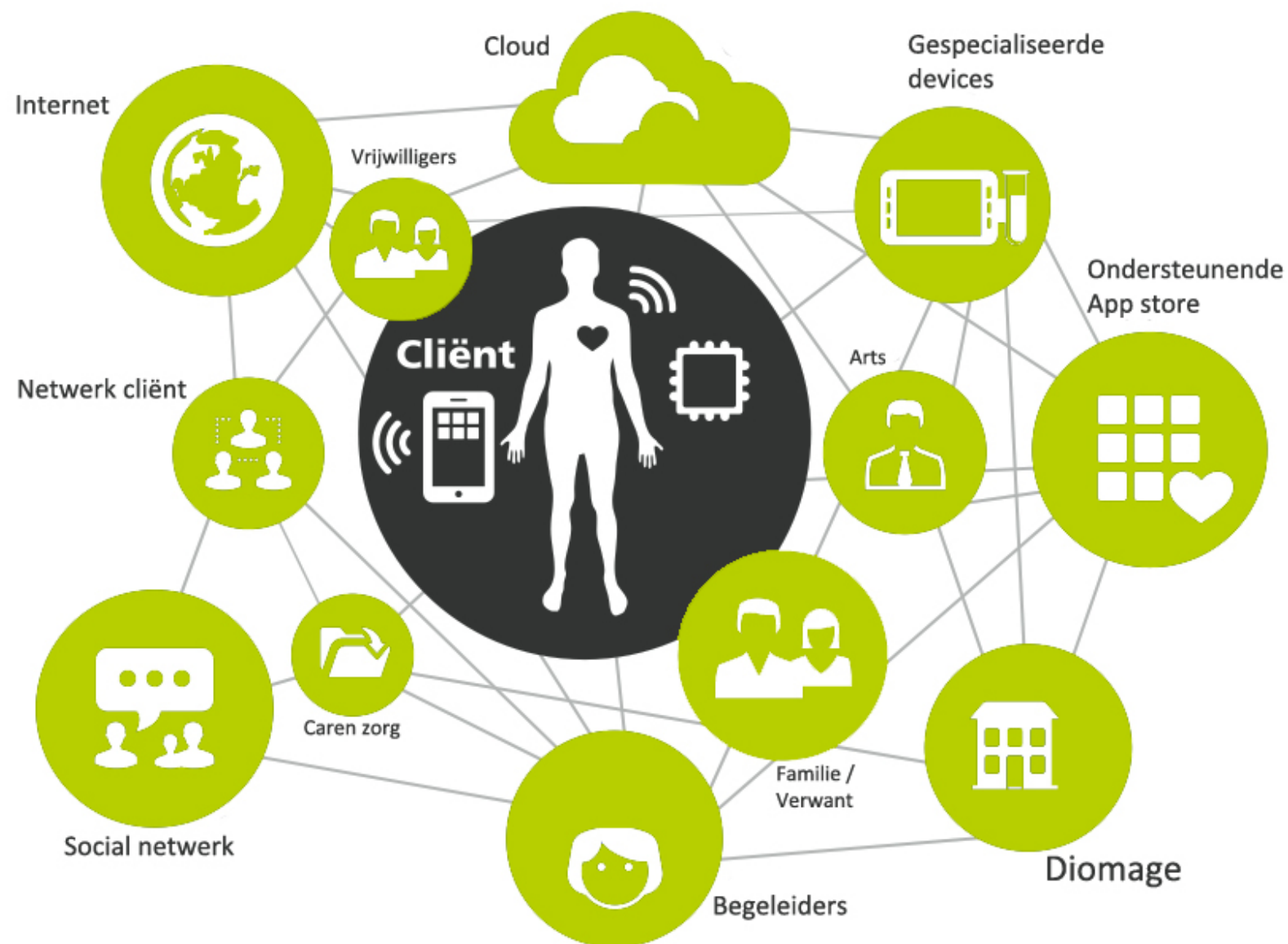


BIJLAGEN

In verbinding



IN VERBINDING

Een nieuwe dimensie aan de ' cliënt centraal'

Opdrachtnemer: Danique Billekens
Studentnummer: 2128628

Organisatie: Diomage
Karbeel 15
5421 BR Gemert

Begeleiding: Louis Storms
Bestuurder Diomage
appstorms@diomage.nl

Peter Gulikers
Fontys Hogeschool Communicatie
p.gulikers@fontys.nl

Opleiding: Fontys Hogeschool Communicatie
Rachelsmolen 1 (gebouw R4)
5600 AH, Eindhoven

Afstudeer richting: Communicatiemanagement

Bijlage 1

Literatuurlijst

Bijlage 2

Interview S. van der Hagen

Bijlage 3

7's model van McKinsey

Bijlage 4

Aanpak interviews

Interview S. Langendoen

Interview D. Teclegiorgis

Interview T. van Lieshout

Analyse Pameijer

Analyse Bartimeus

Bijlage 5

Tools voor mensen met een verstandelijke beperking

Bijlage 6

Communicatie Competentie Profiel / Toepassingen CCP / Competentieprofiel begeleiders

Bijlage 7

Brief cliënten / Brief verwanten

Bijlage 8

Interviews cliënten / Interviews begeleiders

Bijlage 9

Artikel: Jongere met licht verstandelijke beperking gebaat bij online hulp

LITERATUURLIJST

Interne stukken

- Diomage blijft Diomage
September 2012
Beleidsteam Diomage
- Ondersteuningsmethodiek Diomage
Januari 2012
Beleidsteam Diomage
- Strategisch beleidsplan 2011-2016
September 2011
Beleidsteam Diomage

Boeken

- Kwalitatief onderzoek: praktijk en theorie
Eerste druk
Maso, I. & Smaling, A. (1998)
- Basismethoden en technieken
Vierde, geheel herziende druk
Baarda, D.P. & De Goede, M.P.M. (2006)
- Een praktijkgerichte benadering van organisatie en management
Zesde druk
Dam, van N. & Marcus, J. (2005)

Rapporten

- Digitale zorg om m@@t
Europees Colloquium (11 maart 2004)
- Digitalisering van de samenleving
Besten, den L. (2010)
- Digitale inclusie & beleid in Gent
Marien, I. & Audenhove, L. (2012)

- Trendanalyse

Staalduinen, van W. & Voorde, ten F.

- Individualisering, zelfbeheersing en sociale integratie

Stel, van der J. (2004)

- Internet voor mensen met een verstandelijke beperking

Hagen, van der S. (2012)

- Vier in balans monitor 2012, de laatste stand van zaken van ICT en onderwijs

Kennisnet (2012)

- ICT integration in the classroom

Tondeur, J. (2008)

- Technological pedagogical content knowledge

Mishra, P. & Koehler, M.J. (2006)

- Draaiboek professionaliseringstraject

i Teacher Educations (2002)

- Betekenis: waarneming, communicatie & openbaarheid

Pas, van de L (2008)

- Cliëntcommunicatie is aparte tak in de communicatiesport

Lorier, L (2012)

- Een eigen invulling

Huizing, A., Maaskant, M., Hamers, J. & Groot, W. (2002)

Websites

- <http://www.nationaalkompas.nl/gezondheid-en-ziekte/ziekten-en-aandoeningen/psychische-stoornissen/verstandelijke-handicap/wat-is-een-verstandelijke-handicap/>

Bekeken op 28-03-2013

- <http://www.movisie.nl/artikel/wat-cliëntenparticipatie>

Bekeken op 16-04-2013

- <http://www.encyclo.nl/begrip/Digitalisering>

Bekeken op 21-03-2013

- <http://www.leraar24.nl/dossier/3671>

Bekeken op 21-03-2013

- http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/docs/i2010_initiative/comm_native_com_2007_0694_f_nl_acte.pdf

- <http://www.zorgsuccessen.nl/#?projectId=1284>

Bekeken op 18-12-2012

- <http://ghz20.nl/magazine>

Bekeken op 15-04-2013

- www.link4all.nl

Bekeken op 15-04-2013

- www.zeelandtweepunt.nl

Bekeken op 15-04-2013

- www.thesauruszorgenwelzijn.nl

Bekeken op 12-05-2013

- www.beeldhorloge.nl

Bekeken op 12-05-2013

- www.coachendzorgen.nl

Bekeken op 12-05-2013

- www.bluecallphone.be

Bekeken op 12-05-2013

- www.ovbuddy.nl

Bekeken op 12-05-2013

- www.nivel.nl/sites/all/modules/wwwopac/adlib/publicationDetails.php?database=ChoicePublicat&preref=4407

Bekeken op 12-05-2013

- www.atrivation.com/e-learning/e-learning-zorg/

Bekeken op 12-05-2013

- <http://www.noxqs.nl/2012/12/clientcommunicatie-is-aparte-tak-in-de-communicatiesport/>

Bekeken op 12-12-2012

- <http://www.surfsharekit.nl:8080/get/smpid:3016/DS1/>

Bekeken op 10-01-2013

- http://www.linkedin.com/groups/VG-20-Social-Media-en-3686278?goback=%2Egde_3686278_member_244686387

INTERVIEW S. VAN DER HAGEN

In het begin van mijn onderzoek heb ik gesproken met Sanne van der Hagen van NOXQS op 12 december 2012 om 11:00 te Utrecht. In de maanden daarna heb ik nog enkele keren contact gehad met Sanne van der Hagen. Vooral over het verloop van mijn onderzoek en strategiebepaling. Daarnaast heeft Sanne van der Hagen mij ook veel materiaal gegeven om mijn onderzoek goed uit te voeren.

Sanne van der Hagen is een van de weinige specialisten op het gebied van mediagebruik door mensen met een verstandelijke beperking. Zij wil voorkomen dat mensen met een verstandelijke beperking worden uitgesloten van het internet. Op dit moment deelt ze haar kennis bij het bedrijf NoXqs in Elst. Dit bedrijf bedenkt ICT producenten en concepten die het internetgebruik van mensen met een verstandelijke beperking vergemakkelijken.

Sanne van der Hagen is een grote voorstander van internetgebruik bij cliënten en ziet echt de meerwaarde van dit gebruik. Het verbieden van internet ziet Sanne van der Hagen als een vrijheid beperkende maatregel. Deze maatregel gaat helemaal in tegen de participatiegedachte van de overheid. Het meedoen aan de digitale samenleving vergroot de zelfstandigheid, maakt de cliënt een gelukkiger mens en het leven wordt een stuk leuker. Maar natuurlijk ziet Sanne van der Hagen ook dat deze groep kwetsbaar is en sneller risico's loopt, maar dit mag niet de reden zijn waarom cliënten niet mogen deelnemen in de digitale samenleving. "Internet vergroot de zelfregie en brengt mensen met een verstandelijke beperking in contacten met anderen. Waar nodig kunnen onderdelen van internet toegankelijk worden gemaakt".

Cliënten moeten ondersteunt worden door de begeleiders en organisatie, maar dit gebeurt niet. Vaak omdat de begeleiding vaak te weinig weten van het internet of angst hebben om de controle te verliezen. Sanne van der Hagen geeft hierbij het voorbeeld: "als je een cliënt hebt geleerd hoe je een condoom moet omdoen, ga je het gebruik daarvan toch ook niet controleren?" Begeleiders zouden juist samen met de cliënt moeten kijken naar de mogelijkheden en de risico's bespreken. De cliënt staat in elke zorgorganisatie centraal, zet deze dan ook echt centraal. Laat de cliënt beslissen, eigen regie nemen. Het vergt voor de organisatie een andere manier van denken en omschakelen, maar dan pas staat de cliënt centraal. Het is niet meer 'zorgen voor', maar 'begeleiden van'. Voor het begeleiden van het internet moeten begeleiders loslaten en de cliënten zelf fouten laten maken. Als het fout gaat, of dreigt fout te gaan kan de begeleider samen met de cliënt besluiten om zijn/haar vrijheid te beperken. Dat is ingewikkeld, maar wel waar de cliënt centraal voor staat. Belangrijk is dat begeleiders goed op de hoogte zijn van het internet, zodat zij de cliënten kunnen ondersteunen. Begeleiders moeten mediawijs worden gemaakt, Sanne van der Hagen geeft hier workshops in.

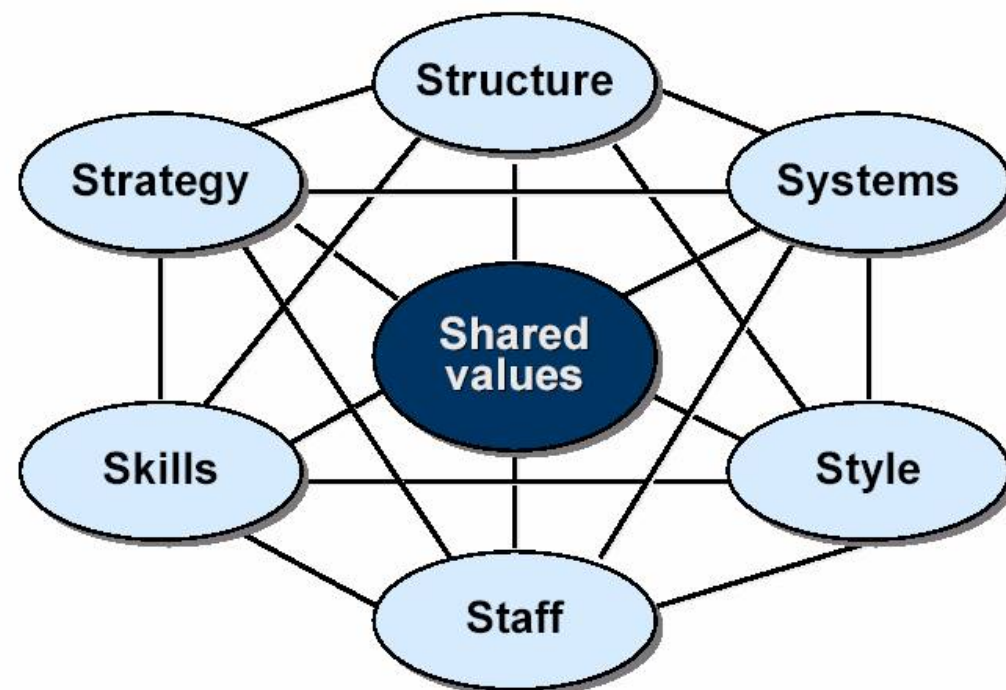
7's MODEL VAN MCKINSEY

Het 7 S'en raamwerk van McKinsey & Company is een management- model dat 7 factoren beschrijft om een bedrijf op een *holistische* en effectieve manier te organiseren. Samen bepalen deze factoren de manier waarop een organisatie werkt. De managers zouden met al deze zeven factoren rekening moeten houden, om zeker te zijn van een succesvolle tenuitvoerlegging van de strategie. Zij zijn allen onderling afhankelijk, zodat als men nalaat om voldoende aandacht te besteden aan één van hen, dit ook nadelige effect kan hebben op alle anderen. Daarbij kan het relatieve belang van iedere factor in de tijd variëren, hierdoor wordt het later op te stellen scenario weer benadrukt.

