IS DIGITAAL MEEDOEN MOGELIJK?

Inventarisatie van zelfhulptools voor mensen met een lichte verstandelijke beperking

Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is het landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, sociale zorg en sociale veiligheid. Onze activiteiten zijn georganiseerd in vier actuele programma's: effectiviteit en vakmanschap, zelfredzaamheid, participatie, veiligheid en huiselijk/seksueel geweld.

We investeren in de kracht en de onderlinge verbinding van burgers. We doen dit door maatschappelijke organisaties, overheden, maatschappelijk betrokken bedrijven en burgerinitiatieven te ondersteunen, te adviseren én met hen samen te werken. Lokaal of landelijk, toegesneden op het vraagstuk en de organisatie. Zo kunnen deze organisaties en hun professionals hun werk voor de samenleving zo goed mogelijk doen.

Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl.

Colofon
Auteurs: Margit van der Meulen, Sanne van der Hagen, Gery Lammersen, Marja van Middelaar
Vormgeving: ontwerpburo Suggestie & illusie
Bestellen: www.movisie.nl/publicaties

© Movisie, 2018

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Dit rapport is mede tot stand gekomen met subsidie van het ministerie van VWS.

Inhoud

Voorwoord 4

Rapport in het kort (samenvatting voor mensen met een lvb) 5

1. Waarom een inventarisatie van zelfhulptools? 7

2. Onderzoeksopzet 9

3. Wat zijn de bevindingen? 12
- Uitkomsten interviews en focusgroepen 12
- Overzicht inventarisaties 19
- Oproep LinkedIn 20
- Conclusies 21

4. Acht conclusies 23

5. Aanbevelingen 29

Bronnenlijst 34

Bijlagen
1. Relevante paragrafen uit VN-verdrag 36
2. Definities en afbakeningen 37
3. Draaiboek focusgroepen 38
4. Overzicht van andere onderzoeken en gevonden materiaal 48
5. Inventarisatie zelfhulptools op thema 64
6. Beschrijving werkwijze Social Envoy 68

Voorwoord

Bij het ministerie van VWS was behoefte aan een inventarisatie van digitale hulpmiddelen (zelfhulptools) voor mensen met een lichte verstandelijke beperking. Movisie is hiermee gestart. De opdracht leek simpel genoeg. Alleen bleek de praktijk weerbarstiger. We ontdekten al bestaande inventarisaties. We kozen er daarom voor om iets toe te voegen aan wat er al is. Dat dwong ons om ons doel scherp te houden.

We stelden eisen aan het effect dat een tool moet hebben. Het moest een hulpmiddel zijn. Dat was de eerste vereiste. Heel belangrijk vonden we ook dat een hulpmiddel de zelfbeschikking van de geholpene moet ondersteunen. Dat leidde tot vragen hoe je hulpmiddelen daarop toetst. Zodoende hebben we de opdracht aangepast. We hebben ervoor gekozen om een klein, kwalitatief onderzoek te doen. Met als vraag: welke hulpvragen stellen mensen met een lichte verstandelijke beperking zelf? En hoe zoeken ze daar ondersteuning bij? Antwoorden hierop bieden inzicht in zelf gekozen hulpbronnen. Mensen kiezen immers voor hulp naar eigen wens.

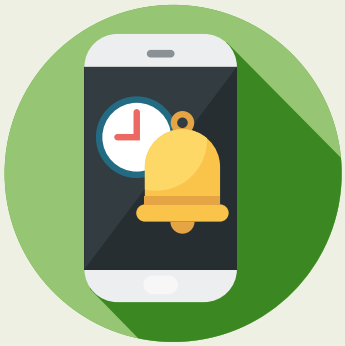
Zo veranderde de inventarisatie van hulpmiddelen, in overleg met de klankbordgroep, in een inventarisatie van bestaande inventarisaties én een onderzoek naar het gebruik van technologische hulpmiddelen. De insteek ging hiermee van aanbodgericht: wat voor zelfhulptools zijn er? naar vraaggericht: waar is behoefte aan als het gaat om de inzet van zelfhulptools bij zelfredzaamheid?

Het onderzoek deden we bij vier organisaties, waar we ongeveer 25 mensen met een lichte verstandelijke beperking hebben gesproken. Daarnaast hebben we relevante literatuur gebruikt. Het meeste over technologische hulpmiddelen voor mensen met een lichte verstandelijke beperking. Andere literatuur gaat over de vraagverduidelijking. Ook hebben we mensen gevraagd via LinkedIn mee te denken. Daardoor zijn er veel verschillende inzichten bij elkaar gebracht.

Het resultaat: een rapport dat belangrijke inzichten geeft in hoe mensen met een lichte verstandelijke beperking technologische hulpmiddelen gebruiken. We willen alle mensen die ons geholpen hebben zeer hartelijk bedanken. Dit rapport was zonder hun hulp nooit geschreven. Als eerste onze dank voor alle mensen die aan de focusgroepen meededen. Het was fijn om met hen samen te werken. Ook willen we graag de klankbordgroep bedanken voor het meedenken. Evenals de mensen die hebben gereageerd via LinkedIn. Mede door de verschillende bijdragen biedt dit rapport een breed overzicht aan onderzoek en inventarisaties.

Gery Lammersen, Sanne van der Hagen, Marja van Middelaar en Margit van der Meulen

RAPPORT IN HET KORT



WAAR GAAT DIT RAPPORT OVER?

Dit rapport gaat over het gebruik van digitale hulpmiddelen, zoals apps. Dat noemen we ook tools. Movisie heeft aan mensen met een lichte verstandelijke beperking gevraagd: welke apps gebruik jij? Heb je wel eens problemen met apps? In dit rapport staan de uitkomsten van dit onderzoek.

WAAROM IS DIT BELANGRIJK?

Dit rapport is belangrijk omdat er veel handige digitale hulpmiddelen, zoals apps zijn. Die helpen mensen met een verstandelijke beperking om zichzelf te redden. Ze hoeven dan minder hulp te vragen aan begeleiders of familie.

WAT ZIJN DE UITKOMSTEN?

Iedereen gebruikt apps

Uit het onderzoek blijkt dat mensen met een lichte verstandelijke beperking gebruikmaken van apps. Ze gebruiken vooral de bekende apps, zoals WhatsApp, Facebook, een wekker en een agenda.

Speciale apps zijn onbekend

Er zijn speciale apps voor mensen met een lichte verstandelijke beperking. Deze apps kennen ze vaak niet. Ook de begeleiders kennen die apps niet. Alleen de VraagApp wordt wel eens gebruikt. Met deze app kun je vragen stellen aan vrijwilligers.

Nieuwe apps zijn lastig
De meeste mensen met een lichte verstandelijke beperking kunnen niet zelf een nieuwe app op hun mobiele telefoon zetten. Ze weten ook niet of dit veilig is. Familie en begeleiders helpen hen als ze een nieuwe app nodig hebben. Opvallend: het lijkt erop dat mensen met een lichte verstandelijke beperking geen hulp vragen als ze een probleem hebben met een app.

Wat is eigenlijk mijn vraag?
Veel mensen met een verstandelijke beperking vinden het lastig om in de gaten te hebben wát ze moeilijk vinden. Of om dat goed te vertellen aan anderen. Familie, vrienden of begeleiding kunnen hierbij helpen.

WAT IS ER NODIG?

Om ervoor te zorgen dat mensen met een lichte verstandelijke beperking digitale hulpmiddelen beter gebruiken, is dit nodig:

* Een training voor begeleiders en vrienden of familie. Zij leren dan om te ontdekken welke hulpvragen iemand heeft, hoe digitale hulpmiddelen, zoals apps kunnen helpen en hoe die werken.

* Een online overzicht waarop alle apps staan. Zo kan iedereen zien bij welk probleem en welke oplossing ze horen én hoe ze gebruikt kunnen worden.

1 Waarom een inventarisatie van zelfhulptools?

Zelfhulptools kunnen de zelfredzaamheid vergroten van mensen met een lichte verstandelijke beperking. Maar er zijn meer redenen dat hiervan een inventarisatie is gemaakt.

Er is al veel

De brief van 23 mei 2016 van de bewindslieden van VWS, SZW en OCW (Van Rijn, 2016) over het SCP-rapport *Zorg beter begrepen* (Woittiez, I. et.al., 2014) bevat een groot aantal activiteiten. Ze hangen deels met elkaar samen en zijn allemaal gericht op verbetering van de positie van en hulpverlening aan mensen met een lichte verstandelijke beperking. Het gaat om activiteiten rondom de volgende thema's: bevorderen van extramuralisering, instrumenten, kennis, onderzoek en advies.

Samenleving wordt complexer

Extramuralisering is de achterliggende reden voor de vraag naar zelfhulptools. In het afgelopen decennium is de vraag naar zorg voor mensen met een verstandelijke beperking sterk gegroeid (Woittiez, I. et.al., 2014; IZO-team, 2015). Een van de verklaringen hiervoor is: het steeds complexer worden van de samenleving. Denk aan alle nieuwe informatie, veelal via geschreven taal én digitaal. Dat vraagt om filteren (wat wel, wat niet), abstract denken en kleine stapjes zetten om bij het resultaat te komen. Allemaal zaken die moeilijk zijn als je een lichte tot matige verstandelijke beperking hebt (Reframing Studio en E-hulp, 2015). Er is een scala aan redenen, op heel diverse levensgebieden, die duidelijk maken dat voor mensen met een verstandelijke beperking de complexiteit van de samenleving toeneemt. Denk aan de veranderende waarden, individualisering en de veranderde ideeën over ondersteuning van mensen met een beperking.

Meedoen wordt ingewikkelder

Door de technologische ontwikkelingen is het meedoen in de samenleving ingewikkelder geworden. De technologische ontwikkelingen zorgen ervoor dat in de maatschappij zaken veranderen, zowel in hoe we met elkaar omgaan (digitalisering van contacten) als in hoe we dingen doen (denk aan het automatiseren van werk en het verdwijnen van eenvoudig werk). Meedoen wordt daardoor moeilijker op alle leefgebieden (Woittiez, I. et.al., 2014).

Alle ontwikkelingen samen zorgen ervoor dat het voor veel mensen ingewikkelder is geworden om mee te doen. En dat leidt tot digitale uitsluiting. Vooral mensen met een lichte verstandelijke beperking (maar niet alleen) missen kennis en vaardigheden om mee te komen en actief te participeren op diverse leefgebieden. Hierdoor doen zij in toenemende mate een beroep op zorg en ondersteuning.

Met zelfhulptools minder behoefte aan zorg

De Kruif et.al. (2016) beschrijft: 'Bij het beoordelen van de ondersteuning die iemand nodig heeft vanuit de Wmo, wordt er eerst gekeken naar de eigen kracht van de burger (..). Vervolgens wordt er gekeken naar het sociale netwerk van de burger (…). Als derde wordt er gekeken naar de beschikbare algemene collectieve voorzieningen (…).Pas als laatste optie wordt er individuele ondersteuning ingezet.' Technologische zelfhulptools zouden een plek kunnen krijgen in dit rijtje.

Het zou voor mensen met een verstandelijke beperking fijn zijn als ze minder afhankelijk zijn van professionele hulp. Als ze meer in staat zijn lastige zaken zelf op te lossen. De vraag naar zelfhulptools veronderstelt dat deze tools de zelfredzaamheid kunnen vergroten en de afhankelijkheid kunnen verlagen. In feite kunnen zelfhulptools – mocht deze redenering onderbouwd worden in de praktijk – ook een rol spelen in het toerusten van mensen en daarmee het vergroten van hun zelfredzaamheid.

2 Onderzoeksopzet

In 2017 heeft Movisie onderzoek gedaan naar het gebruik van zelfhulptools door mensen met een lichte verstandelijke beperking. De informatie is verzameld via groepsgesprekken en persoonlijke interviews. Ook is een inventarisatie gemaakt.

Doelgroep

Primaire doelgroep van dit onderzoek zijn mensen met een lichte verstandelijke beperking. Het gaat om mensen die zelfstandig wonen en in meer of mindere mate ondersteuning krijgen.

Secundaire doelgroep: de omgeving, naasten en professionals. Zij kunnen mensen met een lichte verstandelijke beperking ondersteunen bij het verkennen van de behoeften en wensen en bij het leren werken met zelfhulptools.

Wat is het probleem?

Mensen willen graag zo zelfstandig mogelijk hun leven kunnen leiden en niet altijd van iemand anders afhankelijk zijn. Voor mensen met een lichte verstandelijke beperking is de huidige maatschappij te ingewikkeld. De vraag is: wat kan helpen om als persoon met een lichte verstandelijke beperking wel makkelijker te leven en te participeren in deze ingewikkelde samenleving?

Zelfhulptools kunnen mensen ondersteunen om zelf hun leven te regelen. Er zijn verschillende tools beschikbaar. De bestaande tools zijn echter niet makkelijk te vinden. Ze zijn verstopt, versnippert of niet herkenbaar. Daarnaast helpen niet alle digitale oplossingen. Hoe vinden mensen dan zelf toepassingen die betrouwbaar en behulpzaam zijn? En wat helpt hen om zelf aan de slag te gaan? Daarbij is het belangrijk dat het middel bij de mensen aansluit en prettig is.

Uiteindelijk doel

Het uiteindelijke doel is dat mensen met een lichte verstandelijke beperking ondersteuning vinden bij zelfhulptools om hun leven actief/zelf vorm te kunnen geven, op financieel gebied, qua werk (betaald of onbetaald), in contacten met anderen, zorgend voor zichzelf en de ander.

Onderzoeksvragen

Oorspronkelijke onderzoeksvragen

1. Welke zelfhulptools helpen mensen met een lichte verstandelijke beperking hun leven actief vorm te geven?
2. Hoe bepalen we dat de zelfhulptools toegankelijk zijn voor mensen met een lichte verstandelijke beperking?
3. Zijn de gevonden zelfhulptools van belang voor de doelgroep? Sluiten ze aan bij hun behoefte?

Dilemma

We vonden bestaande inventarisaties van zelfhulptools (zie bijlage 4). In die inventarisaties is er geen aandacht voor de behoefte van mensen zelf. Daarnaast is er meer onduidelijk. Hoe kiest iemand voor een tool? Is er ruimte om met tools te werken? Hoe verhouden de tools zich tot de mogelijkheid van zelfbeschikking?

Dat laatste betekent dat mensen zelf keuzes maken en beslissen over de inrichting van hun leven. Om dat als professional te ondersteunen, moet je uitgaan van de volgende punten: gelijkwaardigheid, gericht zijn op iemands wensen, gericht zijn op het samen zoeken naar duurzame oplossingen die passen bij de beleveningswereld van de persoon. Wat daarbij het beste werkt, is te vinden in het dossier Wat werkt bij eigen regie.

Afhankelijk van de behoefte komen dus zelfhulptools in beeld die daadwerkelijk voor mensen met een lichte verstandelijke beperking van belang zijn. De behoefte van de doelgroep is echter niet bekend. Dit zal ook per persoon verschillen. Deze constateringen hebben geleid tot een aanpassing van de onderzoeksvragen.

Uiteindelijke onderzoeksvragen

1.Hoe komt iemand tot de beslissing om een hulpmiddel te gebruiken?
2.Ervaart die persoon dat er een probleem is? Komt die persoon zelf tot een hulpvraag?
3.Hoe gaat die persoon te werk om een oplossing te vinden?

Werkwijze

Door het wijzigen van de onderzoeksvragen is ook de werkwijze van de inventarisatie aangepast. Er is niet alleen gewerkt aan een inventarisatie van zelfhulptools en de presentatie daarvan. Er is vooral ook gekeken naar de behoeften aan ondersteuning door zelfhulptools bij de doelgroep. Er zijn drie groepsgesprekken georganiseerd en 5 persoonlijke gesprekken. In totaal hebben we 22 mensen gesproken.

