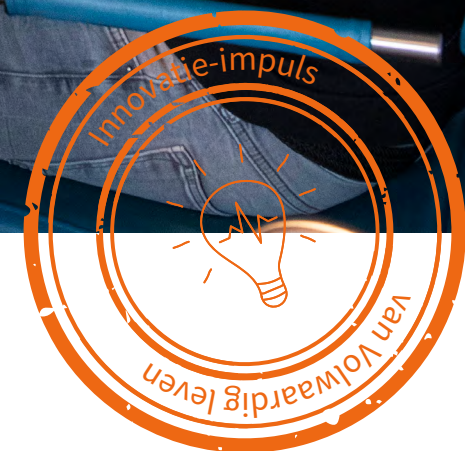


A photograph of four people (three men and one woman) sitting around a dark table in a bright, modern indoor setting. They are all smiling and looking at each other. The man on the far right is holding a colorful, segmented toy robot. The man next to him is holding a colorful ring toy. The woman on the far left is looking towards the others. The background shows a kitchen area with white cabinets and a window looking out onto a green landscape.

Meepraten en meebeslissen over technologie in de gehandicaptenzorg

Handreiking voor cliënten- en verwantenraden





Waarom is technologie belangrijk?

De inzet van technologie kan zorgen voor een hogere kwaliteit van leven van cliënten of hogere kwaliteit van zorg aan cliënten. Ook kan technologie zorgverleners helpen in hun werk. Veel zorgorganisaties willen daarom meer technologie inzetten in de zorg en ondersteuning aan hun cliënten. Omdat technologie het leven van cliënten en verwanten raakt, is het belangrijk dat cliënten en verwanten meepraten en meebeslissen over de inzet van technologie in de zorg. De cliëntenraad kan bijvoorbeeld vragen stellen over of de technologie goed aansluit op de wensen en behoeften van cliënten en verwanten (en van zorgverleners), plannen toetsen en advies geven.

“Iedereen moet mee kunnen praten, ook over technologie. Want iedereen heeft een mening, ongeacht het niveau. Alleen moet je soms wat hulpmiddelen inzetten om die mening naar boven te krijgen.” Silvia, ondersteuner cliëntenraden

Wat is technologie?

De inzet van technologie is altijd een middel om een bepaald doel in de zorg te bereiken. Denk aan:

- een app op een telefoon of tablet, bijvoorbeeld een agenda-app met je afspraken, een app die je helpt bij het reizen met de bus of trein of een app waarmee je stap voor stap gaat koken. Doel kan zijn zelfredzaamheid te vergroten of meer structuur in de dag te hebben;
- een wearable, bijvoorbeeld een horloge/armband die de hartslag meet. Om bijvoorbeeld te meten hoe rustig iemand slaapt;
- allerlei vormen van domotica. Dit is technologie in je huis, bijvoorbeeld je lichten aandoen of gordijnen opendoen met een afstandsbediening. Het heeft tot doel veiligheid en zelfredzaamheid in een woning te vergroten;
- een robot met wie mensen kunnen praten of spelletjes mee kunnen doen, of een slimme robotlepel die helpt bij eten. Dit kan helpen bij sociaal contact of zelfredzaamheid;
- een projector, die films of foto's op een muur laat zien die rust en ontspanning geven;
- beeldbellen of videobellen, waarbij je live contact hebt met anderen zonder bij elkaar te zijn.

Wanneer en hoe kunnen bewoners-, cliënten- en verwantenraden meepraten en meebeslissen over technologie?

Sommige organisaties (*) hebben al veel technologie ingezet (van zorgrobots tot een slimme vloer), andere organisaties minder (bijvoorbeeld alleen beeldbellen en het cliëntenportaal). Misschien doet de organisatie al lang of pas kort iets met technologie. In alle gevallen kunnen bewoners-, cliënten- en verwantenraden (**) meepraten, adviseren en meebeslissen. Het is belangrijk om als raden samen te werken en elkaar te versterken. Maak gebruik van elkaars kennis en ervaringen!

Deze handreiking geeft per stap informatie en inspiratie. Per stap zijn er steeds twee onderdelen: wat de zorgorganisatie doet of moet doen, gevolgd door hoe de raad invloed kan hebben. Gebruik de invulkaart. Daar staan per stap vragen die de raad vooruit helpen. Zie Bijlage 1, invulkaart.

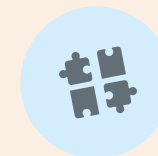
(*) In de handreiking noemen we steeds de organisatie of de zorgorganisatie. We bedoelen daarmee: de afzonderlijke locaties en de organisatie als geheel.

(**) In de handreiking noemen we steeds de cliëntenraad. We bedoelen daarmee: alle raden die een zorgorganisatie heeft: bewonersraden, de centrale cliëntenraad en de verwantenraad (of combinaties daarvan).

In deze handreiking staat welke stappen er zijn en hoe de cliëntenraad kan meepraten en meebeslissen over:



Stap 1:
de visie en het beleid van de zorgorganisatie



Stap 2:
wat vraagstukken zijn en hoe technologie gekozen wordt



Stap 3:
het gebruik van de technologie in zorg en ondersteuning



Stap 4:
de evaluatie en hoe verder

Stap 1

Over de visie en het beleid van de zorgorganisatie

Deze stap gaat over de visie en het beleid van de organisatie als het gaat om technologie. De visie laat zien wat de organisatie belangrijk vindt. Het beleid gaat over welke doelen de organisatie wil behalen.



Terug

Verder

De zorgorganisatie: visie en beleid & technologie

Veel organisaties willen meer technologie inzetten in de zorg en ondersteuning. Daar wordt veel van verwacht. Bijvoorbeeld dat meer cliënten zelfstandiger kunnen leven en dat werken in de zorg aantrekkelijker wordt. Centraal moet staan: de inzet van technologie is zinvol als technologie bijdraagt aan de kwaliteit van leven van cliënten of aan de kwaliteit van zorg voor cliënten. Dat betekent dat de cliënt en de zorg altijd het uitgangspunt is of zou moeten zijn van de visie en het beleid.

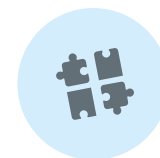
De zorgorganisatie **formuleert de visie** van de organisatie over kwaliteit van leven van cliënten en kwaliteit van zorg aan cliënten, en de inzet van technologie daarbij. De organisatie **maakt beleid** dat bij de visie past.