De betekenis van 7's is als volgt:

- **Shared values:** Het onderling verbindende centrum van het model van McKinsey is: Gedeelde Waarden. Waar de organisatie voor staat en waar het in gelooft. De centrale overtuigingen en houdingen;
- **Strategy:** Plannen voor de toewijzing van de schaarse middelen van bedrijven in de loop van de tijd, om geïdentificeerde doelstellingen te bereiken. Gebaseerd op omgeving, de concurrentie en klanten;
- **Structure:** De manier waarop de eenheden van de organisatie onderling verbonden zijn, enkele voorbeelden: gecentraliseerde, functionele afdelingen (top-down), gedecentraliseerd, matrix, netwerk, enzovoorts;
- **Systems:** De procedures, de processen en de routines die kenmerken hoe het werk gedaan zou moeten worden: financiële systemen, wervings-, promotie- en functioneringssystemen, informatiesystemen;
- **Style:** Culturele stijl van de organisatie en hoe de zeer belangrijke managers zich in het bereiken van de doelstellingen van de organisatie gedragen;
- **Staff:** Aantallen en types personeel binnen de organisatie;
- **Skills:** Distinctieve mogelijkheden van het personeel of van de organisatie als geheel.

De 7's zijn tevens verdeeld in drie 'harde' (strategy, structure en systems) en vier 'zachte' (style, shared values, skills en staff). Sommige sleutelfactoren (strategy, structure en systems) kunnen op korte termijn worden veranderd of bijgesteld. De vier andere factoren (style, skills, , staff en shared values) worden 'traag variabelen' genoemd omdat deze slechts op de langere termijn kunnen worden aangepast.



AANPAK INTERVIEWS

Ik heb ervoor gekozen om een kwalitatief onderzoek uit te voeren. Ten grondslag aan deze keuze lag de reden dat ik graag iets dieper wil ingaan op digitalisering en hoe organisaties dit aanpakken. Kwantitatief onderzoek zou daarentegen niet diep genoeg zijn.

Het doel dat is vastgesteld om gehandicaptenorganisaties te interviewen of de analyseren is: gegevens in zake digitalisering, vg2.0 en samenwerking te verkrijgen. Zijn er op dit moment overeenkomsten tussen de organisaties? En wat zijn de ontwikkelingen bij hen? Er zal gekeken worden of de gegevens uit het theoretisch kader kloppen met de externe analyse en welke punten ik mee moet nemen in het advies.

Om de inhoud van dit onderzoek belangrijk te laten zijn, is besloten om eerst het onderwerp digitalisering onder de loep te nemen. Zo is achterhaald wat er speelt in de samenleving omtrent de gehandicaptenzorg en waar alle organisaties mee te maken krijgen. Op deze manier zijn topics gemaakt die van belang zijn voor de externe analyse.

De onderstaande vragen zijn geanalyseerd:

- Wat is het doel?
- Welke visie is er op ICT?
- Welke technieken (infrastructuur) zijn er?
- Welke kennis en vaardigheden hebben begeleiders, maar ook cliënten nodig?
- Hoe hebben andere organisaties het aangepakt?
- In hoeverre gaan de organisaties in gesprek op internet?
- Zijn er organisaties die al samenwerken op het gebied van ICT?

Bij het beantwoorden van de bovengenoemde vragen is gebruik gemaakt van explorerend onderzoek, om meer inhoud te geven aan onbekende begrippen. Dit explorerend onderzoek is uitgevoerd d.m.v. interviews. Niet bij alle organisaties was het mogelijk om een interview af te leggen, daarom is besloten, omdat deze organisaties toch belangrijk zijn, om hen te analyseren op dezelfde punten als de interviews. De analyse zal gedaan worden d.m.v. bestaande onderzoeken en de website van de organisatie. Ook wordt er gebruikt gemaakt van enkele tijdschriften over de gehandicaptenzorg. De organisaties zijn gekozen aan de hand van advies van Sanne van der Hagen. Zij gaf aan dat dit organisaties zijn die al druk bezig zijn met het onderwerp digitalisering.

Organisaties: Zeeland 2.0 (interview D. Teclegiorgis), Amarant (interview M. Knevels), Pluryn (interview S. Langendoen), Pameijer (In de VG 2.0 top 25 op nummer 3) en Bartimeus (uit Markant, gehandicaptenzorg 2.0).

INTERVIEW S. LANGENDOEN

Op 10 januari heb ik Sanneke Langendoen gesproken over haar onderzoek bij Pluryn. Sanneke Langendoen is werkzaam als Online Marketeer bij Pluryn. Voor hen heeft zij in 2009 een onderzoek uitgevoerd naar: hoe mensen met een verstandelijke beperking omgaan met internet en in hoeverre het internet een bijdrage kan leveren aan integratie van deze groep in de samenleving. Pluryn zag namelijk de toenemende internetbehoefte van cliënten. Voor haar onderzoek heeft zij twintig cliënten, begeleiders en teamleiders van de organisatie geïnterviewd.

De groep die volgens haar het meeste gebruik maakt van het internet zijn de beperkte zorg- en ondersteuningsvraag. Bij Pluryn maakt ongeveer 70% gebruik van het internet. De cliënten onderhouden graag contacten via social media, zoals Hyves en MSN en spelen graag spelletjes. De motivatie die cliënten hierop gaven was: zo onderhouden zij gemakkelijk contacten, het is een vorm van vrijetijdsbesteding en heel ontspannend. Sanneke Langendoen heeft hierop als conclusie dat cliënten eigenlijk dezelfde behoeften hebben als de meeste burgers.

Opvallend is dat internetgebruik niet wordt gestimuleerd door begeleiders. “Veel begeleiders en teamleiders vinden internet eng en zijn bang de controle kwijt te raken”. Zorgorganisaties moeten verantwoorde zorg verlenen en wanneer zij dit doen zijn er veel risico's aan verbonden. Daarom zijn veel zorgorganisaties nog niet zover om cliënten los te laten op het internet. Begeleiders en teamleiders zijn vaak nog niet in staat om de cliënt zelfregie te geven. Dit zou namelijk inhouden dat de begeleiding toe moet kijken en de controle los moet laten. De begeleiders en teamleiders moeten cliënten het vertrouwen geven dat zij het kunnen. Het blijkt ook dat begeleiders maar weinig tijd hebben om met de cliënt het internet op te gaan. Na het onderzoek bleken begeleiders en teamleiders enthousiast te zijn over het internet voor cliënten, vooral in het kader van zelfregie. Zij realiseerde uiteindelijk dat de groep cliënten met een beperkte zorg- en ondersteuningsvraag toch in aanraking zullen komen met internet, dan kunnen zij maar beter ingelicht zijn.

De belangrijkste conclusie uit haar onderzoek zijn dat communicatie via internet bijdraagt aan het hebben en onderhouden van een groot sociaal netwerk en dat cliënten internet gebruiken als een verlengstuk van hun leven en niet ter vervanging van de echte wereld. Dat betekent dat internet en ICT een bijdrage kan leveren aan de integratie in de samenleving. Pluryn gelooft hierin en is daarom gestart met een online omgeving voor cliënten. Hier wordt met veel iconen en eenvoudige taal gewerkt. “Cliënten hebben er recht op om op een begrijpelijke manier met elkaar te communiceren en informatie te zoeken die past bij deze tijd”. Ook heeft Pluryn haar digitale infrastructuur op orde. Zij heeft gezorgd dat iedere locatie beschikt over een werkende internetverbinding.

Het internet voor cliënten is een steeds belangrijker thema aan het worden bij andere zorgorganisaties. Sommige organisaties hebben initiatieven opgezet om internet toegankelijker te maken voor mensen met een verstandelijke beperking. Het zijn vaak platforms waarop cliënten kunnen communiceren met vrienden en familie, een soort social media, maar dan intern.

INTERVIEW D. TECLEGIORGIS

Op 31 januari 2013 ben ik in gesprek gegaan met Danielle Teclegiorgis. In 2011 besloot zij haar baan op te zeggen en zich meer te gaan richten op het ondernemerschap. Zij besloot te gaan werken voor groepen voor wie de digitale wereld helemaal niet vanzelfsprekend was. Zo ontstond Zeeland 2.0. Een project waar o.a. MEE Zeeland, Tragelzorg, Philadelphia, Stichting Zuidwester, Gros en de Mij-groep aan deelnemen. Het project wordt medemogelijk gemaakt door subsidie van de Provincie Zeeland. Zeeland 2.0 zet zich in om de leefwereld en zelfstandigheid van verstandelijk beperkten te vergroten.

De missie van Zeeland 2.0 is: mensen met een verstandelijke beperking meer zelfstandigheid geven en hun sociale netwerk uitbreiden. Dit door vrijwilligers op te leiden in Zeeland en hen te koppelen aan een cliënt. Het gaat echt een maatwerk. Iedere cliënt is namelijk anders, leert anders en wil iets anders. Zeeland 2.0 is niet gestart vanuit een onderzoek. Danielle Teclegiorgis zag met eigen ogen dat via internet en social media mensen gemakkelijk met elkaar in contact kunnen komen. Het ontbreken van vaardigheden om internet en social media te gebruiken kan deze ontwikkeling in de weg staan. Op deze manier is Zeeland 2.0 opgezet. De provincie heeft subsidie verstrekt en zorginstellingen sloten aan. “We willen graag bevorderen dat mensen met een verstandelijke beperking meer en beter gebruikmaken van sociale media en internet. Daar blijkt grote behoefte aan te zijn. Ook zonder onderzoek kun je dat met eigen ogen zien, je moet alleen goed ondernemen”.

Zeeland 2.0 richt zich vooral op communiceren. Veel belangrijke informatie wordt voornamelijk via internet en social media verspreidt. Willen mensen met een verstandelijke beperking participeren in de samenleving, dan zouden zij ook moeten weten hoe zij de informatie via internet en social media kunnen krijgen en mee kunnen communiceren. Het sociale aspect is de belangrijkste reden dat mensen met een verstandelijke beperking het internet op gaan.

Zoals Danielle Teclegiorgis aangaf werkt Zeeland 2.0 met vrijwilligers. De vrijwilligers worden eerst zelf getraind in kennis van internet en social media en in het omgaan met mensen met een verstandelijke beperking. Vervolgens gaan zij een op een cliënten begeleiden. Vooraf zal besproken worden wat de cliënt al kan en wat de cliënt wil leren. Door te werken met vrijwilligers worden er kosten bespaart, maar burgers leren ook omgaan met mensen met een verstandelijke beperking. Dit vergroot het zelfvertrouwen bij mensen met een verstandelijke beperking.

INTERVIEW T. VAN LIESHOUT

Tim-Robert van Lieshout heb ik telefonisch contact mee gehad om 13 maart 2013. Hij is in 2012 afgestudeerd met een onderzoek naar e-inclusie, hoe dit een plek kan krijgen in de dagelijkse ondersteuning vanuit een veranderkundig perspectief. Dit onderzoek heeft hij uitgevoerd binnen een locatie van Esdege-Reigersdaal. Tim-Robert kijkt graag naar wat er speelt in de maatschappij en is innovatief. Vooral op het gebied van e-inclusie en zorg 2.0 kan hij veel betekenen.

“Een onderzoek gericht op het onderwerp e-inclusie zal meer tegenstanders oproepen dan medestanders. Verwanten zullen bijvoorbeeld zeggen: “Mijn kind kan niet omgaan met het internet”. Wanneer de organisatie zo iets normaal als internet gaat verbieden of de ogen daarvoor sluit, dan ben je fout bezig. Digitale (hulp)middelen zijn zo’n significant deel geworden van de samenleving, daar kun en mag je mensen met een beperking niet van uitsluiten!”

Voor zijn onderzoek naar e-inclusie heeft hij cliënten en begeleiders geïnterviewd. Uit de resultaten van deze interviews is een SWOT-analyse opgesteld. Van belang bij het interviewen van begeleiders was om ze niet te willen overtuigen. Wel motiveren voor het begrip e-inclusie. Tim-Robert van Lieshout merkte op dat begeleiders bij Esdege-Reigersdaal steeds vaker kennis en kunde hebben op internet, maar dat begeleiders instructie nodig hebben hoe zij cliënten moeten begeleiden op internet, zonder hen gelijk op de gevaren te wijzen. De begeleiders moeten nog mediawijs gemaakt worden.

Tim-Robert van Lieshout vond het daarom belangrijk om een beleidsstuk te schrijven over e-inclusie en internetgebruik van cliënten. Het beleid is betogend geschreven. Het is opgesteld vanuit een werkgroep met daarin o.a. een cliëntbegeleider, orthopedagoog, logopedist, automatisering. Een multidisciplinaire groep. Door een beleid te schrijven zorg je als organisatie ervoor dat je brandjes moet blussen. “Je kunt beter investeren in vertrouwen en deskundigheid, dan verbieden”.