Focusgroepen

De onderzoeksvragen hebben we voorgelegd aan mensen met een lichte verstandelijke beperking. We hebben gekozen om zoveel mogelijk het gesprek te voeren in een groep: een focusgroep. Een focusgroep is een kwalitatieve onderzoeksmethode om gemeenschappelijke ideeën en gedeelde opinies in groepen te bestuderen. Door met elkaar te

praten, ontwikkelen de deelnemers gezamenlijk ideeën en opvattingen en beïnvloeden ze elkaar. Focusgroepen zijn bij uitstek geschikt voor het achterhalen van de wijze waarop mensen hun specifieke situatie beleven (Van der Zwet, 2010).

Voor dit onderzoek hebben we met 22 mensen gesproken bij vier verschillende organisaties:

Organisatie	Onderzoeksmethode	Aantal deelnemers	Vorm van steun	Beperking
Amerpoort	Focusgroep	5 volwassenen	Ambulante begeleiding	LVB+
LFB	Focusgroep	6 volwassenen	Onbekend	LVB
Odion	Focusgroep	6 volwassenen	Ambulante begeleiding	LVB of combinatie LVB en autisme
's Heerenloo, de Burgh	Individuele interviews	5 jong volwassenen	24 uurszorg	Gemengd: LVB, autisme

De drie groepsgesprekken zijn steeds ondersteund door een begeleider. Die kon als tolk optreden, antwoorden aanvullen en zo nodig vragen vertalen. De interviews zijn gehouden door één onderzoeker met één deelnemer afzonderlijk, zonder begeleider. Bij elk gesprek is een draaiboek gebruikt. Het draaiboek is een vertaling van de onderzoeksvragen. Met behulp van werkvormen ging het gesprek over het gebruik van apps, lastige dingen in het dagelijks leven en wat te doen als het niet lukt.

Inventarisatie bestaande overzichten

Naast de interviews en groepsgesprekken is een inventarisatie gemaakt van bestaande overzichten en onderzoeken. Een oproep op LinkedIn leverde achttien reacties op met relevante overzichten en onderzoeken. Per bron is de informatie beschreven die aansluit bij de onderzoeksvragen, met aansluitend achtergrondinformatie en de bron.

Wat zijn de bevindingen?

Wat leveren de focusgroepen en interviews op? Dit hoofdstuk geeft een overzicht, inclusief informatie uit literatuur en andere relevante informatie.

UITKOMSTEN INTERVIEWS EN FOCUSGROEPEN

De deelnemers hebben vier vragen beantwoord tijdens de interviews en focusgroepen. Hieronder staan de belangrijkste uitkomsten per vraag.

1. Welke hulpmiddelen gebruik je en waarvoor gebruik je deze hulpmiddelen?

Alle deelnemers hebben een mobiele telefoon. Daarnaast gebruiken de meeste deelnemers een computer, laptop of tablet. Enkele deelnemers geven aan gebruik te maken van een papieren agenda. Sommige deelnemers hebben een digitale agenda. De mobiele telefoon, computer, laptop en tablet worden gebruikt voor de volgende activiteiten en doelen:

*** Relaties onderhouden**

De mobiele telefoon wordt gebruikt om te appen of te bellen met familie, vrienden, begeleiders en collega's van het werk. Ze worden ook gebruikt voor het ontvangen en versturen van berichtjes over bijvoorbeeld afspraken over voetbaltrainingen en -wedstrijden en voor het volgen van artiesten. Ongeveer een derde van de deelnemers geeft aan gebruik te maken van Facebook. Enkele deelnemers gebruiken Instagram.

*** Vrije tijd**

Er zijn deelnemers die gebruikmaken van de muziekapp Shazam (app om muziek te herkennen, songteksten te bekijken en de muziek te ontdekken die artiesten zelf shazamen). Een aantal deelnemers gebruikt de app van de NOS. Eén persoon noemt de app voor vogelwaarnemingen. Daarnaast maakt een enkeling gebruik van Spotify, Social deal, Snapchat, Gmail, Twitter. Eén keer wordt een app genoemd voor ontspanningsoefeningen om lekker te slapen. En één keer wordt de Wonder-app genoemd: een bril die je de weg vertelt als je slecht kunt zien. Naast het appen en bellen wordt de mobiele telefoon regelmatig gebruikt voor het maken van foto's. De computer/laptop wordt gebruikt voor het opslaan van foto's en het maken van een fotoalbum.

*** Artikelen kopen en betalen van rekeningen**

Een aantal deelnemers koopt zelf artikelen via internet. Bijvoorbeeld via bol.com. Ook worden aanbiedingen via de mail of app bekeken. Twee deelnemers noemen expliciet dat zij gebruikmaken van Ticketmaster voor het reserveren van concertkaartjes. Een deelnemer zegt: 'Vakantie regel ik via internet.' Enkele deelnemers geven aan de computer/laptop te gebruiken voor internetbankieren. Het internetbankieren doen de deelnemers veelal met behulp van begeleiders of familie.

*** Plannen reis**

Het gebruik van Google Maps en de Reisplanner wordt regelmatig genoemd door de deelnemers. 'Voor het uitzoeken van de reis kijk ik op de IPad en schrijf de tijd en het spoor op een briefje.' Meerdere deelnemers geven aan gebruik te maken van een reis-app, zoals de Connexxion-app. De OV-chipkaart is bekend bij de deelnemers. Vaak gebruiken ze deze al langere tijd.

*** Werk**

De laptop, tablet en computer worden gebruikt voor het werk, om te mailen, te surfen en om informatie te zoeken. De digitale agenda wordt regelmatig voor het werk gebruikt. Eén van de deelnemers zegt dat hij voor het werk een parkeerapp gebruikt in plaats van een parkeermeter. Verder zijn er geen specifieke apps of andere digitale hulpmiddelen genoemd die deelnemers gebruiken op het werk.

*** Jezelf verzorgen en je huishouden**

Eén van de deelnemers gebruikt de Samsung Health-app. Deze gezondheidsapp ondersteunt je om gezonder en prettiger te leven. Zij houdt onder meer haar slaapritme bij en het aantal calorieën dat ze eet. Door de deelnemers worden verder geen apps of hulpmiddelen genoemd waar ze gebruik van maken om zichzelf te verzorgen. Eén deelnemer noemt dat ze soms op internet kijkt voor het zoeken naar een recept. Een andere deelnemer noemt dat zij de wekker gebruikt bij het koken. Verder worden er geen specifieke apps of andere digitale hulpmiddelen genoemd die ondersteuning geven bij het huishouden.

*** Plannen en structuur**
Voor het plannen wordt zoals eerder aangegeven de Reisplanner en Google Maps genoemd en het gebruik van een (digitale) agenda. Tijdens de interviews en focusgroepen zijn verder geen andere hulpmiddelen genoemd voor het plannen of bieden van structuur.

*** Siri, voor het stellen van vragen**
Een cliënt geeft aan niet te kunnen lezen en schrijven en ter compensatie Siri op zijn telefoon te gebruiken om vragen aan te stellen. Dit werkt vaak goed, soms ook niet. Dan is Siri niet goed te verstaan of geeft een verkeerd antwoord. Of de uitgesproken tekst is te ingewikkeld om te begrijpen.

*** Vraagapp voor mensen met een lichte verstandelijke beperking**
De Vraagapp is een app voor je telefoon waarmee je vragen kunt stellen aan vrijwilligers. Bijvoorbeeld over een brief, het huishouden en het openbaar vervoer (www.vraagapp.nl, voor meer informatie zie youtu.be/3r01zLKD_Lc). Deze app is in 2017 gestart en wordt op één van de locaties door enkele deelnemers gebruikt. Zij zijn proefpersonen voor het gebruik van deze app.

*** Missen van een persoon**
Tot slot: een van de deelnemers geeft aan een persoon te missen tussen alle hulpmiddelen die er zijn. Hij gaat liever in gesprek met iemand dan dat hij gebruikmaakt van één van de hulpmiddelen.

BEVINDING:
Alle deelnemers gebruiken een mobiele telefoon. De meeste deelnemers gebruiken ook een computer, laptop en tablet. Deelnemers gebruiken verschillende standaardapps, zoals WhatsApp, Facebook, een wekker en agenda om zichzelf te ondersteunen. De Vraagapp die speciaal is ontwikkeld voor mensen met een lichte verstandelijke beperking wordt door slechts enkele deelnemers gebruikt.

2. Hoe heb je de verschillende apps ontdekt? En hoe is de app op je telefoon gekomen?

Een aantal deelnemers geeft aan zelf de apps te hebben ontdekt. ‘Je zoekt zelf in de Appstore en probeert dan een app uit.’ Een deelnemer geeft aan dat je het gewoon moet downloaden. ‘Ik kijk op spelletjes.nl en dan kijk ik naar de plaatjes of er wat leuks bij zit.’

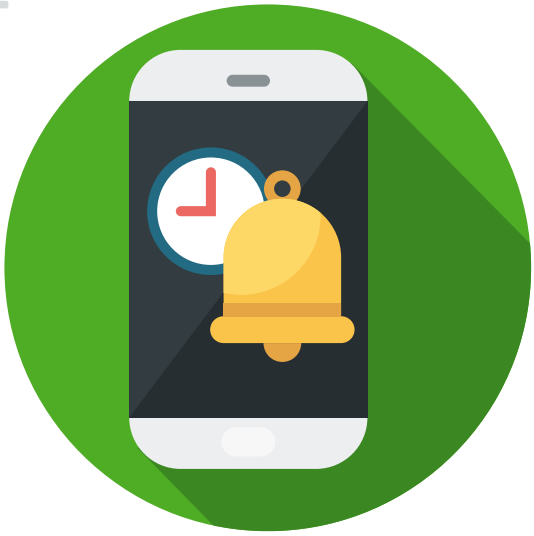
Van de deelnemers die zelf nieuwe apps kunnen installeren, is het onduidelijk over welke vaardigheden zij precies beschikken om dit te kunnen doen. Ook is niet duidelijk of en hoe ze beoordelen dat het veilig is om dit te doen. Een groot deel van de deelnemers geeft aan met behulp van bijvoorbeeld een zus of vader kennis te maken met een nieuwe app. Bij het installeren van een nieuwe app krijgen zij hulp van familie, vrienden of begeleiding.

Als oorzaken voor het niet zelfstandig installeren van een app worden genoemd:
- Niet (goed) kunnen lezen en/of schrijven.
- Niet begrijpen hoe het moet.
- Niet weten wat er mogelijk is en dat je daar naar kan zoeken in de Appstore.

Competentiemodel Mediawijsheid
Om inzicht te krijgen in de verschillende zoekstrategieën hebben we gekeken naar het Mediawijsheid Competentiemodel. ‘Mediawijsheid, wil zeggen de verzameling competenties die je nodig hebt om actief en bewust deel te kunnen nemen aan de mediasamenleving.’ Het model bestaat uit vier hoofdgroepen waarbinnen in totaal tien competenties worden beschreven. Van elke competenties is een verdeling in vijf niveaus gemaakt.

Als we kijken naar de competentie ‘apparaten, software en toepassingen gebruiken’ dan zitten de meeste deelnemers die we gesproken hebben vermoedelijk op niveau 0 en niveau 1:
- ‘Heeft moeite met de bedieningslogica van de apparaten en toepassingen. Maakt mede daardoor weinig gebruik van nieuwe media-technologieën en verdiept zich niet in de mogelijkheden die deze bieden.’
- ‘Heeft basaal begrip van de bedieningslogica van nieuwe media apparaten en toepassingen. Gebruikt e-mail, internet, mobiele telefoon en sms wanneer dat door de omgeving gevraagd wordt, maar doet dit niet uit eigen beweging. Onderzoekt de mogelijkheden die nieuwe media bieden niet actief.’

Lukt het om de vraag om te zetten in een zoekopdracht?
Vervolgens hebben we de deelnemers gevraagd of het lukt om de vraag die zij hebben om te zetten in het zoeken naar digitale hulpmiddelen. Met deze vraag willen we erachter komen of men in staat is om van het probleem (‘Ik sta niet op tijd op’) naar de



oplossing te komen (‘Ik heb iets nodig dat mij ’s ochtends op tijd wakker maakt’) en vervolgens een zoekopdracht voor een hulpmiddel (wekker) te formuleren. Dit alles zonder tussenkomst van een hulpverlener.

Deze vraag kunnen we niet goed beantwoorden. Dit komt onder meer doordat de deelnemers niet zelfstandig hun probleem benoemen. Enkele begeleiders hebben wel aangegeven specifieke hulpvragen te hebben voor hun cliënten. Zij kunnen als begeleiders wel hulpvragen formuleren voor hun cliënten. Vervolgens geven de begeleiders aan niet te weten dat er digitale hulpmiddelen beschikbaar zijn of niet te weten welke digitale hulpmiddelen geschikt zijn voor hun cliënten.

Wanneer een deelnemer wel zelf in staat is om zijn vraag weer te geven, dan zien we dat het probleem ook snel is opgelost. Hieruit kun je afleiden dat wanneer de begeleiding/het netwerk van de deelnemers bijdraagt aan het formuleren van de vraag er ook eerder naar een oplossing kan worden gezocht.

BEVINDINGEN:

* Het merendeel van de deelnemers ontdekt nieuwe apps en hulpmiddelen met behulp van zijn directe omgeving (familie, vrienden, begeleiders).
* De deelnemers zijn over het algemeen niet in staat om zelfstandig apps te downloaden en te installeren. Ze kunnen ook niet beoordelen of iets veilig is.
* Een aantal deelnemers geeft aan niet of moeilijk te kunnen lezen en schrijven. Voor hen is het zoeken naar en installeren van digitale hulpmiddelen bijzonder ingewikkeld.

Deelnemers vinden het lastig om zelfstandig hun probleem te benoemen, waardoor het zoeken naar oplossingen en hulpmiddelen ook lastig is.

3. Wat vind je moeilijk? Hoe kom je tot een hulpvraag?

Het merendeel van de deelnemers vindt het lastig om te benoemen wat ze moeilijk vinden. De deelnemers geven vooral aan dat het allemaal wel lukt en ze geen hulpvraag hebben. Op een van de locaties is de sfeer open en helpt de begeleiding de deelnemers bij het formuleren van een antwoord op deze vraag. Met ondersteuning van de begeleiders lukt het dan wel om aan te geven wat men moeilijk vindt.

Wat is moeilijk?

* Geld beheren, inzicht in geld en betalingen doen. Het is lastig om te weten hoeveel het is. Sommigen vinden kleingeld uittellen lastig.
* Werk (omdat het net nieuw is) en het behouden van je werk.
  'Op de werkvloer worden taken als een heel grote taak aangeboden. Dat zijn te grote stappen. De uitleg is ook vaak onduidelijk, er wordt niet herhaald. Dan moet je goed voor jezelf opkomen. En dat kan de een heel goed en de ander niet. De een weet wel dat ze de opdracht niet snapt, maar weet niet hoe ze moet vragen om andere, wel begrijpelijke, opdrachten.'
* Het zelfstandig reizen.
* Wat je kunt doen op een vrije dag.
* Het omgaan met lastige sociale situaties.
  'Dan vind ik het lastig om hulp te vragen.'
* Het oplossen van ingewikkelde kwesties zoals wanneer je bankpas is geskimd.
* Dat je overal wachtwoorden voor nodig hebt en dat je dan je wachtwoord bent vergeten.
* Zaken die geregeld moeten worden met de overheid.
* Het afhandelen van je post.
  'Post is moeilijk. Het is vaak moeilijk geschreven. En wat moet je ermee doen? Bijvoorbeeld een afspraak maken of verzetten. Maar ook het ordenen, het opruimen van je papieren.'
* Boodschappen doen.
* De was doen.
  'Een app zou helpen als daarin staat hoe je moet sorteren, wat je moet sorteren, hoe je de wasmachine moet bedienen: graden, wasmiddel.' 'Het zou ook helpen als de begeleiding daar een filmpje van maakt dat je dan kan terugspelen.'
* Opzoeken wat er op tv komt.
* Het gebruik van je agenda.
* Bij het koken is het lastig om goed te timen, het is lastig om te kiezen wat je gaat eten.
  'Eten koken ben ik aan het leren.' 'Het koken van eten wil ik meer gaan doen, wil ik leren.'
* Het herkennen dat je een situatie niet kan oplossen.
  'Als ik vastloop, kan ik even helemaal niks.' Begeleider: 'Dan mogen we blij zijn als ze op het idee komen om ons even te bellen.'

