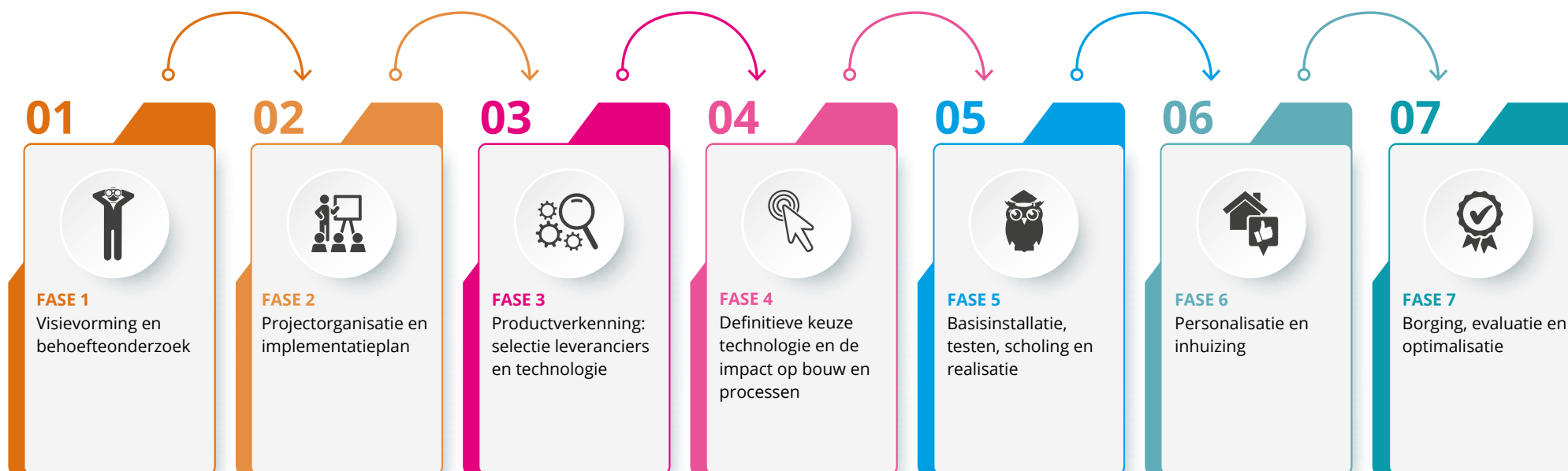


VEILIGHEID EN ZELFREDZAAMHEID IN DE WONING. ZO DOE JE DAT!

Fasering voor een goede realisatie en integratie van technologie bij renovatie en nieuwbouwprojecten



INLEIDING

Deze hand-out is bedoeld voor mensen die zich binnen zorginstellingen in de gehandicaptensector gaan bezighouden met de realisatie van renovatie of nieuwbouwwoningen met passende technologie voor mensen met een beperking. Technologie die cliënten kan helpen bij het vergroten van de eigen regie. Denk aan het op afstand bedienen van lampen, gordijnen, tv, deuren óf het alarmeren van de zorg via een knop.

Deze hand-out is ontwikkeld door de deelnemers aan het Innovatie-impuls themanetwerk 'Veiligheid en zelfredzaamheid in de woning'. De input is verzameld bij de projectleiders van de deelnemende organisaties Koraal, SGL en InteraktContour.

We staan stil bij de fasen die je als projectleider/projectteam normaal gesproken doorloopt tijdens de realisatie van renovatie of nieuwbouwwoningen met technologie. De fasen volgen elkaar op, maar lopen soms ook parallel. Dit proces doorloop je met verschillende interne en externe partners. Bij elke fase geven we een aantal tips en suggesties.

We hopen je te inspireren om goed aan te slag te gaan met cliënten, zorgprofessionals, naasten, bouwers, ICT, technologieleveranciers en jouw eigen projectteam. Een goede reis gewenst naar een mooie passende woning voor de cliënten!



01

**FASE 1****Visievorming en
behoefteonderzoek****FASE 1****Visievorming en behoefteonderzoek****Resultaat (Wat)****Visie bekend**

Er is stilgestaan bij de visie op zorg en wonen binnen jouw organisatie, de visie bij de bouw en de gestelde randvoorwaarden door de RvB en het (ICT) management. Bouwstandaarden die van belang zijn voor de bouw zijn bekeken.

Doelgroep in beeld

Betrokkenen van het project kennen de toekomstige bewoners (nu en over een paar jaar) en er zijn persona's geformuleerd voor een typische bewoner.

Doel helder

De zorginhoudelijke vraag van cliënten is vastgesteld en doelen voor de woning zijn bekend. Wat moet de woning voor de cliënt brengen? Denk aan meer eigen regie. De huidige en gewenste situatie is in kaart gebracht per cliënt. Aanleiding, ambitie en gewenste kwaliteit achter de verandering zijn benoemd.

Behoeften zijn opgehaald

Behoeften zijn bij cliënten, zorgprofessionals en naasten opgehaald om technologie, woning en inrichting passend te maken per cliënt in de eigen woning.

Functioneel programma van eisen

Dit programma is in samenwerking met cliënten, medewerkers, naasten en behandelaars vastgesteld. Zorg ervoor dat dit overzicht helder is, vóórdat er wordt gezocht naar oplossingen.