Een voorbeeld van een visie over de inzet van technologie in de zorg en ondersteuning aan cliënten is: *“De zorginhoud is leidend in de keuze voor de zorgtechnologie die we inzetten”* of *“Medewerkers en cliënten moeten in staat kunnen zijn om zich de technologie eigen te maken”*.

Een visie is nooit gericht op alleen technologie. Technologie kan juist een algemene visie aanvullen. Een algemene visie is bijvoorbeeld *“Wij willen een hoge kwaliteit van leven van cliënten.”* Technologie kan hier een bijdrage aan leveren. Ook technologie die ingezet wordt voor de organisatie, bijvoorbeeld om betere werkroosters voor begeleiders te maken, dragen bij aan de kwaliteit van zorg voor cliënten.

“Als technologie cliënten helpt om zelfstandiger te zijn, is het een belangrijk onderwerp voor cliëntenraden. Om te kijken wat zij daarvan vinden en of zij daar een advies over kunnen geven. De CCR kan een stimulator zijn om de toepassing van nieuwe technologie binnen de instelling een duw te geven.”

Wim, ondersteuner cliëntenraad



Hoe kan de cliëntenraad invloed hebben?



Laat de organisatie weten dat de cliëntenraad wil meepraten en meebeslissen. Bepaal wat de rol van de cliëntenraad zal zijn, bijvoorbeeld meedenken met de visie. De cliëntenraad kan in informele gesprekken haar mening en tips geven. Over het vaststellen van beleid heeft de cliëntenraad recht op advies, en bij een aantal onderwerpen zelfs recht op instemming. De cliëntenraad kan ook een ongevraagd advies uitbrengen.

Over de wettelijke rechten van de cliëntenraad lees je meer in Bijlage 2, De rechten van de cliëntenraad.



Vraag na wat de visie van de organisatie is over het gebruik van technologie. Bedenk wat je als cliëntenraad hiervan vindt. Draag bij aan die visie.

- Wat zijn voordelen of opbrengsten voor cliënten? Staan ze duidelijk beschreven in de visie en het beleid? Op pagina 7 staan voordelen van technologie voor cliënten en de organisatie als voorbeeld.
- Is er een verschil tussen de organisatiebelangen en cliëntenbelangen? Maak hierin een afweging. Maak je sterk voor de belangen van cliënten en verwanten.



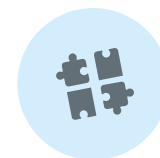
Is aandacht besteed aan het gebruik van technologie in zorg en ondersteuning, zoals privacy en digitale vaardigheden? Deze aandachtspunten zorgen er in het bijzonder voor dat de voordelen van de technologie ook ervaren worden. Als de punten niet goed geregeld worden, dan zal de technologie waarschijnlijk onbedoelde en ongewenste gevolgen hebben. Wees dus alert op deze punten, ook bij de stappen 2, 3 en 4. Zie de aandachtspunten op pagina 9.



Is de visie uitgewerkt in beleid? Bedenk wat je als cliëntenraad hiervan vindt. Draag als cliëntenraad bij aan het beleid. Gebruik de aandachtspunten op pagina 9 om het beleid te toetsen.

“Binnen de organisatie luisteren we goed naar elkaar, ook van de bestuurder naar de cliëntenraad en andersom. Natuurlijk hebben we meningsverschillen, maar dat hoort erbij.”

Paul, verwant en voorzitter cliëntenraad



i Voordelen en opbrengsten van inzet van technologie

Voor cliënten en verwanten

Zelfredzaamheid en zelfstandigheid. Zelf doen wat je zelf kunt doen. Zo min mogelijk afhankelijk zijn van mensenhanden voor zorg en ondersteuning. Denk aan zelfstandig reizen met een app. Bijvoorbeeld omdat de cliënt zo vaak als hij wil in zijn agenda-app kan zien hoe laat de taxi komt. Die vraag hoeft hij niet meer zo vaak aan de begeleiding te stellen. Of zelf beslissen hoe laat je de gordijnen opendoet, met domotica. Of eten met een robot-eetlepel, zodat je niet afhankelijk bent van iemand die eten geeft. Of zelf (onder begeleiding) boodschappen doen en koken met een speciale app. Of gebruik maken van een medicijndispenser. Technologie kan zorgen voor meer regie over je eigen leven.

Zelfontplooiing. Met technologie kun je op een andere (aantrekkelijke) manier leren. Daardoor heb je meer ontwikkelmogelijkheden. Je kunt bijvoorbeeld met een slim horloge meer inzicht krijgen in gedrag (zoals aantal stappen per dag) en dit gedrag veranderen. Of met de VraagApp zelf een antwoord op een vraag krijgen.

Sociale contacten. Met technologie is meer en ander contact mogelijk met familie en vrienden of zorgverleners. Bijvoorbeeld met beeldbellen of een app voor meer structuur in je dag. Of met een robot die samen bewegen op de groep stimuleert.

Preventie. Voorkomen van problemen. Bijvoorbeeld door sensoren die overdag en 's nachts rust meten en zo begeleiders helpen bij het signaleren van spanning bij cliënten die zich moeilijk kunnen uiten. Of door een app die cliënten helpt te ontspannen als zij spanning voelen.

Kwaliteit van zorg. Denk aan inzet van technologie op plaatsen waar de zorgprofessional niet vaak komt, zoals de slaapkamer. En met meer effect, doordat de zorg past bij de persoon. Bijvoorbeeld incontinentiemateriaal met een sensor die direct een signaal afgeeft wanneer verschooning nodig is. Of een sok die signalen van pijn meet.

Voor de organisatie

Meer tijd voor kerntaken. Als cliënten zelfstandiger worden door het gebruik van technologie, dan hebben zij de zorgverleners minder nodig. Bijvoorbeeld voor routinehandelingen (zoals ramen sluiten of onnodig verschonen). Zorgverleners houden zo meer tijd over voor kerntaken. Begeleiders krijgen meer tijd en ruimte om aandacht aan de cliënt te geven. Bijvoorbeeld: doordat een robot of een agenda-app de cliënt herinnert aan tanden poetsen, kan de begeleider binnenkomen met een compliment daarover. Een positieve start van de dag!

Het welzijn van zorgprofessionals kan verhoogd worden.

Doordat technologie het werk en de werkdruk verlicht. Denk bij lichamelijke werkdruk aan een tillift of een draagbaar skelet dat een zorgverlener zelf kan aansturen (exoskelet). En denk bij mentale werkdruk aan het digitale planbord als geheugensteuntje voor cliënten, waarop te zien is wanneer zij naar de dagbesteding gaan.