Meerdere deelnemers willen een beperkt overzicht van apps op hun telefoon. Zo blijft hun telefoon overzichtelijk. Op de vraag of deelnemers een app zouden willen hebben om hun huishouden te organiseren, reageert een aantal: ‘Niet weer een app!’

BEVINDING:
Vrijwel alle deelnemers vinden het lastig om aan te geven waar ze moeite mee hebben. Met enige ondersteuning lukt dit soms wel.

4. Wie of wat heb je nodig als je iets moeilijk vindt? Aan wie vraag je hulp?

Veel deelnemers geven aan hulp te krijgen van hun ouders, broer of zus. Ook krijgen ze ondersteuning van een begeleider. ‘De financiën doe ik samen met mijn vader. Brieven bekijk ik met mijn ouders of met mijn begeleider.’ Een deelnemer geeft aan dat ze wel graag haar financiën zelf zou willen doen, maar dat ze een curator heeft en leefgeld gestort krijgt op haar rekening.

Voor het verkrijgen van inzicht in geld, het doen van betalingen en het beheren van geld zijn verschillende hulpmiddelen ontwikkeld of in ontwikkeling:

* Goed geld-app: goedgeldinfo, play.google.com/goodmoney
* Zakgeld-app Otly voor kinderen: www.otly.net
* Smart met geld, een speciaal platform met info en trainingen over geld voor jongeren met een lichte verstandelijke beperking. Daarnaast is een e-learning beschikbaar: smartmetgeld.nl
* Schuldpreventie Steffie: schuldpreventie.steffie.nl
* Eenvoudig bankieren: www.eenvoudigbankieren.nl

Apps in ontwikkeling:
* De Kasboek-app pluryn
* Tommie @ app (clockwork), deze is gekoppeld aan je bankrekening. www.clockwork.nl

Geen van de deelnemers of begeleiders geeft aan gebruik te maken van deze hulpmiddelen. De begeleiders geven aan zelf ook niet goed te weten welke hulp-apps er zijn. Ze zouden wel een overzichtje willen hebben, graag met korte filmpjes die de app presenteren, zodat ze die ook aan de cliënten kunnen laten zien.

Aan wie vraag je hulp?
* 'Het liefst vraag ik hulp aan een persoon.'
* 'Een hulpmiddel is mijn persoonlijk begeleider en zijn mijn ouders.'
* 'Mijn broer en moeder helpen mij met de telefoon. Voor de pc kan ik een vrijwilliger vragen. Iemand die kan zien moet me helpen.'
* 'Er loopt iemand uit de winkel met me mee en pakt de boodschappen.' Deze deelnemer heeft een visuele beperking.

Op de vraag of deelnemers gebruikmaken van de Vraagapp vraagt een van de deelnemers of deze app er ook is voor moeilijke vragen. Vervolgens lopen we de app even kort door. 'Ik heb geen belangstelling: het is een Google 2.0. Ik weet de antwoorden wel. En ik heb een bewindvoerder.'

BEVINDINGEN:
* Deelnemers vragen hulp en ondersteuning aan een persoon (familielid, begeleider).
* Bij zowel de deelnemers als de begeleiding zijn beschikbare hulpmiddelen nauwelijks bekend. Ze worden ook niet gebruikt.

OVERZICHT INVENTARISATIES

Voor dit onderzoek zijn inventarisaties van hulpmiddelen en platforms om informatie over hulpmiddelen uit te wisselen op een rij gezet (bijlage 4). Uit het overzicht blijkt dat er meer websites zijn voor professionals en verwanten die apps of andere technologisch middelen willen gebruiken. Op de websites zijn overzichten te vinden van apps/hulpmiddelen en er zijn platforms beschikbaar waar kennis en ervaring kan worden uitgewisseld.

Er zijn websites voor specifieke hulpmiddelen, zoals:
-Praat-apps: een kennisplatform van logopedisten van de Driestroom met informatie over apps om de spraak, taal en communicatie van kinderen te stimuleren.
-GGD Appstore: een website met een database met gezondheidsapps.

Er zijn websites ontwikkeld voor een specifieke organisatie of een aantal partners die met elkaar samenwerken, zoals:

* www.sheerenloo.nl/innovatie Voor medewerkers, verwanten en cliënten van 's Heerenloo.
* De Digital Health-tool (www.digitalhealthcenter.nl), waarin acht partners samenwerken, waaronder zorgorganisatie Pluryn en De Koraalgroep.

Er zijn websites specifiek ontwikkeld voor mensen met een verstandelijke beperking, zoals:

* Steffie: Op deze website worden moeilijke zaken op een makkelijke manier uitgelegd. Onderwerpen die aan bod komen zijn: schuldpreventie, eenvoudig bankieren, de OV-chipkaart. Ook zijn er links naar websites rondom reizen, gezondheid en liefde.
* Allemaal Digitaal, een overzicht van digitale spelvormen voor mensen met een lichte verstandelijke beperking.

Een specifieke website voor mensen die hun digitale vaardigheden willen verbeteren, is: oefenen.nl van Stichting Leer Zelf Online.

OPROEP LINKEDIN

Op LinkedIn is een oproep geplaatst om bekend onderzoek naar zelfredzaamheid en de inzet van technologische hulpmiddelen te melden. De reacties op deze oproep zijn weergegeven in de bijlage 4. Uit de reacties blijkt:

De complexiteit van de samenleving neemt enorm toe

* Reframing Studio en E-hulp (www.e-hulp.nl, www.reframingstudio.com). In de analyse komt (onder andere) een scala aan redenen aan bod die duidelijk maken dat voor mensen met een verstandelijke beperking de complexiteit van de samenleving enorm toeneemt.

Hulpverleners lijken niet mee te gaan in het gebruik van online tools

* Apparant Onderzoek (Nieuwboer, 2015). In tijden van alom aanwezige kennis en advies online lijkt de hulpverlening niet mee te gaan in het gebruiken van online tools. Daarvoor worden de volgende verklaringen gegeven: 1. werkende beroepskrachten zijn hier niet voor opgeleid en 2. ze zijn bang dat digitale hulp niet toereikend is en niet aangevuld wordt met andere vormen van hulp.

* Digitale spelvormen bij de hulpverlening aan mensen met een lichte verstandelijke beperking (Alyssa de Kruif, Carly Kuijper, Josje Louisse). De onderzoekers concluderen dat er weinig bekend is bij hulpverleners, cliënt en cliëntsysteem over deze digitale spelvormen.

Hulpmiddelen worden samen met cliënten ontwikkeld

Er zijn verschillende voorbeelden waarbij hulpmiddelen worden ontwikkeld samen met cliënten:

* TNO rapport 'Ontwerpen van gebruikersinterfaces voor cognitieve diversiteit - Toegang tot audiovisuele content voor gebruikers met een verstandelijke beperking'. Eén van de opbrengsten is kennis over hoe je mensen met een verstandelijke beperking in een ontwerpproces kunt betrekken.
* Powertoolkit, Powertools is een onderzoeksproject van diverse partners (onderwijs, ontwikkeling en uitvoeringsorganisaties), waarbij cliënten en zorgverleners samen zelfredzaamheid bevorderende technologie ontwerpen via participatieve ontwerpmethoden.

Voor het ontwerpen van de hulpmiddelen is de toegankelijkheid/ gebruikersvriendelijkheid en gebruikerservaring van belang

* Om iedereen te kunnen bedienen, moet bij het ontwerpen van websites naast toegankelijkheid ook aandacht worden besteed aan de gebruiksvriendelijkheid en de gebruikerservaring. ('Inclusief iedereen: ondersteunende technologie voor mensen met een cognitieve beperking bij digitaal zakendoen met de overheid', TNO.)

CONCLUSIES

Er zijn websites met overzichten van hulpmiddelen

Uit de inventarisatie blijkt dat er diverse websites en platforms zijn over hulpmiddelen voor mensen met een lichte verstandelijke beperking. Deze sites zijn beschikbaar voor beroepskrachten. Er zijn ook specifieke sites ontwikkeld voor mensen met een lichte verstandelijke beperking. Daarnaast zijn er sites die specifiek voor een bepaalde organisatie zijn gemaakt.

Deelnemers gebruiken het liefst hun mobiele telefoon
Uit de focusgroepen en interviews komt echter naar voren dat de deelnemers vooral gebruikmaken van de meer reguliere hulpmiddelen zoals reguliere apps op hun mobiele telefoon.

Deelnemers willen hulp van een persoon als ze vragen hebben
De apps en hulmiddelen worden aangereikt door de mensen uit de directe omgeving van de deelnemers, zoals ouders, broers/zussen en de begeleider. De mensen uit de directe omgeving helpen meestal ook met het installeren van de apps en het in gebruik nemen van nieuwe hulpmiddelen. Een aantal deelnemers geeft aan het liefst de vragen te stellen aan iemand uit hun directe omgeving. Een aantal deelnemers noemt ook expliciet het liefst hulp te vragen aan een persoon.

Deelnemers vinden het lastig om een hulpvraag te benoemen
Verder blijkt dat deelnemers het moeilijk vinden om hun hulpvraag te benoemen. Ze vinden het lastig om aan te geven waar ze moeite mee hebben – dan kom je ook niet tot een hulp-vraag – ga je niet op zoek naar oplossingen (Zie onderzoek Tanneke en Eindrapportage Fase 0 en 1 - Online tools voor de jeugdprofessional en Online tools voor de jeugdprofessional).

Deelnemers gebruiken geen hulpmiddelen voor zaken die ze moeilijk vinden
Punten die als moeilijk worden genoemd zijn: omgaan met geld, het beheren van de financiën, het afhandelen van de post. Voor deze zaken wordt veelal een beroep gedaan op de directe omgeving. Hulpmiddelen die hiervoor beschikbaar zijn, worden niet door de deelnemers genoemd.

Deelnemers kunnen niet altijd lezen
Verschillende deelnemers blijken moeite te hebben met lezen en schrijven waardoor het gebruik van nieuwe hulpmiddelen soms lastig is.

4 Acht conclusies

Hoe komt iemand tot de beslissing om op zoek te gaan naar zelfhulpmiddelen? En wat is het aanbod van zelfhulpmiddelen die bijdragen aan de zelfredzaamheid? Dat zijn de kernvragen van dit onderzoek. In dit hoofdstuk staan de conclusies per onderdeel.

1. WAT IS DE (LATENTE) BEHOEFTE VAN DE DOELGROEP IN DE ZELFREDZAAMHEID?

In dit onderzoek hebben we gekeken naar de behoefte van de deelnemers. Vrijwel alle deelnemers vinden het lastig om aan te geven waar ze moeite mee hebben. Met enige ondersteuning lukt dit soms wel. Er is dus een behoefte, maar die is over het algemeen latent.

Dat er een probleem is, wil niet zeggen dat er ook altijd een behoefte is aan een oplossing, zien we in ons onderzoek. Zo is het 'niet voldoende digitaal vaardig zijn' een probleem voor veel mensen. Maar dit vertaalt zich niet altijd in een behoefte om meer digitaal vaardig te worden. De behoeften die hieruit voorkomen, zijn verrassend verschillend. Ze variëren van 'Ik wil graag dat ze Facebook makkelijker maken om te gebruiken' tot 'Ik eet gewoon kant-en-klaar maaltijden' (omdat ik geen recepten kan opzoeken of lezen en ook niet kan koken).

2. WAT IS ER NODIG OM TE KOMEN TOT HET (H)ERKENNEN VAN DE BEHOEFTE EN HET STELLEN VAN EEN HULPVRAAG?

Uit ons onderzoek blijkt dat de deelnemers op verschillende manieren ondersteuning krijgen van begeleiders, familie en vrienden. Het is echter niet duidelijk of zij altijd zelf vanuit een probleem naar een hulpvraag kunnen komen. De begeleiders geven aan dat als een probleem zich voordoet er geen hulpvraag is. Het probleem komt pas later, als de situatie voorbij is en deze besproken wordt met de begeleiding. Daarnaast hebben we gesproken met een groep jongeren die de zorg mijdt (lichte verstandelijke beperking+).

De Wit, Moonen en Douma (2012) zeggen het volgende: 'Mensen met een verstandelijke beperking blijken problemen te hebben met het systematisch herkennen en oplossen van probleemsituaties. Het oplossen van complexe problemen in het dagelijks leven vraagt om goede zelfregulatie. Jeugdigen met een lichte verstandelijke beperking blijken moeite te hebben met deze zelfregulerende vaardigheden.'

Dit maakt aannemelijk dat het niet of nauwelijks zal voorkomen dat mensen met een lichte verstandelijke beperking uit eigen beweging op zoek gaan naar zelfhulpmiddelen. Zij hebben ondersteuning nodig bij het herkennen van het probleem en het formuleren van en het zoeken naar een oplossing. Onderzoek van Reframing Studio en E-hulp (2015) onderscheidt vier typen gedrag: routineren, improviseren, spartelen en vastberaden exploreren. Mensen die vastberaden exploreren zijn zelfstandig op zoek naar mogelijkheden voor zelfregulatie, bij de andere gedragstypen gaan mensen hier niet naar op zoek. Dit onderscheid biedt handvatten om het zoekgedrag bij iemand te duiden en om met hulpmiddelen aan te sluiten op dit gedrag.

3. OVER WELKE VAARDIGHEDEN EN WELK KENNISNIVEAU BESCHIKT DEZE DOELGROEP ALS HET GAAT OM DE INZET VAN (DIGITALE) HULPMIDDELEN?

Onze onderzoeksresultaten sluiten aan bij andere onderzoeken. Het is niet of nauwelijks bekend over welke (digitale) vaardigheden en kennis deze doelgroep beschikt. Wel is uit onderzoek bekend dat mensen met een lichte verstandelijke beperking problemen ervaren in het meedoen in de digitale samenleving (Pijpers, 2017; Mariën, 2017; Woittiez, , 2014; Zembla, 2015).

Diverse partijen hebben lesaanbod om de digitale vaardigheden van deze doelgroep te verhogen (zoals oefenen.nl, steffie.nl en miramedia.nl). Het is echter niet duidelijk of dit ook voldoende aansluit bij de behoefte. De mensen die we gesproken hebben, maken gebruik van algemene apps. Deze zijn met ondersteuning geïnstalleerd.

4. WAT IS ER AL BESCHIKBAAR AAN TOEPASSINGEN VOOR DEZE DOELGROEP?

Er is een overzicht gemaakt van bestaande inventarisaties. Daaruit blijkt dat er al veel instrumenten bestaan (zie het overzicht van inventarisaties in bijlage 4).
Deze zijn veelal niet – of niet geheel – up-to-date. Het is daardoor niet altijd duidelijk of de informatie over de genoemde producten nog steeds relevant is, of het genoemde product ook onderhouden is en nog steeds bestaat. Het is bekend dat naar diverse producten onderzoek gedaan is. Deze onderzoeken zijn niet goed vindbaar in de inventarisaties. Er is geen enkele site die deze informatie aanbiedt. Er zijn nauwelijks websites die up-to-date informatie geven over hoe er om wordt gegaan met de privacy van gebruikers. Deze informatie is nodig voor begeleiders. Het zijn de selectiecriteria die bepalen of een hulpmiddel aanbevelenswaardig is aan een cliënt.

