tablet of telefoon in een houder, zodat niemand deze hoeft vast te houden en het beeld recht blijft.





## **Begeleiding bij digitaal contact**

Hoeveel ondersteuning je nodig hebt bij beeldbellen of appen verschilt per persoon. Je kunt bijvoorbeeld hulp nodig hebben bij het opstarten of tijdens het gesprek.



Quote begeleider .....

*“De bediening is voor veel bewoners niet te doen. Dus voor opbellen en afsluiten hebben ze echt begeleiding nodig. Als de verbinding tot stand is gekomen, geven we de tablet aan de persoon zelf. Of die leggen we neer op tafel want ze moeten er natuurlijk ook niet aankomen want dan gaat alles weer weg.”*

Quote bewoner .....

*“Ik heb zelf ontdekt hoe Teams werkt. Maar in het begin was het best wel drama dat ik soms de neiging had om het eruit te gooien. Dan werkte iets niet mee of je komt er niet in en van alles. Begeleiding hoort dan aan mijn reactie dat het niet lukt en dan helpen ze.”*



### **TIP: zorg voor digitaal vaardige medewerkers**

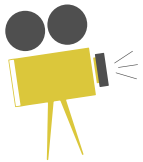
Zorg dat er altijd een medewerker aanwezig is die kan ondersteunen bij digitaal contact. Koppel binnen teams eventueel medewerkers die meer affiniteit hebben met digitaal contact of er vaardiger in zijn aan medewerkers die hier minder mee hebben/er minder vaardig in zijn.

Veel bewoners hebben een vorm van ondersteuning nodig, maar er zijn ook mensen die na enige uitleg of oefening zelfstandig om kunnen gaan met digitale vormen van bezoek. Zij kunnen bijvoorbeeld zelfstandig appen en beeldbellen. Of het is voldoende om te helpen met opstarten en vervolgens af en toe langs te lopen met de vraag hoe het gaat.

Let wel, wij hebben het over digitaal contact met naasten. Contact met onbekenden kan een andere vorm van begeleiding vragen. In alle gevallen is het belangrijk om aandacht te hebben voor onderwerpen als veilig internet, sociale media gebruik en risico op misbruik.



*“Gewoon via WhatsApp, op het cameraatje drukken en dan beeldbellen klaar. Ik vraag niet snel om hulp. Ik vind het juist leuk om een beetje te stoeien en erachter te komen. En als het me niet lukt, is Google er ook nog.”*



### **Zelfstandig beeldbellen**

Sommigen kunnen na uitleg en oefening zelfstandig beeldbellen of appen. Voor iedereen is tijd nemen om eraan te wennen belangrijk.



## **Oefenen/trainen van digitaal bezoek**

Voor alle bewoners (ongeacht hun beperking) is het aan te raden om eerst te oefenen met digitale middelen en het ontwikkelen van vaardigheden. De een heeft hier meer tijd en herhaling voor nodig dan de ander. Ook hoe je de informatie aanbiedt, is van belang. Voorbeelden in verhaal, beeld of instructiefilmpjes met een stappenplan zijn handig.

*“Elk persoon wil leren, ook mensen met EMB. Er zijn voor deze doelgroep veel mogelijkheden om mee te doen aan de digitale samenleving. Digitale vormen moeten worden aangeboden en getraind. Herhaling leert ook. Zo van, ‘als dat ding voor mijn neus staat, dan gaat mama bellen’. Daar komt ook een verwachting, en dan zie je pas echt een beetje een reactie.”*

Naasten, bezoekvrijwilligers en begeleiders kunnen ook baat hebben bij uitleg of oefening met digitale vormen van bezoek. Een deel is voldoende digitaal vaardig, maar bij een deel is dit minder het geval. Om bewoners goed te kunnen ondersteunen, is het nodig dat er ook aandacht is voor de digitale vaardigheden van naasten, bezoekvrijwilligers en begeleiders.



## Quote naaste

*“Ik was blij dat hij al zo goed met de tablet om kon gaan. Dat was oefenen, oefenen, oefenen. Als we dat tijdens corona hadden moeten gaan trainen met hem, op afstand, had dat waarschijnlijk niet gelukt. Je moet wel in de buurt zijn om hem stap voor stap mee te nemen in wat er mogelijk is.”*

De zorgorganisatie kan de uitleg of cursussen voor bewoners, naasten, bezoekvrijwilligers en begeleiders verzorgen. Bijvoorbeeld via een begeleider, een deskundige binnen de organisatie, of een deskundige naaste of vrijwilliger. De zorgorganisatie kan ook externen inhuren of verwijzen naar een extern aanbod. Maak eventueel gebruik van een train-de-trainer opzet: getrainde naasten/bezoekvrijwilligers/begeleiders kunnen weer andere naasten/bezoekvrijwilligers/begeleiders trainen.