Kostenbesparingen en oplossen van personeelstekort.

Technologie kan daaraan bijdragen. Let er als cliëntenraad op dat de verwachtingen niet te hoog zijn. En let erop dat dit niet als belangrijkste voordeel wordt genoemd. Minder kosten kunnen het gevolg zijn van inzet van technologie, maar moet samengaan met een hogere kwaliteit van leven en kwaliteit van zorg.



Beleid: aandachtspunten bij gebruik van technologie

Privacy. Privacy is altijd belangrijk, maar bij technologie moet je extra goed opletten op bepaalde zaken. Zoals: van wie zijn de data die opgeslagen worden in de app? Wie hebben toegang tot die data?

Veiligheid. De technologie moet betrouwbaar zijn. In beleid moet duidelijk beschreven staan wie verantwoordelijk is voor onderhoud en beheer van de technologie. Wat gebeurt er bijvoorbeeld als er storingen zijn?

Digitale vaardigheden. Neem de tijd voor training van de gebruikers van de technologie. Dat gaat om cliënten, maar ook om zorgprofessionals en naasten: dit levert veel op!

Nabij contact met zorgmedewerkers. Persoonlijk contact blijft nodig en belangrijk. Dit moet onderdeel van de visie en het beleid van de organisatie zijn.

Financiering. Alle technologie kost geld. Aanschaf, onderhoud, reparatie en beheer. Let erop dat een goede inschatting van kosten gemaakt wordt. En dat de kosten en opbrengsten in verhouding zijn.



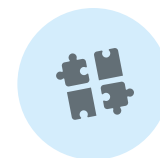
Bedenk als cliëntenraad zelf ook wat je belangrijk vindt als het gaat om technologie. Is dat zelfredzaamheid, sociaal contact, of zijn dat andere opbrengsten? Moeten alle cliënten voordeel hebben van de technologie of bepaalde groepen cliënten? Draag punten vanuit het cliëntenperspectief aan voor de visie van de organisatie.



Verzamel informatie over technologie die al gebruikt wordt door cliënten in de organisatie. Vraag cliënten en verwanten wat zij gebruiken en wat de voordelen en aandachtspunten zijn. Verzamel de ervaringen van cliënten en bespreek die met de bestuurder of de locatiemanager.

“Mijn tip is om als cliëntenraad al snel andere mensen uit de organisatie mee te krijgen. Bijvoorbeeld als je een workshop gaat bezoeken. Dan heb je meteen al 3 of 4 mensen op verschillende plekken in de organisatie die het idee van inzet van technologie ondersteunen.”

Wim, voorzitter verwantenraad





Ga in gesprek met mensen binnen de organisatie (zie hieronder) over wat zij belangrijk vinden.

Vragen die de cliëntenraad kan stellen in de gesprekken zijn:

- Wat zijn jullie ideeën over inzet van technologie? Wat staat hierover in officiële documenten?
- Welke mensen gaan over technologie en innovatie binnen de organisatie? Is dat de afdeling ICT? Is er een afdeling Innovatie of Kwaliteit? Hoe kunnen we met hen in gesprek gaan?
- Wordt er al technologie ingezet? Voor bepaalde cliënten, of op sommige locaties? Past de technologie bij de (zorg)vraag van de cliënten?



In gesprek gaan

Iedereen in de organisatie kan meepraten over technologie.

En als je er met elkaar over praat, is dat het allerbeste. Ga als cliëntenraad in gesprek met:

- Bestuurders, locatiemanagers en andere managers (op het gebied van innovatie, zorg of kwaliteit)
- Zorgprofessionals, zoals regie- en persoonlijk begeleiders, maar ook bijvoorbeeld artsen en fysiotherapeuten
- De ondernemingsraad
- Vergeet de ICT-afdeling niet!
- Andere bewoners-, cliënten- en verwantenraden in de organisatie
- En natuurlijk: cliënten en naasten zelf

Methodes van inspraak

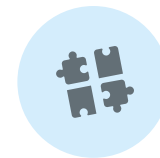
De zorgorganisatie kan verschillende methodes inzetten waarbij cliënten hun stem laten horen. Als dat zo is, sluit als cliëntenraad hierbij aan en denk mee. De raadsleden kunnen op deze manier met de achterban in gesprek gaan over technologie en zo de wensen inventariseren.

Als een organisatie nog geen methodes van inspraak inzet, kan de cliëntenraad voorbeelden voorleggen aan het bestuur.

- **Een werkgroep** die alle tijd en aandacht kan geven aan technologie binnen de organisatie. De cliëntenraad kan daarin meedoen.
- **Een behoefte-onderzoek** of andere kanalen die er al zijn zoals huiskameroverleggen, cliëntenpanels, focusgroepen of zorgplangesprekken. Worden hier al vragen over technologie gesteld? Zo niet, voeg die toe! Zo kom je erachter hoe technologie cliënten kan helpen. Of welke vragen er zijn. En welke cliënten hierover willen meedenken en meepraten.
- **Een klantreis** maakt duidelijk wat belangrijk is voor cliënten in hun zorg en ondersteuning. In detail je inleven in hoe de normale dag van een cliënt eruitziet. Bijvoorbeeld een cliënt met NAH of EMB. Waar zou technologie kunnen helpen?

“Hou het klein en overzichtelijk in wat je wilt en kunt doen als cliëntenraad. Bijvoorbeeld in tijd en wat je wil bereiken. En hou het dicht bij de wereld van de cliënten. Dat geldt ook voor de inzet van technologie, cliënten moeten baat hebben bij de technologie.”

Jaap, coach cliëntenraad



Stap 2

Over wat vraagstukken zijn en hoe technologie gekozen wordt

In deze stap gaat het om het ontdekken hoe en welke technologie cliënten kan helpen. Om een passende technologie te kunnen kiezen, moet eerst duidelijk zijn wat de behoeften van cliënten zijn. De organisatie moet tijd investeren in het ontdekken van deze behoeften en het formuleren van het probleem of de behoefte (vraagstuk) samen met cliënten. En samen de technologie kiezen. Dan is de kans het grootst dat het gebruik van de technologie de verwachte voordelen of opbrengsten opleveren.