Bij Esdege-Reigersdaal is nog niet op alle locaties wifi te vinden. Dit omdat het logistiek niet mogelijk is omdat tussen 2013-2018 cliënten gaan verhuizen naar een ‘gewone woonwijk’. Wanneer dit gerealiseerd is, zal op alle woningen een wifi aansluiting aanwezig zijn. Esdege-Reigersdaal is bezig om de digitale infrastructuur te verbeteren. Met alleen een computer in de woonkamer red je het als organisatie niet.

Om e-inclusie meer bekendheid te geven is er een dag georganiseerd om kennis te verdelen. Op deze dag waren er diverse sprekers uitgenodigd zoals; Sanne van der hagen, Ook jij. Steffie.nl. Verwanten, cliënten en begeleiders uitgenodigd om hen meer bekendheid te geven over het begrip e-inclusie en het gebruik van internet voor mensen met een verstandelijke beperking. “Je moet het nog op mensen drukken om het meer op de kaart te brengen. Aanduwen en dan gaat het vanzelf rollen”.

ANALYSE PAMEIJER

Pameijer heb ik onderzocht via het internet. In de VG 2.0 staan zij op nummer 3 in de top 25. Ook Sanne van der Hagen heeft met hun gesproken over workshops en cursussen. Ook is gebruik gemaakt van het onderzoek wat Pameijer heeft gedaan naar de 'BlueCall Phone'. Hierin vertellen gebruikers en coaches hun ervaringen. Dit hulpmiddel wordt ook aangehaald in mijn onderzoek en daarom is besloten om Pameijer ook te analyseren.

Internet maakt de wereld van mensen met een verstandelijke beperking groter. Zij kunnen gemakkelijker contacten leggen en onderhouden. Ook het vinden van informatie kan gemakkelijk door bijvoorbeeld teksten die voorgelezen worden en beeldmateriaal. Hierdoor kunnen veel verschillende cliënten geïnformeerd worden. Pameijer vindt het belangrijk dat iedere cliënt kan participeren met ondersteuning die de cliënt nodig heeft. Dit geldt ook op het internet. Pameijer heeft daarom onlangs haar missie veranderd om de inzet van nieuwe technologieën te onderzoeken. "Pameijer ondersteunt mensen bij het versterken van hun eigen kracht en het omgaan met belemmeringen. Hierbij betrekken we hun naasten, vrijwilligers en de lokale omgeving. We stimuleren dat mensen, zodra zij dat kunnen, zich inzetten voor anderen. Dit draagt bij aan een samenleving waar iedereen ertoe doet".

Cliënten van Pameijer kunnen tegenwoordig online communiceren via Yammer en Facebook met hun begeleiders wanneer zij dit nodig vinden. Hierdoor kan een begeleider elk moment van de dag een cliënt ondersteunen daar waar nodig. Hierdoor krijgen cliënten meer regie over het eigen leven en de ondersteuning vanuit begeleiders kan hierdoor efficiënter worden ingezet. "Op deze manier krijg je meer interactie tussen de cliënt en begeleider. Ook word het woord 'ondersteuning' op deze manier juist gebruikt. Niet meer zorgen, maar ondersteunen waar nodig. Persoonlijk contact zal altijd de basis blijven vormen in de ondersteuning, maar het maken, onderhouden en evalueren van afspraken, gerelateerd aan het ondersteuningsplan, kan juist heel goed en efficiënt via internet". Door dit initiatief krijgen cliënten meer zelfvertrouwen en zelfredzaamheid. Dat betekent dat zij zich kunnen participeren in de samenleving, net als een gewone burger.

Ook heeft Pameijer een pilot gedaan met de BlueCall Phone. Hier hebben zij gebruik gemaakt van bestaande ontwikkelingen en het niveau van de cliënt. De BlueCall Phone draagt bij aan het vergroten van de regie van eigen leven bij de cliënt. De cliënt wordt hierdoor minder afhankelijk. De pilot heeft een aantal interessante inzichten opgeleverd met betrekking tot de meerwaarde van de BlueCall Phone voor de kwaliteit van leven van cliënten van Pameijer. De cliënten waren vooral heel trots op wat zij zelf geleerd hebben met behulp van de BlueCall Phone. Zij voelen zich minder afhankelijk en krijgen meer structuur in het dagelijks leven.

Tevens blijft Pameijer nieuwe dingen ontwikkelen, want er ligt nog veel open in deze wereld. Pameijer kijkt bij de ontwikkelingen naar zelfstandigheid en samenwerking. "Het doel blijft om cliënten onafhankelijker te maken d.m.v. het aanbieden van een keur aan producten en diensten die aansluiten bij hun behoeften en die hun zelfstandigheid vergroten".

Pameijer wil graag andere organisaties leren kennen om samen te werken aan digitalisering bij cliënten.

ANALYSE BARTIMEUS

Bartimeus is een van de belangrijkste organisatie die gezorgd heeft voor een landelijk platform voor digitale cliëntcommunicatie. Daarom is besloten om ook Bartimeus te analyseren. Vooral ook omdat deze organisatie op nummer 1 staat als het gaat om digitale cliëntcommunicatie.

Waar andere organisatie over praten, brengt Bartimeus in praktijk: e-inclusie, interactie en zorg op afstand. Deze organisatie deelt haar ervaringen met anderen via het initiatief Link4All. Een landelijk platform dat door samenwerking de leer- en ontwikkelingservaringen gedeeld kunnen worden en vermenigvuldigd, afstemmen van verschillende initiatieven en er draagvlak is om gezamenlijk in te kopen. Dit brengt het voordeel met zich mee dat door de bezuinigingen gehandicaptenorganisaties zich wel kunnen richten op ICT. Link4All wil zich verder uitbreiden en zo een landelijk community vormen met andere gehandicaptenorganisaties. *“Door de kennis van Link4All konden we met een betere aanpak onze cliënten sneller helpen met digitale toepassingen”.*

Als zorgorganisaties zich zouden realiseren dat zij veel kunnen leren van cliënten en daarnaar zouden handelen, dan is vg2.0 zo gerealiseerd.

Zorgorganisaties die hun digitale infrastructuur op orde hebben, inclusief het internet dat vrij toegankelijk is voor cliënten, is niet vanzelf 2.0. Want dat betekent luisteren naar elkaar, ontvankelijk zijn voor elkaars boodschap. Elkaar serieus nemen en de cliënt onderdeel maken van het team. Cliënten weten van het internet vaak meer dan begeleiders, daarom kan de cliënt ook zo gemakkelijk deel uitmaken van een team. Zelfs als teamleider. Laat de cliënt het voortouw nemen en hen begeleiders begeleiden op het internet. Hier leren cliënten ook van. Cliënten worden een stuk zelfverzekerder en voelen zich eindelijk centraal staan. Bij vg2.0 gaat het echt om participatie.

Bartimeus heeft veel ontwikkeld op het gebied van vg2.0. Uitspringers zijn: het digitale levensboek, de website schriftje.nl en de Heartbeat, een apparaat dat met trilling aangeeft hoever een begeleider van een cliënt af staat.

TOOLS VOOR MENSEN MET EEN VERSTANDELIJKE BEPERKING

STARTPAGINA
APPS, GAMES
EN SITES

Toolkit

Bij Gehandicaptenzorg 2.0 horen digitale producten. Ter inspiratie hier voorbeelden van apps, computerprogramma's, games en websites.



WAT VINDT VINNI?



Vinni is een app voor mensen die moeilijk communiceren. Hij kan gebruikt worden op de iPod Touch door mensen met een verstandelijke beperking en op de iPad door hun begeleiders. Met de app kunnen mensen met een verstandelijke beperking een foto maken en daar een Vinni-emoticon aan toevoegen, die aangeeft wat zij vinden van een bepaalde situatie. De begeleider kan de Vinni-foto's op de iPad bekijken en er in een persoonlijk gesprek met de cliënt op terugkomen. Vinni is nog in een ontwikkelstadium. Verwacht wordt dat de app binnen een jaar verkrijgbaar is in de appstore.
<http://vinni.hku.nl>

MIJN LEVEN LANG LEREN

Met behulp van foto's, filmpjes en ingesproken tekst op een speelse manier vaardigheden aanleren via de computer, dat kan met het e-learning programma voor mensen met een beperking: Mijn Leven Lang Leren van 's Heeren Loo.

In dit programma staan honderden opdrachten die zonder leesvaardigheid gedaan kunnen worden. In een databank staan verschillende didactische werkvormen rondom de onderwerpen zelfzorg en gezondheid, huishoudelijke, cognitieve, maatschappelijke en sociale vaardigheden, vrije

MIJN PLAN IN BEELD

Mijn Plan in Beeld is een computerprogramma, ontwikkeld door en voor 's Heeren Loo, waarmee mensen met een verstandelijke beperking digitaal hun wensen in beeld kunnen brengen. Met behulp van pictogrammen en foto's kunnen zij laten zien hoe ze willen wonen, werken en leven. Dit kunnen zij zelf of met hulp van familie of een begeleider op de computer invullen. Er zijn negen onderdelen (domeinen) waarin wensen kunnen worden aangegeven: verzorging; eten en drinken; wonen en huishouding; communicatie en omgang; sociaal netwerk; werk, school en dagbesteding; vrije tijd; gezondheid en welbevinden; en levensloop en geschiedenis. Cliënten kunnen ook een weekagenda aanmaken waarin activiteiten kunnen worden ingevuld met foto's en pictogrammen. Mijn Plan in Beeld kan dienen als middel om met elkaar in gesprek te gaan over de wensen van de cliënt en zo dienen als voorloper op het zorgplan. www.mijnwereldinbeeld.nl



tijd, arbeidshouding, arbeidsprestaties en motorische vaardigheden. Begeleiders kunnen ook zelf nieuwe opdrachten op maat toevoegen. Het programma is gebouwd op basis van meetinstrument INVRA en de methodiek *Op eigen benen*.
www.mijnwereldinbeeld.nl



OOK JIJ!

Ook jij! is een website voor mensen met een verstandelijke beperking, waarop ze informatie kunnen vinden of waarmee ze zich kunnen vermaken. Zo vinden ze er informatie over allerlei dagelijkse dingen, zoals hoe een magnetron of een verkeerslicht werkt, welke sporten je kunt beoefenen of hoe je aan verkiezingen mee kunt doen. Ook is er een MEE-journaal met tips, activiteitenkalender, recepten, foto- en stripverhalen en de rubriek 'Weet jij?' met voorlichtingsfilmpjes met tekst op rapmuziek. Maar er staan ook verhaaltjes en filmpjes op en er kunnen spelletjes gespeeld worden. Met kleurige buttons, animaties en zowel gesproken als geschreven tekst.
www.ookjij.nl



TARA

TARA is een in september 2011 vernieuwde online leeromgeving voor mensen met een verstandelijke beperking. Het systeem bevat lesmateriaal op het gebied van zelfredzaamheid en sociale participatie, ingedeeld in verschillende thema's en op basis van foto's,

video's en animaties. Ook kan zelf ontwikkeld lesmateriaal voor de eigen cliënten en leerlingen worden toegevoegd. TARA kan ook gebruikt worden als community platform. Naast mail en video-chat is er nu ook een module voor gebruik van sociale media: MySite. Een proefabonnement aanvragen kan bij tara@ookjij.nl met vermelding van TARA-FREE en je eigen naam. Bartiméus, Baalderborg en ASVZ maken al gebruik van TARA.
www.stichtingookjij.nl

B-LINK

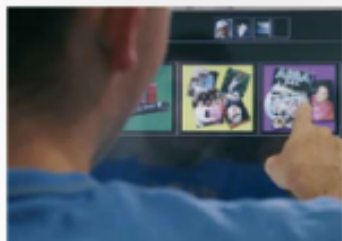
Als je slechtziend of blind bent en ook nog een verstandelijke beperking hebt, is zelfstandig gebruik van internet vaak lastig. Op B-Link wordt door middel van pictogrammen en door audio ondersteunde teksten informatie vertaald naar een begrijpelijk niveau. Gebruikers kunnen zelfstandig e-mailen met vrienden en familie, muziek luisteren en spelletjes doen. Bartiméus wil met B-link samen met andere organisaties werken aan een landelijke community en toegankelijk internet voor mensen met een verstandelijke of meervoudige beperking. Met een op B-link gebaseerde website kunnen zij internetten, chatten of via de webcam contact hebben met familie en vrienden. Organisaties die willen aansluiten kunnen bij Bartiméus terecht voor een demonstratie, vooronderzoek, advies over het ontwerp, beheer en gebruik van een nieuwe website en over het aansluiten van een bestaande website. Voor een offerte, planning en informatie: Henk van de Beld, h.v.d-beld@bartimeus.nl of telefoon 0343-52 65 59. Voor de bouw en technische realisatie van de website kunt u terecht bij www.stichtingookjij.nl.



STARTPAGINA APPS, GAMES EN SITES

IKKIES

IKKIES is een multifunctioneel computerprogramma voor mensen met een verstandelijke beperking. De gebruiker kan met IKKIES muziek afspelen, foto- of levensboeken bekijken, (YouTube) filmpjes kijken, spelletjes spelen, radio luisteren en favoriete internetsites bezoeken. Het is ook mogelijk om een digitale versie van de pictogenda te gebruiken. Daarnaast wordt in het IKKIES-menu actuele informatie gepresenteerd, zoals het *Kieskompas in beeld* rond verkiezingstijd. IKKIES kan gebruikt worden in combinatie met een touchscreen en naar eigen behoefte worden ingericht. Organisaties kunnen een licentie afnemen, voor particulieren is het programma gratis. www.noxqs.nl



Voor een demonstratie van IKKIES ga naar www.noxqs.nl/video-ikkies.

KLEUTERAPPS

Kim Rabbie-Baauw heeft een dochtertje met een aangeboren hersenafwijking waardoor haar lichamelijke mogelijkheden heel beperkt zijn. Daarom verzamelt ze informatie over geschikte computerspelletjes en apps voor kinderen zoals Eline op www.baauwopmij.nl.