## Quote manager

*“Het ondersteunen van het netwerk hoort bij onze taak. Contact met familie kan een bijdrage leveren aan de kwaliteit van leven van de bewoner. Ik zie een win-win-situatie: door het netwerk hierbij te ondersteunen, kunnen zij dit ook met de bewoner oefenen en is de bewoner niet alleen afhankelijk van de tijd van de begeleider.”*

## ➤ Algemene tips voor oefenen/trainen:

- ▶ Zorg dat bewoners kunnen oefenen met digitale vormen van bezoek. Bied korte cursussen aan over digitale vaardigheden en toepassingen
  - ▷ Bijvoorbeeld over: beeldbellen, gebruik tablet of smartphone, gebruik sociale media, veilig internetten, opties voor YouTube en muziek luisteren. Er zijn al veel (online) cursussen beschikbaar. Ook op websites zoals **Steffie** en **Mediawijzer** is veel informatie te vinden



- ▶ Zorg dat naasten/bezoekvrijwilligers toegang hebben tot korte uitleg of cursussen over diverse digitale vaardigheden en toepassingen
- ▶ Zorg dat digitale vaardigheden van begeleiders voldoende zijn, zodat ze onderwerpen zoals digitaal bezoek of beeldbellen aan bewoners kunnen uitleggen
- ▶ Haal bij bewoners, naasten, bezoekvrijwilligers en begeleiders op wat hun hulpvragen over digitale vormen van bezoek zijn
- ▶ Zet in op het delen van ervaringen en 'best-practices' (via bijvoorbeeld vergaderingen en/of een online platform)

..... 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 zo en dan moet je videobellen.'"*

## Inzet deskundigen

Elke zorgorganisatie heeft haar eigen structuur, wensen en mogelijkheden als het gaat om het inzetten van deskundigen op het gebied van IT en digitaal contact. Uiteraard wil je als zorgorganisatie waken voor te veel betrokkenen. Digitaal contact deskundigen kunnen eventueel ook begeleiders of andere medewerkers zijn, die daarmee een dubbelfunctie hebben. Ook kunnen mogelijk naasten of vrijwilligers die deskundig zijn op het gebied van IT en digitaal contact ingezet worden.



Quote naaste .....

*“Dat vind ik de grootste tip, dat er altijd in een instelling mensen kunnen zorgen dat internet op orde is. En dat er iemand is die verstand heeft van al het digitale en ICT gebeuren, dat ze die kunnen bellen. Dat soort dingen moet goed geregeld zijn.”*

➤ Algemene tips voor inzet van deskundigen:

- ▶ Zorg voor een of meerdere vaste digitaal contact deskundigen om vragen van bewoners, naasten, bezoekvrijwilligers en medewerkers te beantwoorden. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een IT-medewerker of digi-coach
- ▶ Overweeg het inzetten van tijdelijke digitaal contact deskundigen om de kennis en vaardigheden van medewerkers op peil te krijgen ('aanjaagfunctie')
- ▶ Overweeg het inzetten van een aandachtsfunctionaris voor het waarborgen van sociaal contact via zowel fysiek bezoek als digitaal bezoek

Quote bewoner .....

*“Bij mij op de woning merkte ik dat niemand antwoord kon geven op de vragen die ik had over digitaal contact. Nu heb ik een coach hiervoor en die weet wel de antwoorden. Dat vind ik erg fijn en is belangrijk. Zo kan ik goed meedoen met allerlei digitale dingen.”*





# THEMA 3: BENODIGDHEDEN, VOORWAARDEN & VERANTWOORDELIJKHEDEN



## SAMENVATTING

Bewoners en naasten beslissen of en hoe zij digitaal op bezoek willen gaan. Zorgorganisaties hebben een rol in het faciliteren van de mogelijkheden. Er is een gezamenlijke verantwoordelijkheid om te zorgen dat alle benodigdheden voor digitaal bezoek aanwezig zijn. Bij het kiezen voor apparaten en programma's zijn onder meer de context van privé contact, gebruiksgemak en dataprivacy (AVG) belangrijke overwegingen. De zorgorganisatie heeft de taak om bewoners, naasten en begeleiders goed voor te lichten over de AVG.