Terug

Verder

De zorgorganisatie: vraagstukken en technologische oplossingen

De organisatie wil goede zorg en ondersteuning bieden aan cliënten. Daarom zoekt de organisatie – samen met cliënten – naar behoeften, wensen en problemen die cliënten ervaren in de zorg en ondersteuning. Dat noemen we ‘vraagstukken’. De organisatie gaat – samen met cliënten, verwanten en zorgverleners – aan de slag om de **vraagstukken te ontrafelen**. Wat is er precies aan de hand? Dat heet vraagverheldering. De organisatie gaat daarna op zoek naar **welke oplossing** hierbij past. Technologie kan een oplossing bieden.

Er is een stappenplan waarmee zorgorganisaties stap voor stap de vraagverheldering en keuze voor een technologische oplossing doorlopen. In dat stappenplan staan veel voorbeelden.



Hoe kan de cliëntenraad invloed hebben?

Vraagverheldering



Bij vraagverheldering gaat het om het duidelijk krijgen van wensen, behoeften en problemen van cliënten (en zorgverleners). Soms is dit nog niet duidelijk. Soms speelt er al langer een vraagstuk. Er zijn verschillende methodes die een organisatie in kan zetten om vraagstukken op te halen of verder te ontrafelen. Wat kun je doen als cliëntenraad:

- Geef voorbeelden van die verschillende methodes die prettig zijn voor cliënten.
- Kijk kritisch mee naar hoe de methode gekozen wordt.
- Toets of de gekozen methode voor cliënten begrijpelijk is en of die cliënten stimuleert om mee te praten. Zie het kader Methodes op pagina 12.



Niet altijd komt het vraagstuk vanuit cliënten. Dit kan ook uit de zorg komen. Ook dan moet de cliëntenraad het belang van cliënten vertegenwoordigen en beschermen. De raad bekijkt of het vraagstuk van zorgverleners ook een vraagstuk van cliënten is. De cliëntenraad draagt bij door het vraagstuk vanuit cliëntenperspectief te formuleren en dat te toetsen bij cliënten.



Roep cliënten op om mee te doen aan gesprekken. En doe zelf mee als cliëntenraad!





Methoden voor vraagverheldering

Er zijn verschillende methoden in te zetten bij vraagverheldering. Drie voorbeelden van methodes:

1. Een ideeënbrievenbus wordt op een centrale plek neergezet met de vragen: Wat gaat goed en moet blijven? Wat kan beter? Zijn er problemen waar je tegenaan loopt? Cliënten en medewerkers schrijven hun antwoord op een briefje en gooien het in de bus. Eens in de zoveel tijd worden de briefjes besproken.

2. Pizza-gesprek. Tijdens het eten van pizza gaan cliënten en medewerkers gemakkelijker met elkaar in gesprek over hun ervaringen in de zorg. Een voorbeeld: tijdens een pizzagesprek blijkt dat medewerkers veel bezig zijn met cliënten herinneren aan afspraken. Medewerkers én cliënten vinden dit vervelend. Cliënten geven aan dat ze graag meer structuur in de dag willen. Ze komen uit op de volgende twee oplossingen: een sociale robot die de cliënt helpt herinneren aan afspraken of activiteiten. Bijvoorbeeld als er bezoek langskomt of wanneer het tijd is om tanden te poetsen. En agenda-app of digitaal planbord kan helpen bij dagstructuur. Dit resultaat van het pizzagesprek (de vraag en de mogelijke oplossingen) kan verder verkend worden.

3. Associatiekaarten. In een huiskamergesprek gaan begeleiders en cliënten in gesprek over een concrete vraag of een thema. Op tafel liggen associatiekaarten. Dat zijn kaarten met foto's die gevoelens oproepen, zoals vertrouwen, angst of succes. Een voorbeeld: het

gesprek gaat over sociale contacten en of cliënten daar tevreden mee zijn. Cliënten kiezen twee kaarten van de tafel en leggen uit waarom deze kaarten passen bij hun gevoel over hun sociale contacten.



Waar moet de cliëntenraad op letten?

De organisatie kiest een methode voor vraagverheldering. Tips voor de cliëntenraad:

- Check of de methode laagdrempelig is en past bij de doelgroep.
- Kijk of er een gedeeld idee over het vraagstuk of het probleem is onder de betrokkenen. Let op dat er goed in kaart wordt gebracht welke verschillen en overeenkomsten er zijn.
- Doe actief mee. Praat met cliënten en anderen. Speelt het vraagstuk al langer? Wanneer is een oplossing bereikt? Schrijf het op of maak het visueel.
- Om meer informatie over het onderwerp te krijgen, kun je informatie op internet zoeken, de coach om meer informatie vragen of informatie vragen aan degene die het vraagstuk heeft ingebracht.



Passende technologie kiezen



De organisatie maakt eerst een overzicht van technologische oplossingen die mogelijk passen bij het vraagstuk. Kijk als cliëntenraad kritisch naar dit overzicht. Zijn goede bronnen gebruikt (zoals de mening of onderzoek van deskundigen)? Is goed gelet op de belangrijkste functie van de technologie? En past de technologie echt bij het vraagstuk?

Uit dit overzicht wordt een selectie gemaakt van technologieën die het best passen bij het vraagstuk. De organisatie zoekt verdiepende informatie over de technologie en de leverancier. Bijvoorbeeld: eenmalige en terugkerende kosten, garantie, dataopslag, privacy, scholing, service bij onderhoud. Daarna blijft een klein aantal technologieën over die echt gekozen kunnen worden. De organisatie gaat in gesprek met de leverancier en vraagt bijvoorbeeld een demo aan. In dit hele proces kijkt de cliëntenraad mee vanuit de belangen van cliënten. Geef de organisatie vragen mee voor de leverancier, of stel ze zelf. Bekijk de demo of ga een tijdje de technologie gebruiken. Doe ervaring op!



De cliëntenraad kan vooral opletten of de technologie echt een oplossing is voor het vraagstuk. Daarbij is gebruiksvriendelijkheid een belangrijk criterium. Vraag om een pilot waarin cliënten de technologie uittesten, in een living lab (zie kader op de volgende pagina) of 'experience room' bijvoorbeeld bij nachtzorgdomotica.

Vervolgens wordt voor een bepaalde technologie gekozen. Voor sommige technologieën vraagt de organisatie de cliëntenraad om advies of instemming. Zie Bijlage 2 voor de rechten van de cliëntenraad.





Voorbeeld ter inspiratie: Living Labs

Living Labs zijn plekken waar cliënten dagbesteding hebben rondom technologie. Wat doen ze hier?

