



# Digitale dagbesteding bij InteraktContour

---

dossier – versie 7 november2023

Martine De Zitter





# InteraktContour

---

- Biedt gespecialiseerde begeleiding, ondersteuning, behandeling en zorg voor mensen met een niet aangeboren hersenletsel of hersenaandoening
- InteraktContour ontwikkelde in 2021 samen met ontwikkelaar Tapster een digitale omgeving / een platform waarop zij digitale dagbesteding aanbieden aan cliënten.
- [Filmpje digitale dagbesteding](#) bij InteraktContour

Bron foto: <https://www.interaktcontour.nl/nieuws/video-digitale-dagbesteding/>



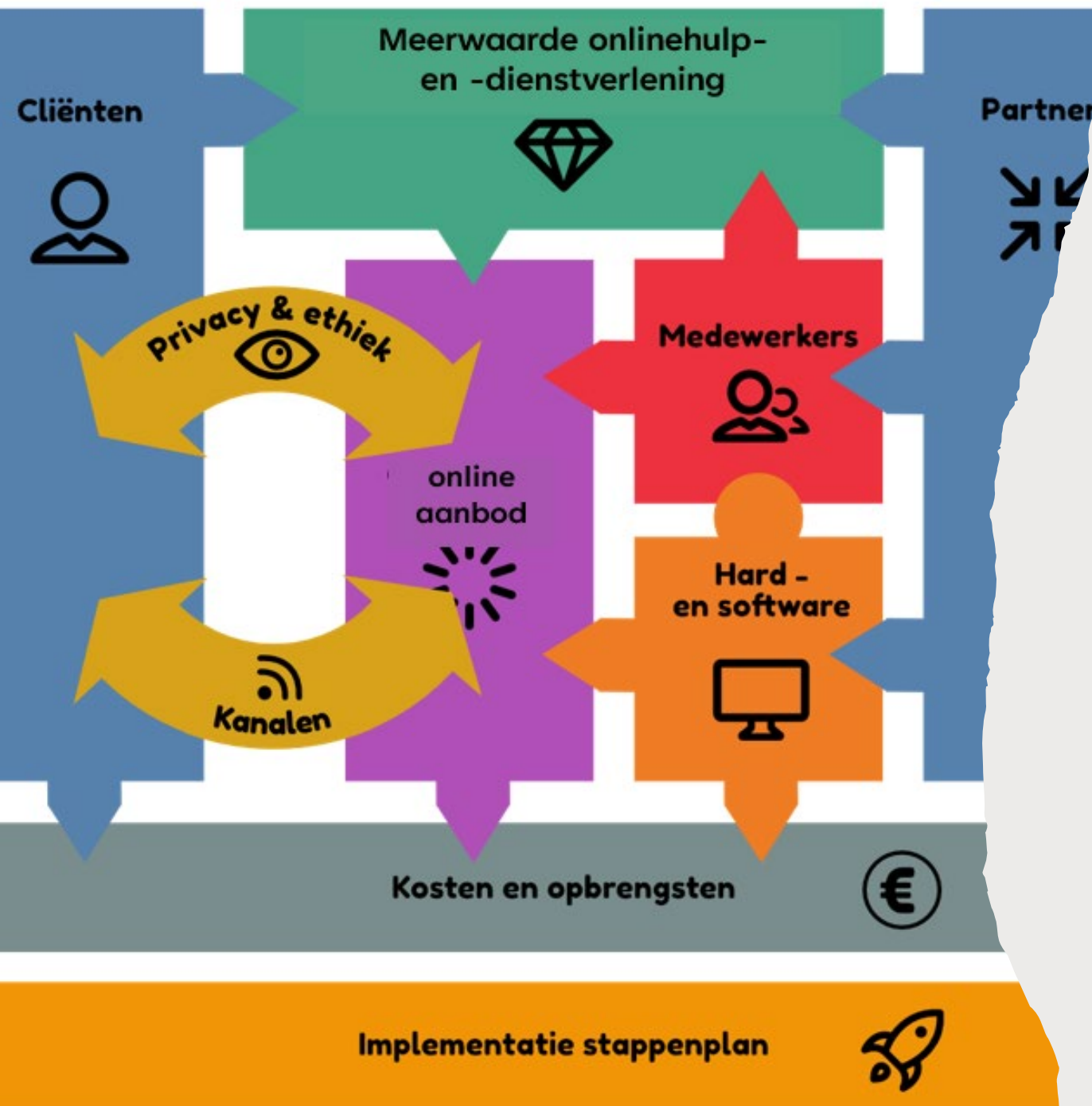
# InteraktContour

- Werkingsgebied: groot deel van Midden- en Oost Nederland:
  - Maatschappelijke ondersteuning (MO) telt
    - 36 dagbestedingslocaties
    - 3600 cliënten (dagbesteding + individuele begeleiding thuis)
  - 35 woonlocaties
  - 8 behandellocaties

\* Bron: <https://www.interaktcontour.nl/locaties/> en <https://www.interaktcontour.nl/informatie-over-de-organisatie/>

# Deze casus

- Beschrijft hoe digitale dagbesteding bij InteraktContour is ontwikkeld en uitgebouwd
- Gebaseerd op:
  - Interview projectleider op 30 maart 2023
  - Locatiebezoek MO Lelystad op 13 juni 2023
    - Interviews met medewerkers: digidagbesteding, team digitaal, regiomanager
    - Observatie van een online en een blended activiteit
    - Demo van het digidagbestedingsplatform
  - Documenten: presentatie Zorgestafette, ondernemingsplan, persona ...
- Opbouw dossier
  - Beschrijft digidagbestedingspraktijk vanuit theoretisch kader met 9 aspecten die van belang zijn voor het succesvol implementeren van (nieuwe) onlinehulptoepassingen of zorgtechnologie
  - Besluit met inspirerende vaststellingen en uitdagingen



## Raamwerk: 9 aspecten bij het succesvol implementeren van (nieuwe) onlinehulptoepassingen of zorgtechnologie

- **Meerwaarde**: wat is de visie en positie van digidagbesteding in de 'werking' of ruimer?
- **Het aanbod**: hoe digitale dagbesteding aanbieden? Welke applicatie?
- **Medewerkers**: met wie starten? Gemotiveerd en competent? Ruimte voor vorming /intervisie?
- **Clënten**: voor welke cliënten? Voorwaarden?
- **Hardware en internet**: voldoende beschikbaar?
- **Privacy en ethiek**: kan digidagbesteding veilig verlopen, ethische gedragsregels?
- **Kanalen**: hoe communiceren met cliënten, verwijzers, medewerkers, overheid, publiek?
- **Partners**: samenwerking gelijkaardig aanbod?
- **Kosten en opbrengsten**

> Doorloop deze ppt in volgorde of klik op een van de 9 aspecten waarover je meer wil weten. Aan het eind van elk onderdeel kan je telkens terugkeren naar dit overzicht.