Het in ontwikkeling zijnde Digital Health Centre (DHC) lijkt te voorzien in deze wensen. Er is een kanttekening bij dit platform. Een deel van de informatie is alleen toegankelijk voor mensen die werkzaam zijn voor een (WLZ) organisatie die deelneemt aan het platform. Daarmee is het voor medewerkers van het sociaal domein vooralsnog niet bereikbaar.

Waar is behoefte aan?
In het onderzoek hebben we een aantal behoeften aan ondersteuning gevonden. Geld beheren, werk, het zelfstandig reizen, wat te doen op een vrije dag, omgaan met lastige sociale situaties, het oplossen van ingewikkelde kwesties zoals wanneer je bankpas is geskimd, het onthouden van wachtwoorden, zaken die geregeld moeten worden met de overheid, het afhandelen van post, boodschappen doen, de was doen, opzoeken wat er op tv komt, agenda gebruiken en koken.

5. OP WELKE MANIER MATCHEN DE BESCHIKBARE TOEPASSINGEN MET DE BEHOEFTEN, KENNIS EN VAARDIGHEDEN VAN DE DOELGROEP?

De gevonden toepassingen matchen deels met de behoeften van de doelgroep.

Alle mensen die wij gesproken hebben, krijgen wekelijks ondersteuning van begeleiders. En vrijwel alle mensen maken dagelijks gebruik van digitale middelen om te participeren. Zij maken echter geen gebruik van digitale middelen die speciaal voor hen ontwikkeld zijn. Ook de begeleiding lijkt hier niet of nauwelijks bekend mee te zijn. Deze bevindingen komen overeen met ander onderzoek (Nieuwboer, 2015).
Een voorbeeld: diverse deelnemers hebben aangegeven moeite te hebben met het beheren van hun financiën. Tegelijkertijd hebben wij in onze inventarisatie ten minste vijf applicaties gevonden die deze doelgroep hierbij kan ondersteunen. Geen van hen was bekend met de hulpmiddelen. Ook de begeleiding was niet bekend met deze applicaties.

6. WAT IS ER NODIG OM ERVOOR TE ZORGEN DAT BESCHIKBARE TOEPASSINGEN DAADWERKELIJK GEBRUIKT WORDEN?

Uit het onderzoek blijkt dat er nog veel werk gedaan kan worden rondom implementatie. De digitale vaardigheden van de begeleiders zijn wisselend. Zij zien voor zichzelf niet altijd een rol bij het introduceren van digitale hulpmiddelen. Ook lijkt men niet of nauwelijks bekend met de beschikbare hulpmiddelen. Deze mismatch tussen vraag en

aanbod wordt ook in de eHealth-monitor 2017 (Wouters, 2017) beschreven. Zorgmedewerkers zijn onbekend met wat er allemaal mogelijk is of weten niet hoe ze de toepassingen moeten gebruiken. Met als resultaat dat bestaande – wellichte heel geschikte en nuttige – applicaties niet gebruikt worden.

Daarnaast zijn er nog andere elementen die een rol spelen bij het wel of niet gaan gebruiken van een hulpmiddel. Denk hierbij aan:

* Identiteit: wat verandert er in de rol van de medewerker?
* Overtuigingen: wat zijn verwachtingen, op welke wijze wordt meerwaarde en kwaliteit geboden?
* Vaardigheden: welke praktische en methodische vaardigheden zijn nodig voor een kwalitatieve invulling?
* Gedrag: hoe dient te worden omgegaan met de toepassing? Welke extra kennis, afstemming, sturing, inter- of supervisie is nodig?
* Omgeving: is deze voldoende toegerust om de gewenste kwaliteit te kunnen bieden?

In een volwaardig implementatieproces wordt evenwichtig aandacht besteed aan deze elementen. Medewerkers zijn dan betrokken en worden optimaal geïnformeerd en ondersteund bij de uitvoering. Een goede implementatie draagt dan ook bij aan de kwaliteit van de zorg (Wolters, 2017).

Voor cliënten is de omgeving van belang bij het ondersteunen van app-gebruik. Mensen uit de omgeving spelen ook een belangrijke rol omdat zij vaak als eerste met nieuwe dingen komen. Denk aan spelletjes, apps en hulpmiddelen. Mariën en Van Damme (2017) beschrijven dat datgene wat de omgeving met media doet (mediakarakter) van invloed is op de mensen die minder vaardig zijn in het gebruiken van diezelfde media (2017). Vermoedelijk zorgt het mediakarakter van de omgeving in dit onderzoek voor de aanwezigheid van de technologie die breed gebruikt wordt en geaccepteerd is. Datzelfde mediakarakter zorgt er waarschijnlijk ook voor dat er geen apps gebruikt worden die speciaal voor hen ontwikkeld zijn. Dit geldt overigens ook voor de aanwezige begeleiders. Zij hebben een rol bij het matchen van behoefte en toepassing.

7. HOE ZIJN DE GEBRUIKERSERVARINGEN?

Wanneer we het hebben over gebruikerservaringen bedoelen we hier twee verschillende dingen mee:

1. Hoe worden hulpmiddelen (voldoende) toegankelijk en gebruiksvriendelijk voor de gebruiker?
2. Hoe worden gebruikerservaringen van zowel medewerkers als cliënten gedeeld?

In het onderzoek is een aantal punten naar boven gekomen die het vermelden waard zijn rondom toegankelijkheid. Zo ervaren mensen met een lichte verstandelijke beperking direct ontoegankelijkheid wanneer zij niet goed kunnen lezen of schrijven. Ook is het voor hen soms lastig om complexe zaken te begrijpen, ook als zij deze niet hoeven te lezen. Let wel, dit komt uit dit onderzoek en is geen uitputtende opsomming.

Uit ander onderzoek (Kranenborg et. al., 2013) blijkt dat het maximaal aansluiten bij de beleving van een doelgroep de kans op een gebruiksvriendelijk product vergroot. Hoe kan je dat doen? Door samen met de potentiële gebruiker het product te ontwerpen en te ontwikkelen. Dit noemen we ook wel participatief of inclusief design.

De beschikbaarheid van een applicatie is van groot belang. Een applicaties kan ontoegankelijk zijn voor mensen met een lichte verstandelijke beperking of hun begeleiders. Bijvoorbeeld omdat ze alleen gebruikt kunnen worden wanneer de organisatie een licentie afsluit. Daardoor kunnen begeleiders en mensen met een lichte verstandelijke beperking de applicatie niet of lastig uitproberen of gebruiken.

Gebruikerservaringen kunnen anderen overtuigen om een product te gebruiken. Het delen van gebruikerservaringen is de afgelopen jaren gewoon geworden. Op vrijwel iedere website staan ze bij producten te lezen. Dit is een vorm van mediakarakter van de omgeving. De verwachting is dat het delen van ervaringen over het gebruik van hulpmiddelen een positieve invloed heeft op het gebruik van hulpmiddelen door nieuwe gebruikers.

Kortom, er zijn drie manieren om gebruikerservaringen van medewerkers en cliënten te delen en in te zetten:

1. Door mensen te betrekken bij het ontwikkelen van zelfhulptools.
2. Door zelfhulptools toegankelijk te maken voor de doelgroep. In ieder geval om uit te proberen.
3. Door gebruikerservaringen van gebruikers te verzamelen en toegankelijk te presenteren.

De gebruikerservaringen helpen om tools te verbeteren en om kennis te nemen van tools en ervaringen. Daarmee verlagen ze de drempel voor toekomstige gebruikers om ook deze tools te gebruiken.

Goed om te vermelden, is dat uit dit onderzoek blijkt dat sprake is van een bijzondere paradox: het gebruik van digitale hulpmiddelen helpt mensen enerzijds (dagstructuur, sociaal contact, etc.) en anderzijds werkt het hen tegen (moeilijk te gebruiken of begrijpen). Een van de drempels waar mensen met een lichte verstandelijke beperking tegenaan lopen, is dat veel toepassingen op tekst gebaseerd zijn. Wanneer zij moeite hebben met lezen en schrijven, krijgen zij geen toegang tot deze toepassingen of informatie.

Tegelijkertijd kan juist diezelfde technologie een brug vormen, door de toename van mogelijkheden om informatie visueel en auditief te delen. Het met de stem bedienen van een telefoon werkt al redelijk goed. Ook is er onderzoek beschikbaar naar toegankelijke ontwerpen voor deze doelgroep. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het onderzoek 'Kan Ik Nu Goed' (Kranenborg, 2013).

8. OP WELKE MANIER LEIDT HET GEBRUIK VAN DE HULPMIDDELEN TOT EEN VERGROTING VAN DE ZELFREDZAAMHEID?

Gedurende dit hele onderzoek hebben we aangenomen dát het gebruik van hulpmiddelen kan leiden tot het vergroten van de zelfredzaamheid. Tegelijk hebben we gezien dat de hulpmiddelen de mensen niet of nauwelijks bereiken. Hoe het gebruik vervolgens zou moeten leiden tot een vergroting van de zelfredzaamheid is dan ook niet aan de orde geweest in ons onderzoek. Op andere plekken is daar wel ervaring mee. We hebben wel inzichtelijk gemaakt dat het van belang is om de vraag helder te krijgen. Mensen hebben vaak een latente behoefte. Dat maakt het lastig om een vraag te formuleren. Maar er is wel aandacht voor nodig bij implementatie! Dit is een belangrijk element dat een bijdrage levert aan meer zelfredzaamheid.

De gevonden conclusies ondersteunen de veronderstelling dat het vergroten van zelfredzaamheid mogelijk is met zelfhulptools. Uit onze literatuuranalyse en onderzoeksresultaten halen we wel een voorwaarde voor de realisatie. Het zoeken van (technologische) hulpmiddelen moet een normaal onderdeel zijn van het ondersteuningsproces door begeleiders. Begeleiders moeten overtuigd zijn dat niet alleen zij zorgen voor zelfredzaamheid, maar dat er ook andere passende oplossingen mogelijk zijn én dat zij die kunnen bevorderen.

Aanbevelingen

Bij de acht conclusies uit het vorige hoofdstuk horen acht aanbevelingen. We sluiten af met een overall aanbeveling.

1. ZOEK NAAR DE (LATENTE) BEHOEFTE VAN DE DOELGROEP IN ZELFREDZAAMHEID

Zorg voor een goede methode om te achterhalen wat de werkelijke behoeften zijn van individuele mensen met een lichte verstandelijke beperking. En zorg er vervolgens voor dat in een doorlopend proces behoeften van mensen met een lichte verstandelijke beperking uitgevraagd worden. Dit vraagt expertise: goed luisteren en doorvragen. De uitvrager moet de betreffende persoon zo goed kennen dat hij of zij kan beoordelen wat lukt en waar iemand meer moeite mee heeft. Die kennis kan een professional ook halen bij familie en vrienden. Zij kennen de persoon ook goed. Samenwerking is daarom van belang.

2. HERKEN DE BEHOEFTE EN STEL EEN HULPVRAAG

De meeste mensen met een lichte verstandelijke beperking zullen zonder tussenkomst van een begeleider hun behoefte niet verwoorden. En daarmee doen ze niet zelfstandig aan zelfregulatie. Het zoeken naar zelfhulpmiddelen is een vorm van zelfregulatie. Dat is de eerste stap: je realiseren dat je een behoefte hebt. Het vervolg, het zoeken van een geschikt zelfhulpmiddel, kan alleen als men alert is in het (h)erkennen van een hulpvraag.

De toegang tot zelfhulpmiddelen is een tweede stap. Een verzameling zelfhulpmiddelen is toegankelijk als deze goed geordend is. Dat gebeurt meestal met zoekwoorden. Het zoekresultaat is nuttig, als het aan een aantal eisen voldoet. Enerzijds moet het de begeleider inzicht geven in de bruikbaarheid van een zelfhulpmiddel. Anderzijds moet het de begeleider ondersteunen bij de introductie aan zijn/haar cliënt. Daarbij moet duidelijk worden waarom dit meerwaarde biedt en hoe het werkt. De informatie moet aansluiten bij het niveau van de betreffende persoon. Het mooist is het als de begeleider en deze persoon samen naar de hulpmiddelen kunnen kijken, uitleg vinden en het middel kunnen uitproberen.

3. WERK AAN DIGITALE INCLUSIE

Het niet hebben van digitale vaardigheden maakt dat mensen digitaal uitgesloten zijn. Dat geldt voor iedereen. Dus ook voor het steunsysteem waar mensen met een lichte verstandelijke beperking op terugvallen. Uit Vlaams onderzoek blijkt dat er via zeven bouwstenen

gewerkt kan worden aan duurzaam e-inclusiebeleid. Mariën en Van Damme beschrijven dat in het onderzoek 'Allemaal digitaal?' Zij benoemen een aantal indicatoren voor digitale uitsluiting en zeven bouwblokken om te werken aan digitale inclusie (2017).

Wij bevelen aan om te onderzoeken of deze bouwblokken – die naar alle waarschijnlijkheid ook van toepassing zijn op de Nederlandse situatie – bruikbaar zijn om meer bekendheid te geven aan de kennis en vaardigheden waarop de aanbieders van hulpmiddelen kunnen aansluiten. Met name blokken 6 en 7: 'basiscompetenties verzekeren' en 'bouwen aan ondersteuningsnetwerken' zijn verhelderend als het gaat om zelfregulatie met zelfhulptools. Neem daarbij het uitgangspunt dat er zowel gekeken wordt naar de steunsystemen als naar de mensen met een lichte verstandelijke beperking.

4. STEL VOLDOENDE TOEPASSINGEN BESCHIKBAAR VOOR DEZE DOELGROEP

Als het gaat om beschikbare hulpmiddelen bevelen wij aan dat er voldoende informatie ter beschikking wordt gesteld aan begeleiders om een weloverwogen keuze te kunnen maken. Het gaat daarbij om de volgende informatie:

* Is een product geschikt voor laaggeletterden?
* Is een product gebruiksvriendelijk?
* Hoe toegankelijk is een product? (kosten, direct beschikbaar of alleen via licentie zorgorganisatie, bediening, etc.)
* Hoe wordt er omgegaan met de privacy?
* Wordt het product onderhouden en is het bijvoorbeeld geschikt voor de laatste softwareversies van apparatuur die gebruikt wordt?
* Voor welke behoeften is het product een mogelijke oplossing?

Aanbeveling voor het ministerie van VWS: breng de betrokkenen van de verschillende inventarisaties bij elkaar. Gebruik deze ontmoeting om vast te stellen wat er precies is en wat de overlappen en eventuele hiaten zijn. Kijk ook wat voor specifieke kennis de verschillende partijen kunnen samenbrengen. Daarnaast kan in zo'n overleg gekeken worden welke initiatieven kunnen aanvullen, zodat de kennis op dit terrein volledige wordt.

5. ZORG VOOR MEER KENNIS OVER DE BESCHIKBARE TOEPASSINGEN

Hoewel we nu geen match kunnen waarnemen tussen het aanbod en de behoeften, kennis en vaardigheden, wil dat niet zeggen dat deze match er niet is. Mogelijk is het probleem dat er een kennishiaat is bij zowel personen met een lichte verstandelijke beperking als hun netwerk. Wij bevelen dan ook aan structurele acties te ondernemen om dit kennishiaat te dichten.

6. ZORG VOOR EEN GOEDE IMPLEMENTATIE

Om zelfhulptools te gebruiken, is er van alles nodig om ervoor te zorgen dat beschikbare toepassingen – die matchen met de behoefte, kennis en vaardigheden – ook daadwerkelijk gebruikt worden.

*** Leg de focus op de behoefte van de gebruiker en de meerwaarde van de producten voor de gebruiker**

De eHealth-monitor 2017 schetst twee manieren waarop zij zien dat het gat tussen vraag en aanbod gedicht kan worden. Dat kan door de focus te leggen op de gebruikers en te bekijken aan welke ondersteuning zij behoefte hebben om producten te kunnen gebruiken. En door de focus te leggen op de meerwaarde die producten hebben voor de gebruikers.