WII

Op www.therapwii.nl staan Wii-games beschreven die gebruikt kunnen worden bij therapie. De therapeut kiest eerst de basisvaardigheden waaraan gewerkt moet worden: sociaal-emotioneel, fysiek of cognitief, en daarna de deelvaardigheden, bijvoorbeeld timing, concen-

tratie of kracht. De site geeft aan de hand van die keuzes suggesties voor geschikte computerspellen, met uitleg en tips. De games zijn beoordeeld door fysiotherapeuten, ergotherapeuten en bewegingsagogen. De site nodigt ook gebruikers uit om ervaringen te delen. TherapWii is tot stand gekomen na een inventariserend onderzoek door het bijzonder lectoraat Revalidatie aan de Haagse Hogeschool. Hierbij zijn ook de effecten van het gamen onderzocht in een pilot-onderzoek onder vijftig jongeren met niet-aangeboren hersenletsel.

MEER DAN LIEFDE
De website *Meer dan liefde*

geeft informatie over onderwerpen als lichaamsbeleving, weerbaarheid en kinderwens voor mensen met een verstandelijke beperking. De website is tot stand gekomen in samenwerking met professionals en mensen met een verstandelijke beperking zelf en is goed toegankelijk. www.meerdanliefde.nl

FAMILIENET

Met *Familienet* kunnen zorgprofessionals en familieleden van cliënten communiceren via internet. Op een persoonlijke pagina kunnen zij berichten uitwisselen, foto's plaatsen en een agenda beheren. *Familienet* kan zes weken gratis worden uitgetest. www.hetfamilienet.nl

IPICTO

iPicto is een app voor iPhone, iPod touch en iPad waarmee communicatie met mensen met een (verstandelijke) beperking vergemakkelijkt kan worden, met behulp van pictogrammen. In een database staan er meer dan vierduizend, onderverdeeld in categorieën. De pictogrammen kunnen ook gemaild worden of worden opgeslagen in een fotogalerij. In de iPad-versie kan er ook een tekst bij getikt worden. iPicto is te koop in de iTunes app store voor 1,59 euro. www.sclera.be

DIGITAAL SCHRIFTJE

Met schriftje.nl kunnen ouders, leraren, begeleiders

en verzorgers op een makkelijke en snelle manier informatie uitwisselen over een kind of cliënt. In plaats van een papieren schrift heeft elk kind een eigen beveiligd digitaal schriftje waar ouders, groepsleiding, activiteitenbegeleiders en leerkrachten dagelijks berichten kunnen plaatsen over de gebeurtenissen van de dag. Andere gebruikers kunnen hierop reageren. Een bericht kan naast tekst ook foto's en links bevatten van relevante gebeurtenissen en activiteiten. Via wachtwoordbeveiliging en gangbare beveiligingsnormen is de informatie alleen toegankelijk voor betrokkenen. www.schriftje.nl

LEVENSBOK ONLINE

In een levensboek kunnen waardevolle zaken en herinneringen worden bewaard voor cliënten. Voor mensen met een visuele handicap is het vaak niet mogelijk om zelfstandig het levensboek te gebruiken. Met het digitale levensboek van Bartiméus is dit wel mogelijk. In overleg met de cliënt kan een begeleider videofilmpjes vastleggen, geluiden opnemen, muziek toevoegen, verhalen en gebeurtenissen vastleggen en tekst bij foto's opnemen. Deze verzameling komt op een aparte website te staan die zelfstandig door de cliënt te bedienen is. Het digitale levensboek kan op een eenvoudige manier op

maat worden samengesteld en aangepast. Het levensboek is ook beschikbaar voor andere organisaties. Info bij Dick Lunenburg: dlunenburg@bartimeus.nl

ZONDER DREMPELS

Layer zonder drempels is een gratis, interactieve navigatieapp voor mensen met een beperking. De app voor smartphone of tablet bevat een database met veel *points of interest*, zoals gehandicaptenparkeerplaatsen, rolstoeltoiletten, toegankelijke horeca, bushaltes. Gebruikers kunnen punten filteren op onderwerp. Ook kunnen ze zelf punten aanmelden of bestaande punten voorzien van feedback en aanvullende informatie. De aangemelde punten liggen niet alleen in Nederland, maar ook in andere Europese landen. www.layerzonderdrempels.nl

STEFFIE

Steffie legt op een makkelijke manier uit hoe schijnbaar eenvoudige, alledaagse zaken werken. De website is bedoeld voor mensen met een verstandelijke beperking en mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Zo kunnen ze leren hoe je internet gebruikt, hoe een OV-chipkaart werkt, hoe je geld opneemt, een treinkaartje koopt bij een automaat of wat een sociaal netwerk is. De avatar Steffie is een leuke jonge meid die in woord en

beeld onderwerpen uitlegt en aanmoedigt om te oefenen. www.steffie.nl

IEMAND ZOALS IK

Een social media platform voor mensen met een chronische ziekte en hun omgeving: dat is iemandzoalsik.nl. Het geeft mensen met een chronische ziekte en hun familie, mantelzorgers en andere betrokkenen de mogelijkheid op één plek kennis, ervaringen en emoties te delen over het leven met een beperking. Het platform is een initiatief van de Vereniging Spierziekten Nederland (VSN), Astma Fonds en Reumapatiëntenbond. www.iemandzoalsik.nl

CURSUSSEN

ZetNet verzorgt introductiecurcursussen internet- en computergebruik op verschillende (cognitieve) niveaus. Onderwerpen binnen deze cursussen zijn onder andere surfen, internetbankieren en veilig internetgebruik. Verder leren deelnemers werken met Twitter, Gmail, Marktplaats, Google, YouTube, Picasa en webshops. De cursussen worden een maal per week aangeboden, wanneer gewenst ook op locatie. Stichting ZetNet is gespecialiseerd in het opleiden van mensen met een arbeidsbeperking. De nadruk ligt op zelfwerkzaamheid, ervaringsleren en burgerschap. www.zetnet.nl



KINECT

De Kinect-games van de Xbox 360, zijn ook bruikbaar als middel om bewegen te stimuleren bij cliënten. Kinect gebruikt het eigen lichaam als controller in plaats van een joystick of gamepad. Zo stuurt het lijf van de speler de beweging van de avatar in de game aan en moeten gevraagde bewegingen dus echt uitgevoerd worden om het spel te kunnen spelen. Deze interactie moet je wel kunnen begrijpen om er gebruik van te kunnen maken. Daarom lijkt het vooral geschikt voor cliënten met een hoger niveau en een goede

VISUELE ENQUÊTE

De Enquête kwaliteit van bestaan is een eenvoudig, visueel instrument om in gesprek te komen over de behoefte aan ondersteuning. Het biedt cliënten een kader om samen met hun netwerk over alle domeinen van kwaliteit van bestaan te praten. Nadat ze de vragen hebben doorlopen, wordt visueel gemaakt waar de antwoorden afwijken van het gemiddelde. Op basis van deze uitslag kan de cliënt hierover in gesprek gaan met zijn begeleiders.
www.noxqs.nl/2011/09/samen-in-gesprek-over-kwaliteit-van-bestaan/#more-41.

WEBWIJS

Willie Webwijs is een leerprogramma over veilig internetten voor mensen met een lichte verstandelijke beper-

king. De gratis on-line cursus *Veilig Internetten met Willie Webwijs* leert Ivg'ers op een leuke, eenvoudige manier om te gaan met de gedragsregels van het internet. Onder meer op het gebied van chatten, e-mailen, webwinkelen en surfen. In vijf modules worden de belangrijkste vaardigheden voorgedaan, aangeleerd en getest. Het programma is geschikt voor zowel individueel gebruik als groepslessen. Voor ouders, verzorgers, docenten en instellingen, maar ook voor andere belangstellenden is het programma gratis beschikbaar op www.willie-webwijs.nl. Hier is ook een demofilmje over de cursus te vinden. ■

MEE DOEN!

Jedoeetmee! is een spelprogramma waarmee de ontwikkeling van ernstig meervoudig beperkte kinderen spelenderwijs en op systematisch wijze gestimuleerd wordt. Het kan bijvoorbeeld helpen bij leren keuzes maken of bij de motorische ontwikkeling. Het programma bestaat uit spelletjes die afgestemd, ingericht en bijgesteld kunnen worden naar de



Hieronder zijn enkele handige websites en applicaties te vinden:

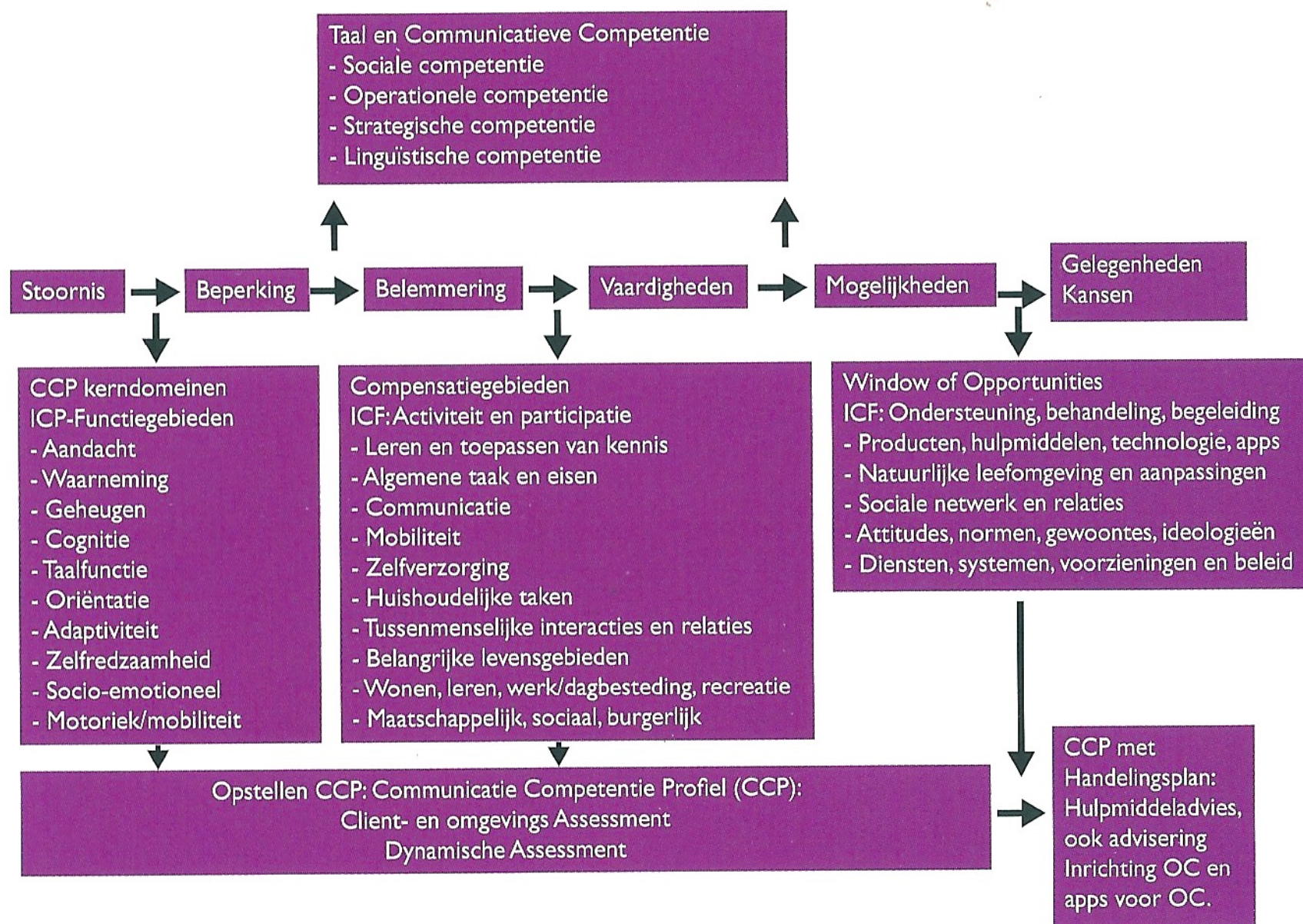
WEBSITES

- www.durftevragen.nl (Allerlei vragen stellen en van vreemden antwoord krijgen)
- www.mijnkindonline.nl (Kenniscentrum voor jeugd en media)
- www.linkedin.nl (VG 2.0) (Online netwerk gelijk aan Hyves maar met veel informatie uit het werkveld, voor en door professionals)
- www.noxqs.nl (ICT producten voor mensen met beperking)
- www.newkidsontheweb.nl (Digitale ervaringen van jongeren)
- www.mee.nl (Stichting voor mensen met een beperking)
- www.digitaalleerplein.nl (Lesmateriaal om digitalisering te bevorderen)
- www.thuisafgehaald.nl (Platform om kookkunsten te delen met mensen in jouw buurt)
- www.oefenen.nl (Meer leren over taal, rekenen, internetgebruik, geld en werk)
- www.sclera.be (Online database van allerlei pictogrammen)
- www.bureaulijfwijz.nl (Seksuele voorlichting voor mensen met een beperking)
- www.hulpmix.nl (Vraag en antwoord site met helpdesk, veelal voor jongeren)
- www.steffie.nl (Eenvoudige uitleg over internet, e-mail en surfen, speciaal voor mensen met een beperking)
- www.picasa.google.com (Een cliënt kan hier zelf een fotoalbum aanleggen en bijvoorbeeld delen met zijn netwerk)
- www.meerdanliefde.nl (Speciale site voor mensen met een verstandelijke beperking over relaties liefde en seks, met beeld en geluid)
- www.autismeplein.nl (site van het Leo Kannerhuis over verschillende applicaties met coaches)
- www.doedat.nl (portaal voor mensen met een verstandelijke beperking met veel bruikbare websites)
- www.ikkies.nl en www.ookjij.nl (software om internetgebruik voor mensen met een verstandelijke beperkingen te vereenvoudigen)
- www.williewebwijz.nl (cursussen op basis van e-learning voor mensen met een verstandelijke beperking)
- www.23dingen.nl (online leren)

APPLICATIES

- RET applicatie (reisplanner)
 - Appie (boodschappen doen bij Albert Heijn, geeft zelfs looproute door de winkel)
 - iPicto (Biedt ondersteuning in de hulpverlening d.m.v. het gebruik van pictogrammen)
 - PCmaadje (Producent van software die het gebruik van pictogrammen bevorderen) <http://www.pcmaad.nl/view/32/TijdMaAdj.html>
 - Tijdmaadje (idem, maar dan voor het indelen van (pc)tijd)
 - BuzzBuddy (Applicatie die eenvoudig het busnetwerk van een stad toegankelijk maakt) <http://www.vgn.nl/artikel/11829>
 - Buddypoke (Jouw gevoelens op een eenvoudige manier uiten)
 - timeRime (Een tijdlijn aanmaken waar allerlei activiteiten, gebeurtenissen en interesses worden weergegeven) timerime.com
 - AutisMapps (Verzamel applicatie met allerlei applicaties voor mensen met autisme) <http://itunes.apple.com/nl/app/autism-apps/id441600681?mt=8>
 - Pinterest (Geef bij afbeeldingen, muziek en onderwerpen aan wat jou interesse heeft en deel deze via sociale media)
-

COMMUNICATIE COMPETENTIE PROFIEL



TOEPASSINGEN CCP

De mate waarin iemand belemmeringen ondervindt in het dagelijks functioneren, bepaalt de mate waarin compensatie of natuurlijke vormen van aanpassingen ontwikkeld worden. Dat is waar te nemen in dat wat iemand, ondanks aanwezige beperkingen, in staat is te doen: waarneembare vaardigheden. Die vaardigheden bieden vervolgens zicht op wat er met hulp, ondersteuning, technologie en behandeling als volgende stap of ontwikkeling nog mogelijk is: potentiële mogelijkheden. Vanuit die kennis en inschatting wordt samen met de cliënt en zijn omgeving gezocht naar activiteiten, materialen, hulpmiddelen en situaties die gelegenheden kunnen bieden en kansen creëren om die mogelijkheden om te zetten in (leer) ervaringen. Het CCP leidt op deze wijze tot een keuzeproces voor de meeste adequate, best passende apps die en aanpassingen van tablet ten behoeve van ondersteunde communicatie.