# 1 - Meerwaarde

*Wat is de visie op digitale dagbesteding en op de positie ervan binnen de werking van IC?*

*“ Het platform moet in eerste instantie geen vervanger zijn van de fysieke dagbestedingslocatie, maar echt aanvullend.”*

*(Gerlinde Venema, projectleider digitale dagbesteding)*

*“Met minder geld en minder medewerkers zal er in de toekomst meer zorg en begeleiding geleverd moeten worden.”*

*(Idelet van Faassen, regiomanager )*

## **Context**

- Maatschappelijke evoluties: Corona, groeiende zorgvraag, minder zorgmedewerkers
- Interactcontour (IC) zet in op innovatieve ontwikkelingen, met oog op de zorg in de toekomst
- Binnen IC lopen nu 14 projecten over technologische ontwikkelingen, waarvan digitale dagbesteding er 1 is

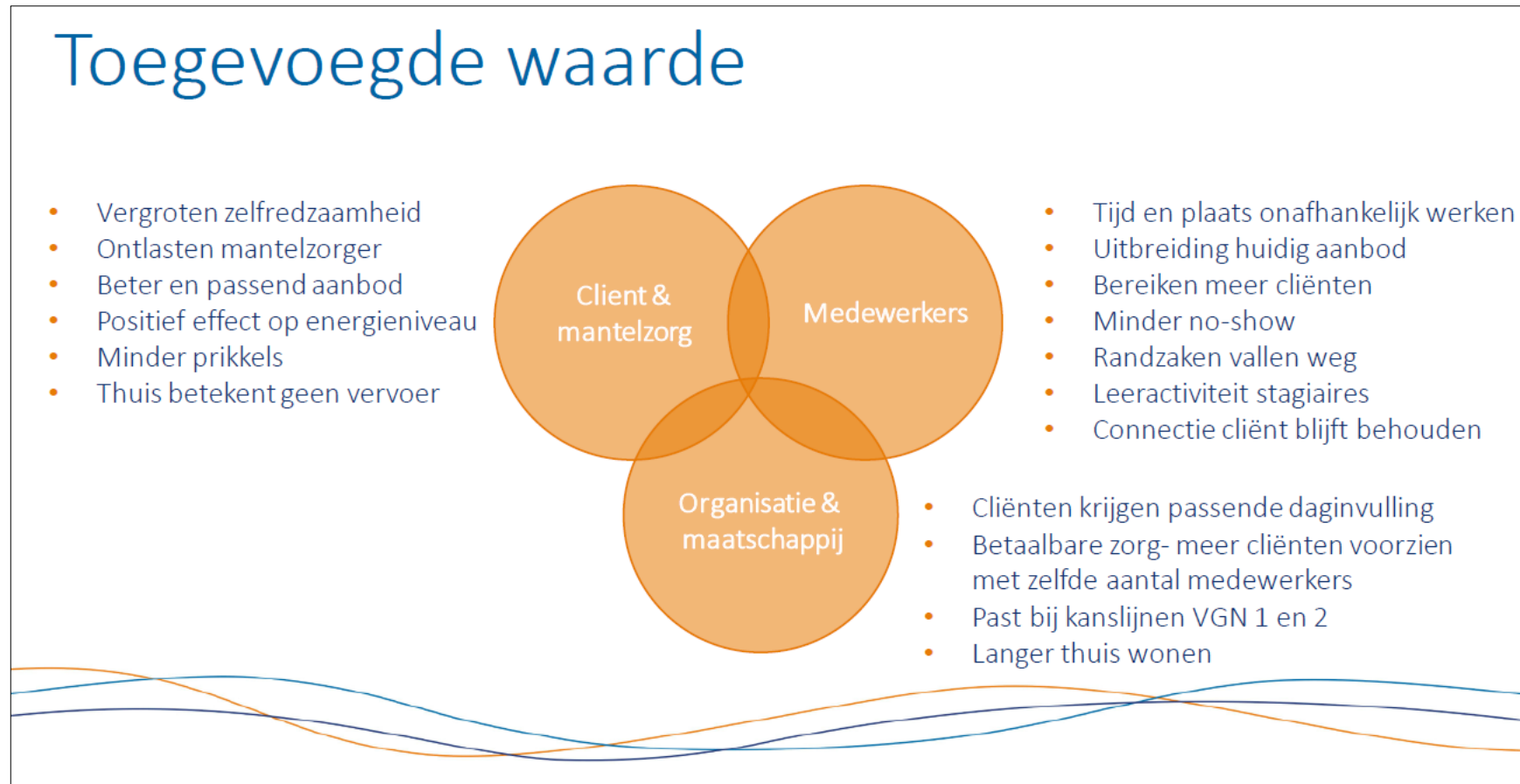
# 1 - Meerwaarde - vervolg

Uitgangspunten zijn geformuleerd\*

- Digitale dagbesteding is een kwalitatief goed product dat aansluit bij onze wijze van werken (competentiegericht begeleiden, modules en blended).
- Het is een nieuw aanbod dat interessant is om in te zetten als een product binnen WMO-financiering met als doel om **flexibeler dagbestedingsaanbod te hebben** waardoor de teruglopende tarieven in de toekomst uitkunnen door het **gecombineerd inzetten van aanwezigheid op locatie en volgen van digitale dagbesteding thuis**.
- Het is een mooie **aanvulling** van aanbod voor cliënten waarvoor het lastig is om vanuit huis of woonlocatie naar een fysieke dagbestedingslocatie te reizen.
- Net als bij fysieke dagbesteding staat bij digitale dagbesteding **de ontmoeting met andere cliënten centraal**.

\* Document: Implementatieplan digitale dagbestedingsplan versie 21-06-2021, pg 4

# 1 - Meerwaarde - vervolg



\* Bron: Presentatie: 'Slimme Zorg Estafette 2023, Digitale Dagbesteding InteraktContour, februari 2023, dia 7



# 1 - Meerwaarde - vervolg

## Positionering

Digitale-dagbesteding is als aanvullend aanbod gepositioneerd en geïmplementeerd in de organisatie. Met per locatie 'taakhouders digitale dagbesteding' - een uitgebreid topic digitale dagbesteding (met handleidingen en up to date informatie) op het intranet - onlineaanbod in dezelfde modules als op locatie, werkgroepen binnen de bestaande structuur ...