*** Beïnvloed het mediakarakter van de omgeving van zowel cliënten als begeleiders in de zorg**

Begeleiders maken een belangrijk onderdeel uit van de omgeving van de cliënt. Wanneer begeleiders vaardig en nieuwsgierig zijn, heeft dit invloed op cliënten. Wanneer de omgeving van de begeleiders vaardig en inspirerend is, heeft dit invloed op de begeleiders.

*** Zorg voor voldoende digitale en methodische vaardigheden in de omgeving**

Dit is van belang om de hulpmiddelen zelf te kunnen gebruiken. En ook om te begrijpen hoe ze in te zetten zijn ter bevordering van de zelfredzaamheid. De benodigde vaardigheden zijn ook van belang om cliënten voldoende te kunnen ondersteunen in het gebruik ervan.

*** Zorg voor voldoende kennis bij medewerkers**

Alleen wanneer zij weten dat zij met hulpmiddelen de zelfredzaamheid kunnen ondersteunen, is het mogelijk om op zoek te gaan naar passende hulpmiddelen of passende hulpmiddelen in te zetten. Vervolgens is het van belang dat ze leren hoe ze de hulpmiddelen kunnen implementeren.

Deze aanbevelingen komen direct voort uit de resultaten van dit onderzoek. Dit onderzoek was echter niet gericht op implementatie. Omdat implementatie een complex proces is, bevelen we daarom aan om aandacht te besteden aan alle elementen in dit proces. Ook aan die elementen die hier niet genoemd zijn.

7. GEBRUIK GEBRUIKERSERVARINGEN

Zorg ervoor dat er voldoende aandacht is voor participatief/inclusief design bij ontwikkelaars. Dit vergroot de kans op hulpmiddelen die gebruiksvriendelijk zijn.
Om toegankelijkheid te bevorderen, is het verder van belang dat de informatie die begeleiders ontvangen over hulpmiddelen compleet is. Zie hiervoor ook punt 4 in de conclusies. Betrek hier ook gebruikerservaringen bij. Gebruikerservaringen van zowel directe gebruikers (zoals cliënten en soms ook medewerkers) als indirecte gebruikers (medewerkers die het methodisch inzetten).

8. VERGROOT MET ZELFHULPTOOLS DE ZELFREDZAAMHEID

Het zoeken van (technologische) hulpmiddelen als passende oplossingen om zelfredzaamheid te bevorderen moet een normaal onderdeel zijn van het ondersteuningsproces door begeleiders. Dit vraagt tijd en actie. Onderzoek is nodig om te bepalen welke activiteiten – naast degene die onder punt 1 t/m 7 al genoemd zijn – ontwikkeld moeten worden om dit voor elkaar te krijgen. Zorg daarbij voor een methodiek die aansluit op de behoeften van mensen zelf (zie punt 1). Doel van deze methodiek is om begeleiders systematisch te laten focussen op de mogelijkheid tot het vergroten van de zelfredzaamheid door middel van technologische hulpmiddelen. Daarvoor is informatie over hulpmiddelen onontbeerlijk voor hen.

Tot slot: maak al bestaand onderzoek naar specifieke hulpmiddelen toegankelijk en gemakkelijk vindbaar voor begeleiders.

9. OVERKOEPELENDE AANBEVELING

> Uit overleg met onder meer Ieder(in) en LFB is gebleken dat er diverse zelfhulptools bestaan (bijvoorbeeld op Steffie.nl). Er bestaat evenwel geen goed overzicht van wat er is en of deze tools daadwerkelijk gebruikt worden door de doelgroep. Samen met cliëntenorganisaties ga ik deze zelfhulptools inventariseren en bezien hoe het bereik en gebruik door de doelgroep kan worden vergroot.
>
> (Van Rijn, 2016)

Als we terugkijken naar bovenstaande projectopdracht naar aanleiding van het SCP rapport 'De zorg beter begrepen', dan kunnen we constateren: een inventarisatie van zelfhulptools is een tussenstap. De inventarisatie alleen zal niet leiden tot het verhogen van het gebruik van (technische) hulpmiddelen en het bevorderen van de zelfredzaamheid. Daarvoor zijn andere acties en activiteiten nodig.

Bovendien hebben we kwaliteitseisen geformuleerd. Een inventarisatie kan alleen effectief zijn wanneer deze continu up-to-date wordt gehouden. De inventarisatie moet ook voorzien zijn van toegankelijke informatie voor twee doelgroepen: het ondersteuningsnetwerk van mensen met een lichte verstandelijke beperking én voor mensen met een lichte verstandelijke beperking zelf.

Het bereik onder de doelgroep kan worden vergroot door te investeren in meer bekendheid van de hulpmiddelen in de ondersteuningsnetwerken van de doelgroep. Een inventarisatie is daar behulpzaam bij.

Naast bekendheid met het aanbod is ook specifieke ondersteuning nodig om het daadwerkelijke gebruik te bevorderen. We hebben het over hoe technologie in te zetten in het ondersteuningsproces. Dat vraagt om implementatie, om scholing van begeleiders en overige netwerk.

Tot slot: zorgen voor toegankelijke hulpmiddelen vraagt aandacht. Dat kan door het samen met gebruikers te ontwikkelen en te ontwerpen. Dat noemen we: participatief/inclusief design.

Bronnenlijst

Cremers, A.H.M. (2017). *Powertools. Utrecht/Arnhem/Amersfoort: HU (lectoraat Co-design).* HAN (Kenniscentrum HAN Sociaal) en Philadelphia.

Cremers, A.H.M., & Van Schendel, J.A. (2017). Inclusief iedereen: ondersteunende technologie voor mensen met een cognitieve beperking bij digitaal zakendoen met de overheid. Soesterberg: TNO.

IZO-team (2015). *Andere aandacht: Ervaringen van cliënten met communicatie in de zorg en het sociaal domein.* Den Haag: IZO-team (Informatievoorziening in zorg en ondersteuning) van het ministerie van VWS.

Kruif, A. de, Kuijper, C., & Louisse, J. (2016). *Digitale spelvormen bij de hulpverlening aan mensen met een lichte verstandelijke beperking, afstudeeronderzoek.* Utrecht: Hogeschool Utrecht.

Kranenborg, K., Cremers, A.H.M., Paulissen, R.T., Van den Berg, H. Tak, S.W., Van Gameren-Oosterom, H.B.M., Schoonhoven, B.H.A., & Prins, M.J. (2013). *Ontwerpen van gebruikersinterfaces voor cognitieve diversiteit - Toegang tot audiovisuele content voor gebruikers met een verstandelijke beperking*. Soesterberg: TNO.

Mariën, I., Van Damme, S. (2017). *Allemaal digitaal? 7 bouwblokken voor een duurzaam e-inclusiebeleid.* Brussel, België: Politeia.

Mediawijzer.net (2013). *10 mediawijsheid competenties*. Gedownload op 7 december 2017.

Meinema, T. (2017). Dossier *Wat werkt bij eigen regie*. Utrecht: Movisie.

Nieuwboer, C. (2015). *Eindrapportage Fase 0 en 1 - Online tools voor de jeugdprofessional en Online tools voor de jeugdprofessional - Kansen en knelpunten voor het werken met online tools in het sociaal werk met jeugd en gezin*. Sittard: Fontys Hogeschool pedagogiek.

Oosterlaken, I. (2015). *Technology and Human Development.* Abingdon, Verenigd Koninkrijk: Taylor &Amp; Francis Ltd.

Pijpers, R. (2017). *Mediawijsheid voor leerlingen met een lichte verstandelijke beperking*. Zoetermeer: Kennisnet.

Programma VCP (2007). *Bereikbaarheid, Toegankelijkheid en Bruikbaarheid. Beknopte handreiking voor lokale belangenbehartigers.* Utrecht: Ieder(in) (voorheen Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland).

Reframing Studio en E-hulp.nl (2015). Mogelijkheden tot zelfstandigheid met een verstandelijke beperking. Ongepubliceerd.

Rijn, M.J. van (2016). *Kamerbrief met reactie op rapport 'Zorg beter begrepen'.* Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Wit, M. de, Moonen, X., & Douma, J. (2012). *Richtlijn Effectieve interventies LVB.* Utrecht: Landelijk Kenniscentrum LVG.

Woittiez, I., et al. (2014). *Zorg beter begrepen.* Verklaringen voor de groeiende vraag naar zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. Den Haag: SCP.

Wolters, W.H.P., (2017) *Masterclass 'implementatie van eHealth', Do's en dont's van e-health implementatie* gegeven op 28 september 2017 voor Skipr. Houten: Skipr.

Wouters, M., et.al. (2017). *eHealth-monitor 2017. Kies bewust voor eHealth.* Den Haag/ Utrecht: Nictiz/ NIVEL.

Zembla (2015). *Liesbeth kan het niet meer volgen* – Hilversum: Zembla - bnnvara

Zwet, R., van der (2010). *De focusgroep als onderzoeksmethode.* Utrecht: Movisie (ongepubliceerd).

Bijlage 1

Relevante paragrafen uit VN-verdrag

1. De overheid verplichte zich ‘tot het uitvoeren of bevorderen van onderzoek naar en ontwikkeling van, en het bevorderen van de beschikbaarheid en het gebruik van nieuwe technologieën, die geschikt zijn voor personen met een handicap’.

2. De overheid verplichte zich tot ‘het verschaffen van toegankelijke informatie aan personen met een handicap over mobiliteitshulpmiddelen, instrumenten en ondersteunende technologieën, met inbegrip van nieuwe technologieën’.

3. De overheid neemt passende maatregelen om ‘toegang te garanderen tot onder andere informatie- en communicatietechnologieën en -systemen’.

4. De overheid moet tevens passende maatregelen nemen om ‘de toegang voor personen met een handicap tot nieuwe informatie en communicatietechnologieën en -systemen, met inbegrip van het internet, te bevorderen’.

5. De overheid moet ook nog passende maatregelen nemen om ‘het ontwerp, de ontwikkeling, productie en distributie van toegankelijke informatie- en communicatietechnologieën, en communicatiesystemen in een vroeg stadium te bevorderen, opdat deze technologieën en systemen tegen minimale kosten toegankelijk worden’.

Bron: Het VN-verdrag inzake personen met een handicap

Nederland heeft dit verdrag in mei 2016 geratificeerd.

Bijlage 2

Definities en afbakeningen

Voor de duidelijkheid bakenen we af wat we onder gebruikte termen verstaan.

Wat is een lichte verstandelijke beperking?
Iemand heeft een lichte verstandelijke beperking als zijn IQ tussen 70 en 85 ligt.

Wat is een zelfhulptool?
In eerste instantie zijn zelfhulptools digitale hulpmiddelen zoals apps of websites.
Er zijn ook niet-digitale tools. Denk aan schriftelijk materiaal of andere praktische hulpmiddelen.

Tools, die iemand de weg wijzen om geschikte mensen/cursussen te vinden, vallen wel onder zelfhulptools.

Een hulpmiddel dat je helpt om dagelijkse zaken te doen zonder dat je daarbij direct afhankelijk bent van een persoon.
Ik kan in mijn dagelijks leven zo zelfstandig mogelijk dingen: uitzoeken/regelen/plannen/doen/leren.
Weten wie ik kan betrekken bij mijn vraag.

We nemen in dit project aan dat zelfhulptools helpen bij het eigen leven actief en zelfstandig vormgeven.

Wat is geen zelfhulptool?
Mensen als ondersteuner bedoelen we niet. Dus maatjes; cursussen met een cursusgever; mensen die je kunt bellen met vragen noemen we geen zelfhulptool.
Daarnaast bedoelen we ook niet onderlinge hulp, hulp die je aan elkaar geeft.

Wanneer is iets een zelfhulptool voor iemand met een LVB?
De tool moet geschikt zijn voor mensen met een LVB. Dat kan door te zorgen voor onder andere makkelijk taalgebruik, weinig taal, korte filmpjes, overzichtelijke ordening, makkelijke bediening.

Wanneer is iets geen zelfhulptool voor iemand met een LVB?
De tool is ongeschikt voor mensen met een LVB als er veel abstracte zaken in staan.
Ook moeilijk taalgebruik, een onoverzichtelijke indeling en een ingewikkelde bediening maken een tool ongeschikt.

Wat is zelfredzaamheid?
Het begrip 'zelfredzaamheid' neemt binnen de Wmo een centrale plaats in. De uitvoering van de Wmo is gericht op de handhaving en bevordering van de zelfredzaamheid van burgers. In de wetstekst van de Wmo betekent zelfredzaamheid op basis van artikel 4, lid 1, dat iemand in staat is om: 'a. een huishouden te voeren, b. zich te verplaatsen in en om de woning, c. zich lokaal te verplaatsen per vervoermiddel, d. medemensen te ontmoeten en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan.' ('Wet maatschappelijke ondersteuning', 2015, artikel 1.1.1). In artikel 1.1.1. van de Wmo wordt zelfredzaamheid als volgt gedefinieerd: 'in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden'. ('Wet maatschappelijke ondersteuning', 2015, artikel 1.1.1).

Op basis van bovenstaande onderdelen uit de wet definiëren we in dit rapport zelfredzaamheid als: Het vermogen van mensen om zichzelf te redden op alle levensterreinen; met zo min mogelijk professionele ondersteuning en zorg.

Bij zelfredzaamheid gaat het om de volgende levensterreinen:

* Dagbesteding (vrije tijd, zinvolle activiteiten)
* Lichamelijk, psychisch en cognitief functioneren
* Sociaal netwerk
* Woonsituatie
* Huishouden
* Algemene dagelijkse levensverrichtingen
* Mobiliteit
* Financiën

Samenredzaamheid is een gerelateerde begrip.
Samenredzaamheid is de zelfredzaamheid van mensen met behulp van hun sociale netwerk (de Kruif, 2016)).

Wat is eigen regie?
Eigen regie (zeggenschap over je eigen leven en ondersteuning) is een belangrijk onderdeel van zelfredzaamheid. De vier kernpunten van eigen regie zijn:

1. Uitgaan van het positieve: wat kan ik wel als cliënt, waar ligt mijn kracht?
2. Versterken van de cliënt door inzicht in zijn eigen drijfveren en situatie: op welke gebieden gaat het goed, op welke gebieden gaat het niet zo goed, wat wil ik nog of weer graag kunnen doen, waar ligt mijn motivatie?
3. Leggen van eigenaarschap en zeggenschap over ondersteuning en hulp bij de cliënt: wat wil ik met mijn leven, waar wil ik aan werken, welke hulp heb ik daarbij nodig en hoe wil ik dat die hulp er uitziet?
4. Versterken en inschakelen informele/sociale netwerken.

Eigen regie draagt bij tot motivatie om te leren, veranderen en groeien. En die motivatie reduceert de kans op overvragen of onderprikkelen van deze doelgroep. Dat is namelijk een regelmatig voorkomende situatie, blijkt uit 'Balans-in-beeld – handreiking'.

Wat is empowerment?
Iemand toerusten om eigenmachtig te beslissen en te handelen; denk hierbij aan methodieken gericht op individuen, groepen of organisaties om zelfvertrouwen, zelfbewustzijn en positief zelfbeeld te vergroten. Maar ook aan het vergroten van capaciteiten.

Wat is aansluiting bij de maatschappij?
Mensen met een lichte verstandelijke beperking zien zich vaak helemaal niet als zodanig. Niet iedereen van hen zal gediagnostiseerd zijn en/of hulp krijgen. Aansluiten bij de maatschappij houdt dan ook in dat mensen geen last zouden moeten ondervinden van hun lichte verstandelijke beperking.
Omdat de samenleving steeds ingewikkelder wordt, vraagt dat om het maken van koppelingen waar mensen die niet vanzelf herkennen. Denk aan het kunnen blijven gebruiken van dvd's. Dat is lastig als de techniek verandert. En mensen niet goed uit de voeten kunnen met online tv of steeds veranderende tv-ontvangers.
Mensen willen vooral zaken vinden die voor hen belangrijk zijn. Ze willen zich ook laten aanspreken als iemand voor wie dit belangrijk is. De maatschappij kan daar aan bijdragen door ruimte te bieden voor eigen regie en versterking van de positie van mensen in kwetsbare situaties. Zelfhulptools kunnen daar een middel bij zijn.