- Cliënten testen technologie. Bijvoorbeeld of een app goed werkt. En of het cliënten ook echt helpt.
- Cliënten geven voorlichting over de technologie aan mensen binnen of buiten de organisatie. Bijvoorbeeld de cliëntenraad of het bestuur. Als ze langskomen ervaren ze wat er is en wat het voor je kan doen. Hier worden ze vaak enthousiast van.
- Cliënten regelen het uitlenen van technologie. Voor cliënten die zelf een tijdje iets willen uitproberen.

Bezoek een Living Lab om inspiratie op te doen! Zoek op internet met de zoektermen “living lab” en “gehandicaptenzorg”. Dan vind je er verschillende.

De cliëntenraad kan het bestuur adviseren om een Living Lab op te zetten. Of een samenwerking aan te gaan met een bestaande Living Lab. Organisaties met een Living Lab zijn bijvoorbeeld Aveleijn, Middin en Pluryn.

“Cliënten kunnen vanuit hun ervaring heel goed feedback geven aan een leverancier en voor de organisatie beoordelen of een technologisch of innovatief product een succes is. En dat ondersteunt ons contact met de leverancier weer.”

Evelien, manager innovatie



Methode: *klantreis*



Technologie: *projector*

Door een klantreis ontdekt een organisatie dat cliënten spanning ervaren op momenten dat zij moeten wachten en niks te doen hebben. Zij wachten dan bijvoorbeeld op de lunch of tot het volgende onderdeel op de dagbesteding begint. De behoefte van de cliënt is ontspanning op zulke momenten. Een projector laat beelden zien die aansluiten bij de behoeften van cliënten. De beelden kunnen ontspannend zijn of juist bewegen stimuleren. Hiermee kan de mate van prikkeling geregeld worden en kan de spanning verminderen.



Methode: *tevredenheidsonderzoek*



Technologie: *vorm van domotica*

Een cliënttevredenheidsonderzoek laat zien dat cliënten het vervelend vinden dat zij voor kleine dingen worden gestoord in hun appartement. Ook vervelend: als cliënten steeds de hulp van een medewerker moeten vragen. Cliënten willen meer zelfredzaamheid. Domotica zorgt ervoor dat cliënten zelf dingen in huis kunnen bedienen, zoals zelf de gordijnen opendoen, het licht aanzetten of de verwarming hoger zetten. De cliënten zijn voor deze handelingen niet meer afhankelijk van de zorgmedewerker. Een win-win situatie!





Methode: *gesprek*



Technologie: *vorm van wearable en/of domotica*

Uit verschillende gesprekken en observaties blijkt een aanhoudende vraag van zorgverleners om de nachtzorg te verbeteren. Zorgverleners luisteren 's nachts veel cliënten uit. Ze horen alles wat er in de nacht gebeurt. Soms merken ze te laat dat een cliënt hulp nodig heeft. Of maken ze een cliënt wakker die lekker lag te slapen. De belasting voor zorgverleners is groot. Cliënten willen lekker en veilig slapen. Een smart watch of sensorband om een matras kan bewegingen van een cliënt bijhouden, zodat zorgverleners slaappatronen kunnen ontdekken. Moderne nachtzorgdomotica met bewaking door beweging of geluid (sensoren), en als nodig beeld (camera) kan persoonsgericht ingezet worden.

De technologie is al in gebruik: ook vraagverheldering doen!

Ook bij technologie die al in gebruik is, is het aan te raden om een vraagverheldering te doen bij cliënten. En ook hier heeft de cliëntenraad een rol. Zij kan de organisatie vragen om verhelderende vragen te beantwoorden. Samen met cliënten en verwanten (en zorgverleners). Ga in gesprek met elkaar. Dat geeft inzicht in wat de technologie oplevert voor cliënten. En hoe de technologie anders of beter gebruikt kan worden.

Beeldenbellen, hoe nu verder? Door Covid-19 werd beeldbellen in korte tijd veel meer gebruikt. Cliënten konden alleen via beeldbellen contact hebben met familie, vrienden en zorgverleners. Zorgorganisaties zijn op grote schaal het beeldbellen mogelijk gaan maken. Als snelle oplossing. Na een aantal maanden en de tweede golf kwamen er vragen op: gaan we ook na corona door met beeldbellen in de zorg en ondersteuning? En hoe? Voor welke cliënten is beeldbellen een goede manier van contact? Wanneer beeldbellen we en wanneer hebben we via nabij contact? Hoelang mag een beeldbelmoment duren? Wat zijn beeldbel-spelregels?

Door weer terug te gaan naar cliënten, verwanten en zorgverleners, en hun ervaringen op te halen, kan de technologie nog beter worden ingezet.



Stap 3

Over gebruik van technologie in zorg en ondersteuning

In deze stap gaat het om het gebruik van de gekozen technologie. Nu gaan cliënten en zorgverleners er in de dagelijkse praktijk mee werken.



[Terug](#)

[Verder](#)

De zorgorganisatie: plan van aanpak

De zorgorganisatie is verantwoordelijk voor een veilig en juist gebruik van de technologie. Daarvoor maakt de organisatie **een plan van aanpak**. Daarin staat het doel, de werkwijze en de taakverdeling van alle betrokkenen duidelijk beschreven. Met een planning.



Toets of in het plan van aanpak staat dat niet alleen zorgverleners, maar ook cliënten en verwanten een cursus digitale vaardigheden krijgen. Iedereen moet de technologie goed kunnen gebruiken. Daar is training voor nodig. Staat in het plan van aanpak dat ook cliënten en verwanten een training of cursus digitale vaardigheden krijgen?

Hoe kan de cliëntenraad invloed hebben?

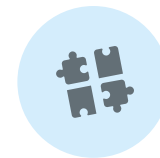
De cliëntenraad kan meepraten en meebeslissen bij het opstellen van het plan van aanpak. Ook kan de raad het plan van aanpak toetsen.



Communicatie is belangrijk. Iedereen die de technologie gaat gebruiken moet ervan weten. Dit moet in het plan van aanpak staan. Het is goed als cliënten, naasten en zorgverleners goede uitleg krijgen over de technologie (over het product) en over wat de technologie doet. Help als raad mee om de informatie voor cliënten duidelijk en prettig te maken. De raad kan advies geven of materialen uittesten. Bijvoorbeeld in een sessie met de afdeling communicatie van de organisatie.