“En zo proberen we deze wel echt in de structuur die we al hebben continu in te bedden, waardoor het dus niet extra is, maar een manier van werken wordt, een onderdeel wordt van onze dienstverlening. Dat is zo belangrijk. Het moet een onderdeel worden van wat we met elkaar doen en daar zijn we continu mee bezig.”  
(Idelet van Faassen)

 [Terug naar kader](#)

# 2 Aanbod: digitaal dagbestedingsaanbod

InteraktContour heeft een **structureel** toekomst-proof **digitaal dagbestedingsaanbod** voor huidige en nieuwe **cliënten van InteraktContour** met een **exclusief** karakter waar **financiering** tegenover staat.”

(Bron: Implementatieplan digitale dagbestedingsplan versie 21-06-2021, pg 3)

## Wat is digitale dagbesteding?

Digitale dagbesteding volg je online en vanuit huis via je computer, laptop of tablet. Via een speciale website neem je online deel aan verschillende dagbestedingsmodules waarvoor je jezelf hebt aangemeld. Tijdens de activiteiten heb je contact met andere deelnemers en de begeleiders.

Digitale dagbesteding is geen vervanging van de dagbesteding op locatie. Het is juist een aanvulling. Je kunt zowel online als fysiek de modules (blijven) volgen.

Bron: Brochure InteraktContour brochure digitale dagbesteding-HR, pg 2



# 2- Aanbod: digitaal dagbestedingsaanbod

## Platform

- InteraktContour ontwikkelde in 2021 samen met ontwikkelaar Tapster een digitale omgeving / een platform waarop ze digitale dagbesteding aanbieden aan cliënten
- Vanuit de onlineomgeving volgen cliënten vanuit huis (of vanuit de locatie) via hun computer, laptop of tablet verschillende dagbestedingsmodules
- Doelstelling Project 2023\*:  
**Iedere cliënt met een indicatie BG-groep kan gebruik maken van het platform Digitale Dagbesteding**

*“Als een cliënt wil deelnemen (aan digidagbesteding) dan geeft hij/zij dat aan bij de begeleider. De begeleider heeft handleidingen hoe die een cliënt kan aanmelden en hoe dat werkt en ondersteunt de cliënt hierin.”*

(Ideet van Faassen, regiomanager)

\*Intern document: Implementatie& opschalingsplan digi DB• 2023

# 2 - Aanbod: digitaal dagbestedingsaanbod

## Platform - aanmelden

- Bestaande cliënten van IC kunnen zich aanmelden of de begeleider kan dat voor hen doen.
- Cliënten krijgen een bevestigingsmail en een link naar de activiteit in hun mailbox.

## Platform - inloggen

- Cliënten loggen in op digitale dagbesteding en klikken op start
- Er is een **agenda** en een **overzicht van de activiteiten**
- Cliënten zien op het platform de activiteiten van de locatie waar ze aan verbonden zijn en de activiteiten van team digitaal.
- Ze kunnen ook het 24-uurs aanbod bekijken.

# 2 - Aanbod: digitaal dagbestedingsaanbod

## Platform – opbouw

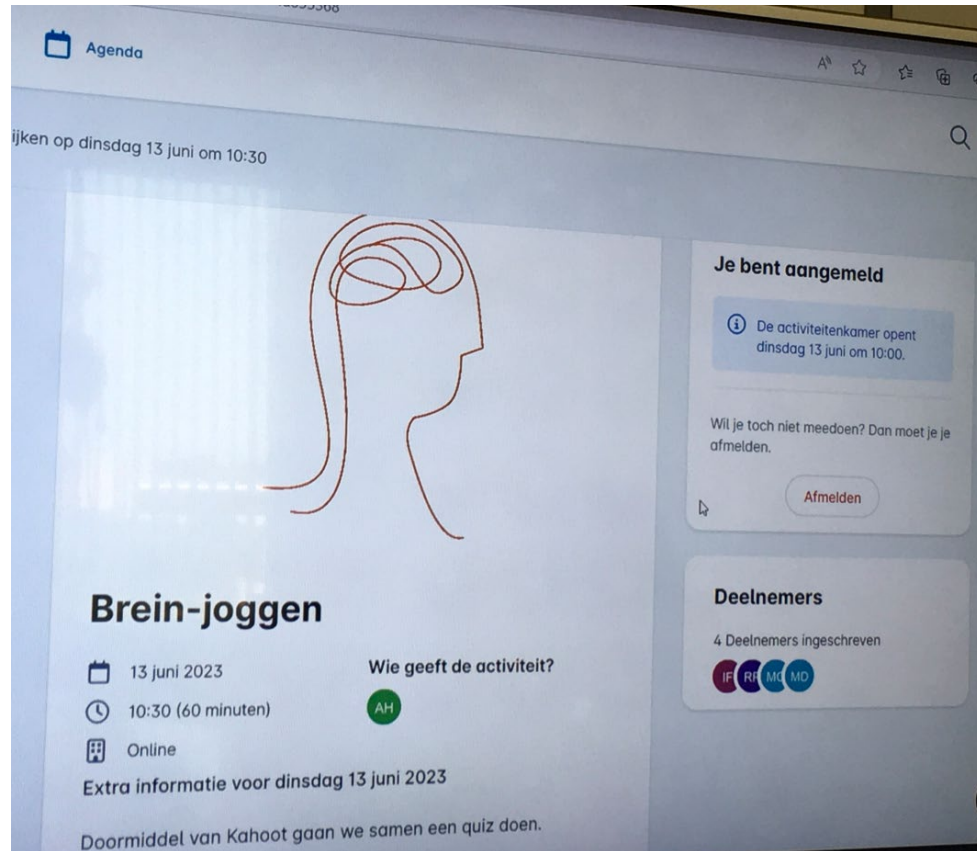
### Modules met activiteiten

The screenshot shows the 'Home' page of the digital day management platform. At the top, there are navigation icons for 'Digidagbesteding', 'Activiteiten', and 'Agenda'. Below this, a breadcrumb trail reads 'Je bent hier > Home'. The left sidebar contains a navigation menu with the following items: 'Home' (12), 'Favorieten' (1), 'Jouw activiteiten' (0), 'ONDERWERPEN' (7, 33, 4), and 'MODULES' (6, 7, 4, 0, 2). The main content area features a large orange illustration of hands holding a vertical bar. Below the illustration is a module titled 'Digitale Vaardigheden' by Mieke Houtman, with a subtitle 'Onze samenleving wordt steeds digitaler...'. To the right, there is an 'Agenda 30 maart' section listing various activities such as 'Ronnie Gardiner Methode', 'Vaardig en Creatief', 'Hersengym', 'Sport en bewegen', and 'Fit en Vitaal'.