Tips (Hoe)

1. Heb het zorgdoel altijd voor ogen

Zorg dat alle partijen (vastgoed/bouw, ICT en technologieleveranciers) weten voor wie en met welk doel er wordt gebouwd. Laat hen zich inleven in de beperkingen en mogelijkheden van de cliënt. Ontwikkel persona's die mensen scherp houden bij beslissingen rondom bouw en techniek. Met een persona beschrijf je levendig en gedetailleerd hoe jouw doelgroep eruit ziet. Je kruipt als het ware in de huid van deze mensen waardoor je ze beter gaat begrijpen. Faciliteer het gesprek tussen bouwers, cliënten, ICT-ers en zorgpersoneel. Voor meer informatie zie: [De Persona Puzzel | Kennisplein Gehandicaptensector](#). Stel een bouwcommissie cliënten op en organiseer gesprekken met de bouw in elke fase. Houd ook rekening met op- en afschalen van zorgbehoefte. Dit vergt flexibele bouw t.a.v. verschillende behoeften van cliënten.

2. Interview de cliënt

Ga op zoek naar de echte vraag achter de behoefte. Weet wie de cliënt is, wat hij/zij wil en kan en wat zijn/haar motivatie daarvoor is. Denk per cliënt, maar denk ook voor de groep en toekomstige bewoners! Vraag de bewoner naar zijn behoeften en bedenk wie bij dit gesprek mag zijn. Ga in op de behoeften gezien de technologie, de inrichting, de tuin en algemene ruimte. Stem met ergotherapeuten af wat zij nodig hebben gezien hoogte/lengthe keuken/toilet.

3. Maak gebruik van use cases

Use cases zijn korte beschrijvingen wat men wil en nodig heeft, én waarom. Maak use cases voor iedere persona en ook andere perspectieven, zoals naasten en zorgprofessionals. En wees specifiek! De lijst use cases geeft een overzicht van alle functionaliteiten. Hoe

moet deze werken en waarom? Zorg dat iedere use case voor iedere cliënt uitgeschreven wordt.

4. Observeer

Loop 24 uur mee op de locatie om te observeren wat cliënten en zorgprofessionals nodig hebben. Denk in processen en kijk naar situaties en handelingen. Deel observaties met het zorgteam en de bewoners en bedenk samen wat het ideale proces zou moeten zijn. Dit geeft inzicht en creëert draagvlak en vertrouwen. Vraag zorgprofessionals wat zij willen gezien de werkruimte en waar zij gedurende de zorg tegenaan lopen. Werk daarvoor verschillende use cases uit. Een aantal voorbeelden:

1. Als bewoner met NAH kan ik vanuit mijn bed een oproep doen, zodat ik 's nachts hulp krijg als dat nodig is.
2. Als zorgmedewerker kan ik, als een bewoner een urgent alarm stuurt, de voordeur van de bewoner openen, zodat ik snel aanwezig ben.

[Bekijk hier](#) het Format use cases.

Voorbeeldscenario

Ik word 's nachts wakker. Ik weet niet precies hoe laat het is en ik voel me alleen, dat maakt mij bang. Ik ga uit mijn bed, doe de lamp aan en ga op de grond zitten. Ik blijf daar een tijdje zitten.

De nachtzorgmedewerker krijgt automatisch een seintje als ik wat lang uit bed ben. Er is in mijn kamer een vriendelijk geluidje te

horen. Dan hoor ik de stem van de nacht zorgmedewerker via een speaker aan de muur: "Hoi Cato, hoe gaat het met je?"

Ik zeg dat ik bang ben. De medewerker zegt: 'Zal ik even naar je toe komen?' Dat vind ik fijn. 'Ja, doe maar.'

De nacht zorgmedewerker klopt op de deur en ik doe zelf de deur open. We zetten samen muziek op en praten over mijn poster aan de muur. Daar word ik rustig van. We doen de muziek en de lamp uit en ik ga weer naar bed. De medewerker vertrekt en ik val weer in slaap.

5. Organiseer een scenario-sessie

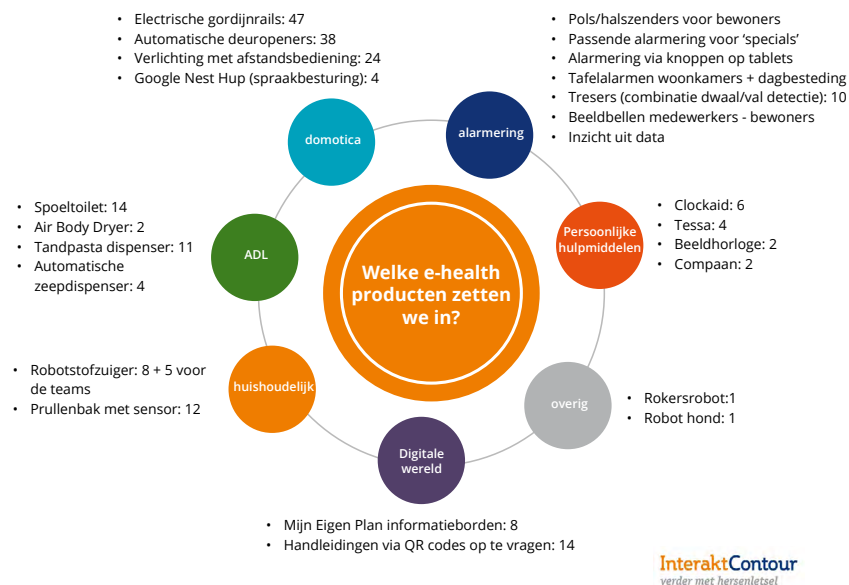
Boots de kamer of algemene ruimte van de cliënt na, gezien inrichting en technologie. Bijvoorbeeld [met behulp van lego](#). Denk in scenario's en alledaagse handelingen. Visualiseer en speel ze na! Hoe wordt er gewoond en gewerkt in de ruimte? Baseer daarop keuzes voor de technologie en de inrichting van de ruimte. Wat betekent de technologie zo voor de bewoner in zijn kamer? Voor gerichte resultaten is het belangrijk om de legosessie eerst met medewerkers te doen per cliënt.