Wat is 'een toegankelijke manier?'
Een toegankelijke manier is zo gemaakt dat de informatie eenduidig is. Dat gebeurt door met de inhoud en de vorm één boodschap over te brengen (Programma VCP, 2007).
Inhoudelijk toegankelijke informatie is overzichtelijk, eenvoudig en begrijpelijk. Bijvoorbeeld door het vermijden van vaktaal, woorden in een andere taal, onduidelijk en vaag taalgebruik, ingewikkelde grammatica. Bij vorm gaat het over het lettertype en de opmaak van tekst.

Ook de wijze van mondelinge presentatie en communicatie (bijvoorbeeld communicatie van de overheid of een bedrijf) valt hieronder. Bij mondelinge communicatie is het belangrijk dat de tekst ook op papier beschikbaar is, zodat mensen de informatie nog een keer kunnen lezen.

Wat is cocreatie?
Cocreatie is een vorm van samenwerking, waarbij alle deelnemers invloed hebben op het proces en het resultaat van dit proces, zoals een plan, advies of product. Kenmerken van cocreatie zijn dialoog, 'common ground', enthousiasme, daadkracht en focus op resultaat (Wikipedia, geraadpleegd op 17-11-2017).

Bijlage 3

Draaiboek focusgroepen

Bijeenkomst van 1 uur
Voorafgaande samen eten of koffie/ thee drinken voor kennismaking
4 à 5 deelnemers

Tijd	Duur	Wat	Hoe
14.30u	30 min.	Koffie / thee	Kennismaken
15.00u		Start	Waarom zijn we er Wat gaan we doen met de resultaten Wat horen jullie daarover terug

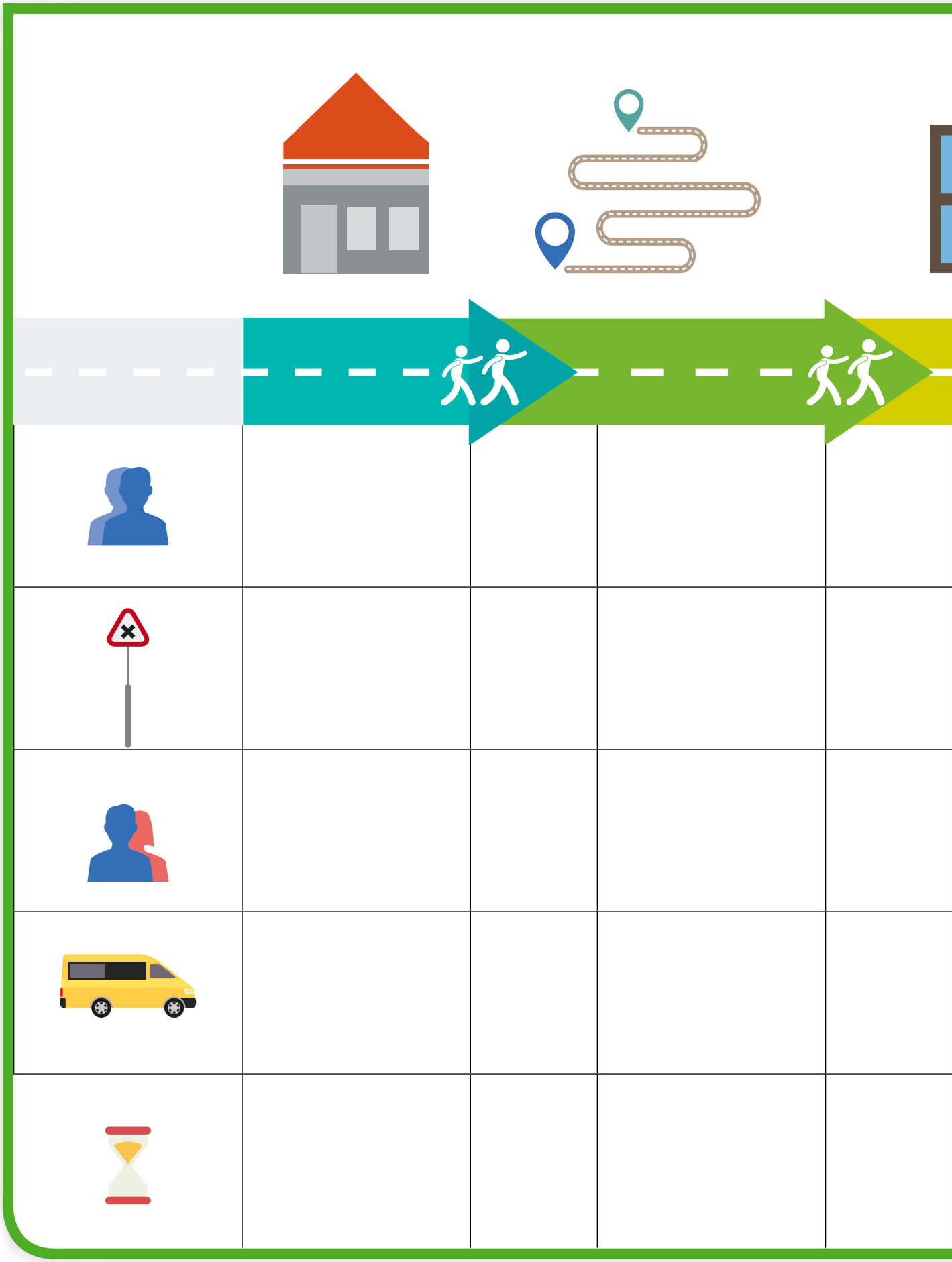
	Materiaal
Introductie even terugkomen op wat er in de brief staat. Wat gaan we onderzoeken. Dit is een onderzoek. Dat wil zeggen dat jullie iets weten of kunnen, dat wij ook graag willen weten. Jullie kunnen ons helpen als je zo eerlijk mogelijk antwoord geeft. Wij schrijven die antwoorden op. Vragen of we het mogen opnemen. Benadruk dat alles wat gezegd wordt binnen deze muren blijft. We gebruiken geen namen van mensen. En ook opname is alleen voor de onderzoekers. Wij kennen jullie nog niet. En we gaan misschien wel vragen stellen die je niet begrijpt of die je niet wil beantwoorden. We doen ons best om dat te voorkomen, Wat zullen we afspreken als dit toch gebeurt? Durf je dat te zeggen? Of kiezen we een andere manier? Is er nog iets waar we rekening mee moeten houden? Kan iedereen lezen en schrijven bijvoorbeeld? We maken hier een verslag van en dat sturen we naar jullie op. Dit verslag krijgen jullie in de week van … Afspreken wanneer het is afgelopen.	Handig om van te voren even door te lezen do's & don'ts participatie En deze om inzicht te krijgen in lvb en media blz. 6-11

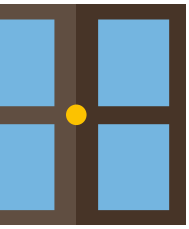
Tijd	Duur	Wat	Hoe
		Hulpmiddelen waar maakt je gebruik van?	plaatjes van: Mobiele telefoon iPad Computer Laptop Pitcogenda * Wil je deze plaatjes voor je zelf op volgorde leggen en aangeven wat je het meest gebruikt en wat je het minst gebruikt. Op volgorde van meest naar minst gebruikt. Iedere deelnemer doet dat voor zichzelf * We kijken met z'n allen naar de rijtjes die die deelnemers hebben gelegd. * We bespreken dit samen in de groep. Vragen door. Bv waar gebruik je het voor. Heb je je telefoon bij je. Wat staat er op je begin scherm. Wil je de app laten zien die je gebruikt enz. enz. – hoe gekomen tot het gebruik van dit hulpmiddel (toegankelijkheid) Vastleggen van de resultaten: foto's maken – toelichteing schriftelijke weergeven

	Materiaal
Hulpvragen (in de groep, laat onderling uitwisselen) * Wat gebruik je al? * Laat je beginscherm eens zien * Wat gebruik je voor hulp? Noem voorbeelden als agenda, rekenmachine, wekker, appen met begeleider, etc. * Een tussenweg: wanneer hulp-apps moeilijk zijn in het gesprek: vraag dan naar dingen die ze heel graag doen. Hoe komen ze daaraan? Waar gevonden? Door wie aangeraden? Zelf gezocht? Etc. * Hoe kom je daaraan? (Wie heeft het je aangeraden/heb je het zelf gevonden) * Wat een leuke app, kun je mij laten zien hoe ik hem moet downloaden? Kun je het voordoen? Vraag wat de titel van de app is (en kijk of ze dit weten en of ze weten hoe ze daarachter kunnen komen) Vraag of ze de titel op een post-itt willen schrijven. * Bij voldoende tijd: doe een controle door te vragen naar iets dat ze heel tof vinden. Mogelijk zijn dan de zoekvaardigheden ineens anders … **Data** * Wie heeft het je aangereikt: netwerk/zorg/zelf/anders * Heeft iemand je geholpen met uitzoeken hoe het werkt? Ja (wie dan) /nee/ anders * Inzicht in zoekstrategie/manipulatie device. Gebruik voor score competentiemodel PO Mediawijzer We zouden dit kunnen printen om scoren makkelijker te maken. Het gaat vooral om omgaan met device en vervolgens zoekstrategie. Wanneer mensen geen device hebben vraag dan uit waarom niet. Beschrijf zo helder mogelijk.	5 sets met plaatjes www.media-wijzer.net/van-mediawijzer-net/competentiemodel

Tijd	Duur	Wat	Hoe
		Wat vind je op een dag moeilijk?	Tekenen van een dag: Hoe ziet een dag voor jou er uit (door de week/ in het weekend) Wat vind je op zo'n dag moeilijk? Is ingewikkeld voor je? kies een of meerdere van onderstaande plaatjes Plaatjes: * Plannen – structuur * Relaties * Vrije tijd * Geld beheer * Werk * Leggen van contacten * Zelf verzorgen * Huishouden * … Hoe los je dat op wat je moeilijk vindt Waar ga je zoeken? Hoe heb je dat gevonden? (waar loop je tegen aan als je een app zoekt..)
16.00u			Afsluiten

	Materiaal
Hulpvragen Start met een bestaande situatie, iets waarvoor ze al hulp hebben gekregen. Dat is makkelijker in het denken en minder abstract. We blijven zoveel mogelijk in het praktisch domein. Ook hier kunnen we de vrije tijd gebruiken als dit gemakkelijker werkt. Laat iedereen individueel werken. **Data** Lukt het om zelf tot een hulpvraag te komen? Ja/nee/waarom? * Lukt het om de vraag om te zetten in een zoekstrategie? Scoor hier ook weer op de PO competenties. * Wie of wat heb je nodig om dit op te lossen? * Bij voldoende tijd hier ook vrije tijd meenemen. Zoeken/vinden/betalen van games is mogelijk een stuk gemakkelijker dan het vinden van een goede agenda applicatie.	5 sets van plaatjes





Bijlage 4

Overzicht van andere onderzoeken en gevonden materiaal

Inventarisaties van beschikbare zelfhulptools

Naam	URL	Ontwikkelaar
Kentalis Appvinder	www.kentalisappvinder.nl	Kentalis
Mijn cliënt online	www.mijnclientonline.nl	Bureau Jeugd en Media www.detweetfabriek.nl detweetfabriek@live.nl
Mens en techniek	www.mensentechniek.com	initiatief van De Lichtenvoorde samen met zorginstellingen in de Achterhoek

Wat is het?	Voor wie is dit?	Up-to-date?	Gebruikers-vriendelijk?
Zoekmachine waarop gebruikers beoordelingen en ervaringen delen met apps, websites en software. Professionals vullen een formulier in over de gebruikte app of hulpmiddel. Doel, doelgroep, gebruikersgemak en ervaringen worden ingevuld. Ontwikkelaar, eventuele handleiding en verkrijgbaarheid staan vermeld.	Voor professionals - ondersteuners van mensen met beperkingen in horen of communicatie.		
Website met informatie over mediawijsheid in de zorg- en hulpverlening. De informatie helpt professionals in de zorg met kennis en handreikingen om cliënten te kunnen begeleiden bij digitale technieken en media. De informatie belichte zowel kansen als risico's.	Voor professionals in de verstandelijk gehandicaptenzorg, geestelijke gezondheidszorg en de jeugdzorg.		
(Kennis)Platform voor bundeling en uitwisseling van informatie en kennis over zorgtechnologie. Ontwikkelingen, initiatieven, tools en ervaringen worden verzameld. Anderen kunnen reageren (wat niet of nauwelijks gebeurd). Vragen en oproepen kunnen worden geplaatst.	Voor hulpverleners, verzorgers, ontwikkelaars en meer.		

Naam	URL	Ontwikkelaar
Zorgtechnologie	zorgtechnologie.net	Dick Post, vlogger en blogger
Praat apps	www.praatapps.nl	initiatief van de afdeling logopedie van Driestroom
GGD appstore	www.ggdappstore.nl	alle 25 GGD'en GGD-GHOR Nederland

Wat is het?	Voor wie is dit?	Up-to-date?	Gebruikers-vriendelijk?
Een weblog met recensies over zorg-technologie. Bijdragen willen de verbinding maken tussen zorg en technologie vanuit het perspectief van de gebruiker. Blogs zijn gerangschikt naar: soort platform, verschijningsvorm (apps, internet, nieuws, software en overige) en naar ZRM domein.	Voor professionals die zorg en technologie meer aan elkaar willen verbinden.		
Kennisplatform van logopedisten van Driestroom. Met informatie over apps om de spraak, taal en communicatie van kinderen te stimuleren. De apps zijn beoordeeld door logopedisten op gebruiksvriendelijkheid, aantrekkelijkheid, multifunctionaliteit, prijs-kwaliteit en inzetbaarheid voor logopedische doelen. Ook met oefensuggesties.	Logopedisten, ouders, verzorgers en andere belangstellenden.		
Website met een database met gezondheidsapps. GGD'en toetsen apps aan de hand van criteria. Alleen goedgekeurde apps worden geplaatst. De database is geordend in de categorieën: lichaam, psyche, zingeving, geluk, relaties en dagelijks leven. Er is een gestructureerd reviewsysteem in gebruik. Apps worden beoordeeld op: gebruiksvriendelijkheid, functionaliteit, privacy, betrouwbaarheid en onderbouwing. Op de website staat per app een kort en bondige review. Het platform waar de GGD appstore in is 'gehuisvest' is ook te gebruiken voor een eigen doel/doelgroep.	Gebruikers van gezondheidsapps.		