### 24-uurs aanbod

The screenshot shows the '24-uurs aanbod' page. The breadcrumb trail reads 'Je bent hier > Onderwerpen > Type aanbod > 24-uurs aanbod'. The left sidebar is similar to the 'Home' page but highlights '24-uurs aanbod' (7). The main content area displays three modules, each with a green illustration of hands holding a vertical bar. The first module is 'Meditaties' by InteraktContour Digidagbesteding. The second is 'Het kookboek voor mensen met hersenletsel' by InteraktContour Digidagbesteding. The third is 'Oefeningen met de ballon' by InteraktContour Digidagbesteding. Each module includes a subtitle, a 'Wat ga je doen?' section, and a 'Geen reacties' button.

## 2 - Aanbod: digitaal dagbestedingsaanbod



### Platform

- Cliënt ziet in agenda de activiteit waarvoor hij is aangemeld
- Alle activiteiten hebben afbeeldingen in zelfde (huis)stijl
- Cliënt ziet wie nog meer deelneemt

# 2- Aanbod: digitaal dagbestedingsaanbod

## Activiteiten

- InteraktContour biedt in de online omgeving (net zoals in dagbesteding op locatie) **volledig digitale en blended groepsactiviteiten binnen 5 verschillende modules**

*“Bijv. cliënt A is aangesloten bij InteraktContour, en heeft problemen met lopen. Ze volgt daarvoor de module Fit en vitaal en doet mee aan de activiteiten ‘stoelyoga’ en RGM.”*

*(Idelet van Faassen, regiomanager)*

- De modules waaraan cliënten (kunnen) deelnemen worden **bepaald door het individuele begeleidingsplan**, dat samen met de cliënt wordt opgesteld

*“Wij zijn verplicht om verantwoording af te leggen naar de financierders, veelal de gemeenten.*

*Wij kunnen er niet om heen dat de activiteit die wij aanbieden, past bij een module. Dat de activiteit van toegevoegde waarde is voor de indicatie van een cliënt.”*

*(Gerlinde Venema, Projectleider)*

*De doelen die mensen hebben in het zorgplan, (want dat is een stukje verantwoording) hanteer ik ook 1 op 1. Mensen hebben in hun doel ook staan ... Deze methode is voor beter van het geheugen, concentratie, snelheid van informatieverwerking, dubbeltaken... Maar ik vraag me ook af, wat is voor jou specifiek nou belangrijk? (Mieke Houtman, begeleider digitale dagbesteding)*

Aanbod enkel toegankelijk voor cliënten met indicatiestelling

# 2 - Aanbod: digitaal dagbestedingsaanbod

## Activiteiten in dezelfde modulestructuur als bij fysieke dagbesteding

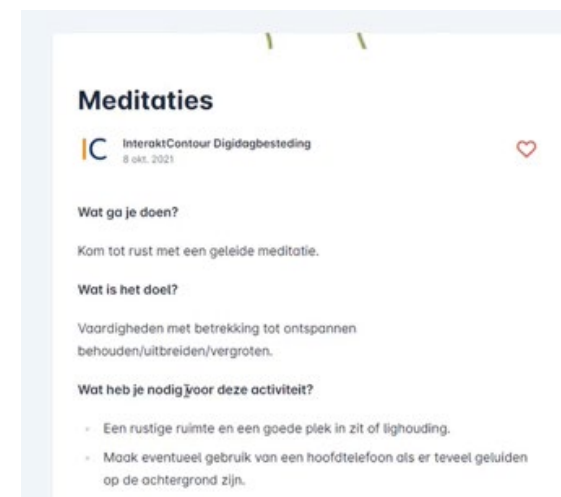
*“Je hebt je home, je hebt je favorieten hè? Je kan dingen zelf favoriet maken ... Ze zien activiteiten van team digitaal en van de locatie waar ze bij zitten. Hier staat vierentwintiguuraanbod, online groepsactiviteit en hieronder staan ook weer die modules, dat modulair werken van waaruit wij werken. Die staan hieronder ook weer. Om ook weer die herkenbaarheid voor de cliënten te maken, dus op het moment dat je dan op ‘fit en vitaal’ drukt, dan krijg je ook weer: ‘Welke activiteiten hebben we? ... En als je daar dan op drukt? Dan krijgen ze dus ook de uitleg van stoelyoga ... (Idelet van Faassen, regiomanager )*

## Vaste structuur in omschrijving activiteiten

- Wat gaan we doen?
- Wat is het doel?
- Wat heb je nodig?

Deze drie vragen komen altijd terug als je op de agenda een activiteit inplant.

Dit is ook zichtbaar voor de cliënt.



*“Kijk, hier staat ook een lijstje met ‘wat heb je nodig als je die thuis doet?’ Dus wat moet klaarstaan voordat je activiteit begint?”*

*(Idelet van Faassen, regiomanager )*



## 2- Aanbod

- **Blended (groeps)aanbod:** deelnemers sluiten (thuis) online aan bij activiteit van hun locatie
- Volledig 'live' digitaal aanbod: team digitaal ontwikkelt activiteiten die enkel online plaatsvinden
- 24-uurs aanbod (gratis voor cliënten IC)\*

*\* "Als de cliënt is aangemeld op de online omgeving, kan hij/zij vooraf opgenomen activiteiten bekijken (veelal Youtube-filmpjes) over waar de cliënt behoefte aan heeft. Non stop, ook in het weekend. En hier zit er ook ontspanning tussen: meditatie, koken ... of als je thuis iets wil doen (los van begeleiding)".*

(Gerlinde Venema, projectleider)

## 2- Aanbod: digitaal dagbestedingsaanbod

Platform nu voornamelijk gebruikt voor 'live' online of blended activiteiten aanbod

*“Kijk, cliënten zijn wel dingen aan het proberen, dat zie je ook wel, zoals bij deze bijvoorbeeld ‘masterclass muziek’ zijn er ook wel twee mensen die hem geliked hebben. Bij sommigen staan er ook wel echt reacties onder, dus daar is wel wat interactie, maar veelal wordt het platform echt gebruikt als toegang naar de digitale activiteit en dat blended of dat digitale en dat 24-uurs-aanbod is echt nog een ondergeschoven toetje.”*

(Idelet van Faassen, Regiomanager)



24 - uurs aanbod (nog) minder gebruikt?