6. Prioriteer

Wat is de top 5 van verbeteringen per persona/cliënt en waarom? Wat is haalbaar en realiseerbaar? Zorg dat het functioneel programma van eisen naast de behoeften de basis vormen voor keuzes. Wat staat er al in de woning dat werkt en dus mee kan naar de nieuwe woning?

Voorbeeld prioriteren

Vraag de cliënt technologie én mogelijkheden van technologie te beoordelen. Bijvoorbeeld met een sterrensysteem. Zo kan de cliënt aangeven wat hij het meest belangrijk vindt. [Stel daarnaast ook de waarom-vraag](#).



02



FASE 2

Projectorganisatie en implementatieplan

FASE 2

Projectorganisatie en implementatieplan

Resultaat (Wat)

Projectorganisatie op orde

Er is gezorgd voor een heldere projectorganisatie, overlegstructuur en gemotiveerd projectteam met een vertegenwoordiging vanuit de zorg, staf en cliënten. Deelprojecten rondom bouw, inrichting en technologie zijn gevormd en raakvlakken zijn afgestemd. Er zijn afspraken over rollen, verantwoordelijkheden, afstemming, uren en wat je doet bij escalaties. Zorgmedewerkers en cliënten moeten altijd participeren in het project. Spreek met hen af welke rol zij hebben in het project.

Planning

Er is een grove planning van het gehele project rondom de bouw/implementatie van technologie én onderzoek. Wat verwacht je wanneer? Denk aan de looptijd, fasen, mijlpalen, beslismomenten en risico's. (Zie 'Voorbeeldplanning' volgende pagina.)

Draagvlak en betrokkenheid

Betrokkenen zijn meegenomen in de doelen (het waarom) en de grove opzet van het project.

Implementatieplan

Er ligt vroegtijdig een implementatieplan. De aspecten communicatie, onderzoek, opleiding, implementatieactiviteiten, begroting, borging en evaluatie zijn daarin meegenomen.

Kosten en (harde en zachte) batenanalyse

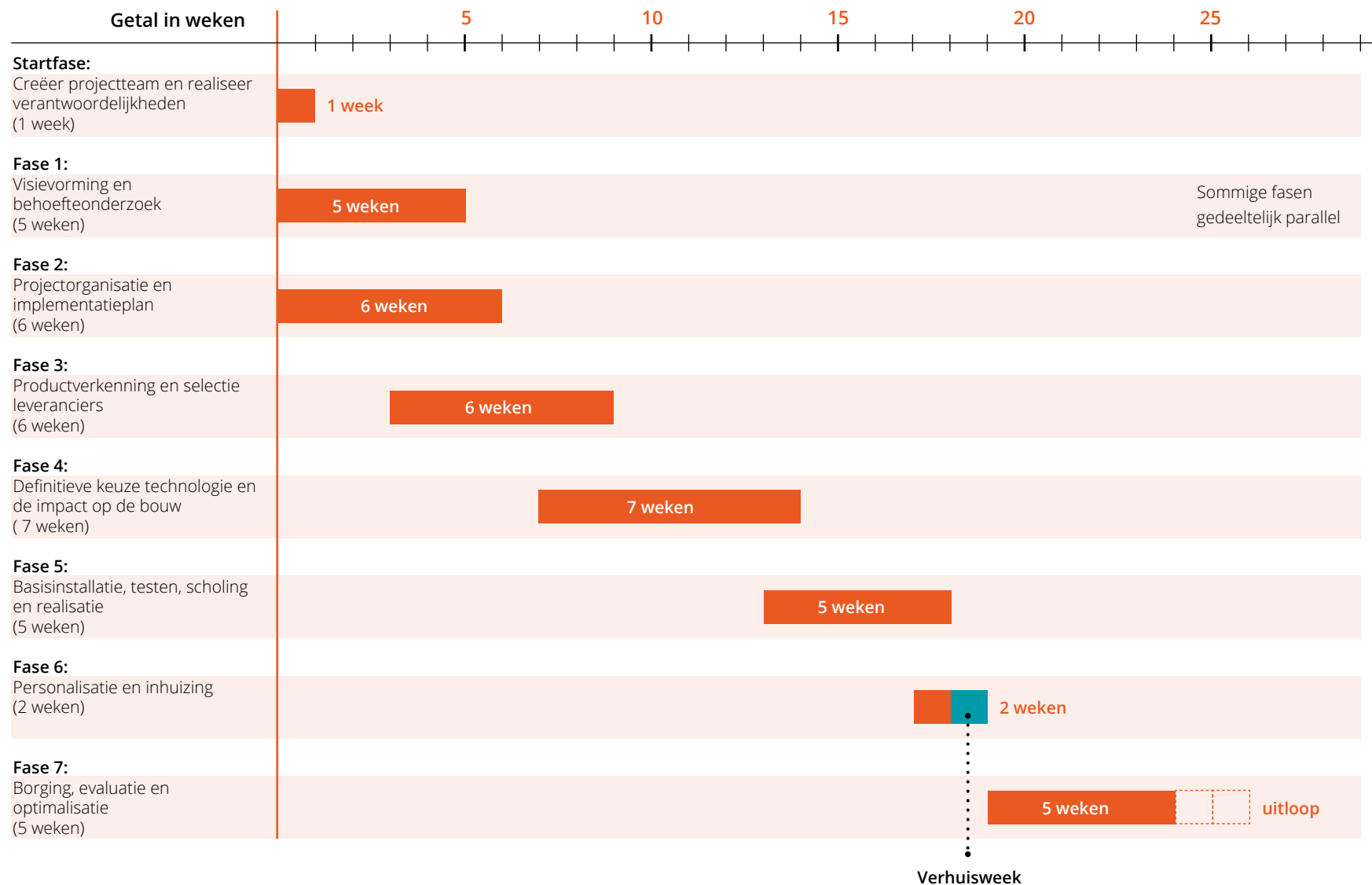
Kosten en baten zijn in beeld gebracht ter ondersteuning bij de interne en externe besluitvorming rondom bijvoorbeeld financiering van huisvestingslasten. Afspraken over begroting en budgetbeheer en sponsorwerving zijn vroegtijdig meegenomen. Kosten voor inrichting, aankleding en afwerking van het gebouw staan in de projectbegroting.