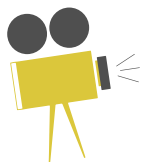
### Basis-benodigdheden

Om te zorgen dat bewoners en naasten digitaal bij elkaar op bezoek kunnen, zijn een aantal zaken minimaal nodig. Zorgorganisaties hebben samen met bewoners en naasten de taak om te zorgen dat dit op woonlocaties aanwezig is. Naasten moeten natuurlijk ook zorgen dat zij aan hun kant alles in huis hebben om digitaal contact te kunnen hebben.

..... Quote bewoner

*“Dat heb ik bij mijn moeder wel eens, dan loopt het beeld vast of valt de verbinding wel eens weg. Maar dan bel ik ook meteen terug en dan gaat het wel weer goed. En bij mijn zus heb ik precies hetzelfde. Dat komt hier gewoon door het wifi-netwerk.”*





## **Begeleiden digitaal contact bij EVMB**

Contactmomenten zijn voor personen met een ernstige of meervoudige beperking heel waardevol. Voor velen kan contact via beeldbellen een extra contactmoment en een positieve aanvulling.



De basis-benodigdheden voor bewoners zijn:

- ▶ Goed werkend internet (snel, stabiel, overal in de woning bereik)
- ▶ Hulp en/of begeleiding bij het gebruik; vaardige begeleiders
- ▶ Apparatuur, programma's en eventuele abonnementen voor digitaal contact
- ▶ Een rustige ruimte om te (beeld)bellen
- ▶ Afstemming tussen bewoner, naasten en begeleiders over de manier, invulling en het moment van digitaal bezoek

Quote naaste .....

*“Als er dingen fout gaan dan geeft dat juist weer extra onrust. Dus het is een hele belangrijke basisvoorwaarde wel dat dat internet goed zit.”*

Quote begeleider

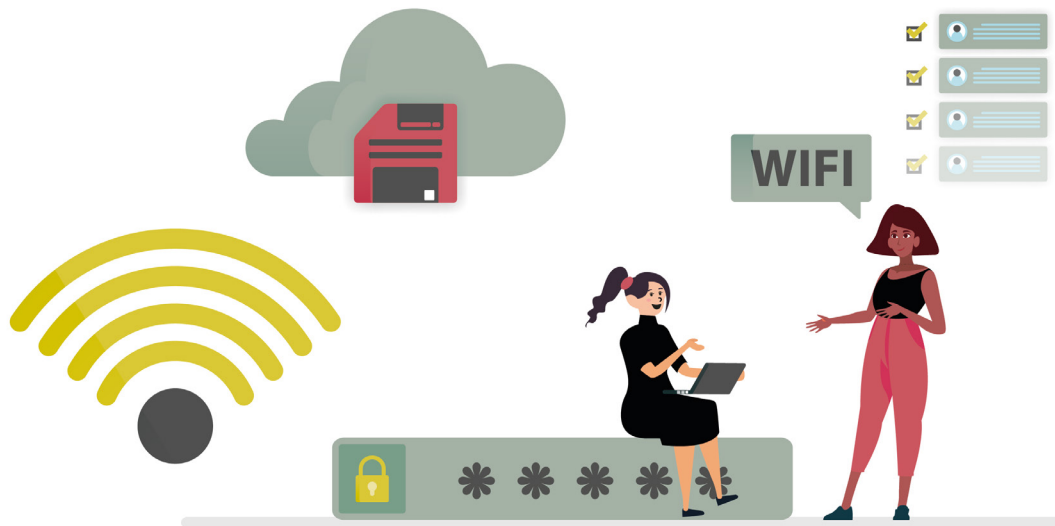
*“Standaard programma's worden door veel mensen gebruikt, dus zijn ook bekend voor naasten en begeleiders. Dit maakt het gebruik hiervan bij bewoners makkelijker.”*

## **Welke apparaten en programma's gebruiken**

Uitgangspunt is: *“Gewoon waar het kan, aangepast of speciaal waar nodig”*

Ook bij het gebruik van apparaten en programma's draait het om maatwerk en samen beslissen. Bewoner en naasten moeten met ondersteuning van begeleiders samen op zoek gaan naar de wensen en mogelijkheden rondom digitaal bezoek.