Naam	URL	Ontwikkelaar
's Heerenloo innovatie	www.sheerenloo.nl/innovatie	's Heerlenloo mei 2017
Kennisplein gehandicaptensector –Technologie en apps	www.kennispleingehandicapten-sector.nl/gehandicaptenzorg/Technologie-en-apps.html	Vilans
Digital health tool	www.digitalhealthcen-ter.nl	anno oktober 2017 werken 8 partners samen, waaronder zorg-organisatie Pluryn en De Koraalgroep
Oefenen.nl	oefenen.nl	Stichting Leer Zelf Online

Wat is het?	Voor wie is dit?	Up-to-date?	Gebruikers-vriendelijk?
Webpagina met overzichten van apps voor 1) cliënten, 2) verwanten en 3) professionals. Voor elke groep zijn de overzichten anders geordend. Onderwerpen zijn o.a.: communicatie, educatief, gezondheid, planning, reizen, vermaak. Er is ook een overzicht met apps en hulpmiddelen om zelfredzaamheid te bevorderen. En een overzicht met hulpmiddelen om de zelfredzaamheid in het huishouden te vergroten.	Voor medewerkers, verwanten en cliënten van 's Heerenloo.		
Kennisdossier rondom het thema 'technologie en apps' Met onderzoeken, boeken, websites en apps. Ook praktijkverhalen en achtergrondinformatie over mediagebruik.	Voor professionals en verwanten die apps of ander technologisch middelen willen gebruiken.		
Kennisplatform met een overzicht van digitale gezondheidsinstrumenten. Informatie en ervaringen worden verzameld en uitgewisseld, ook met ontwikkelaars. Een deel van de opgenomen tools kunnen bij de Uitleenservice worden geleend. De tools zijn onderverdeeld in: Persoonlijke ontwikkeling, Zelfbepaling, Persoonlijke relaties, Deelname in de samenleving, Rechten en plichten, Lichamelijke gezondheid, Emotionele gezondheid, Materiële gezondheid.	Voor hulpverleners en ontwikkelaars.		
Website met oefeningen om digitale vaardigheden te vergroten. Onderwerpen zijn taal, rekenen, internetten en omgaan met geld. Tegelijkertijd leren deelnemers over thema's als bijvoorbeeld werk, gezondheid en opvoeding. Ze ontwikkelen ook voor Steffie.	Voor mensen die hun digitale vaardigheden willen verbeteren.		

Naam	URL	Ontwikkelaar
Steffie	www.steffie.nl	Stichting Leer Zelf Online
De jeugdprofessional	www.dejeugdprofessional.info	Fontys Hogeschool Pedagogiek
Autismeplein – Dossier Wonen/	www.autismeplein.nl/dossiers/dossier-wonen	Leo Kannerhuis
Allemaal Digitaal: Een overzicht van digitale spelvormen voor mensen met een lichte verstandelijke beperking	www.zorgverandert.nl/sites/default/files/Digitale-spelvormen-apps-lichte-verstandelijke-beperking.pdf	Alyssa de Kruif, Carly Kuijper, Josje Louisse

Wat is het?	Voor wie is dit?	Up-to-date?	Gebruikers-vriendelijk?
Op deze website worden moeilijke zaken op een makkelijke manier uitgelegd. Onderwerpen die aan bod komen zijn: schuldpreventie, eenvoudig bankieren, de OV-chipkaart. Ook zijn er links naar websites rondom reizen, gezondheid, liefde enz.	Voor mensen met een verstandelijke beperking.		
Website met platform en een inventarisatie van online tools voor jeugdprofessionals. Online tools worden volgens een vast stramien beschreven en ingedeeld. Ook wordt aangegeven of de tool is onderzocht en wat de effectiviteit van de tool is.	Voor jeugdzorg-professionals.		
Een website met een overzicht van apps voor mensen met autisme van toepassing voor zelfredzaamheid in dagelijks leven.	Voor mensen met autisme		
Dit is een document met een overzicht van digitale spelvormen en apps die de zelfredzaamheid bevorderen voor mensen met een lichte verstandelijke beperking (LVG). Het is gemaakt door drie studenten SPH van Hogeschool Utrecht. Mensen met een lichte verstandelijke beperking kunnen zien welke apps zij kunnen gebruiken. Begeleiders doen ermee meer kennis op over apps en spelvormen die handig zijn voor de cliënten. Begeleiders kunnen met dit overzicht makkelijk iemand verwijzen naar een app. Zo'n app kan de zelfstandigheid bevorderen. Ook kan dit overzicht worden gebruikt in onderwijs en training aan begeleiders.	Voor mensen met een lichte verstandelijke beperking én voor hun begeleiders.		

Reacties oproep LinkedIn

Naam	URL	Auteur
Bewegen van 'beschermen' naar 'welzijn bevorderen'	Niet beschikbaar online. Een beschrijving van de werkwijze is opgenomen als bijlage 3 in dit rapport.	Social Envoy www.socialenvoy.nl
Digitale spelvormen bij de hulpverlening aan mensen met een lichte verstandelijke beperking	Niet beschikbaar online	Alyssa de Kruif, Carly Kuijper, Josje Louisse
TNO rapport Ontwerpen van gebruikersinterfaces voor cognitieve diversiteit - Toegang tot audiovisuele content voor gebruikers met een verstandelijke beperking.	repository.tudelft.nl/view/tno/uuid:3ecccfab-0756-4587-a5b0-42fbe5076345	Kranenborg, K., Cremers, A.H.M., Paulissen, R.T., Berg, H. van den, Tak, S.W., Gameren-Oosterom, H.B.M. van, Schoonhoven, B.H.A., Prins, M.J.

Wat is het?	Voor wie is dit?
Dit is een werkwijze om de behoeften aan digitale participatie van mensen met een matig tot ernstig verstandelijke beperking te benoemen. Door samen met hun ondersteuners als facilitator het gesprek aan te gaan. De winst zit hem in de werkwijze: enerzijds focust men op de behoefte van de deelnemer en anderzijds vindt er een perspectiefverschuiving bij de professional plaats. Uit de werkwijze blijkt dat de professional zich niet bewust is van de rol die hij / zij kan spelen bij het vervullen van de behoefte van zijn/haar cliënt.	Voor mensen met een matig tot ernstig verstandelijke beperking en hun begeleiders.
Dit onderzoek richt zich op de rol digitale spelvormen om de zelfredzaamheid van mensen met een lichte verstandelijke beperking te bevorderen. Dit houdt in dat er bepaalde vaardigheden worden getraind of aangeleerd, waardoor de gebruiker zelfredzamer wordt. In dit onderzoek is als afgeleide vraag gesteld 'vanuit welke landelijke ontwikkelingen is de visie ontstaan dat de zelfredzaamheid van alle mensen met een lichte verstandelijke beperking moet worden bevorderd?'. Daarin refereren de onderzoekers aan de het uitgangspunt van de Wmo 2015, dat 'Gemeenten zijn verplichte om te onderzoeken wat de situatie is van mensen die zich aanmelden voor ondersteuning'. Er wordt daarvoor eerst gekeken naar wat de burger zelf kan, dan wat de directe omgeving/netwerk kan, vervolgens wat er aan algemene voorzieningen zijn en pas dan is er ruimte voor individuele hulpverlening. De onderzoekers concluderen dat er weinig bekendheid is bij hulpverleners, cliënt en cliëntsysteem over deze digitale spelvormen. Opmerkelijk is dat de onderzoekers in hun redenering rondom zelfredzaamheid niet concluderen dat ook technologie een rol heeft bij de vergroting van de zelfredzaamheid.	Voor professionals die werken met mensen met een lichte verstandelijke beperking.
Het project is bedoeld om te achterhalen hoe je goed onderbouwde user interfaces kunt ontwerpen (voor toegang tot AV-content) voor de VB-doelgroep. Met systematisch gebruiken van kennis van cognitieve functies en mens-machine interface principes en richtlijnen. Eén van de opbrengsten is kennis over hoe de doelgroep LVB en MVB in een ontwerpproces te betrekken.	Voor ontwerpers van gebruikersinterfaces van audiovisuele content.

Naam	URL	Auteur
Powertoolkit	www.powertoolkit.nl	
Inclusief iedereen: ondersteunende technologie voor mensen met een cognitieve beperking bij digitaal zakendoen met de overheid	www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/digitale-overheid/documenten/rapporten/2017/06/30/inclusief-iedereen-ondersteunende-technologie-voor-mensen-met-een-cognitieve-beperking-bij-digitaal-zakendoen-met-de-overheid	TNO: A.H.M. Cremers J.A. van Schendel In opdracht voor het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties
FIT Keuzehulp	fit-keuzehulp.nl	Lectoraat Digital Life HvA, Ben Kröse fit.keuzehulp@gmail.com

Wat is het?	Voor wie is dit?
Powertools is een onderzoeksproject van diverse partners (onderwijs, ontwikkeling en uitvoeringsorganisaties), waarbij cliënten en zorgverleners samen zelfredzaamheid bevorderende technologie ontwerpen via participatieve ontwerpmethoden. Aanleiding: het zelfstandig kunnen uitvoeren van allerlei dagelijkse activiteiten wordt steeds belangrijker in het lichte van de vermaatschappelijking van de zorg. Voor cliënten met een cognitieve beperking (zoals lichte verstandelijke beperking, autisme spectrum stoornis, niet aangeboren hersenletsel) is het aanleren van deze vaardigheden vaak moeilijk. Technologie die zelfredzaamheid stimuleert en ondersteunt is daarom veelbelovend.	Voor onderzoekers en ontwikkelaars die samen met cliënten met een cognitieve beperking tools willen ontwikkelen.
Dit rapport geeft kaders voor het ontwerpen van toegankelijke voorzieningen op websites en andere instrumenten en technologieën die het voor mensen met cognitieve beperkingen (zoals laaggeletterden en lichte verstandelijk beperkten) gemakkelijker maken mee te komen in de digitaliserende wereld. De huidige EU-richtlijn Toegankelijkheid Overheidswebsites voldoet nog niet voor mensen met cognitieve beperkingen. Om iedereen te kunnen bedienen moet bij het ontwerpen van websites naast toegankelijkheid ook aandacht besteed worden aan de gebruiksvriendelijkheid en de gebruikerservaring. Dit rapport presenteert een actueel overzicht van bestaande technologieën die mensen met een (cognitieve) beperking kunnen helpen om digitaal zaken te doen met de overheid. Daarnaast biedt het rapport een selectie van bestaande ontwerprichtlijnen voor technologie die inspelen op de kenmerken die horen bij cognitieve beperkingen.	Voor ontwerpers van digitale toepassingen voor de overheid en andere partijen, alsook voor opdrachtgevers, met name van de overheid.
De HvA heeft een digitale keuzehulp voor mensen met dementie ontwikkeld, om hen te helpen ontdekken welke producten en diensten er op de markt zijn die hen kunnen helpen bij het (leren) leven met dementie. De FIT Keuzehulp biedt een mooi overzicht hoe digitale ondersteuningsmogelijkheden beschikbaar te stellen. De gebruiker wordt door een overzichtelijk keuzemenu geloodst. En kan zo kiezen over welk onderwerp hij informatie wil van digitale ondersteuning. Dit biedt een voorbeeld hoe een digitale verzameling ontsloten kan worden, ook voor andere doelgroepen.	Voor thuiswonenden met dementie.

Naam	URL	Auteur
Eindrapportage Fase 0 en 1 - Online tools voor de jeugdprofessional en Online tools voor de jeugdprofessional - Kansen en knelpunten voor het werken met online tools in het sociaal werk met jeugd en gezin	apparent-onderzoek.nl	Christa Nieuwboer, Apparant Onderzoek
Mogelijkheden tot zelfstandigheid met een verstandelijke beperking	www.e-hulp.nl www.reframingstudio.com	Reframing Studio en E-hulp

Wat is het?	Voor wie is dit?
De beschrijving van onderzoek naar het bestaan van online tools, zoals websites en apps met psychosociale hulp en advies. Interessant zijn twee zaken. Eén is de wijze waarop de onderzoekers hun selecties uitvoeren voor het opnemen van tools in www.dejeugdprofessional.info. En de ander is dat in tijden van alom aanwezige kennis en advies online (niet gescreend) de hulpverlening niet mee lijkt te gaan in het gebruiken van online tools. Verklaringen daarvoor zijn enerzijds niet onderdeel zijn van de kennis van al werkende beroepskrachten en dat de digitale hulp geen vervanging is van alle ondersteuning. Voor ouders/ opvoeders en jongeren kan het drempelverlagend zijn voor de toegang tot hulpverlening.	Voor (jeugd)professionals, zorgorganisaties, financiers van zorg.
Onderzoek naar de belangen van gebruikers, naar het steunen van vier typen gedrag (routineren, improviseren, spartelen, vastberaden exploreren). In dit onderzoek clusteren de onderzoekers veel soorten gedrag naar ontwikkelingen in de samenleving en in menselijk gedrag, naar wetmatigheden en normen en waarden. In de analyse komt (onder andere) een scala aan redenen aan bod, die duidelijk maken dat voor mensen met een verstandelijke beperking de complexiteit van de samenleving enorm toeneemt.	Het onderzoek is uitgevoerd voor een zorgorganisatie. Beleidsmakers, professionals en ontwikkelaars kunnen er hun voordeel mee doen.

Naam	URL	Auteur
Technology and Human Development	Te koop via: www.bol.com/nl/p/technology-and-human-development/9200000037328822/?promo=unknown_818_recentbekeken-MCM-slot_D1_product_1_)	Ilse Oosterlaken

Wat is het?	Voor wie is dit?
Dit boek bespreekt de capaciteitenbenadering waarin welzijn, keuzevrijheid en rechtvaardigheid de kernwaarden zijn als een krachtige normatieve lens om technologie en zijn rol in ontwikkeling te onderzoeken. Deze benadering hecht een centraal moreel belang aan individuele menselijke capaciteiten, opgevat als effectieve kansen die mensen hebben om het soort leven te leiden dat ze waarderen. Het boek onderzoekt de sterke punten, beperkingen en veelzijdigheid van de capaciteitenbenadering wanneer toegepast op technologie. Het toont de noodzaak om deze benadering aan te vullen met andere benaderingen om de uitdagingen aan te pakken die de technologie oproept. Het eerste hoofdstuk plaatst de capaciteitenbenadering in de context van bredere debatten over technologie en menselijke ontwikkeling, waarbij onder andere de 'appropriate technology' beweging wordt besproken. Het middelste deel richt zich op filosofie en ethiek van technologie om ons begrip van de relatie tussen technische artefacten en menselijke capaciteiten te verdiepen. Het onderbouwt dat we tegelijkertijd moeten inzoomen op de details van technologisch ontwerp en uitzoomen om de bredere socio-technische inbedding van een technologie te zien. Er wordt gekeken of technologie slechts een neutraal instrument is dat de mogelijkheden van wat mensen kunnen doen en wat in het leven staat vergroot, of dat technologieoverdracht bepaalde opvattingen oplegt over wat het betekent om een goed leven te leiden. Het laatste hoofdstuk onderzoekt de capaciteiten-benadering in relatie tot hedendaagse debatten over 'ICT voor Ontwikkeling' (ICT4D), als het technologiedomein waar de aanpak tot nu toe het meest uitgebreid is toegepast.	Dit boek is van onschatbare waarde voor studenten in ontwikkelingsstudies en STS, maar ook voor beleidsmakers, praktijkmensen en technici die op zoek zijn naar een toegankelijk overzicht van technologie en ontwikkeling vanuit de capaciteitenbenadering.

Bijlage 5

Inventarisatie zelfhulptools op thema

Deze inventarisatie is gemaakt door Sanne van der Hagen vanuit haar kennis over zelfhulptools. Het is een aanvulling op het overzicht van andere onderzoeken, gemaakt op verzoek van de klankbordgroep. Het is geen uitputtend overzicht, maar geeft een redelijk idee van de stand van zaken op dit moment.

OMGAAN MET GELD

Wanneer een jongere met een lichte verstandelijke beperking 18 jaar wordt, verandert er een heleboel. Dat is mooi vertolkt in de documentaire 'Het leven begint bij 18' van Marlou van Berge uit 2014. In de app (en website) kwikstart kun je alles vinden waaraan je moet denken als je 18 wordt. Ondanks het talige karakter (niet per se bedoeld voor mensen met een lvb) is Kwikstart een mooie, complete tool is. Bron: kwikstart.nl
Een eenvoudigere en meer summiere website is 18jaarenmetgeldomgaan.nl Deze is gericht op jongeren met een lichte verstandelijke beperking.
'Geld moet rollen' daar is onze samenleving op ingericht. Het is natuurlijk wel belangrijk om het een beetje bewust te laten rollen en dat valt nog niet mee. Voor het verkrijgen van inzicht in geld, het doen van betalingen en het beheren van geld zijn verschillende hulpmiddelen ontwikkeld of in ontwikkeling. Hieronder een kort overzicht.