Voorbeeldplanning:

Hieronder vind je een voorbeeldplanning van zorgorganisatie en Innovatie-impuls deelnemer SGL.

Houd er rekening mee dat de planning en looptijd van verschillende fases, afhankelijk van eigen organisatie en planning van fases kunnen afwijken van onderstaand voorbeeld.



Tips (Hoe)

1. Zorg voor betrokkenheid en participatie

Betrek cliënten, verwanten, begeleiders en behandelaren bij de start van het project en tijdens het proces. Wees duidelijk over hun rol (meedenken, meedoen en meebeslissen). Stel een plan voor cliëntparticipatie op: hoe worden cliënten betrokken en krijgen zij eigen regie in het proces bij elke fase? Denk aan het opstellen van een cliëntenraad, waarin cliënten plaatsnemen en hun mening geven.

2. Organiseer een kick-off sessie

Betrek in deze sessie alle disciplines die je in het project wilt betrekken en bespreek de visie. Begrijpt iedereen waar we naartoe gaan en wat de stip op de horizon is? Neem mensen mee! Focus op eigenaarschap, nieuwsgierigheid, het met elkaar samen doen en vernieuwing.

3. Zie het implementatieplan als een werkdocument

Het plan kan dus gaandeweg veranderen en hoeft ook geen heel boekwerk te zijn. Het is vooral belangrijk dat je goed aan elkaar kunt uitleggen wat er moet gebeuren gedurende het project. Als iets nog niet duidelijk is, benoem dan wel wat je denkt dat er moet gebeuren om tot een keuze te komen. Werk het communicatieplan en scholingsplan goed uit. Deel successen, mijlpalen en voortgang. Regel ondersteuning van de afdeling communicatie.

4. Zorg voor duidelijke rollen en verantwoordelijkheden

Zorg voor een verantwoordelijke voor de coördinatie, het overzicht en de structuur binnen het projectteam. Bepaal welke rol betrokkenen hebben in het project. Gebruik bijvoorbeeld het RASCI-model voor heldere afstemming. Responsible = verantwoordelijk, Accountable = eindverantwoordelijk, Supportive = ondersteunend, Consulted =

geraadpleegd, Informed = geïnformeerd. Zorg dat helder is wat bij wie hoort en waar welke verantwoordelijkheid ophoudt (bouwer, leverancier, jouw organisatie). Maak afspraken over rapportage.

5. Scheid inhoud en proces

Zorg voor taak- en rolafbakening. Je hoeft niet alles met iedereen te doen. Houd voortgangsoverleggen en ook inhoudelijke dieptesessies. Bepaal met wie wanneer wordt overlegd en op welke thema's interne/ externe personen aangehaakt worden. Plan regulier tijd voor feedback, input en uitzoekwerk in, afgestemd op het standaard tweewekelijks overleg door projectleider met bouwteam.

6. Voorkom wijzigingen na definitieve besluiten

Bouw- en installatiewijzigingen na het zetten van handtekeningen bij (aannemings-) overeenkomst/fasedocumenten zijn duur en leiden tot meerprijzen. Vooruitkijken, goede samenwerking en afstemming tussen alle partijen (woningbouw/bouw en onderaannemers/ leveranciers) vanaf de start voorkomt dit. Zet een grove planning voor het project t.a.v. bouw/implementatie op papier. Werk met een actie/ besluitenlijst met de go / no go's en het behalen resultaat per fase. Werk deze wekelijks bij. Plan tijd in om onverwachte vertraging op te vangen.

7. Maak een onderzoeksplan

Bepaal bij de start onderzoeksthema's, waardoor je later de effecten van de technologie in beeld kan brengen. Een goed onderzoek is deels kwalitatief (interviews, observaties) en deels kwantitatief (gevalideerde vragen- of scorelijsten, data uit de technologische systemen). Zowel de cliënten zelf, hun begeleiders en behandelaren, als hun naasten

nemen deel aan het onderzoek. Kijk zodra leveranciers in beeld komen op voorhand ook naar data die door de technologie wordt gegenereerd en beschikbaar kan worden gesteld en bedenk wat je hiermee kan.

8. Leg elk besluit met overwegingen vast

Een bouwtraject is complex. Doe geen wijzigingen voordat de impact ervan op andere onderdelen (bouw, inrichting, techniek) is onderzocht. Stel vaak de checkvraag: "Wij zijn deze verandering van plan, hoe heeft dat invloed op waar anderen mee bezig zijn?". Zorg voor continue afstemming tussen bouw, inrichting, techniek en de gebruiker. Doe geen aannames en leg besluiten vast met datum en overweging.

Werk tekeningen gedetailleerd uit, zodat wensen voor inrichting en wat nodig is voor technologie duidelijk zijn. Wat is op maat nodig? Wees helder in het keuzepakket dat er is en wat extra's zijn onder bepaalde voorwaarden.



03



FASE 3

Productverkenning: selectie leveranciers en technologie

FASE 3

Productverkenning: selectie leveranciers en technologie

Resultaat (Wat)

ICT-context in beeld

Hoe ziet het ICT-netwerk eruit? Wat is er in basis nodig in het gebouw? Denk aan geschikte netwerkaansluitingen, noodstroom, wifi, veiligheid rondom data, systemen en privacy. Welke randvoorwaarden worden gesteld en welke mogelijkheden zijn er? Wat is er nodig gezien de gewenste domotica? Hoe betrek je mensen bij het domoticagebruik en het goed omgaan met vertrouwelijke informatie en privacy?