Betrek de mensen dichtbij cliënten. Begeleiders, vrijwilligers en verwanten kunnen de cliënt makkelijk bereiken. Zij kunnen vertellen over de technologie of erbij helpen. Daardoor gaat de cliënt de technologie eerder gebruiken. Is er in het plan van aanpak aandacht voor de rol van begeleiders, vrijwilligers en verwanten?



“Technologie ligt voor het oprapen, maar toch komt het vaak niet bij de cliënt.

Training kan cliënten en begeleiders helpen om technologie beter te gebruiken. Of bijvoorbeeld een innovatie-spreekuur.”

Pia, cliënt en lid centrale cliëntenraad



Zorg ervoor dat er ambassadeurs zijn. Ambassadeurs zijn cliënten die enthousiast zijn over het gebruik van de technologie. Zij gaan in gesprek met andere cliënten en met zorgverleners. Of zeggen iets in een filmpje over de technologie. Ambassadeurs moeten goed getraind worden.



Bij het gebruik van de technologie kan blijken dat de technologie op bepaalde punten niet goed werkt. Of niet goed genoeg werkt. Of voor sommige cliënten niet werkt. Deze punten moeten verzameld worden en besproken worden. Dat kan in bijvoorbeeld huiskameroverleggen. Of in een apart evaluatieonderzoek naar de ervaringen van cliënten en verwanten. Wat staat er hierover in het plan van aanpak? En is er ruimte in het plan van aanpak om de technologie aan te passen? Is er ruimte voor extra training? Toets het plan van aanpak daarop.

“De cliëntenraad heeft een ongevraagd advies ingediend omdat zij zagen dat een online zorgportaal er wel was, maar niet gebruikt werd. Doordat dat advies is aangenomen, kan de cliëntenraad dat nu volgen en wordt de cliëntenraad betrokken bij vervolgacties.”

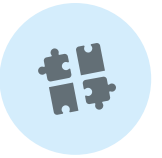
Petra, ondersteuner cliëntenraad



Adviseer om in het (verplichte) cliënttevredenheids-onderzoek te vragen naar hoe cliënten technologie ervaren. En die resultaten weer te bespreken.

“Het cliënttevredenheidsonderzoek wordt georganiseerd vanuit de organisatie, maar de centrale cliëntenraad heeft wel inspraak op de vragen.”

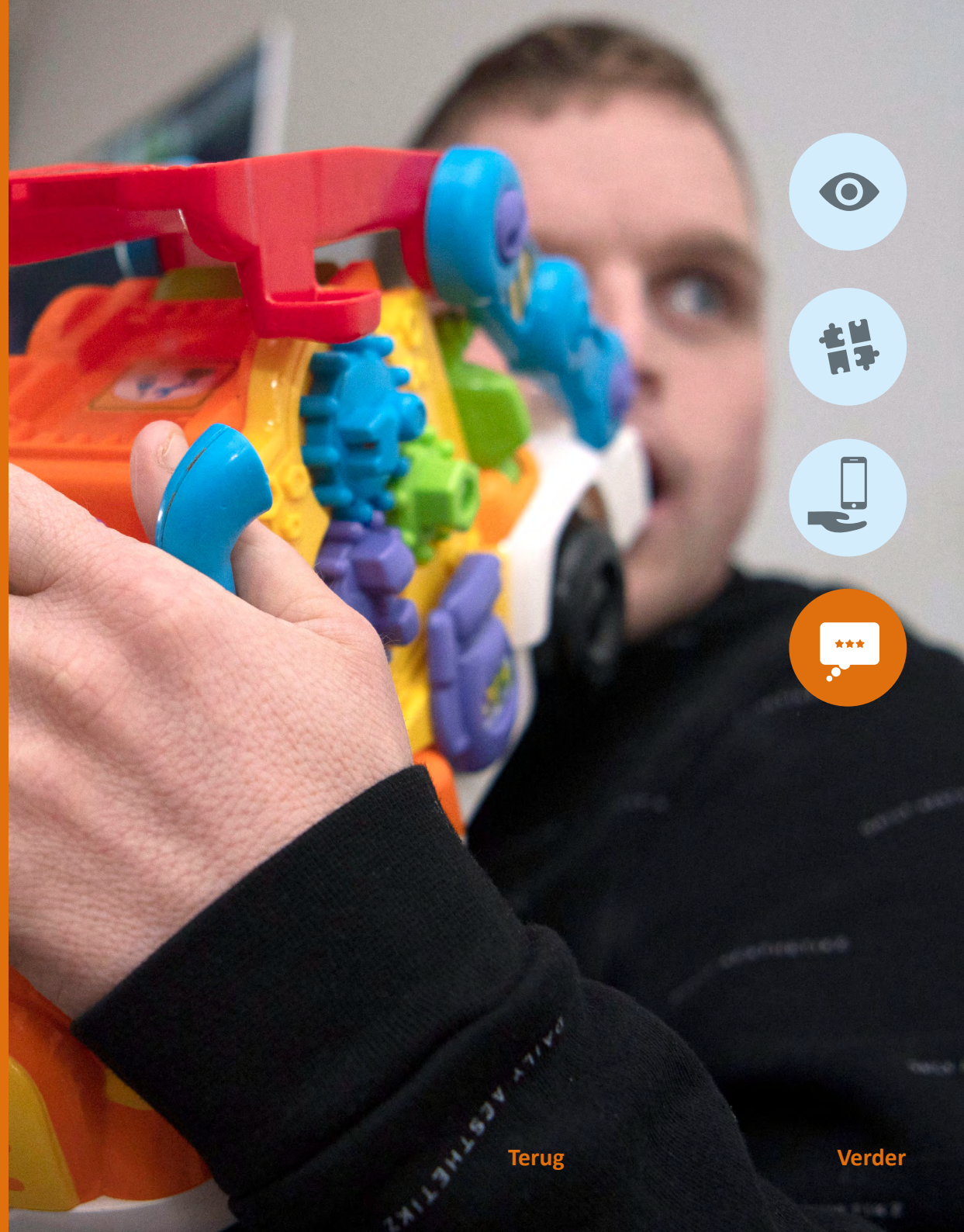
Frans, cliënt en secretaris cliëntenraad



Stap 4

Over de evaluatie en hoe verder

Bij iedere stap moet geëvalueerd worden of de stap goed verlopen is en met het gewenste resultaat. Zo kan tussentijds geleerd en bijgestuurd worden. Dit hoort bij de taken van de organisatie. Als raad is het ook goed om iedere stap te evalueren: wat leren we en wat levert het op? In deze stap 4 “Evaluatie en hoe verder” gaat het om de evaluatie van het gebruik van de technologie. De resultaten van de evaluatie geven informatie over het vervolg. De organisatie zal beslissingen nemen voor het vervolg.