Gelijk als bij de keuze voor traditionele communicatie ondersteunende voorzieningen, moet ook bij de selectie van apps uitgegaan worden van een zorgvuldige analyse van vaardigheden en mogelijkheden van de gebruiker en directe omgeving.

De kenmerken van het CCP moeten gekoppeld worden aan kenmerken van apps voor ondersteunende communicatie. Om dit te doen, zijn de volgende acht stappen belangrijk:

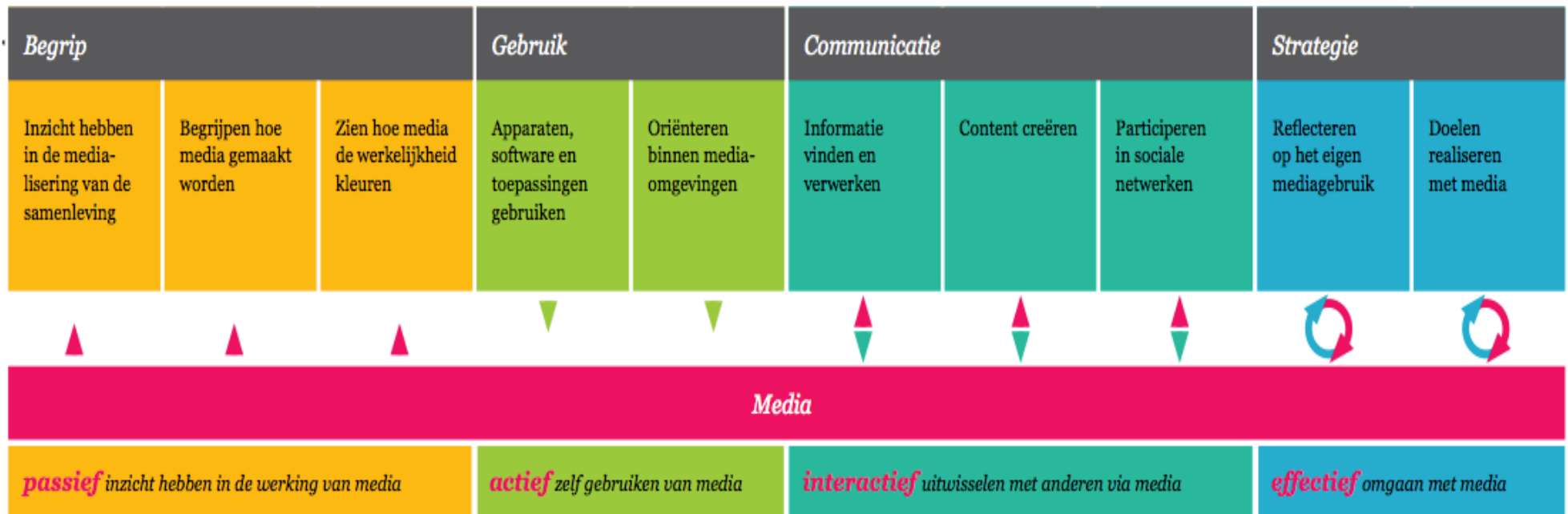
- Stap 1: Stel een tabel met persoonskenmerken op
- Stap 2: Inventariseer beschikbare apps voor ondersteunende communicatie
- Stap 3: Relateer kenmerken van de apps en kerndomeinen CCP
- Stap 4: Koppel cliënt kenmerken uit het CCP aan de apps kenmerken (stap 3)
- Stap 5: Maak eerste selectie van apps en tablet-configuratie
- Stap 6: Inventariseer benodigde aanpassingen aan tablet
- Stap 7: Plan een uitprobeersessie met de geadviseerde systeemconfiguratie
- Stap 8: Evalueer de probeersessie en kom tot advies en besluit

COMPETENTIEPROFIEL BEGELEIDERS

competentiegroepen

competenties

een competentie heeft drie componenten: kennis, vaardigheden en houding;
bij elk van de mediawijsheidcompetenties gaat het dus om zowel kennis,
vaardigheden als houding



BRIEF CLIENTEN

Uw kenmerk:

Ons kenmerk:
Brf.2013-33

Datum:
28 januari 2013

Betreft: Vraaggesprek over wat jij vindt van computers en internet

Beste,

Diomage wil jou zoveel mogelijk ondersteunen om zelfstandig te leven en daarbij hoort ook het gebruik van een computer en internet. Daarom wil Diomage graag weten of jij al werkt met een computer en internet en wat je daar van vindt. Diomage vindt jouw mening en wensen hierover heel belangrijk. Het gaat om wat de cliënten vinden.

Het onderzoek bestaat uit interviews met cliënten. De antwoorden op de vragen worden in een verslag gezet. In dat verslag staat dan wat alle geïnterviewde cliënten vinden van computers en internet. In het rapport staat ook wat Diomage hier mee kan doen. Wat kan Diomage voor jou betekenen, hoe kan ze jou hierin helpen. Er wordt daarbij gekeken naar wat je kan en naar wat je wenst.

Het interview wordt opgenomen. Ik, Danique, ben de enige die deze gesprekken kan afluisteren. Niemand anders. Ik gebruik ook je naam niet in het verslag. Jouw verhaal is anoniem, niemand weet dat het jouw antwoorden zijn.

Het interview gaat als volgt: Ik stel je allerlei vragen. Als je ergens geen antwoord op wilt geven dat hoeft dat ook niet. Het interview duurt ongeveer een uur en kan bij jou thuis plaatsvinden. Je doet vrijwillig mee aan het interview.

Ik neem binnen een week contact met je op om een afspraak te maken.

Heb je vragen over de vragenlijst of het onderzoek, dan kan je contact opnemen met mij: dmwmbillekens@diomage.nl of bellen naar Diomage 0492-362383.

Ik dank je bij voorbaat voor je medewerking

Met vriendelijke groet,

Danique Billekens
Stagiaire communicatie

BRIEF VERWANTEN

Uw kenmerk:

Ons kenmerk:

Brf.2013-34

Datum:

28 januari 2013

Betreft: Interviews cliënten over behoeften en wensen rondom de computer en het internet (informatie- en communicatietechnologie ICT)

Geachte,

Ik ben Danique Billekens (25 jaar) en bezig met een afstudeeronderzoek bij Diomage. Dit onderzoek zal een afronding zijn van mijn studie aan de Fontys Hogeschool Communicatie te Eindhoven. Het onderzoek zal in het kader staan van digitalisering bij Diomage, daarbij zijn cliënten het vertrekpunt.

De opvattingen en behoeften van cliënten rondom ICT zijn van groot belang als het gaat om integreren en participeren in de maatschappij. Maar ook het doel van Diomage om cliënten zoveel mogelijk te ondersteunen tot zelfstandig leven hoort bij ICT. Om hierachter te komen is een vragenlijst ontwikkeld. Hiermee worden cliënten geïnterviewd om hun opvattingen en behoeften met ICT te meten. De resultaten worden gebruikt voor het toepassen van ICT bij Diomage, gebruik rondom ICT te verbeteren en cliënten meer in de samenleving te betrekken. De resultaten worden ook gebruikt om de communicatie tussen cliënt en Diomage, cliënt met cliënt en cliënt en vertegenwoordiger te verbeteren.

Daarnaast vindt Diomage het van belang dat de cliënten hun mening kunnen geven en hun behoeften kunnen delen. Daarom wordt een deel van de cliënten uitgenodigd voor een interview. Uw zoon/dochter ... wordt hiervoor gevraagd, hij/zij kan aangeven of hij/zij wel of niet wil meedoen. Indien u ernstig bezwaar hebt tegen deelnamen van uw zoon/dochter, kunt u dit binnen twee weken doorgeven aan de coördinerend begeleider van de woning.

De interviews zullen gehouden worden door mijzelf. Ik zal ervoor zorgdragen dat alle gegevens anoniem en strikt vertrouwelijk worden behandeld. Meedoen aan het interview is geheel vrijwillig. Het interview zal worden opgenomen en alleen door mijzelf afgeluisterd worden. De organisatie zal te niet te weten komen wat uw verwant heeft geantwoord.

Heeft u vragen over de vragenlijst of het onderzoek, dan kunt u contact opnemen met mij: dmwmbillekens@diomage.nl.

Ik dank u bij voorbaat voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,
Danique Billekens
Stagiaire communicatie

INTERVIEWS CLIENTEN

Categorie Beperkte zorg- en ondersteuningsvraag

Profiel

Client 01 vrouw

Werkt vier dagen in de week

Deze cliënt is actief als het gaat om wat zij doet voor Diomage.

De cliënt heb ik in haar vertrouwde omgeving gesproken.

Computer

De cliënt heeft een computer. Daar heeft zij zelf voor gespaard en acht jaar geleden gekocht. Deze heeft ze aangeschaft om spelletjes te doen, maar eigenlijk ging het haar voornamelijk om de muziek.

In de woning van de cliënt staat wel een computer, maar deze is voor de begeleiding.

De cliënt maakt geen gebruik van het internetcafé, omdat zij zelf een computer tot haar beschikking heeft en geen extra ondersteuning nodig is.

Zelfontplooiing

De cliënt heeft de computer eigen gemaakt door het volgen van een computercursus. Als ze nou iets niet weet, dan vraagt ze dit aan de begeleiding. Ze wil graag veel leren en het zichzelf eigen maken.

Activiteiten

De cliënt houdt ontzettend van zingen. Omdat ze niet telkens muziek kan kopen, is ze dit gaan downloaden. Wekelijks download ze nieuwe cd's.

Naast downloaden is de cliënt ook actief met social media en Skype. Ze skyped zelf met haar buurvrouw van dezelfde woning. De mensen waarmee de cliënt chat zijn vrienden, familie en collega's van haar werk. Ook heeft ze enkele medewerkers van Diomage op social media. Ze heeft haar social media zo laten beveiligen door medewerkers, dat onbekende mensen haar niet kunnen vinden. Ze wil geen vrienden worden met mensen die ze niet kent.

Het gebruik van social media is voor de cliënt eigenlijk een leerproces. Ze leert hier om beter te spellen en lezen. Ze geeft ook aan dat mensen dit weten van haar, waardoor ze op fouten gewezen wordt. De cliënt vindt dit een prettig proces om dingen te leren.

Het gebruik van internet is voor de cliënt een middel om te leren. Wanneer ze iets wil weten zoekt ze dit op internet. Vooral als de begeleiding niet aanwezig is. Sites waar ze dan gebruik van maakt zijn, 112 Brabant en bijvoorbeeld Steffie.nl voor het gebruik van de OV-chipkaart. Maar ook is internet een bron van ontspanning. Het terugkijken van programma's en het spelen van spelletjes. Hierin ook weer het gebruik van educatieve spelletjes.

De cliëntenwebsite wordt vaak door de cliënt bezocht. Ze kijkt dan vooral filmpjes en foto's, maar ook de spelletjes en de krant. Ze weet ook dat er recepten om de cliëntenwebsite staan, hier maar ze dan ook gretig gebruik van.

Motivatie / behoeften

De cliënt heeft vooral behoefte om meer te weten hoe ze internet nog actiever kan gebruiken, maar vooral op een veilige manier. Hierin komt aan bod dat zij graag foto's zou willen plaatsen op social media, ze weet alleen niet hoe ze dit moet doen en of het veilig genoeg is. Hierover zou de cliënt graag meer willen weten.

Daarnaast zou de cliënt graag via educatieve spelletjes op de computer willen leren rekenen. Vooral met geld. Ze wil namelijk nog zelfstandiger worden, door zelf naar de supermarkt te gaan en haar spullen zelf betalen. Niet met alleen briefjes, want dan lukt haar wel, maar vooral dat kleingeld.

De cliënt heeft al aangegeven veel op de chat te zitten met mensen die ze kent. Onbekende, nee die vermijdt ze liever. Al staat ze er wel voor open om cliënten van Diomage te leren kennen via het internet, zodat ze bijvoorbeeld samen naar de film kunnen gaan of andere dingen samen kunnen doen.