Selectie van leveranciers

Selectie van leveranciers is gemaakt op basis van marktaanbod (match met functioneel programma en behoeften), budget, integratie van technische aanpassingen, match bouw en techniek en samenwerkingsbereidheid. Er is vertrouwen in de samenwerking met én tussen de leveranciers.

Inzicht in servicevoorwaarden en proces technologie

Het is helder wat wenselijk, nodig en mogelijk is als ondersteuning op het moment dat de technologie niet werkt.

Bekijk ook eens etappe 5 van de Innovatie-route over '[Kies je technologie](#)'.



Tips (Hoe)

1. Selecteer leveranciers met producten die technisch en bouwkundig te integreren zijn

De leveranciers en bouwpartijen zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor goede afstemming, integraliteit en eenduidigheid in de techniek. Zijn technologie en bouw passend? Waar raken ze elkaar? (B.v. deuren: toegangsautorisatiesysteem past bij kozijn en bijhorende sluiting). Zoom ook tijdig in op hoe service en voorwaarden geregeld zijn en betrek de serviceorganisatie vanaf de start.

Leg afspraken t.a.v. goede integratie van diverse technische toepassingen schriftelijk goed vast. t.b.v. toegangssystemen afstemmen (magic switch op bewonerswens). Wellicht kunnen er vooraf al zaken in de bouw geïntegreerd worden zodat b.v. leidingen niet zichtbaar zijn. Vaak wordt er veel aangepast, gezien het oorspronkelijke ontwerp. Bij veel zaken zit het in details en het goed kunnen integreren met andere technologie of bouwzaken. Benoem goed het doel van de technologie bij leveranciers, zodat zij mee kunnen denken en laat ze kennismaken met de doelgroep.

2. Weet wat de beoogde technologie vraagt gezien ICT infrastructuur/bouwaanpassingen

Zijn alle randvoorwaarden voor de technologie op orde en in beeld? Adresseer en controleer de ICT-infrastructuur tijdig in het project. Besef dat een goede connectiviteit de basis is en bespreek dit met ICT. Heeft bijvoorbeeld iedere cliënt eigen internet of gaat dat via het bedrijfsnetwerk? Zijn er televisie- en telefoonaansluitingen? Hoe moet alles werken en wat kan de cliënt zelf kiezen? Een noodzakelijke netwerkwijziging is vaak complex, tijdrovend en kost veel geld. Ga na wat de doorlooptijd is en begroot marges voor tegenvallers.

3. Wees als zorgorganisatie zelf in de regie, niet de leveranciers

Match [use cases](#) en technologie. Aan welke functie had de cliënt behoefte en biedt het product dit? Past de technologie bij de beperkingen en wensen van de cliënt? Ga dan pas in gesprek met leveranciers. Laat je niet leiden door wat allemaal kan, maar door wat nodig is om de use cases in te vullen. Selecteer leveranciers die focussen op samenwerking en laat ze vooral veel vragen stellen.

Leveranciers helpen graag bij de keuze en vertellen alle mogelijkheden van de technologie. Dit kan, zeker als je nog niet precies weet wat je nodig hebt, leiden tot een technologiekeuze die niet goed past bij de werkelijke vraag. Om focus te houden en in de regie te blijven is het belangrijk eerst heel goed te onderzoeken welke functies beschikbaar moeten komen, nog voor je met de leverancier op tafel gaat. Dat doe je door scenario's en use cases te maken (fase 1). Hoe beter je kan aangeven wat nodig is, hoe beter passend het voorstel van de leverancier is.

Maak een longlist met aanbod van technologie en werk toe naar een short list. Op basis van het programma van eisen, match bouw en technologie, use cases en definitieve budget. Werk met een productenmatrix: haalbaarheid versus behoeften. Kijk met welke leveranciers al afspraken zijn (algemeen beheer). Werk toe naar een overzicht van welke technologie past bij welke cliënt.

4. Vraag ervaringen met leveranciers op bij andere zorgorganisaties

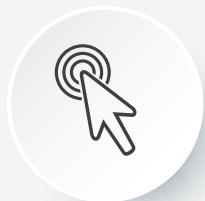
Hoor hun ervaringen, werk samen en leer van elkaar. Lees onderzoeksrapporten als die er zijn. Neem negatieve ervaringen van de eigen technische dienst en klachtenbeheer mee.

5. Onderzoek de technologie in een mock-up met leveranciers

Een mock-up is een weergave van de toekomstige woning met techniek en inrichting. Denk aan huisbediening en toegang tot de woning. Je kunt zo ervaren of leveranciers goed samenwerken, concepten en prototypes uitproberen en zien of de koppeling tussen technologie en systemen werkt. Zaken met bewoners kunnen worden getest en afgestemd gezien gebruiksvriendelijkheid en acceptatie. Wensen gezien prototypes kunnen worden opgehaald (bv pasje voor openen deur of deur die automatisch opengaat als je er staat). Je benut de uitprobeermogelijkheden (bij wel/geen handfunctie, rechts of links verlamd, hoogte technologie, prikkels gezien NAH) en kunt zo tijdig zaken aanpassen, voordat je een contract aangaat met de leverancier.



04



FASE 4

Definitieve keuze
technologie en de
impact op bouw en
processen

FASE 4

Definitieve keuze technologie en de impact op bouw en processen

Resultaat (Wat)

Vorbereiding contractering leveranciers

Er is een overzicht op papier van alle aspecten die van belang zijn voor de contractering van leveranciers.