In corona tijd zijn ongeveer 52 bewegingsfilmpjes gemaakt.  
<https://www.youtube.com/watch?v=BCM5a1fsj4g>

*“In Coronatijd hebben we echt weekprogramma's gemaakt en die deelden we dan uit aan cliënten, gewoon digitaal of via de post. En daar stonden al deze links ook op.*

***De transitie moet dus nog gedaan worden om (die) op het platform goed weg te zetten. Er is wat discussie geweest over ‘waar zet je dat dan neer en hoe doe je dat dan’?***

# 2- Aanbod: digitaal dagbestedingsaanbod

## Welke digitale activiteiten?

*“In het onderzoek hebben we gekeken waar cliënten het meest behoefte aan hebben. Wij hebben de cijfers gemonitord van het eerste jaar om te kijken welk aanbod aanspreekt en waar behoefte aan is passend bij de ondersteuningsvragen van cliënten .*

*Vervolgens zijn wij gaan kijken welke apparatuur beschikbaar moet worden gesteld om kwaliteit aan te bieden. Op basis daarvan is gekeken wat passend aanbod is: ‘welke activiteiten vallen af’ of welke activiteiten moeten nog ontwikkeld worden?*

*De andere eis is net zo belangrijk, dat de activiteit moet passen in het persoonlijke begeleidingsplan van de client.*

*Wat daarnaast niet vergeten moet worden is waar voelen medewerkers zich goed bij, vaardig in? Welke activiteiten sluiten aan bij hun expertise en hun competenties?”*

*Gerlinde Venema, projectleider*

## Live online

*“De activiteit die je aanbiedt, doe je ook op dat moment. Tijdens de online groepsactiviteit, heb je echt contact met de medewerker.*

*Daarvoor volgt de medewerker een soort draaiboek. Als je je activiteit in het draaiboek plaats, heb je een vaste structuur. Je moet dezelfde structuur aanhouden want anders wordt het voor onze doelgroep ‘chaotisch’.”*

Deze zijn altijd dezelfde structuur opgebouwd:

- Wat ga je doen?
- Wat is het doel?
- Wat heb je nodig?

Deze drie vragen komen altijd terug als je op de agenda een activiteit inplant. Dit is ook zichtbaar voor de cliënt.

# 2- Aanbod digitale dagbesteding

## Doelstelling 2023\*

- Blended: Er is vast blended aanbod vanuit de MO teams waar cliënten aan kunnen deelnemen.
- Volledig digitaal: Eind 2023 worden er 10 dagdelen per week activiteiten op het platform aangeboden.

## Resultaten 2023

- Blended
  - Alle MO teams bieden blended aanbod aan gericht op hun eigen cliënten
  - MO teams Utrecht, Amersfoort en omstreken zijn geïnformeerd en gestart met blended aanbod
  - 8 MO locaties bieden wekelijks structureel aanbod aan voor wooncliënten.
- Volledig digitaal
  - Team Digitaal is vaardig in het aanbieden van digitaal aanbod.
  - Digitaal aanbod is ontwikkeld
  - Digitaal aanbod wordt aangeboden
  - Team Digitaal is organisatorisch ingeregeld
  - Cliënten zijn bekend met aanbod en nemen deel

Terug naar kader

\* Intern document: Implementatie& opschaling plan digi DB• 2023

# 3 - Medewerkers

*“Als team besluit je ‘wie doet welke taakhouderschappen’, want het zijn er 18 of 19 in totaal, dus je hebt er vaak meerdere en binnen jouw team ga je dan ook beslissen. Hoe geef je dat dan vorm?”  
(Idelet van Faassen, regiomanager )*

**Medewerkers IC in cijfers:** [kwaliteitsrapport 2022](#)

## Medewerkers die digitale dagbesteding organiseren

- Medewerkers die blended activiteiten (of online) geven van op een locatie. (MO-teams)
- Medewerkers team digitaal: ontwikkelen activiteiten en bieden online activiteiten regio-overstijgend aan
  - 6 medewerkers die een aantal uren per week bij team digitaal werken. “Zij geven dus digitale activiteiten en de rest van de week geven ze activiteiten op hun vaste dagbestedingslocaties.”
  - Team ontmoet elkaar éénmaal per week digitaal om te overleggen, maar ze hebben geen vaste werkplek. Het aanbod dat ze uitwerken is voor alle cliënten (ongeacht vanuit welke dagbestedingslocatie ze normaal gezien aansluiten).
- Taakhouders: Per locatie zijn er 1 of 2 taakhouders ‘digitale dagbesteding’
  - Zij zijn verantwoordelijk voor het feit dat digitale dagbesteding in hun team geregeld wordt. Dat wil niet zeggen dat ze het zelf moeten doen, maar zij zijn wel die aanjagers zijn in het team.

# 3 - Medewerkers

## Kennismaken met digitale activiteiten

*“Wij nodigen begeleiders ook uit. Aan een begeleider uit Utrecht zeggen we **‘kijk eens mee met een activiteit** (bijvoorbeeld binnen de module ‘vaardig en creatief’ in Lelystad). Kijk eens hoe dat gaat en voel dat eens. In die agenda kan je goed zien wat wanneer is. Neem dan contact op met de locatie om eens te vragen: ‘Past het? Ik wil heel graag meekijken met vaardig en creatief. Goed als ik me inschrijf?’ Op die manier kunnen ze dan bij de cliënten op locatie (in Lelystad) aangeven, er kijkt een medewerker van een andere locatie mee. Hij/zij wil graag weten hoe het werkt.*

*Rond de zomer hebben we dat heel veel gedaan. Het was ook een verplicht onderdeel dat **alle medewerkers, alle taakhouders van digitale dagbesteding één activiteit mee moesten kijken met een ander team, gewoon om te ervaren: ‘hoe werkt dat nu?’** Dat is het echte ervaringsleren. Toen hebben heel veel teams echt ontzettend veel met elkaar meegekeken. Hoe doe jij dat nu? En wat doe jij?”*

*(Idelet van Faassen)*

# 3 - Medewerkers

## Leren ...

*“4 keer per jaar zet ik deze taakhouders digitale dagbesteding in een ruimte (of digitaal) bij elkaar. Dan gaan we 1,5 uur met elkaar in gesprek. Hoe gaat het? Wat heb je nodig om jouw taak te kunnen voldoen? Waar loop je tegenaan, wat kunnen we leren van elkaar?”*