Wanneer er geen begeleiding op de woning aanwezig is en er lukt iets niet op de computer, dan wacht de cliënt totdat er wel begeleiding is. De cliënt wil het niet zelf uitzoeken of proberen. Dit omdat zij bang is dat er iets verkeerd gaat.

Communicatie

Diomage zou ervoor kunnen zorgen dat het internet voor de cliënt gemakkelijker wordt, door alle makkelijke programma's bij elkaar te zetten. Zoals dingen opzoeken en een soort chat voor alleen cliënten en medewerkers van Diomage. Daarbij is het ook interessant als Diomage daarop zet wat er allemaal voor hen te doen is in Gemert en omgeving, zodat zij meer sociaal contact hebben met de omgeving, wijk en dorp. Dit wordt al een beetje gedaan alleen mag daar actiever gebruik van gemaakt worden. De cliënt zou het ook interessant vinden als er niet alleen dingen op de site staan die in Gemert te doen zijn, maar ook verder weg. Zoals een vakantie met mensen met een beperking. Op dit moment bestellen zij een reisgids waar ze vakanties kunnen zoeken, maar de cliënt denkt dat dit gemakkelijker kan door het internet te gebruiken.

De cliënt weet al veel van het gebruik van de computer en het internet en zou graag meer cliënten daarmee willen helpen. Zij vindt ICT namelijk een belangrijke toevoeging hebben in het leven.

Belemmering

De cliënt ziet alleen als belemmering dat ze niet weet of internet veilig is. Hier zou zij dan ook meer informatie over willen ontvangen, bijvoorbeeld door middel van een cursus.

Profiel

Client 02 vrouw

Werkt vijf dagen in de week

De cliënt heb ik in haar vertrouwde omgeving gesproken.

Computer

De cliënt heeft jaren geleden een computer aangeschaft. Sinds kort is deze vervangen door een laptop. Ze maakt al lang gebruik van een computer. Het begon bij haar ouders, waar ze ongeveer twee uurtjes in de week haar e-mail deed checken en spelletjes op speelde. Op een gegeven moment heeft ze zelf de beslissing genomen om een eigen computer aan te schaffen, zodat ze meer privacy had en zodat ze haar ouders niet meer lastig hoefde te vallen. Nu kan ze haar eigen ding doen.

De cliënt zit ongeveer een uurtje per dag achter haar laptop. Dit is geen vast dagdeel, want ze kijkt gewoon wanneer ze tijd heeft en zin heeft om achter de laptop te gaan.

De cliënt ging vroeger wel eens naar het internetcafé. Gestopt omdat ze geen tijd meer had om daar naartoe te gaan. Ze vond het wel gezellig bij het internetcafé, alleen wilde ze meer andere mensen leren kennen en dat lukte daar niet.

Zelfontplooiing

De cliënt wil graag nieuwe dingen leren en pakt daardoor ook snel dingen op. Bereid om alles uit te proberen en is niet bang het onbekende te doen. Ze is ook graag buitenshuis te vinden, waar ze contact kan leggen met anderen. Niet zozeer mensen met een beperking. Ze vindt het prettig om mensen in haar buurt te hebben.

Activiteiten

Sinds 2007 maakt de cliënt gebruik van Facebook, maar dit is begonnen met Hyves. Dit heeft ze gedaan zodat het contact met ouders en vrienden kon worden verbeterd. Ze is vrienden op social media met familie, vrienden en kennissen. Iedereen mag met haar vrienden worden. Haar Facebook is niet afgeschermd. De cliënt zou het wel graag afgeschermd zien hebben. Iedereen mag vrienden worden, maar niet heel haar account zien. Facebook wordt vooral gebruikt om met andere mensen te chatten. Het is de nieuwe vorm van email voor haar.

Skypen met familie is voor haar de nieuwe manier van bellen. Skypen is leuker dan bellen en niet zo duur. De gesprekken gaan over wat ze gedaan heeft die dag. Wat ze heeft meegemaakt. Elke dag skyped de cliënt met familie. Ze zou ook graag met andere mensen willen skypen. Dat doet ze liever dan chatten, omdat ze dan kan zien met wie ze aan het skypen is, gemakkelijker om emotie door te geven.

Ook spelletjes op de computer zijn een favoriet bij de cliënt. Geen educatieve spelletjes, want het moet pure ontspanning zijn. En mocht de computer aanstaan en ze heeft hulp nodig, dan zoekt de cliënt dit op internet. Wanneer ze ergens moet zijn, waar je leuke dingen kan doen. Recepten om te koken zoekt ze ook graag op. Deze vrouw wil graag nieuwe dingen uitproberen, niet alleen in koken, maar in het leven.

Motivatie / behoeften

De cliënt zou graag meer met foto's willen doen. Graag zou ze willen weten hoe ze deze op internet moet zetten. Daar wil ze wel een cursus in volgen. Al vind de cliënt het ook belangrijk dat niet iedereen al haar foto's kan zien. Dit zou ook besproken moeten worden bij de cursus volgens haar.

Ook ontmoet ze graag andere mensen, niet alleen van Diomage. De cliënt is niet gauw bang dat zij de verkeerde mensen ontmoet. Daarom heeft zij interesse in een datingsite en vriendschapssite voor verstandelijke beperkten. Die zijn er wel, maar weet ze niet te vinden.

De cliënt wordt goed door familie geholpen als het gaat om veiligheid om het internet. Mocht de cliënt een vreemd bericht krijgen, dan laat ze die gelijk lezen aan haar familie. Zij weten wat er dan gedaan moet worden.

Communicatie

Cliëntenwebsite daar is de cliënt wel op te vinden. Vooral de jeugdpagina bekijkt ze graag. Ze speelt dan de spelletjes en zoekt naar informatie over evenementen. Diomage zou daar wel meer gebruik van mogen maken. Meer aangeven waar iets leuks te doen is en waar ze andere mensen kan ontmoeten. Ook vind de cliënt het leuk als je bijvoorbeeld via Diomage je vakantie zou kunnen boeken. Dat zij leuke organisaties weten waar je dat zou kunnen doen.

Daarnaast zou Diomage meer mogelijkheden mogen geven voor cursussen op het internet of waar op dat moment behoefte aan is. Het internetcafé zou daardoor actiever gebruikt kunnen worden door de cliënten.

Belemmering

De cliënt ziet geen belemmeringen in haar leven.

Profiel

Client 03 man

De cliënt gaat vijf dagen in de week naar school. Hij vindt het niet leuk om naar school te gaan, want hier is hij niet bezig met dingen die hij leuk vindt.

Met deze cliënt is gesproken in de vertrouwde omgeving en met de andere bewoners erbij, zodat de cliënt zich meer op zijn gemak voelde.

Computer

De cliënt heeft een eigen computer die aangeschaft is voor schoolwerkzaamheden, alleen wordt de computer op dit moment eerder gebruikt voor de ontspanning, spelletjes en social media.

Elke dag gebruikt de cliënt de computer. Eigenlijk teveel volgens de begeleider die erbij zit. Het begint een beetje op een verslaving te lijken en dit probeert de begeleiding dan ook te voorkomen door de cliënt actiever te maken met andere werkzaamheden.

De cliënt is nog nooit bij het internetcafé geweest en wist zelfs niet eens dat die bestond. Daarnaast maakt de cliënt ook geen gebruik van de cliëntenwebsite.

Zelfontplooiing

Nieuwe dingen leren die passen bij de interesses van de cliënt, daar is de cliënt wel voor in. Een aantal maanden geleden heeft hij zelfs een theatervoorstelling bijgewoond over veilig internetten. Hij geeft aan dat dit heel interessant was en goed te volgen. Hierdoor is hij nou oplettender geworden wat hij wel of niet op internet plaatst.

Op school heeft hij de standaard vakken zoals, taal en wiskunde. Hij zou graag andere dingen willen leren. Dingen die passen bij wat de cliënt later voor werk wil doen.

De cliënt zou het ook interessant vinden om meer te weten over programma's op de computer. Zoals Excel of Photoshop.

Activiteiten

Vooraf gebruik van Facebook. Hij kijkt alleen wat andere mensen op Facebook zetten. Zelf is hij niet actief met dingen erop zetten. Maar met vrienden chatten via Facebook is wel heel belangrijk. Dit zijn geen klasgenootjes, maar mensen uit de omgeving. Bijvoorbeeld van het sporten.

Op Facebook heeft de cliënt ook mensen staan die hij niet kent, maar als die mensen hem beledigen of dergelijke dan verwijderd hij meteen deze mensen. Facebook is niet afgeschermd.

Motivatie / behoeften

De cliënt heeft behoefte aan een plek waar hij andere mensen kan ontmoeten. Waar hij kan ontspannen. De cliënt geeft zelf al een dat het een soort Soos moet zijn. Een bar met gezellige muziek. Iets wat echt past bij de leeftijd van de cliënt. Waar dingen georganiseerd worden. Van films tot sport en spel.

Communicatie

Diomage zou volgens deze cliënt meer moeten organiseren voor jongeren. Niet alleen uitgaansmogelijkheden, maar ook iets van sporten. Zoals een voetbaltoernooi met alle cliënten van Diomage. De cliënt wil graag andere cliënten van Diomage leren kennen. Cliënten van zijn leeftijd. Ook het organiseren van een feestje voor de jongeren zou iets zijn wat Diomage kan doen. En dan niet zozeer voor de cliënten van Diomage, maar voor jongeren uit de gemeente Gemert, zodat de cliënten meer in contact komen met jongeren van hun leeftijd.

Diomage organiseert al van alles, alleen mag dat meer gepromoot worden onder de cliënten. Dit mag gebeuren via een sms bericht of een facebook bericht.

Belemmering

De cliënt ziet geen belemmeringen in zijn leven. Hij vindt het prettig om wat extra hulp te krijgen. Wel merk hij op, dat bij het vinden van werk of een leuke opleiding volgen, dit voor hem een probleem wordt.

Profiel

Client 04 **man**

De cliënt werkt vijf dagen in de week. In het weekend gaat hij naar zijn ouders.

De cliënt is actief geweest voor Diomage en zou het werk voor Diomage graag weer willen oppakken.

Met deze cliënt heb ik afgesproken in zijn vertrouwde omgeving.

Computer

Jaren geleden heeft de cliënt voor zijn verjaardag een laptop gevraagd. Deze laptop was bedoeld voor het werk. Hij werkte notulen uit en zorgde er via mail voor dat iedereen contact met hem kon houden. De laptop gaat overal mee naartoe, hier staat namelijk beeldmateriaal op en eigen werk wat hij dan aan andere mensen kan laten zien. Zijn laptop is eigenlijk zijn maatje. De cliënt houdt van computer.

Daarnaast heeft de cliënt afgelopen jaar een iPhone aangeschaft. Hij vindt het fijn om overal bereikbaar te zijn.

Zelfontplooiing

De cliënt ontwikkelt zijn eigen talent. Hij vindt het erg belangrijk en vooral om zich aan anderen te laten zien. Hij voelt zich gewoon, net als ieder ander mens. Hij geeft aan dat hij op dit moment alles al kan op de computer, geleerd van ouders en vrienden, maar ook zelf uitgetoetst. Als extra heeft hij nog een cursus gevolgd. Dit is jaren geleden geweest.

Hij zou graag ambassadeur willen worden voor andere cliënten. Om hen uitleg te geven over hoe je om moet gaan met een computer en wat je er allemaal mee kan. Dit zal dan vooral gaan over het gebruik. De gevaren en risico's vindt hij lastig uit te leggen.

Wanneer er iets is met zijn computer, of hij begrijpt iets niet, dan stapt hij naar zijn vader. Begeleiders, daar heeft hij niet zoveel aan. Die weten veel minder dan hem op de computer. Hij kan hen zelfs leren om ermee om te gaan. Op sommige momenten wordt hij dan ook gevraagd door een begeleider om even te helpen. Dit vindt hij wel geweldig!

Activiteiten

Zijn vrijetijd besteedt hij achter de laptop met het bewerken van foto's en contact met familie en vrienden onderhouden. Spelletjes speelt hij zelden. Deze cliënt is echt een workaholic. Als het kan, pakt hij zijn laptop erbij om te werken.

De cliënt heeft elke dag via mail contact met zijn familie. In de mail vertelt hij hoe zijn dag is geweest en wat hij nog gaat doen. Zijn familie schrijft eigenlijk hetzelfde.

Motivatie / behoeften

Het gaat bij deze cliënt echt om werken. Spelletjes of dergelijke zijn niet bestemd voor zijn computer.

De cliënt heeft wel ooit gebruik gemaakt van de website van Diomage, maar eerder om te kijken wat daar te doen is. Voor koken vind hij de website interessant, maar voor de rest is het hem te gemakkelijk.

De cliënt heeft niet zozeer de behoefte om andere mensen te leren kennen, maar hij zou wel graag andere mensen (cliënten) willen helpen.

Communicatie

De cliënt gebruikt social media. Vooral Facebook is in trek. Iedereen mag met deze cliënt vrienden worden, maar hij let er wel op dat het niet verkeerd gaat. Als iemand hem gaat pesten, dan blokt hij deze persoon en sluit hem buiten zijn Facebook vriendenlijst. Facebook gebruikt de cliënt vooral om zijn werk te presenteren. Op deze manier kan hij gratis reclame maken en krijgt hij nieuwe opdrachten binnen.

Belemmeringen

Mensen denken altijd dat hij niet veel kan, terwijl hij een gewoon mens is als ieder ander. Hij vindt dat mensen hem gewoon moeten accepteren.

Profiel

Client 05 **man**

Werkt vijf dagen in de week

Met deze cliënt heb ik afgesproken in zijn vertrouwde omgeving.

Computer

In de woning van de cliënt is een computer met internetverbinding aanwezig. Hier wordt af en toe, samen met begeleiders gebruik van gemaakt.

De cliënt heeft afgelopen jaar een laptop aangeschaft, daarbij heeft hij meteen educatieve programma's gekocht om te leren lezen en rekenen. Dat was ook meteen de belangrijkste reden om een laptop aan te schaffen. Sinds een tijdje heeft de cliënt ook internet op zijn laptop.