Terug

Verder

De zorgorganisatie: is het gelukt en hoe verder?

De zorgorganisatie evalueert de uitvoering van het plan van aanpak en het gebruik van de technologie. Met vragenlijsten en interviews bijvoorbeeld. Is de technologie goed ingevoerd? Heeft de technologie extra voordelen? Alle betrokken partijen en mensen die in het plan van aanpak een rol hebben, doen mee met de evaluatie. De evaluatie wordt gedaan door de zorgorganisatie zelf of door een externe partij. Op basis van de resultaten van de evaluatie zal de organisatie **beslissingen nemen over het vervolg**. Bijvoorbeeld: de technologie zal op meer locaties ingezet worden. Of: de organisatie zal ook andere vormen van technologie gaan inzetten.

Hoe kan de cliëntenraad invloed hebben?

Evaluatie



Vraag als cliëntenraad aan de zorgorganisatie om een evaluatie te doen. In de evaluatie gaat het om vragen als:

- Was het plan van aanpak goed? Is het plan goed gevolgd, of is er goed bijgestuurd?
- Sluit de technologie aan bij de wensen en behoeften van cliënten en zorgverleners?
- Geeft het gebruik van de technologie het verwachte resultaat?
- Wat leren we van deze ervaring voor een volgende keer?



Doe actief mee met de evaluatie. Stimuleer cliënten en verwanten om mee te doen met de evaluatie.



Vraag aan de zorgorganisatie wat de resultaten van de evaluatie zijn. Bespreek die als cliëntenraad. Het kan zijn dat de organisatie positief is over de technologie en de cliëntenraad er negatief over is. Of andersom. Wat de resultaten ook zijn, maak je sterk voor de belangen van cliënten en verwanten.

“Als een cliëntenraad heeft meegedacht over de technologie, dan zouden zij ook een rol moeten krijgen in het beschouwen tijdens de implementatie én nadat de implementatie heeft plaatsgevonden.”

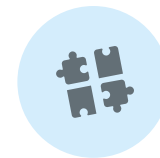
Gijs, cliënt en voorzitter cliëntenraad

Hoe verder



Vraag aan de zorgorganisatie wat de resultaten betekenen voor de toekomst (zie volgende pagina). En bespreek dit als cliëntenraad. Denk mee, praat mee en beslis mee over de vervolgstappen.

Gaat het om zaken waar de raad advies- of instemmingsrecht heeft? Maak gebruik van dit recht.





Ook bij technologie die al in gebruik is

Ook over technologie die al met positieve resultaten ingezet wordt, kan de cliëntenraad meedenken en adviseren over verdere inzet, bijvoorbeeld op andere locaties of voor andere cliëntgroepen. Kijk of er stappen van deze handreiking weer doorlopen moeten worden.



Altijd doen

Evalueer de samenwerking met de bestuurder of manager. Benoem zelf én samen met het management de meerwaarde en inbreng van cliënten en verwanten.

Onthoud: technologie is een groot onderwerp. Fouten maken mag. Als je er maar van leert. En leren doe je het liefst samen als cliënten, verwanten, zorgverleners en de hele zorgorganisatie!

“Er werken veel personeelsleden die erg betrokken denken voor de cliënt en vergeten dat de cliënt ook prima zelf kan denken. Een cliënt zei een keer: alles wat je voor mij, maar zonder mij doet, doe je eigenlijk tegen mij.”

Silvia, ondersteuner cliëntenraden

Gaat de organisatie verder met de gebruikte technologie?



Als ja, hoe?

De technologie zal een plek krijgen in zorgprocessen, werkafspraken en scholing. Zodat de technologie echt een onderdeel wordt (en blijft) van de zorg en ondersteuning. Toets of dat gebeurt en of dat op een goede manier gebeurt. Zal de technologie op meer locaties gebruikt gaan worden? Of ook bij cliënten met andere beperkingen? Door andere zorgverleners? Bekijk of eerdere stappen doorlopen moeten worden en of het plan van aanpak aangepast moet worden.

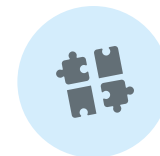


Als nee, waarom niet?

Als de organisatie niet doorgaat, dan is het goed om te weten waarom het niet gelukt is of waarom de technologie niet goed past. Om daarvan te leren. Bij een volgend vraagstuk worden dan niet dezelfde fouten gemaakt.

Meer technologie?

Bij positieve resultaten kan de organisatie beslissen dat zij technologie meer en breder in wil gaan zetten. Dit gaat over de visie en het beleid van de organisatie (stap 1), de keuze voor vraagstukken waar technologie bij gebruikt kan worden (stap 2) en het gebruik van de technologie zelf (stap 3). En natuurlijk ook de evaluatie en de vraag: hoe verder? (stap 4). Bij iedere stap kan de cliëntenraad weer invloed hebben!



Bijlage 1

Invulkaart voor bewoners-, cliënten- en verwantenraden over technologie in de zorg

Deze invulkaart hoort bij de handreiking. Per stap staan een paar vragen die bewoners-, cliënten- en verwantenraden op weg helpen om mee te praten en mee te beslissen over technologie in de zorg. Vraag de organisatie om informatie en praat erover in de raad. Vraag ook de andere bewoners-, cliënten- en verwantenraden in de organisatie naar hun ervaringen. Door de vragen te beantwoorden krijg je een beeld van de stand van zaken. De antwoorden zijn een startpunt voor raden om te gaan adviseren en hun stem te laten horen. Werk samen als cliënten- en verwantenraden, dan sta je sterk.

Stap 1. Visie en beleid

Wat zijn de ideeën en plannen van de organisatie over de inzet van technologie?

Kijk hiervoor in (officiële) documenten.



Staan er voordelen en opbrengsten voor cliënten en verwanten beschreven? Zo ja, welke?



Wordt er al technologie ingezet? Welke technologie?

Waar en voor wie:



Hoe vinden we cliënten en verwanten die mee willen praten over voordelen en aandachtspunten van de technologie?



Welke mensen gaan over technologie en innovatie binnen de organisatie?

Hoe kunnen we met hen in gesprek gaan?



Stap 2. Wat zijn vraagstukken en hoe wordt technologie gekozen?