*... in juni zijn we digitaal om de tafel gaan zitten met elkaar. Dan heb ik uitleg gegeven over waar we nu staan met de woonlocaties, want die gaan langzaam aansluiten. Hoe ver staan we in ons programma? Wat willen we dit jaar met elkaar bereiken?”*

*“Ook hebben we het bijna een uur gehad over de **weerstand bij collega's** en hoe ga je daar nu mee om? Want als je collega's al weerstand hebben, hoe wil je dan je cliënten bereiken? We hebben geen oplossingen, maar we hebben wel gebrainstormd over wat zou wel werken, wat zou niet werken? En dat hebben we geïnventariseerd. Daarnaast willen een training maken. ‘Hoe geef je een goede blended activiteit?’ We hebben dus geïnventariseerd **‘Wat heb jij nu nodig in die training om straks een blended activiteit beter te kunnen doen?’**”*

*(Idelet van Faassen)*

# 3 - Medewerkers

  
[Terug naar kader](#)

## **Ervaringen: hoe begonnen aan activiteiten? Uitproberen, meekijken ...**

- *“Ik probeer altijd dingen en dan zie ik het wel. Ik ga er altijd een beetje blind in en dan kun je kijken of het werkt.”*  
*(Anne, activiteitenbegeleider)*
- *“Ja, Het is gewoon zo: ‘laptop, camera ... hebben we ... proberen uit en we zien wel wat werkt er en wat werkt er niet en we stuurden dan bij.”*
- *“En een beetje meekijken, eerst denk ik, hè? Een collega van mij deed al ‘vaardig en creatief’ en toen dacht ik ‘ja, dat gaat toch helemaal niet werken ... zit er iemand thuis te kleien of noem maar op en ... wat gaat dat nou voor meerwaarde bieden?  
En toen zag ik dat. Toen dacht ik: ‘Ja, dit is precies eigenlijk wat we nodig hebben; Mensen die laag in hun energie zitten, zeggen ‘joh, als ik dan helemaal daarheen moet door het verkeer heen ...’ of ‘Moet ik mijn schoenen aantrekken wat ik eigenlijk fysiek slecht kan? Nou, dat zijn allemaal hobbels om te nemen, alleen al om hierheen te gaan, dat kost allemaal energie ... En dan moet ik ook nog weer naar huis, en dan moet ik ook nog beginnen denken ... doen. Terwijl, als ik gewoon ... boven heb ik een kamertje en als ik daar even kan zitten en daar ... En dan wel kan praten, dus wel mensen kan ontmoeten, maar wel net beetje anders.”*



# 4- Cliënten

**Cliënten IC in cijfers** - [https://kwaliteitsrapport.interaktcontour.nl/wp-content/uploads/2023/04/Cijfers-clienten\\_DEF.pdf](https://kwaliteitsrapport.interaktcontour.nl/wp-content/uploads/2023/04/Cijfers-clienten_DEF.pdf)

## Behoefte onderzoek: Enquête en persona

- Naar aanleiding van ervaringen tijdens Corona: cliënten bevraagd (januari 22)
  - Deel van cliënten vond de online variant een waardevolle toevoeging op de dagbesteding zoals we die kennen
- Onderzoeksfase: Welke soort cliënten hebben wij bij InteraktContour? Persona's uitgewerkt
  - Wat is het leedsel en hoe heeft dit leedsel een impact op hun leven'?
  - Hoe zou digitale dagbesteding – (voor) hen - kunnen helpen?
- Vanuit dit onderzoek kwam opdracht vanuit 'bestuur' om een platform te bouwen

“Eind 2021 maken 300 cliënten gebruik van digitale dagbestedingsaanbod via het nieuwe platform van Tapster. En alle teams MO zijn bekend met platform.

(Uit: Implementatieplan digitale dagbesteding Interaktcontour - versie 21-06-2022?, pg 3)”

# 4- Cliënten: digitaal dagbestedingsaanbod

## Cliënten digitale dagbesteding

- Cliënten moeten een indicatiestelling WMO/WLZ hebben bij InteraktContour om te kunnen deelnemen aan het online aanbod op het platform
- Bestaande cliënten van InteraktContour kunnen zich aanmelden om deel te nemen aan activiteiten binnen digitale dagbesteding
- Cliënten zijn toegeschreven aan een bepaalde fysieke locatie
- Cliënten kunnen deelnemen aan
  - activiteiten die vanuit hun regio/dagbestedingslocatie digitaal of blended worden aangeboden (belang van elkaar kennen)
  - activiteiten die door het team digitaal worden aangeboden (locatie-overstijgend)
- Eerste semester 2023: 94 (unieke) cliënten - 238 deelnames aan activiteiten. Er waren 339 inschrijvingen en 101 no no-show

# 4- Cliënten: digitaal dagbestedingsaanbod

- Het is **belangrijk om de cliënten te kennen?**

*“En eigenlijk willen we daar ook naartoe, dat mensen dus eigenlijk gewoon een vast weekprogramma hebben, maar dan online, zodat er ook de vaste groepen ontstaan. Want als je telkens allemaal losse krijgt, de ene week heb je dit groepje en de volgende week heb je een ander groepje, dan kun je niet even diepgaand werken.”*

- Heb je al activiteiten gehad, met deelnemers die je nog niet kent?

*“Ja en dan ga ik wel eerst even een klein gesprekje aan van “hé, hoi, hoe is het? Wie ben je? Waar kom je vandaan? Wat leuk dat je er bent. Wat maakt je meedoet? Even zo'n heel klein gesprekje.”*

*(Anne Backx, team digitaal)*



# 5 - Hard- en software en Internet

- IC heeft een werkend digidagbestedingsplatform dat ontwikkeld werd door Tapster

*“Het platform is niet altijd even stabiel geweest in het verleden. Met de leverancier bekijken we tweewekelijks hoe het platform stabiel kan blijven en doorontwikkeld wordt.”*

- Er zijn handleidingen die regelmatig worden geüpdated

*“Eén van de medewerkers is sterk in het schrijven van die handleidingen. Er is een rubriek veelgestelde vragen die wordt bijgehouden. Dat is allemaal geregeld.”*

Idelet van Faassen

- Rollenmatrix (platform)

- Deelnemer
- Gewone medewerker: aanmelden en kijken (niets inplannen)
- Je kan een planner zijn (je eigen locatie kan je je eigen activiteiten inplannen)
- Je kan een moderator zijn (nieuwe activiteiten ontwikkelen, toevoegen aan de modules...)