Overzicht technologie

Er is een globaal overzicht van alle beoogde elementen van de technologie in het gebouw en de ICT-infrastructuur. Per cliënt is bekend welke technologie hij/zij krijgt en waarom.

Impact van de keuze

Er is bekend welke impact de technologie heeft op alle facetten in de organisatie.

Aanpassing zorgproces/werkwijze werkvloer

Er is bekend hoe technologie en het nieuwe gebouw invloed hebben op het zorgproces op de werkvloer.

Besluitvorming

Er is een overzicht van alle factoren die van belang zijn voor de definitieve keuze. Laat hierin zien dat je goed hebt nagedacht over de onderlinge relaties tussen zorgproces, bouw en technologie. Wees bondig in het advies naar de opdrachtgever (RvB) en verwijst naar relevante inhoud.



Tips (Hoe)

1. Betrek relevante afdelingen bij gesprekken met leveranciers

Voer gesprekken met leveranciers samen met bijvoorbeeld de inkoper, jurist, ICT-manager en servicemanager. Laat de experts met elkaar praten en check voortdurend of men elkaar goed begrijpt. Bespreek algemene inkoopvoorwaarden, randvoorwaarden en SLA (service level agreement), afstemming bouw en ICT, kosten techniek en service, verwerkersovereenkomst, garantietermijnen, beheer (verhuurder en huurder) en looptijd contract. Bereid de contractering goed voor.

2. Onderscheid basistechnologie van oplossingen op maat

Bedenk wat basis is voor de technologie, zodat de personalisatie van technologie voor de individuele cliënt daar 'bovenop' kan worden geplaatst. Maak een overzicht van basistechnologie die voor elke cliënt bedoeld is en 'specials' waarbij specifieke aanpassingen moeten worden gerealiseerd per cliënt.

3. Analyseer wat er verandert in het zorgproces

Ga in gesprek met de zorgprofessionals over de veranderingen. Wat kunnen ze verwachten? Wat betekent de technologie en het nieuwe gebouw voor hoe er gewerkt wordt op de werkvloer? Voor de inrichting van het zorgproces? Welke nieuwe werkafspraken of aanpassing in begeleiding richting de cliënten zijn er nodig? Het gaat om meer dan alleen nieuwe technologie en een nieuw gebouw. Neem mensen mee.

4. Heb in beeld wie beslist

Weet wie betrokken moeten worden bij de definitieve keuze. Hoe vindt de besluitvorming plaats? Afstemming met cliënten, naasten en zorgprofessionals moet het uitgangspunt zijn. Betrek ze daarom bij het hele proces. Weet wie echt eindverantwoordelijk is voor de beslissing en welke expertise/ervaring je moet raadplegen voor een goede beslissing, zoals ICT en behandelaren.

Bekijk voor inspiratie het [RASCI-model](#) in de Innovatie-route.



05



FASE 5

Basisinstallatie,
testen, scholing en
realisatie

FASE 5

Basisinstallatie, testen, scholing en realisatie

Resultaat (Wat)

Inrichting van de connectiviteit en mobiele apparaten

Nu de keuze voor de technologie is gemaakt, is de ICT-connectiviteit (wifi, mobiele telefoon, netwerkintegraties etetera) gerealiseerd en zijn mobiele apparaten klaargemaakt.

Installatie van de technologie

De technologie is in het gebouw geïnstalleerd volgens het installatieplan en op de basiswerking getest.

Inzicht in serviceproces

Er is, na ingebruikname van de technologie, afstemming over hoe de service bij vragen en problemen vanuit de zorgorganisatie zelf of vanuit de leveranciers wordt geregeld.

Technische testen gezien use cases zijn uitgevoerd

Alle functionaliteiten, zoals benoemd in de use cases, zijn getest en werken goed. Het testplan is uitgevoerd en geëvalueerd.

Scholingsplan wordt gestart

Er is gestart met scholing betreft technologie, vaardigheden en de nieuwe manier van werken met aandacht voor de bewoner. Kennis en nieuw gedrag moet actueel en paraat zijn na verhuizing.



Tips (Hoe)

1. Werk nauw samen met het ICT-team en IT-keten partners

Het regelen van de juiste connectiviteit en instellen van mobiele apparaten is vaak een uitdaging. Veranderingen doorvoeren in het netwerk is complex en vergt expertise. Laat experts, goed op elkaar ingespeeld, samenwerken zodat het effect van een verandering in één systeem direct kan worden geconstateerd bij de andere partij. Beter één lange online sessie dan weken elkaar mailen zonder resultaat.

2. Installatie van technologie in het gebouw vraagt om continue afstemming

Installatiemonteurs hebben vaak een specifieke opdracht in het gebouw. Zorg dat je weet wat ze wanneer doen door goede terugkoppeling. Het komt vaak voor dat partijen naar elkaar wijzen als dingen niet (meer) goed werken, omdat (naar alle waarschijnlijkheid) de andere partij iets gedaan heeft. Zorg voor wekelijkse sessies, zodat iedereen weet wat er gebeurt en waarom. Zorg voor een gezamenlijk overzicht van ALLE acties.

3. Werk met een testplan, checklists en testdagen

Dubbelcheck en test vroegtijdig, zodat alles wordt getest rond belangrijke thema's of het werkt in de woning (alarmering, toegang, huisbediening). Voer technische testen uit in een relevante context en test alle functies gestructureerd. Goede checklists en testdagen voor cliënten en medewerkers helpen om ze te laten wennen aan de technologie en gebruiksvriendelijkheid te controleren. Test alle functies eerst in één woning. Als iets niet werkt, laat het aanpassen en test opnieuw. Vaak kunnen problemen vroegtijdig worden opgespoord, net zolang tot alles werkt. Dit voorkomt dat fouten worden gekopieerd naar alle woningen en zo kunnen wijzigingen in één keer voor alle woningen worden doorgevoerd.