Belangrijke thema's en overwegingen bij het maken van de keuze over het gebruik van apparaten en programma's:

- 1** Wensen en mogelijkheden bewoner en naasten
- 2** Aansluiten bij wat anderen gebruiken
  - ▷ Dit draagt bij aan participatie en maakt ondersteuning bij digitale vormen van bezoek door naasten, vrijwilligers of begeleiders eenvoudiger
- 3** Gebruiksgemak
  - ▷ Eenvoudige bediening door de bewoner draagt bij aan de zelfstandigheid
  - ▷ Gebruik is te vereenvoudigen door instellingen in een programma aan te passen (bijvoorbeeld grotere knoppen, telefoonhouder, braille-toetsenbord)
  - ▷ Inventariseer als zorgorganisatie samen met medewerkers wat er aan apparaten, programma's en ondersteunende middelen bekend en beschikbaar is
  - ▷ Onderzoek als zorgorganisatie of voor een individu of bepaalde doelgroep aanpassingen of nieuwe producten nodig zijn. Betrek hierbij deskundigen zoals een ergotherapeut en ook andere zorg- en technologie-organisaties

..... Quote begeleider

*" Wij hebben zelf laptops maar er zijn ook bewoners die zelf tablets of een telefoon hebben. We hebben op de groep ook een computer staan die een bewoner gebruikt voor bijvoorbeeld internet, filmpjes kijken of muziek."*



- #### 4 Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en (data)privacy
- ▷ Ontwikkel als zorgorganisatie een heldere visie over digitaal bezoek
  - ▷ Zorg als zorgorganisatie dat voor medewerkers (en bewoners en naasten) het doel en de inhoud van de AVG duidelijk is. Ontwikkel praktijkgerichte en toegankelijke informatie en voorlichting hierover
  - ▷ Geef als zorgorganisatie advies over welke programma's volgens de AVG geschikt zijn danwel hoe bewoner en begeleider hier samen een keuze over kunnen maken. Gebruik ervaringen en inbreng van bewoners, naasten en begeleiders bij het formuleren van dit advies
  - ▷ Realiseer je als zorgorganisatie bij het opstellen van richtlijnen en aandachtspunten dat er een onderscheid is tussen privé contact (in beginsel verantwoordelijkheid bewoners en naasten) en werk/zorggerelateerd contact (verantwoordelijkheid professionals)
  - ▷ Zoek als zorgorganisatie samen met bewoners, naasten en begeleiders naar de mogelijkheden om zowel gebruiksgemak als dataprivacy voor bewoners (en naasten) te waarborgen. De AVG is bedoeld om hierbij te ondersteunen. In de AVG staat niet welke gegevens wel/niet gedeeld mogen worden, maar er wordt beschreven wat er nodig is om dit op een verantwoorde manier te doen. Er is vaak meer mogelijk dan gedacht, maar de zorgorganisatie moet soms voorwaarden scheppen. Bijvoorbeeld door bewoners en naasten te informeren over het delen van tekst of beelden en de mogelijke risico's hiervan en hen te vragen om toestemming voor het gebruik van bepaalde diensten.
  - ▷ Zie [hier](#) voor meer informatie over de AVG

5 Risico op misbruik

6 Kosten en werkbaarheid zorgorganisatie

### Belangrijk

De praktijk laat zien dat het vinden van een goede balans tussen gebruiksgemak en zelfstandigheid voor de bewoner versus veilig gebruik volgens de AVG lastig kan zijn. Bewoners, naasten en begeleiders hebben daarom duidelijkheid nodig vanuit de zorgorganisatie over wat wel en niet geschikt is.



*“Hier op de woonvoorziening is er een openbaar netwerk, die bestemd is voor de bewoners. Dus daar zijn hun devices op ingesteld. Dus wat dat betreft is dat, zeg maar, een soort afgeschermd netwerk waar alleen het personeel en de bewoner op kunnen.”*

## Wie regelt wat

Elke zorgorganisatie heeft haar eigen beleid en richtlijnen als het gaat om het regelen en bekostigen van bepaalde zaken en middelen. Organisaties kunnen verschillen in afspraken over de aanschaf van bijvoorbeeld telefoons en tablets, maar ook over zaken als internetverbinding, bepaalde programma's en abonnementen. Veelal is er wel sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid tussen zorgorganisatie en bewoner/naasten.