*“Het is dus ook zo dat niet iedere begeleider zomaar deze teksten er op mag zetten. We hebben een hoofdmoot aan activiteiten waar je dan wat onder kan hangen en wil jij er als begeleider iets nieuws erop hebben, dan gaan we dus ook eerst kijken, ja, maar is dat passend? Is het passend binnen onze methodiek van werken en zo ja, onder welke module is het dan passend en wat voor soort tekst willen we daar dan bij? “*

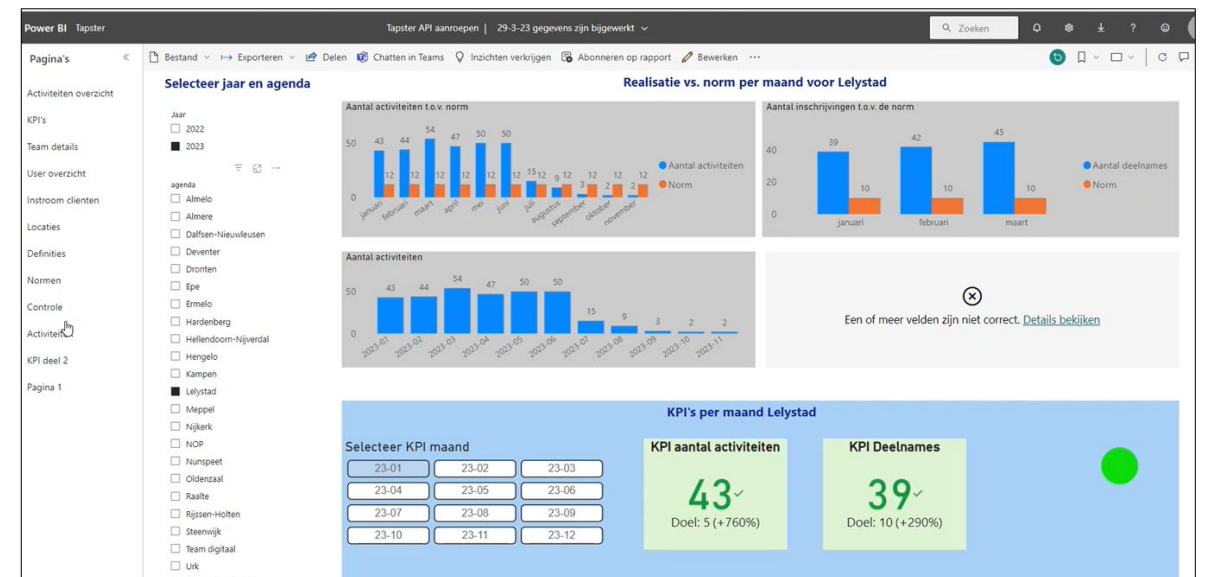
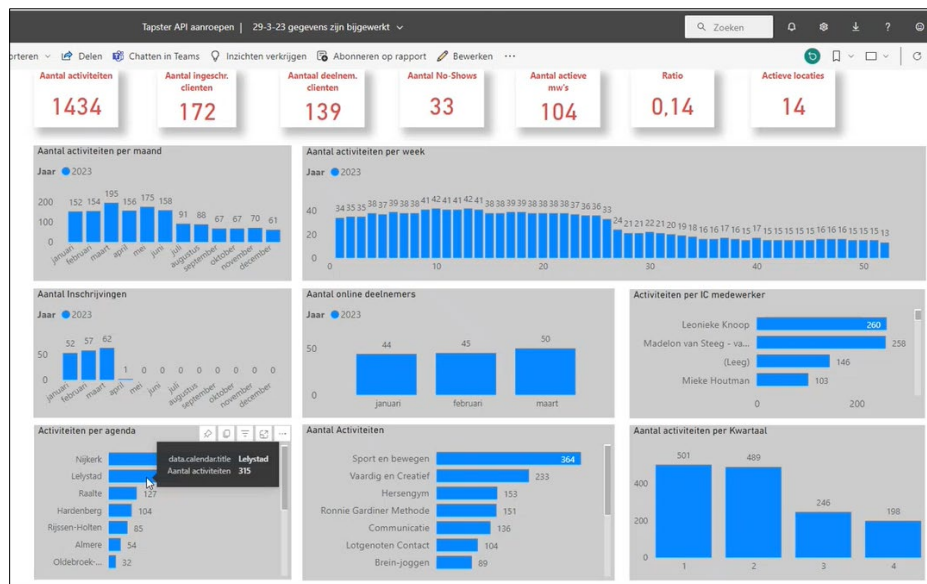
Idelet van Faassen

# 5 - Hard- en software en Internet

- InteraktContour heeft een monitoring-systeem (backoffice)

*“Op de KPI's kan je precies zien, per dagbestedingslocatie, hoeveel activiteiten er werden gegeven en hoeveel deelnemers hierbij aansloten. Hierdoor kan je ook zien op welke activiteiten er veel wordt aangemeld. Bijv. sport en bewegen zijn de meest gevolgde activiteiten. Dit biedt ons te kans om te monitoren én ook tijdig bij te sturen.”*

Gerlinde Venema



# 5 - Hard- en software en Internet

## Doelstelling voor thema 'Borgen Randvoorwaarden' \*

- Ieder MO team (incl. Team Digitaal) beschikt over de juiste apparatuur en competenties om digitale activiteiten aan te bieden aan cliënten.