Welke methodes gebruikt de zorgorganisatie om de wensen, behoeftes en problemen van cliënten (en zorgverleners) duidelijk te krijgen?

Zijn ze begrijpelijk voor cliënten en verwanten?



[Terug](#)

[Verder](#)

Welke rol hebben cliënten, verwanten en hun raden bij de keuze van technologie? (bijvoorbeeld testen)



Wordt er rekening gehouden met de aandachtspunten van technologie? (zoals privacy)



Stap 3. Gebruik van de technologie

Beantwoord deze vragen als de technologie gebruikt wordt

Kunnen cliënten, verwanten en zorgverleners goed met de technologie omgaan? (gebruiksvriendelijk)



Worden cliënten, verwanten en zorgverleners getraind en begeleid om de technologie te gebruiken?



Zijn er punten waarop de technologie kan worden aangepast aan de eisen/wensen van cliënten?



Stap 4. Evaluatie en hoe verder

Evalueert de organisatie de uitvoering van het plan van aanpak en het gebruik van de technologie?



Wat levert de technologie op voor cliënten, verwanten en zorgverleners?

	Voordelen	Nadelen
Cliënten		
Verwanten		
Zorgverleners		

Draagt de technologie bij aan de oplossing van het vraagstuk?



Bijlage 2

De rechten van de cliëntenraad

De rechten van de cliëntenraad staan in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018), en in de medezeggenschapsregeling van de eigen organisatie.

Advies

Het invoeren van technologie in de zorg valt in elk geval onder het adviesrecht als:

- De zorgverlening aan cliënten op een andere manier wordt georganiseerd.
- De zorgverlening, geheel of gedeeltelijk, wordt beëindigd of uitgebreid.
- Denk aan sensoren in matrassen of de invoering van beeldbellen, waardoor de zorgmedewerkers zorg op afstand gaan verlenen.

Instemming

Heeft het inzetten van technologie gevolgen voor een onderwerp dat onder instemmingsrecht valt, dan vraagt de organisatie instemming aan de cliëntenraad om het besluit te kunnen nemen. Een aantal onderwerpen die onder het instemmingrecht vallen, en die mogelijk van toepassing zijn bij de invoering van technologie:

- Regelingen die gelden voor cliënten.
- Algemeen beleid over: voedingsaangelegenheden, geestelijke verzorging, recreatiemogelijkheden of ontspanningsactiviteiten en maatschappelijke bijstand (voor zorgaanbieders van 24-uurszorg of langdurig verblijf); en kwaliteit, veiligheid en hygiëne.
- Inrichting van voor de zorgverlening bestemde ruimtes bij een ingrijpende verbouwing, nieuwbouw of verhuizing van een instelling (bij zorgaanbieder van langdurig verblijf).

Denk aan de invoering van een uitluistersysteem in de woningen, waardoor de nachtzorg op afstand wordt georganiseerd. Dit is niet alleen een wijziging van de manier waarop de zorgverlening is georganiseerd (advies), maar mogelijk ook een wijziging van het algemene beleid over kwaliteit en veiligheid (instemming).

Ongevraagd advies

De cliëntenraad kan ook ongevraagd advies geven over alle onderwerpen die voor de cliënten van gemeenschappelijk belang zijn. Een onderwerp als technologie kan daar zeker bij horen.

Kijk voor een compleet overzicht van advies en instemming op de LSR Kennisbank (Klik op de rechtermuisknop om deze pagina te openen in een nieuw tabblad): kennisbank.hetlsr.nl. Of neem contact op met het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap: info@hetlsr.nl | 030-2937664. Helpdesk medezeggenschap: helpdesk@hetlsr.nl | 030-2990004.



Meer informatie over ...

 **Tip:** Om onderstaande links in een nieuw tabblad te openen: klik op de rechtermuisknop.

Medezeggenschap

- [Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen \(Wmcz 2018\)](#)

Inspraak in de Wmcz 2018

- [Een handreiking voor zorgorganisaties en cliëntenraden \(2020\)](#)
- [Eenvoudige samenvatting van deze handreiking \(2020\)](#)

Elektronische gegevensuitwisseling in de zorg

- [De Wet cliëntenrechten bij elektronische verwerking van gegevens in de zorg \(2017\)](#)

Samenwerken aan beleid

- [Wegwijzer 'Op weg met cliënten, familie en verwanten naar een passend beleid van de organisatie' \(2019\)](#)

Vraagstukken en passende technologie kiezen

- [Technologie in de gehandicaptenzorg. Stappenplan: Hoe kies je een passende technologie? \(2020\)](#)

Colofon

Deze handreiking is tot stand gekomen binnen de Innovatie-impuls Gehandicaptenzorg. Dit is een programma van Volwaardig Leven, in opdracht van het Ministerie van VWS. De Innovatie-impuls heeft 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. [Meer over de Innovatie-impuls](#).

De handreiking is geschreven in samenwerking met het LSR- landelijk steunpunt (mede)zeggenschap.

Auteurs

Annemarije Gaasterland, Kirstin van Dam, Tim Kroesbergen, Rachelle Reijnders, Helena Wiersma, Annemarie van Dijk, Jorrit Ebben en Agnes van der Poel

Met dank aan

Marko Mravunac

Vormgeving en communicatie

Seline Notenboom, Malou Arends, Ghislaine Engelhardt en Tim Kroesbergen

Opdrachtgever

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, directie Langdurige Zorg

Projectleiding en contact

Agnes van der Poel – coördinator onderzoek Innovatie-impuls
agnes.van.der.poel@academyhetdorp.nl

Dank aan alle geïnterviewden

We interviewden 24 personen van 14 zorg- en andere organisaties (augustus-november 2020). Omwille van privacy, staan sommigen van hen met alleen hun voornaam in deze handreiking. De auteurs kennen hun volledige namen. Geïnterviewden zijn cliënt, verwant of werken bij Amarant, Amerpoort, Aveleijn, Esdégé-Reigersdaal, Leekerweide, LFB, Middin, Pameijer, Pluryn, Reinaerde, SDW, Severinus, Siza en Tragel.



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport



© [Vilans](#) / [Academy Het Dorp](#), 2020

*Alle informatie uit deze handreiking mag gebruikt worden. Als je verwijst naar de handreiking, doe dat als volgt:
Gaasterland A et al. Meepraten en meebeslissen over technologie in de gehandicaptenzorg. Handreiking voor cliënten- en verwantenraden. Utrecht / Arnhem: Vilans / Academy Het Dorp, 2020.*