Bewoners zorgen in eerste instantie zelf of met hulp van familie voor apparaten en programma's voor digitaal contact bedoeld voor eigen gebruik. Wanneer bewoners/familie hier niet of onvoldoende zelf voor kunnen zorgen, dan is het aan de zorgorganisatie (of gemeente) om te ondersteunen. Bewoners en naasten stemmen met begeleiders en zorgorganisaties af welke apparaten en programma's eventueel de voorkeur hebben danwel niet geschikt zijn.

Behoeftte aan ondersteuning vanuit de zorgorganisatie kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer er maatwerk nodig is waardoor de kosten hoog zijn of wanneer de financiële situatie van de bewoner en het netwerk ontoereikend is. De zorgorganisatie kan ondersteunen door bijvoorbeeld een bijdrage in kosten, het geven van apparaten in bruikleen of zorgen voor apparaten en programma's die bedoeld zijn voor gezamenlijk gebruik door de groep.

Dat zorgorganisaties en woonlocaties hun eigen beleid en richtlijnen opstellen als het gaat om het regelen en bekostigen van middelen voor digitaal contact kan aan de ene kant bijdragen aan maatwerk. Aan de andere kant kan het gebrek aan eenduidigheid over wie waarvoor verantwoordelijk is leiden tot onduidelijkheid en ongelijkheid tussen locaties en regio's. Dit is een punt van aandacht voor zorgorganisaties en (nationale) belangenverenigingen om samen over in gesprek te gaan. Mogelijk vraagt het ook om een politiek besluit.



➤ Overwegingen die bij de aanschaf van apparaten en programma's meespelen:

- ▶ Het gaat om privé contact (niet werk- of zorggerelateerd contact)
- ▶ Zorgorganisaties hebben een rol in het faciliteren van sociaal contact en bezoek, zowel fysiek als digitaal
- ▶ Een eigen telefoon, tablet of computer vergroot de mogelijkheden voor contact en zelfstandigheid
- ▶ De noodzaak voor maatwerk
- ▶ Het vinden van een balans tussen eigen keuzes voor de bewoner versus werkbaarheid voor de zorgorganisatie

..... Quotes vanuit verschillende uitgangspunten

Quote manager: *“Digitaal contact en sociaal contact behoren tot het werkdomein van organisaties, dus moeten wij zorg kunnen dragen voor spullen, dat gebeurt ook met andere hulpmiddelen.”*

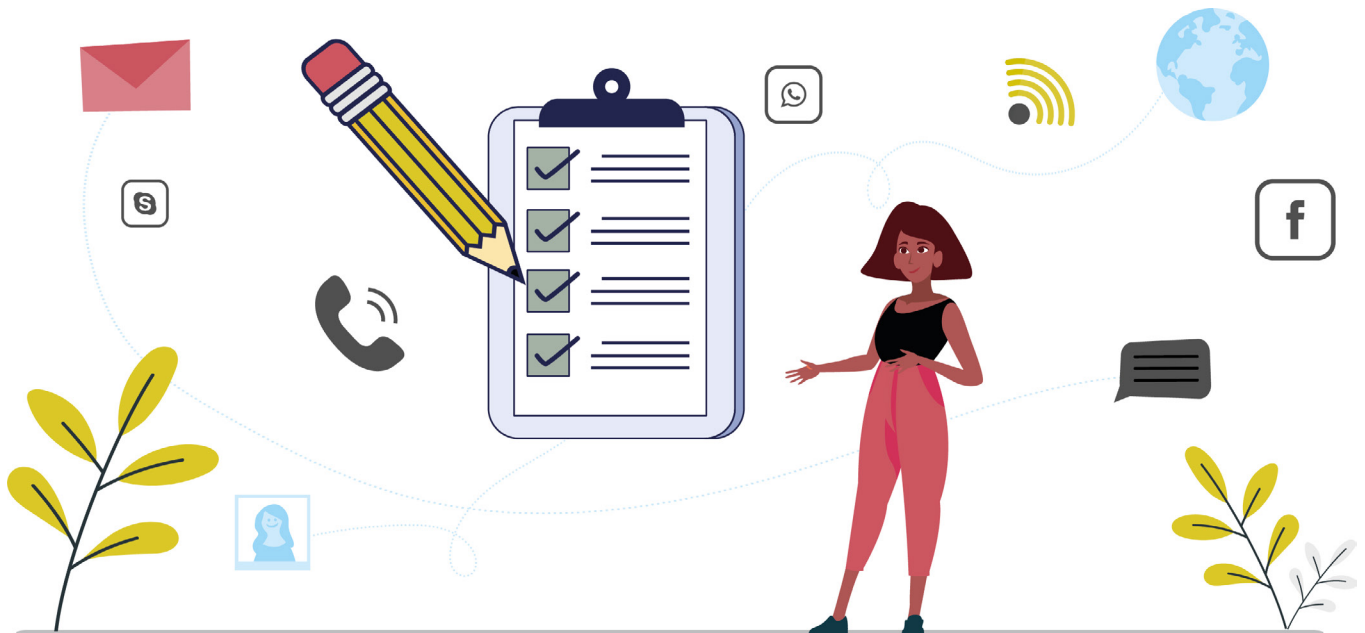
Quote bewoner: *“Een eigen smartphone is belangrijk om te hebben. Dat geeft veel mogelijkheden. Als iemand dit niet kan betalen, dan moet de instelling hiervoor zorgen. Het is ook handig als de instelling bijvoorbeeld een paar leentelefoons of tablets heeft.”*