Ook gaat de cliënt naar het internetcafé. Hier omdat hij begeleiding krijgt bij het gebruik van een computer. Helaas heeft hij niet elke week tijd, hierdoor gaat het leerproces van de computer langzaam. Hij geeft aan dat begeleiders hem zouden moeten motiveren om naar het internetcafé te gaan of om meer gebruik te maken van zijn laptop.

Er wordt maar weinig gebruik gemaakt van de laptop, omdat de cliënt het eigenlijk nog te moeilijk vindt, waardoor de motivatie snel minder wordt. Eerst zal de cliënt moeten leren lezen, voordat hij goed gebruik kan maken van de laptop.

Zelfontplooiing

De cliënt wil graag nieuwe dingen leren, maar pakt het niet snel zelf op. Hij zal door begeleiders gemotiveerd moeten worden om nieuwe dingen te ontdekken en vol te houden. Vooral het lezen is voor deze cliënt erg belangrijk. De cliënt geeft zelf aan, wanneer hij zou kunnen lezen en schrijven, hij meer zelfstandiger kan worden.

Activiteiten

De cliënt zet de computer eigenlijk nooit uit zichzelf aan. Hij heeft echt ondersteuning hiervoor nodig. Motivatie om achter de laptop te gaan zitten is er niet. Het moet automatisch in het systeem van de cliënt komen te zitten. Wanneer de cliënt wel achter de computer gaat zitten, dan doet hij dit voor de ontspanning, maar ook om meer te leren. Vooral spelletjes zijn in trek bij de cliënt. De spelletjes die hij speelt, daar heeft hij geen internet voor nodig. Foto's bekijken van andere cliënten of van interesses en hobby's, dat is ook iets wat de cliënt graag doet. Zo houdt hij toch het overzicht van wat er allemaal te doen is en wat vrienden van hem doen. Overigens moet dit wel door de begeleiding aangezet worden.

De cliënt heeft ook een emailadres, maar daar wordt niet of nauwelijks gebruik van gemaakt. Dit omdat de cliënt nog niet goed genoeg kan lezen en schrijven. Wil hier later wel meer gebruik van gaan maken.

De cliënt is ook te actief om gebruik te kunnen maken van de laptop en het internet.

Motivatie / behoeften

Zoals al aan is gegeven heeft de cliënt hulp nodig bij het gebruik van zijn laptop. Hiervoor zou hij graag een cursus willen volgen. Maar voordat hij een cursus kan volgen, is het belangrijk dat hij eerst goed kan lezen, daarna kan hij hieraan gaan beginnen.

Wanneer de cliënt om een gegeven moment meer op internet zou kunnen, dan ziet hij daar graag activiteiten verschijnen die te doen zijn in Gemert en omgeving. Want, geeft hij als reden, wanneer iedere cliënt kan zien wat er te doen is, dan kan de cliënt nieuwe cliënten leren kennen. Meer in de sociale omgeving getrokken worden.

Zijn medehuisgenoten zijn al aanwezig op het internet. Zij leren hem ook wat dingen als het aankomt op de computer. Hij zou graag, net als hun, willen leren skypen, zodat hij dit kan doen met vrienden en familie. Het zien van andere mensen is voor de cliënt een echte toegevoegde waarde.

Internet zou ook zijn interesses kunnen verbreden. Hij zou namelijk meer onderwerpen kunnen opzoeken die echt bij hem passen. Hiermee houdt hij zichzelf op de hoogte van bepaalde resultaten. Ook zou hij graag spelletjes willen doen, die passen bij het interessegebied van de cliënt.

Communicatie

Begin moet hij vaak uitleg hebben over de computer en daarna mag het wel iets minder. Dit zal echt gestimuleerd moeten worden door begeleiders of verwanten.

Belemmering

De belemmering die de cliënt op dit moment heeft, is dat hij niet goed kan lezen. Hij is wel bezig om dit beter te leren, want wanneer deze belemmering weg is, zal hij sneller gebruik maken van de computer.

Categorie **Gemiddelde zorg- en ondersteuningsvraag**

Profiel

Client 06 **vrouw**

Werkt vijf dagen in de week

Deze cliënt is actief als het gaat om wat zij doet voor Diomage.

Met deze cliënt heb ik afgesproken bij het internetcafé.

Computer

Bij deze cliënt staat een computer in de woning die aangesloten is op de televisie. Zelf maakt ze niet zoveel gebruik van deze computer, ze gaat liever naar het internetcafé omdat ze daar extra aandacht krijgt die ze nodig heeft. Ze gaat ongeveer een keer in de week naar het internetcafé, waar ze ongeveer twee uur lang achter de computer zit. In de woning is het ook mogelijk om achter de computer te gaan, dit zou ze dan moeten vragen aan de begeleiding. Alleen is het dan niet mogelijk om alle aandacht te krijgen.

Zelfontplooiing

De cliënt heeft een cursus gevolgd hoe om te gaan met de computer. Hierbij heeft ze geleerd om internet te gebruiken. Graag zou de cliënt nog eens een cursus willen doen, maar dan bijvoorbeeld om te leren veilig met internet om te gaan.

Daarnaast niet alleen leren van gebruik internet, maar ook bijvoorbeeld educatieve spelletjes. Zelf geeft ze aan graag te willen leren met geld om te gaan. Rekenen, dat vindt ze erg belangrijk, want daardoor kan ze meer zelfstandiger worden.

Ze is een echte doorzetter als het op internet aankomt. Ze geeft niet zomaar op als ze iets niet begrijpt en vraagt niet zomaar om hulp. Eerst het zelf uitvogelen. Soms levert dit wat frustraties op bij de cliënt, maar vooral veel plezier wanneer iets wel lukt. Op deze manier maakt ze zichzelf handiger met het internet.

De cliënt wil graag mediawijs gemaakt worden op het internet.

Activiteiten

Het internet ziet de cliënt als vermaak. Vooral spelletjes zijn haar grote favoriet. Ook het zoeken naar plaatjes en foto's op het internet. Daar kan de cliënt zich helemaal in storten.

Motivatatie / behoeften

Als ze kon, zou ze graag andere mensen ontmoeten. Wel mensen die ook bij Diomage zitten. Zomaar vreemden, nee, dat vertrouwt de cliënt niet. Als ze andere cliënten van Diomage ontmoet, kan ze meer met hen gaan doen. Als voorbeeld noemt ze zelfs het internetcafé.

De cliënt gebruikt het internet voor de ontspanning en vermaak, maar ze geeft wel aan meer te willen leren op internet, zodat het gebruik een andere functie kan krijgen. Zoals meer een sociale functie.

Waar de cliënt behoefte aan heeft, zijn vaste links. Zodat wanneer zij op internet gaat, zij meteen kan aanklikken wat ze graag wil zien.

Communicatie

Qua communicatie wat Diomage extra zou kunnen doen is, dat zij aangeven wat er allemaal te doen is in de regio Gemert. Deze cliënt heeft echt behoefte aan sociaal gezelschap, hier zou ze dan ook graag naar opzoek gaan. Diomage zou haar daarmee kunnen helpen.

De cliënt wist van het bestaan van de cliëntenwebsite van Diomage af, alleen heeft hier nog nooit gebruik van gemaakt. Omdat ik met haar bij het internetcafé heb afgesproken, ga ik met haar de website bezoeken. Tijdens het interview probeert ze van alles uit. Het blijkt dat er veel dingen opstaan die de cliënt leuk vindt, zoals de spelletjes die ze kan spelen (zelfs educatieve spelletjes) en foto's van mede cliënten. De cliënt geeft aan vaker naar de website te gaan, om dit te doen heeft ze wel een handleiding nodig, want alleen is het misschien nog te lastig. In het interview heb ik aangegeven voor haar een handleiding te schrijven.

Belemmering

Een laptop of iPad zou de cliënt graag willen kopen, maar haar verwant geeft ook aan dat dit toch nog heel lastig is. De belemmering waar deze cliënt tegenaan loopt is dat ze niet veel ziet. Bij het internetcafé hebben zij toetsenborden met extra grote letters, een laptop heeft dat niet. Daarnaast zal het bedienen van een iPad ook niet handig.

Profiel

Client 7 man

Werkt vier dagen in de week

De cliënt heb ik in zijn vertrouwde omgeving gesproken.

Client kan niet praten en horen.

Computer

Net als in andere woningen van Diomage, is bij deze woning ook een computer aanwezig met internetverbinding. Samen met de begeleiding wordt hier gebruik van gemaakt. Maar sinds kort heeft de cliënt een iPad die hij bijna overal mee naartoe neemt. Hierdoor hoeft hij geen gebruik meer te maken van de computer in de woning. Het enige nadeel, de cliënt heeft geen internetverbinding op de iPad, waardoor Apps niet gedownload kunnen worden.

De cliënt gebruikt de iPad als communicatiefunctie. Dit door hulpmiddelen zoals picto's en foto's.

Zelfontplooiing

Door het gebruik van de iPad is de cliënt een stuk zelfstandiger en spraakzamer (met behulp van picto's) geworden. De cliënt moet nog wel leren om gebruik te maken van de picto's op de app. Op dit moment weet de begeleiding daar nog te weinig vanaf, waardoor het lastig is om alles met de iPad te doen. Nu draagt de cliënt nog vaak zijn pictoboek bij zich, om zichzelf te kunnen uiten. In de loop van de tijd zal de iPad dit moeten vervangen. Het liefst zo snel mogelijk.

De cliënt is in staat om nieuwe dingen aan te leren en heeft ook de motivatie om dit te doen. Iets leren gebeurt door het gebruik van picto's en foto's.

Activiteiten

De iPad is nog zo nieuw, waardoor de cliënt nog niet genoeg weet om er meer uit te halen. Nu is de voornaamste bezigheid op de iPad de camera. Hierdoor kan de cliënt overal foto's van maken en hierdoor beter communiceren, bijvoorbeeld over zijn werkzaamheden van die dag.

Motivatie / behoeften

De cliënt zou graag meer Apps op de iPad hebben die passen bij zijn interesses. Dit mag in de vorm van spelletjes, foto's en picto's. Ook zou de cliënt graag een digitale planning op zijn iPad willen hebben, zodat hij gemakkelijker weet wat hij moet doen. Daarnaast zou de cliënt graag willen dat zijn werk op de iPad een verhaal kan schrijven door middel van plaatjes zodat hij zelf terug kan kijken wat er gebeurt is.

Communicatie

Reden voor het aanschaffen van een iPad was de communicatie. De cliënt sleepte overal zijn pictoboeken mee naartoe. Een iPad is een stuk lichter en veel sneller in gebruik. De iPad maakt het ook gemakkelijker om rechtstreeks te communiceren.

Belemmering

Omdat er in de woning geen Wi-Fi aanwezig is, wordt dit als belemmering gezien. De cliënt kan nou namelijk niet alles uit zijn iPad halen.

Profiel

Client 8 man

Werkt vijf dagen in de week

De cliënt heb ik in zijn vertrouwde omgeving gesproken.

Client kan niet schrijven en lezen.

Computer

In de woning van deze cliënt is een computer met internetverbinding aanwezig. Deze computer is aangesloten op de televisie. De cliënt maakt gebruik van de computer. Hier is altijd begeleiding voor nodig.

De cliënt komt soms ook wel in het internetcafé, alleen is dit meer om andere mensen te leren kennen, dan echt voor de computer. Hetgeen is dat hij bij het internetcafé te weinig begeleiding krijgt om op de computer te gaan.

De cliënt maakt gebruik van de cliëntenwebsite. Vooral de menu's voor de dag worden hierop doorgenomen, zodat de cliënt kan laten zien wat hij wil eten. Maar ook de verhaaltjes en de foto's worden op de site beluisterd en bekeken.

Zelfontplooiing

Het is mogelijk om de cliënt nieuwe dingen aan te leren, bijvoorbeeld via educatieve spelletjes met picto's, plaatjes of geluiden, hier staat hij dan ook voor open. Ook zou de cliënt graag meer willen leren over het gebruik van de computer of misschien wel de iPad.

Activiteiten

De computer en het internet worden met name gebruikt voor muziek en bepaalde interesses van de cliënt. Ook worden er via de computer naar films gekeken en een keuze gemaakt uit een bepaald menu voor het eten.

Op dit moment is de begeleider altijd aanwezig wanneer de cliënt gebruik maakt van de computer.

Motivatie / behoeften

Deze cliënt heeft behoefte aan meer privacy op de computer, daarom is de cliënt geïnteresseerd in een iPad. Hier kan hij aanklinken waar hij zelf naar wil kijken en dat kan hij op zijn eigen veilige plek doen. Hij verwacht ook door het gebruik van een iPad zelfstandiger te kunnen worden.

De cliënt zou graag meer in de sociale omgeving willen komen, hierbij zou Skype hem goed kunnen helpen. Dit zou hij dan willen doen met familie en vrienden die niet heel dicht in de buurt wonen. Ook heeft hij wel interesse om met andere cliënten van Diomage te Skypen.

Communicatie

De cliënt zou graag een vrijwilliger willen die hem uitleg geeft over de computer en het internet. Hij wil hier meer vanaf weten en zijn begeleiders hebben hier niet altijd genoeg tijd voor.

Belemmering

Op dit moment ziet de cliënt geen belemmeringen in zijn levensstijl.

Profiel

Client 9 man

Deze cliënt werkt vijf dagen in de week.

Ik heb de cliënt gesproken in zijn vertrouwde omgeving.

Computer

De cliënt heeft sinds een jaar een eigen computer op zijn kamer. Deze heeft hij aangeschaft om te leren lezen en spelletjes te doen in zijn vrijetijd.

In de woonkamer is ook een computer aanwezig, hier maakt hij alleen gebruik van als hij zijn mail moet controleren, omdat hij om zijn eigen kamer geen internet heeft. Dit vindt de cliënt een nadeel. Hij hoopt dan ook dat Diomage hier voor hem achteraan kan gaan.