4. Plan voldoende tijd na het testen

Zaken oplossen kan complex en tijdrovend zijn, plan tijd in om zaken aan te passen in de technologie. Houd korte lijntjes met de leveranciers om snel te schakelen en zorg voor beschikbaarheid van de leveranciers.

5. Stem af met de serviceafdeling en onderhoudsdienst

Wie kun je bellen bij het oplossen van problemen en onderhoud? Maak een overzicht hoe het serviceonderhoud loopt. Wat ligt bij de leverancier en wat bij zorgorganisatie/werkvloer zelf?

6. Stop tijd en energie in goede scholing voor zorgprofessionals

Tijdigheid is belangrijk, zodat de zorgprofessionals de technologie vlak voor de verhuizing kennen, vaardig en kundig zijn en zaken goed zelf begrijpen. Maak [een scholingsplan](#), rekening houdend met individuele leerbehoeften en verschillen in digitale vaardigheden. Laat medewerkers elkaar helpen en scholen en zorg voor eigenaarschap. Specifieke instructies komen vanaf enkele weken voor de inhuizing, zodat daarna de opgedane kennis direct toegepast kan worden. Bij scholing gaat het naast de technologie ook over de nieuwe werkwijze, andere manier van begeleiden en aanpassing in het zorgproces. Neem mensen goed mee in deze veranderingen en betrek alle medewerkers bij het proces. Heb aandacht voor de innovatieve bril en houding: durven te experimenteren, vernieuwend kijken naar vraagstukken en nieuwsgierigheid naar updates en nieuwe innovaties.

7. Bereid de verhuizing goed voor

Zorg voor een goede verhuisplanning en reserveer verhuishagens tijdig. Maak een apart plan voor de locatie en de individuele cliënt.



06



FASE 6

Personalisatie en inhuizing

FASE 6

Personalisatie en inhuizing

Resultaat (Wat)

Personalisatie is uitgevoerd

Personalisatiedagen (passen en aanmeten) voor cliënten zijn voorbereid, gecommuniceerd en uitgevoerd.

Werkinstructies zijn ontwikkeld en “experts” op de werkvloer zijn bekend

Rondom alarmering, huisbediening en toegang zijn er instructies (en mogelijk ook filmpjes) die geraadpleegd kunnen worden bij veelgestelde vragen. Er is bekend welke mensen op de locatie verantwoordelijk zijn voor organisatie en oplossen van problemen rond de technologie. Zij kunnen helpen bij vragen.

Toetsing bij cliënten en zorgprofessionals is gedaan

Is alles nog werkend zoals bedacht? Waar is eventueel extra hulp, scholing of aanpassing nodig en door wie?



Tips (Hoe)

1. Zorg voor individuele aandacht richting de cliënt

Het is belangrijk om de cliënt te laten wennen aan de technologie én hem of haar ook tijdig te scholen. Stap voor stap. Voorafgaand aan én na de verhuizing. En geef extra aandacht aan cliënten die spanning of frustratie ervaren.

2. Zorg voor verantwoordelijken op de werkvloer met technische expertise

Benoem bijvoorbeeld supertaakhouders of kartrekkers. Zij kennen de technologie goed, zijn beter opgeleid en kunnen anderen enthousiasmeren. Zij kunnen uitleg geven, vragen over de technologie beantwoorden op de werkvloer en zaken organiseren of oplossen, met of zonder leveranciers. Leid ze vroeg op, zodat ze ook voorlopers worden en mensen echt mee kunnen nemen tijdens de verandering. Zorg ook voor goede werkinstructies en instructiefilmpjes t.a.v. de woning en technologie en de nieuwe werkwijze rondom alarmering, huisbediening, toegang et cetera.

3. Creëer een “aanmodderperiode”

Neem tijdens implementatie ruim de tijd voor “aanmodderen” om erachter te komen hoe zaken werken in de woning. Wat heeft bijsturing nodig? Wat geven de cliënten en zorgprofessionals aan? Het echt werkend krijgen van technologie, vergt continue reflectie en goed anticiperen. Ondanks het testen, pakken zaken vaak anders uit dan verwacht. Schrijf goed op waar men tegen aanloopt, wat de reden is en wat anders moet. De nieuwe aanpassingen vergen bij de start eerder meer tijd dan minder van de zorgprofessionals. Het is goed

om te communiceren dat dit hoort bij implementatie om frustratie te voorkomen. Wees tijdens deze fase zichtbaar en aanwezig als projectteam op de nieuwe locatie. Het kost circa één tot anderhalf jaar om technologie echt in te slijten op de locatie. Dit vergt energie, tijd en continue reflectie en bijsturing waar nodig.

4. Pak het implementatieplan er vaak bij

Kijk regelmatig naar het implementatieplan en stel planning en activiteiten bij na ervaringen, reflectie en ontdekkingen. Het implementatieplan mag een “levend” document zijn, maar moet ook structuur en houvast geven gezien acties en planning. Bedenk wie wanneer reflecteert op het implementatieplan en de activiteitenplanning bewaakt.

5. Plan cliëntspecifieke installaties, op bijvoorbeeld rolstoelen in vóór de verhuisweek

Wat kan in de weken vóór de inhuizing gepland worden? Bereid zoveel mogelijk voor, zodat niet alles gedaan hoeft te worden tijdens de verhuisweek. Organiseer een installatiedag (passen en meten) voor cliënten.



07

**FASE 7****Borging, evaluatie en optimalisatie****FASE 7****Borging, evaluatie en optimalisatie****Resultaat (Wat)****Evaluatie van proces en samenwerking is uitgevoerd**

Met alle betrokkenen is besproken hoe het project is gelopen. Geleerde lessen zijn opgehaald en het is duidelijk wat er nog aan borging of nieuwe werkafspraken nodig is.