Quote begeleider: *“Het is goed om mensen zelf in de regie te houden, maar het mag geen overvraging worden. Dus stem altijd af op de mogelijkheden (ook financieel bijvoorbeeld) van bewoner en naasten.”*

Quote naaste: *“Denk dat het hetzelfde is als in de maatschappij. Ook daar moeten we zelf voor materiaal zorgen. Bij deze doelgroep misschien wel hoger kostenplaatje, dus eigenlijk zou ik zeggen gedeelte ligt bij instelling, gedeelte ligt bij de bewoner.”*



# CHECKLIST AANDACHTSPUNTEN ZORGORGANISATIE



In deze handreiking hebben we meerdere aanbevelingen rondom digitaal bezoek genoemd met (ook) een rol voor zorgorganisaties. Voor het overzicht zetten we hier nog eens de belangrijkste aandachts- en actiepunten voor zorgorganisaties op een rijtje:

- Open houding digitale ontwikkelingen (zie bijvoorbeeld deze ontwikkelingen rondom **technologie in de zorg**, **contact op afstand**, **digitale dagbesteding** en **beeldbellen**)
- Normaliseren digitaal bezoek
- Ondersteuning van digitaal bezoek als onderdeel van de basiszorg
- Ondersteunen bewoners en naasten bij hun beslissing over digitaal bezoek
- Digitale vaardigheden op de agenda (voor bewoners, naasten en begeleiders)
- Deskundigen in huis op het gebied van IT en digitaal contact
- Visie en duidelijkheid rondom AVG en geschiktheid programma's
- Basis-benodigdheden voor bewoners op woonlocaties
- Afspraken over wie waarvoor verantwoordelijk is (regelen en bekostiging)
- Beschikbaarheid van middelen voor (digitaal) contact tussen begeleiders en naasten (bijvoorbeeld gedeelde of eigen mobiele werktelefoon)
- Bewoners, naasten en begeleiders betrekken bij ontwikkelen van beleid

Quote begeleider .....

*“We proberen wel op de hoogte te blijven en mee te gaan met alle nieuwe ontwikkelingen. Zover dat mogelijk gemaakt wordt voor ons uiteraard. We willen graag leren.”*

Investeer hiernaast ook in:

- Uitwisselen van kennis en tips, intern en extern via bijvoorbeeld **Kennisplein Gehandicaptensector** of specifieke samenwerkingsverbanden (zoals **Technologie & Zorg Academie Drenthe**, **Digital Health Center Netwerk** of **Innovatie Impuls**)
- Makkelijk vindbaar maken welke apparaten en programma's voor digitaal contact er zijn
- Gebruik van huidige apparaten en programma's makkelijk maken voor bewoners
- Mogelijke aanpassingen of nieuwe producten voor een bepaalde (doel)groep onderzoeken en ontwikkelen, samen met deskundigen en andere zorg- en technologie-organisaties

Quote manager .....

*“Als we het moeten faciliteren, en als we het moeten aanbieden, en als we er iets van moeten maken, doe het dan goed. Zet het in het zorgplan, weet wat mogelijk is, en zorg voor al die randvoorwaarden.”*