Zelfontplooiing

De cliënt zou graag een cursus willen volgen om de computer te gebruiken. Hij zou het dan ook interessant vinden om te leren over Facebook. Hij zou namelijk graag nieuwe mensen willen leren kennen op Facebook. Ook zou hij graag met bekende willen praten. Hij geeft dan wel weer meteen aan dat er eerst internet moet komen. Hij wil beneden niet graag dan anderen mee kunnen lezen wat hij schrijft.

Activiteiten

De cliënt gebruikt de computer op zijn kamer voornamelijk om spelletjes te spelen. Hier kan hij dan ook uren mee bezig zijn. De begeleiding moet soms zeggen dat hij moet stoppen. Dit lukt niet zo goed, maar hij is blij dat de begeleiding hem helpt.

De cliënt vindt het leuk om muziek af te spelen op zijn kamer. Hij zou graag willen leren hoe hij dit moet doen en hoe hij muziek zou kunnen downloaden.

Motivatie / behoeften

Andere mensen leren kennen is waar de cliënt veel behoefte aan heeft. Dit hoeft niet zozeer via internet, maar mag ook gewoon via een internetcafé of dergelijke. Hij zou dan later met deze mensen willen mailen of chatten via Facebook.

Communicatie

De cliënt had geen idee dat er een cliëntenwebsite bestaat. Hij vindt het wel jammer dat hier nooit over gecommuniceerd is. Daarnaast hoorde hij via mijn dat er een internetcafé is die Diomage sponsort. Daar wist deze cliënt niets vanaf. Hij zou hier namelijk graag gebruik van willen maken, want de extra begeleiding die ze daar bieden heeft hij echt nodig. En, het internetcafé is voor de cliënt maar een paar minuten lopen. Hij kan dus met andere bewoners gaan en zo samen meer leren van de computer.

Als het gaat om informatie dan zou de cliënt graag iets willen lezen over: het weer, voetbaluitslagen (ook van zijn eigen team), over informatie, wat er allemaal te doen is in Gemert en belangrijke onderwerpen binnen Diomage. Maar ook groepsreizen en vakanties voor mensen met een verstandelijke beperking.

Belemmeringen

De cliënt vindt belemmeringen in zijn praten en lopen. Gelukkig heeft hij hier geen last van bij het gebruik van een computer.

INTERVIEWS BEGELEIDERS

Categorie Beperkte zorgvraag

Profiel

Woning 1 vrouwen

Ik spreek met een begeleider van een woning, omdat de cliënten zelf geen tijd of geen behoefte hebben aan een interview. De cliënten van deze woning hebben mindere zorgvraag nodig, waardoor de begeleiders niet altijd aanwezig zijn. Vaak in de ochtend en in de avond een paar uurtjes. In deze woning wordt veel gebruik gemaakt van het internet. De cliënten hebben ook allen een smartphone.

Begeleiders van de woning weten vaak minder van het internet en social media af, dan de cliënten van de woning. Hierdoor hebben begeleiders geen zicht op de cliënt qua veiligheid. Deze groep is namelijk gemakkelijk op verschillende manieren te misbruiken. De begeleiders willen dit graag voorkomen. Betekent dit voor de begeleiders dat zij ook op Facebook moeten en vrienden moeten worden met de cliënten? Of op welke manier kunnen zij de cliënten het beste begeleiden? De begeleiders geven aan mediawijs gemaakt te moeten worden over de risico's van het internet. Maar daarbij geven zij ook aan, dat de cliënten ook mediawijs gemaakt moeten worden over de gevaren die op internet verborgen liggen. Want de cliënten worden niet de gehele dag in de gaten gehouden. Cliënten hebben ook al aan de begeleiders aangegeven wel meer te willen weten over veiligheid. Zij zoeken steun bij begeleiders om hen daarmee te helpen, maar omdat begeleiders het zelf ook niet weten, worden zij niet geholpen.

Bij deze woning is het dus erg belangrijk om hen te informeren over veiligheid op internet.

Profiel

Woning 2 mannen

Bij deze woning neem ik deel aan een teamvergadering, waarin het onderwerp internet kort besproken wordt. Tenminste, in gedachte is het kort, maar later blijkt het onderwerp tot discussie te leiden in de groep.

De jongens in deze groep maken allemaal gebruik van internet, zowel via een laptop of computer als met een smartphone. Zij zijn vooral op social media te vinden. De populairste is facebook, waar zij bijna dag en nacht gebruik van maken. Dat is ook de reden waarom de discussie is ontstaan. De begeleiders kunnen namelijk, door de opkomst van social media niet meer zien wat de jongeren doen of zij moeten vrienden worden met de cliënten. Bij sommige cliënten is het wel mogelijk, wanneer de begeleiding het vraagt, om even op de account te kijken.

In deze woning komt het vooral voor dat de jongeren verkeerd internet gebruiken. De jongeren hebben vaak geen idee dat zij onveilig op internet zitten en wat er kan gebeuren. De gevaren van het internet. Sommige jongeren weten dit wel, maar geven hier niet veel om.

Tegenwoordig in het smartphone tijdperk is het heel lastig om de jongeren te controleren.

Bij deze jongeren is het vooral te zien dat zij fulltime online zijn. Begeleiders zien dat in deze woning dag en nacht gebruik wordt gemaakt van het internet. Voor sommige jongeren in de woning is het een verslaving geworden. Zij zitten de hele nacht achter de computer en hebben niet in de gaten dat ze de volgende ochtend gewoon naar school of werk moeten. Dit vraagt om extra aandacht van begeleiders, maar ook vanuit Diomage. Wat moeten begeleiders doen wanneer het hen opvalt dat een cliënt teveel en te lang achter de computer zit? En op welke manier kan je de cliënten controleren? Vragen die tijdens het gesprek vooral aanbod komen. Deze begeleiders willen mediawijs gemaakt worden.

Categorie **Gemiddelde zorgvraag**

Profiel

Woning 3 gemengd

Van deze woning spreekt ik twee begeleiders over het thema computer en internet. De cliënten van deze woning hebben een gemiddelde zorgvraag. Dat betekent dat de begeleiders niet altijd aanwezig zijn, maar dat de cliënten wel continu begeleid worden door bijvoorbeeld werk of dagbesteding. De cliënten zijn allen mobiel, maar hebben hulp nodig bij het plannen van zaken en huishoudelijke werkzaamheden.

Bij deze woning is een computer aanwezig met een internetverbinding. De computer is aangesloten op een televisie, zodat de cliënten gezamenlijk mee kunnen kijken. Hier maken de begeleiders dan ook graag gebruik van, alleen is de begeleiding angstig om andere dingen te bekijken op internet. Begeleiders geven aan dat ze niet vertrouwd zijn met het internet en niet weten wat nou veilig is en wat niet. Ze vinden zichzelf onbekend met de computer en het internet, waardoor ze de cliënten niet goed genoeg kunnen helpen. De begeleiders zouden het wel graag willen leren, zodat zij de cliënten kunnen stimuleren om gebruik te maken van de apparatuur in het huis. Zij verwachten door intensief gebruik van de computer, dat cliënten meer zelfredzamer worden. Dat ze meer zelf kunnen doen en dingen sneller begrijpen. De computer wordt hierdoor een nieuw hulpmiddel om de cliënten dingen aan te leren.

Op dit moment is er interesse bij cliënten van de woning op gebruik te gaan maken van / of aanschaf van een iPad. De begeleiders weten niet hoe zij hiermee om moeten gaan. Natuurlijk zien ze dat een iPad een goed hulpmiddel is voor cliënten, maar zij weten hier zelf te weinig vanaf. Daarom vragen zij, als de cliënten een iPad aan zouden schaffen, om een korte instructie vanuit Diomage. Een gebruiksvriendelijke handleiding waarmee begeleider en cliënt leren de iPad te gebruiken.

De begeleiders van deze woning willen mediawijs worden. Zij willen weten hoe zij met bepaalde technieken om moeten gaan en deze moeten leren aan cliënten. Ze staan ervoor open om cliënten gebruik te laten maken van digitale hulpmiddelen.

Profiel

Woning 4 gemengd

Ik ben bij een teambespreking van deze woning gaan zitten, zodat ik meerdere begeleiders tegelijk kon spreken. Deze woning bestaat uit cliënten met een gemiddelde zorgvraag. De begeleiders zijn alleen in de ochtend en avond aanwezig. Het doel daarvan is, om cliënten een zo zelfstandig mogelijk leven te laten leiden in de maatschappij.

Net als in de andere woningen van Diomage, is er bij deze woning ook een computer met internet aanwezig. Een deel van de cliënten heeft nog een eigen computer of laptop. De cliënten maken gebruik van social media, chatten met elkaar en downloaden muziek. Sommige cliënten maken ook gebruik van de computer al educatie middel. Ze leren via programma's lezen en rekenen en door feedback te krijgen van anderen passen zij dit ook toe. Daarnaast is Skype ook een geliefd communicatiemiddel in deze woning. Dit doen zij dan met elkaar of met familie en vrienden. Social media vinden de begeleiders wel een onveilig communicatiemiddel. Dit omdat de begeleiders geen zicht hebben met wie de cliënt aan het chatten is of wat de cliënt zegt. Begeleiders vinden dan ook dat cliënten hierover een cursus of dergelijke moeten volgen, zodat zij mediawijs worden op het internet. Ook de begeleiders zelf willen graag mediawijs worden, zodat zij de cliënten beter kunnen helpen op het internet.

De cliënten die in deze woning geen computer hebben of hier geen gebruik van maken, hebben daar op dit moment geen interesse in. Zij hebben deze nooit gebruikt en nooit nodig gehad, daarnaast vinden zij het geen gemakkelijk hulpmiddel.

De begeleiders geven aan dat er in deze woning goed geïnformeerd moet worden over de veiligheid van het gebruik van de computer of het internet. Diomage, zou als organisatie dit goed kunnen organiseren. De begeleiders verwachten dat cliënten ook interesse zullen tonen in een cursus veiligheid.

Categorie Intensieve zorgvraag

Profiel

Woning 5 gemengd

Op deze woning spreek ik een van de begeleiders. De cliënten lopen hier heel uiteen qua leeftijd, wel hebben zij allen een intensieve zorgvraag. Ik spreek hier met haar vooral over de communicatie met en naar cliënten.

In deze woning zijn cliënten niet zelf in staat op internet te komen, of zelfs een computer te gebruiken. Er staat wel een computer voor de begeleiders. Soms opent de begeleider de cliëntenwebsite en sluit deze dan aan op de televisie, zodat cliënten naar foto's kunnen kijken of verhaaltjes kunnen luisteren.

De communicatie naar cliënten gaat vaak via foto's of voorwerpen.

ARTIKEL: JONGERE MET LICHT VERSTANDELIJKE BEPERKING GEBAAKT BIJ ONLINE HULP

Jongere met lichte verstandelijke beperking gebaat bij online hulp

16-10-2012 door I. Wichink Kruit

Jongeren met een lichte verstandelijke beperking zijn gebaat bij online hulp. Dit blijkt uit de succesvolle pilot met het nieuw ontwikkelde hulpverleningsprogramma Jouwomgeving. Jongeren, ouders en begeleiders zijn zeer positief over de effecten. Zo delen jongeren hun emoties online veel makkelijker en ouders voelen zich meer betrokken bij de behandeling. Door het succes van de pilot wordt het programma begin volgend jaar breed ingevoerd.



De ontwikkeling van Jouwomgeving is een gezamenlijk initiatief van Ambiq, Driever's Dale, MEE Friesland en Tjallingahiem. Zij kregen daarbij ondersteuning van de Stichting E-hulp.nl (kenniscentrum online hulp). Met de online hulpverlening spelen de zorginstellingen direct in op nieuwe maatschappelijke en technologische ontwikkelingen. **Zelfredzaamheid en onafhankelijkheid vergroten** Internet maakt de toegang tot de hulpverlening veel eenvoudiger. "Jongeren kunnen online elk moment van de dag een beroep doen op hun behandelaar of begeleider. Daarmee vergroten we de zelfredzaamheid en onafhankelijkheid en wordt escalatie van problemen eerder voorkomen. Bovendien praat de jeugd veel gemakkelijker online dan in een gesprek met een volwassene. Of dat nu een behandelaar, begeleider of ouder is", aldus projectleider Ype Brada. Online hulp blijkt goedkoper, maar wat voor de organisaties vooral telt is de verbetering van de kwaliteit van zorg voor jongeren met een lichte verstandelijke beperking. Alle betrokkenen kunnen de ontwikkeling van de jongere online volgen en rechtstreeks met hem of haar communiceren. Zo voorziet Jouwomgeving in een werkplan met taken en resultaten, een intern mailprogramma, een adres- en berichtenboek en de mogelijkheid om favoriete foto's, video's en websites bij te houden en te delen. Dit alles tegen een achtergrond die door de jongere zelf kan worden aangekleed. "Het oogt een beetje als Hyves. Dat maakt dat jongeren er graag mee willen merken. Tijdens de pilot krijgen de begeleiders dan ook vaak de vraag: wanneer zijn wij aan de beurt?" **Eenvoudige taal en beeldtaal** Het programma is helemaal toegespitst op de doelgroep: het bureaublad met mapjes en pictogrammen spreekt voor zich, de tekst is opgesteld in eenvoudige taal en er wordt veel gewerkt met beeldtaal. Zo kunnen jongeren afhankelijk van hun stemming en de status van een taak bijvoorbeeld smileys, stoplichten en thermometers aanvinken. "We maken het zo makkelijk mogelijk om te kunnen reageren" aldus Brada. Grote winst is ook dat ouders veel meer betrokken zijn bij de behandeling. Zij kunnen de ontwikkeling van hun kind online volgen en in directe interactie daar hun bijdrage aan leveren. **Participanten** Ambiq, Driever's Dale en Tjallingahiem zijn gespecialiseerde instellingen voor mensen met een licht verstandelijke beperking in respectievelijk Drenthe en Overijssel, Groningen en Fryslân. MEE Friesland biedt ondersteuning aan mensen met een beperking.