Optimalisatie van technologie en processen zijn bekend

Cliënten en medewerkers beschikken over alle gewenste functies. Iedereen weet hoe ze met de technologie moeten omgaan. Alles wat nog niet werkt is onder de aandacht bij de juiste personen.

Toegevoegde waarde onderzoek is uitgevoerd en data zijn bekend

Er kan worden aangetoond wat de technologie en nieuwe woning voor effect heeft op bijvoorbeeld meer eigen regie, kortere zorgroutes of minder benodigde uren van professionals. Door opgehaalde cijfers en ervaringen van medewerkers en cliënten.

Blijvende focus op implementatie

Ook na afloop van het project is er steeds aandacht nodig om de technologie op een juiste manier in gebruik te (blijven) houden.

Documentatie en overdracht is op orde

Informatie en kennis is overgedragen aan de juiste personen/afdelingen. Het projectteam kan zich terugtrekken en/of richten op een volgend project.

Successen zijn gevierd

Het project wordt helder afgesloten en het resultaat is gevierd na al het werk dat is verricht.



Tips (Hoe)

1. Plan diverse evaluatiesessies in

Met het projectteam, op de werkvloer en met leveranciers. Kijk naar aandachtspunten voor volgende projecten, successen, missers en zaken die geleerd zijn. Waarmee willen jullie doorgaan? Wat willen jullie minder of meer doen? En wat moet starten of juist stoppen? Beschrijf concrete interventies om goed verder te kunnen.

2. Stop energie in een goede borging

Vat zaken samen in een praktisch borgingsplan voor de werkvloer. Weet dat na een lange tijd mensen pas echt gewend zijn en dat zaken moeten inslijten. Besef dat mensen komen en gaan. Hoe krijgen nieuwe medewerkers uitleg en scholing? Wie past de technologie aan als beperkingen veranderen bij de cliënt? Wie houdt in de gaten dat er aanvullende of betere technologie op de markt komt? Wie let op nieuwe scholingsbehoeften? Leg dit vast. Plan momenten in waarop bekeken wordt of de technologie nog voldoet of dat er meer mogelijk is gezien de huidige tijd. Een innovatieve mindset is belangrijk, zodat er niet wordt gewerkt met oude technologie.

3. Maak zichtbaar wat de technologie heeft opgeleverd

Laat vooral zien en horen wat de cliënten en medewerkers anders ervaren. Hoe is hun kwaliteit van leven veranderd? Maak bijvoorbeeld een video waarin meerdere cliënten, projectteamleden en medewerkers wat vertellen. Of kom met een factsheet met harde cijfers. Bepaal ook hoe je als organisatie met data om wil gaan die uit systemen komt. Deze data kunnen worden ingezet voor procesverbeteringen in de zorg, zoals looproutes en oproepen.

Betrek ervaren onderzoekers om te komen tot een goed plan en ondersteuning bij de uitvoer. [Bekijk](#) hoe we in de Innovatie-impuls zichtbaar hebben gemaakt wat technologie heeft opgeleverd.

4. Maak heldere afspraken over zaken die verbeterd kunnen worden

Pas kleine aanpassingen direct aan, als tijdens de evaluatie blijkt dat functies beter zouden kunnen werken. Betreft het veranderingen die buiten de huidige opdracht van het projectteam en leveranciers vallen? Bepaal dan hoe, door wie en wanneer dit wordt opgepakt. Ook als dit een vervolgproject betekent of voorlopig nog even wordt geparkeerd.

5. Bepaal hoelang het projectteam doorgaat

Tijdens de fase van borging en evaluatie is regelmatig overleg nog nodig voor een optimale afronding. Het is belangrijk om met elkaar overeen te komen wanneer het tijd is om het projectteam echt te beëindigen. Stop vooral niet te vroeg in het proces!

6. Deel geleerde lessen

Verspreid inzichten binnen de hele organisatie en deel vooral de successen en behaalde resultaten! Leren van missers zijn ook resultaten, dat hoort bij innovatie. En mooie innovaties mogen gehoord worden, ook buiten de organisatie! Sluit het project goed af en vier met de nieuwe locatie wat behaald is. Betrek de pers hier ook bij en leg vast welke geleerde lessen en ervaringen waardevol zijn voor andere nieuwbouwprojecten van jouw organisatie.



Relevante links

1. **Academy Het Dorp** - De realisatie van een op maat Smart Home Lessons Learned. [Bekijk >](#)
2. **Zorg voor beter** - Domotica voor thuis: zorg op afstand. [Bekijk >](#)
3. **Links Workshop Techniek in de nieuwbouw:**
 - Integrale opname workshop [‘Techniek in de nieuwbouw’](#) (Youtube)
 - Video proces | [behoefte-onderzoek](#) (Youtube)
 - Video proces | [match behoefte, techniek & bouw](#) (Youtube)
 - Video proces | [testen en scholing](#) (Youtube)



Colofon

Deze hand-out is tot stand gekomen binnen de Innovatie-impuls Gehandicaptenzorg (IIG). Dit is een deelprogramma van Volwaardig leven onder verantwoordelijkheid van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). De Innovatie-impuls had als doel om meer technologie in de gehandicaptenzorg in te zetten. Deze technologie moet bijdragen aan de kwaliteit van leven van cliënten en kwaliteit van zorg voor cliënten.

Lees meer over de [Innovatie-impuls](#). En ben je nieuwsgierig hoe je het voor elkaar krijgt dat technologie écht een antwoord is op het vraagstuk van cliënt(en)? Bekijk dan eens de [Innovatie-Route](#).

Auteurs

Dit is een uitgave van Vilans en Academy het Dorp.

Vormgeving:

Marcom+design, Utrecht