Zakgeldapp Otly
Leren omgaan met geld begint al op jonge leeftijd. Deze app is er speciaal voor ouders en kinderen om te leren geld te sparen, uitgeven en er van te leren. Bron: otly.net

Smart met geld
Een speciaal platform met informatie en trainingen over geld voor jongeren tussen de 15-18 jaar (met een lichte verstandelijke beperking) en hun ouders/verzorgers . Daarnaast is een gratis e-learning beschikbaar. Mooi en volledig aanbod. smartmetgeld.nl

Eenvoudig bankieren (met de Rabobank)
Veel mensen hebben behoefte aan uitleg over bankieren. In samenwerking met het platform LeerZelfOnline heeft de Rabobank een mooie uitleg ontwikkeld. Op deze site vind je uitleg en oefenmogelijkheden om te leren omgaan met een bankpas, internetbankieren en mobiel bankieren. Bron: eenvoudigbankieren.nl

Goed Geld
Een app waarin mensen met een lichte verstandelijke beperking gemakkelijk bij kunnen houden wat ze uit (kunnen) geven. De (Android) app vind je hier goedgeldapp. Meer informatie over de methode en de bijbehorende training vind je hier bit.ly/goedgeldinfo.

Tommie (in ontwikkeling)
Een app waarmee je iedere dag van de week gemakkelijk bij kan houden wat je uit kan geven. Ook kun je de app vragen of het verstandig is bepaalde aankopen te doen. Bijzonder aan de app is dat hij gekoppeld kan worden aan een bankrekening.
Bron: Tommie

OMGAAN MET DE OVERHEID

Dit is een heel breed terrein. Hieronder volgen een paar zaken die hier onder horen. Dit overzicht is niet volledig.

Voorbereiden keukentafelgesprek
www.gesprekmetdegemeente.nl

Checklist voor-en-na keukentafelgesprek
www.mee-oost.nl/nieuws/checklists-ter-voorbereiding-op-het-keukentafelgesprek

Overheid websites makkelijk uitgelegd:
Door gemeente Utrecht, maar zijn landelijke diensten

* Sociale verzekeringsbank
* Werkmap van UWV
* DigiD
* AOW
* Alles over zorgverzekering
* Afspraak maken voor paspoort (gemeente Utrecht)
* Online documenten uploaden (gemeente Utrecht)

Op de website: www.uabc.nl

TOEGANKELIJKHEID

Zijn mijn digitale middelen wel toegankelijk?
We gebruiken steeds meer digitale middelen in het zorgproces. En we verspreiden steeds meer informatie digitaal. Zowel cliënten als medewerkers moeten wel goed toegang kunnen hebben tot deze middelen. Zo wil je dat je slechthorende collega ook gewoon de instructievideo's voor het elektronisch cliënten dossier (ECD) kan volgen. Pharos heeft een handige checklist ontwikkeld om na te gaan of je digitale informatie & middelen voldoende toegankelijk zijn. Bron: checklist-toegankelijk

Onderzoek TNO (voorloper van de powertoolkit)
Het project Kan Ik Nu Goed (KING) heeft op basis van kennis over cognitieve vaardigheden en mens-computer interactieprincipes een richtlijn ontwikkeld voor het ontwerpen van interfaces voor mensen met een lichte verstandelijke beperking. Werken met de richtlijn maakt audiovisueel materiaal toegankelijk. Bron: king-kan-ik-nu-goed

Toolkit toegankelijk ontwerpen (wordt 20-3-2018 officieel gelanceerd)

Aansluitend daarop is vanaf maart 2018 beschikbaar de Powertoolkit.

Inclusief iedereen: ondersteunende technologie voor mensen met een cognitieve beperking bij digitaal zakendoen met de overheid
Dit rapport gaat over kaders voor het ontwerpen van toegankelijke voorzieningen op websites en andere instrumenten en technologieën die het mensen met cognitieve beperkingen (zoals laaggeletterden en lichte verstandelijk beperkten) gemakkelijker maken mee te komen in de digitaliserende wereld.
inclusief-iedereen-ondersteunende-technologie-voor-mensen-met-een-cognitieve-beperking-bij-digitaal-zakendoen-met-de-overheid

OMGAAN MET PLANNING

's Heerenloo heeft uitputtend tools verzameld om mensen met een verstandelijke beperking te ondersteunen bij planning:
Applicaties voor mensen met een beperking - deel 1
Applicaties voor mensen met een beperking - deel 2

OMGAAN MET REIZEN

's Heerenloo heeft deze apps verzameld in een handig boekje. Het gaat om de volgende apps/tools:

* Citymapper reisplanner
* Google Maps navigatie
* GoOv hulp bij zelfstandig reizen
* HogeNood vind een toilet
* NS kidsApp vermaak tijdens de treinreis
* NS reisplanner Xtra reisplanner
* Ongehinderd begaanbaarheid van openbare gelegenheden voor mindervalide

Het boekje is te vinden via deze link: www.sheerenloo.nl

Daarnaast is er van Steffie een uitleg over de ov-chipkaart: www.uitlegov-chipkaart.nl

En je kunt uitleg krijgen over hoe je een reis kunt plannen met de reisplanner van NS: www.ns.nl

GEZONDHEID EN BEWEGEN

Ook hier heeft ‘s Heerenloo een verzameling gemaakt.
www.sheerenloo.nl

ZELFREDZAAMHEID

Ook over zelfredzaamheid heeft ‘s Heerenloo tools verzameld. Er is geen verschil gemaakt tussen digitale en analoge tools. Het merendeel is voor mensen met een fysieke beperking. Wel zijn er een aantal geschikte producten bij voor mensen met een lichte verstandelijke beperking.

Innovatieve producten in de gehandicaptenzorg - zelfredzaam in het huishouden
Innovatieve producten in de gehandicaptenzorg - zelfredzaamheid

Bijlage 6

Beschrijving werkwijze Social Envoy

Bewegen van 'beschermen' naar 'welzijn bevorderen'
Verbeteren van de kwaliteit van leven van mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking door de inzet van digitale middelen.

Team
De Twentse Zorgcentra (DTZC) Team Client participatie (Peter Molenkamp & Anja Schaepers) in samenwerking met Social Envoy (Tanneke Lyppens en Paulien van Amerongen). Dit onderzoek naar digitale behoeften is een onderdeel van de grotere beweging. Namelijk om te experimenteren met het vormgeven van dialoog met cliënten en verzorgers rondom verschillende thema's binnen DTZC.

Voor wie is dit?
Mensen met een (matig tot ernstige) verstandelijke en/of lichamelijke beperking (nader te noemen als cliënten), de professionals en familie om hen heen.

Aanleiding
Digitale participatie wordt alleen maar belangrijker. Steeds meer activiteiten worden gedigitaliseerd vanuit sociale netwerken, gemeenten, scholen, ziekenhuizen, zorginstellingen, enz. Digitale middelen zijn minder vanzelfsprekend toegankelijk voor een grote groep cliënten. Het is daarom hard nodig ervoor te zorgen dat deze groep ook toegang heeft tot digitale middelen. Immers, het is de toegang tot een belangrijk deel van onze maatschappij. Het is daarom ook nodig dat hun stemmen worden gehoord, hun beelden een plek hebben en niemand achter blijft of wordt buitengesloten.

Waarom krijgen cliënten niet altijd de kans om digitale middelen te gebruiken? Omdat begeleiders en familie denken dat dat te moeilijk is of tot problematische/onveilige situaties leidt. Het huidige spanningsveld waar deze groep zich in bevindt is dat het internet niet veilig is (bijv. pesten, misbruik). Aan de andere kant is er de wens om contact te maken en toegang te hebben tot anderen (bekenden en onbekenden). Ook voor clienten geldt dat toegang tot digitale middelen kennis biedt. Om deel te nemen aan de maatschappij heb je kennis nodig.

In de praktijk zien we dat veel cliënten geen toestel hebben om gebruik en misbruik te voorkomen. Ook zien we meerdere varianten aan regels naast elkaar bestaan voor 'digitaal gebruik' en als iemand wel een toestel heeft, vindt er – om verschillende redenen – nauwelijks ondersteuning plaats.

Project in het kort
Dit initiatief is gestart om de behoeften van cliënten naar het gebruik van digitale middelen te onderzoeken en direct toe te kunnen passen binnen hun eigen omgeving. De groepen waarmee we hebben gewerkt, zijn zowel cliënten als hun begeleiders. Enerzijds kijken we naar waarom de cliënt graag gebruik maakt van digitale middelen. Anderzijds kijken we naar de rol van de omgeving bij het wel of niet gebruiken van digitale middelen. Het is de combinatie van deze twee groepen die ervoor zorgt dat behoeften vertaald worden naar de dagelijkse praktijk. Het is een (gedrags)transitie voor beide groepen. Er wordt ruimte en inzicht geboden voor elk perspectief en alle stemmen worden gehoord.

We hebben twee sessies georganiseerd waarin de cliëntbehoefte centraal stond en waar de professionals aanwezig waren ter ondersteuning van de cliënt. Cliënten zijn als primaire informatiebron uitgenodigd om deel te nemen aan een sessie. De professionals zijn gebriefd om als facilitator in het ontwerpproces te ondersteunen. In deze faciliterende rol maken zij de beweging door van ‘beschermen’ naar ‘welzijn bevorderen’.

We hebben gewerkt met 30 cliënten; een mix van verschillende beperkingen, leeftijden en cognitieve niveaus. De 30 professionals zijn een mix van persoonlijk begeleiders, dagbesteding medewerkers en overige deskundigen (gedragskundige, mediacoach, logopedist, bewegingsagoog, PMT-er en een scholingsmedewerker). De deskundigen weten en begrijpen wat cliënten kunnen en/of wat er mogelijk is op digitaal gebied. Zo kan en mag iedereen meedoen, ongeacht beperking, niveau of leeftijd!

Cliënten en hun begeleiders zijn aan de slag gegaan om digitale participatie vorm te geven en de bestaande digitale kloof te overbruggen. Ze hebben samen prototypes gemaakt van hun ideale iPad. Tijdens het ontwerpen daarvan worden wensen, behoeften en mogelijkheden t.a.v. het gebruik van digitale middelen duidelijk. Én wat er binnen het bereik ligt. Het belangrijkste onderdeel in dit ontwerpproces is cliënten de ruimte geven om hun wensen en behoeften te benoemen en mogelijkheden hierin te onderzoeken. Tegelijkertijd nemen we de professionals mee in deze uitdaging. Dat vraagt van hen een andere manier van kijken, een verandering van perspectief.

Een aantal voorbeelden van behoeften genoemd in deze workshops zijn: hulp krijgen om zelf meer te regelen (zoals winkelen); de taxi bellen; het weer checken; muziek luisteren; afspraken maken. Ook toegang tot sociale netwerken is voor veel cliënten belangrijk. Enerzijds om te kunnen zien/lezen wat familie en vrienden meemaken, anderzijds om te laten zien wat zij zelf doen. Ook werk-gerelateerd is digitale participatie van belang: kunstwerken laten zien of hoe ze aan de slag zijn met tuinieren. Het sociale aspect van vrienden maken en nieuwe mensen ontmoeten zoals schoolgenoten, gelijke mensen, dezelfde hobby is ook een kenmerkend onderdeel. Deze wensen zijn herkenbaar: veel mensen willen dat.

Deze ‘Design Thinking’ sessies vormen een interactief ontwerpproces dat focust op mogelijkheden i.p.v. van oplossingen. Daardoor haalt het mensen uit hun comfortzone. Dat lokt oprechte nieuwsgierigheid uit en mensen vermijden het denken in oordelen en eigen rollen.

Design Thinking stelt de mens en zijn behoeften centraal en draait om co-creatie. Het nodigt uit om te experimenteren en op een creatieve manier los te komen van bestaande routines. Het resultaat is dat alle betrokkenen anders dan normaal kijken, luisteren en werken. Professionals luisteren naar wat mogelijk is en creëren samen met cliënten oplossingen bij de geformuleerde behoeften. Dit zorgt voor meervoudige perspectieven, rondom leren en herkenning in behoeften en wensen.

Resultaten
Cliënten en professionals zijn verrast over de manier van werken (de werkvorm) én de resultaten. Omdat ze samen, in koppels, de sessie zijn ingegaan kunnen ze thuis of bij dagbesteding verder aan de slag om de behoeften in het dagelijks leven toe te passen. De cliënt en zeker de professional ervaren de verandering! En dat heeft invloed op het professionele begrip voor de behoefte van hun cliënt!

Constatering
De uitdaging voor professionals is het vinden van de balans in enerzijds ondersteuning en bescherming bij digitale participatie en anderzijds om deze participatie mee vorm te geven, zodat zelfbeschikking groeit. Dat betekent dat je uitgenodigd wordt om constant aan te sluiten bij de ontwikkelingen in de samenleving. Dit vraagt om 1) andere rollen, 2) tijd om te leren en reflecteren op het eigen werk en 3) probeerruimte om te onderzoeken wat er nog meer werkt.

Digitale mogelijkheden bestaan, de kennis erover is beschikbaar. Uit de bijeenkomsten blijkt dat professionals in de zorg de mogelijkheden voor cliënten nog niet actief aanbieden en inzetten. Daar komt bij dat ze – naar eigen zeggen – weinig kennis hebben van (gebruik van) digitale middelen.

Om de uitdaging vorm te geven, helpt het als professionals weet hebben van een aantal zaken. Ten eerste de mogelijkheden van apps. Ten tweede de behoeften van hun cliënten en de invloed die dat heeft op mogelijkheden tot participatie. Beide zijn nodig om een gevoeligheid te ontwikkelen om met de cliënt op onderzoek te gaan als er sprake is van een niet-vervulde behoefte. Daarmee bevorderen ze actief de participatie van hun cliënten.

Waarom is deze werkwijze vernieuwend?

* Wanneer je tijdens trainingen en onderzoeken perspectieven samenbrengt (net als in de praktijk het geval is) boek je (sneller) resultaat in de praktijk. Nu worden trainingen en onderzoeken vaak met één doelgroep uitgevoerd, terwijl het begrip en de behoefte die er ontstaat vervolgens begeleid moet worden in het dagelijks leven.
* Deze werkvorm richt zich op mogelijkheden, wensen en behoeften waardoor er veel energie ontstaat. Tot op heden richten trainingen en onderzoeken voor professionals zich op alle risico's en gevaren.
* Er wordt niet vanuit apps/ oplossingen gedacht, maar vanuit behoeften om de kwaliteit van leven te verbeteren. Verbeteren van de kwaliteit van leven van de cliënt vraagt wat anders dan dit vanuit je eigen perspectief te organiseren. Dit inzicht komt vanzelf naar voren door deze manier van leren bij de professional.
* In deze werkvorm worden alle stemmen gehoord, omdat de sessie toegankelijk wordt gemaakt voor iedereen. Er is ruimte en tijd om perspectieven met elkaar te delen. Niet de werkvorm bepaalt wat ertoe doet, maar de deelnemers.
* Het gezamenlijk werken brengt vanuit verschillende perspectieven idealen samen. En dat biedt de mogelijkheid tot herkenning van je eigen perspectief en tot reflectie.
* Door deze werkwijze leren professionals wat ze zelf kunnen inbrengen om de participatie van hun cliënten te vergroten. 1. Ze leren – door het samen zoeken naar mogelijkheden - de behoeften van hun cliënten kennen en vervullen. 2. Ze leren dat met digitale mogelijkheden de wereld van hun cliënten vergroot kan worden. 3. Ze leren - door te reflecteren op deze werkwijze - dat zij een belangrijke factor kunnen zijn in de groei voor hun cliënten.

De beschrijving is gemaakt door Tanneke Lyppens en Paulien van Amerongen van Social Envoy.