## Resultaten thema 'Borgen Randvoorwaarden'

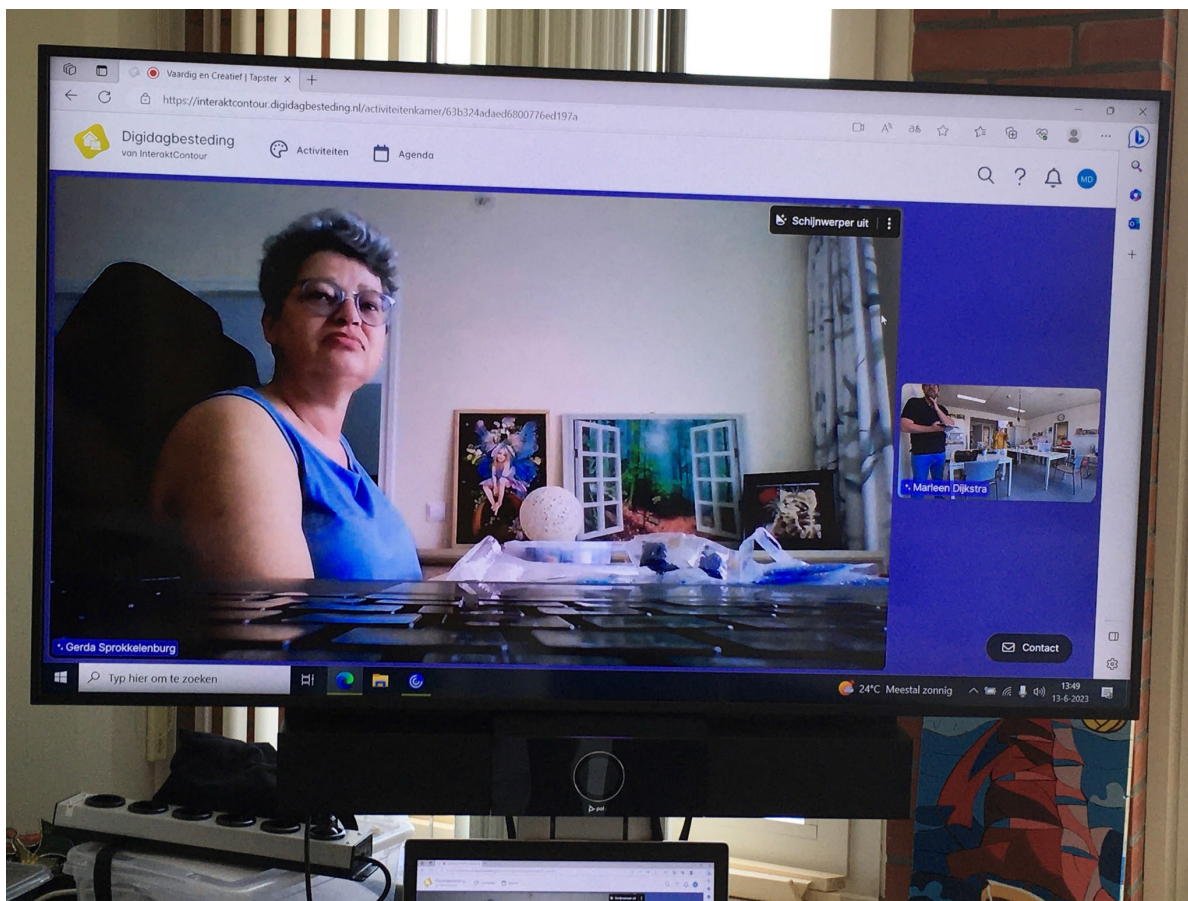
- Juiste apparatuur is beschikbaar.
- Technische middelen zijn toereikend voor stabiel aanbod (wifi + platform)
- Handleidingen zijn up to date.
- Medewerkers hebben voldoende competentie voor aanbieden aanbod.
- Monitoring is geborgd.
- Tijdspad communicatie intern/ extern is bekend.



\* Intern document: Implementatie& opschaling plan digi DB• 2023

# 5 - Hard- en software

[Terug naar kader](#)



Platform ontwikkeld i.s.m [Tapster](#)

## Technische apparatuur

- In 2022 onderzocht welke apparatuur kwalitatief stabiel blended aanbod ondersteunt
- 3 soorten apparatuur in gebruik
  1. **360 graden camera** (= Eye webcam)
  2. **2e beeldscherm** (scherm computer: hierop zie je de cliënten in beeld en op een 2de beeldscherm kan je PowerPoint/ dia's tonen/ delen)
  3. **Flatscreen TV met onderstel** (die zet je in de ruimte, incl. de Eye webcam)

Bekijken mogelijkheid (vanuit de verkregen SET subsidie) dat elke MO locatie deze apparatuur kosteloos kan aanschaffen.

# 6 - Privacy en ethiek

## Over het starten van een activiteit

*“Het mooiste zou nog zijn dat je gewoon hier achter je scherm zit en je belt iemand in en die komt op het scherm ... Dat mag gewoon niet (volgens GDPR). Je mag wel via teams iemand inbellen met een keuze ‘neem je wel of neem je niet op’, maar je mag niet een computer inbellen die er ineens open springt. Juridisch gezien. Ja dat, dat zou voor sommige mensen nog makkelijker zijn, maar dat mag nog gewoon niet. Dit is wel echt het makkelijkste systeem.”*

## Over opnames/ cliënten in beeld

- Er worden vanuit de online omgeving geen faciliteiten geboden om opnames te maken en derhalve ook niet opgeslagen.

## Over gegevens wissen

- Na 12 maanden: zowel voor cliënten als voor medewerkers

*“... dan gaat hij er ook uit, dus dan wordt die geanonimiseerd, dan kan je het ook niet meer terughalen, maar dan is het ook weg. We hebben bewust 12 maanden gezet. Bij Tapster, voorzien ze 3 maanden en wij hebben er bewust 12 maanden van gemaakt, want op het moment dat iemand zwanger is en die bevalt, gaat hij er al 4 maanden uit ...”*

[Terug naar kader](#)



# 6 - Privacy en ethiek

## **Digitale dagbesteding conform Europese privacywetgeving**

- Leverancier heeft ISO27001 certificering, verwerkersovereenkomst met alle betrokken partijen, geen dataopslag buiten de EEG en afspraken c.q. processen omtrent bewaartermijn en recht op vergetelheid.
- Cliëntgegevens: naam, e-mail en pasfoto worden online bewaard op datacenter in Nederland
- Na 1 jaar worden cliëntgegevens geanonimiseerd
- Cliënt kan op de online omgeving voor digitale dagbesteding zijn gegevens zelf verwijderen

## **Wie kan gegevens inkijken?**

- autorisatiematrix waarin verschillende rollen van de eenheid Maatschappelijke Ondersteuning zijn vastgesteld en welke rechten hierbij horen.

# 7 – Kanalen

*Hoe er over het (blended) aanbod gecommuniceerd wordt met (potentiële) cliënten, met verwijzers, met alle medewerkers in de organisatie, met de overheid, met het brede publiek?*

## Naar cliënten

- Folder voor cliënten
- Teksten op het platform éénvormig
- Week van de digitale dagbesteding
- Aankondiging op het digi-bord van de ruimte
- Eigen magazine ‘verder met hersenletsel’
- Fysieke trainingen

*‘Dus hebben wel naar de teksten gekeken van: hé joh, wat staat er nu onder deze tekst? En kan een cliënt daarmee uit de voeten?’*

*Wordt digitale dagbesteding bij de intake van cliënten ook standaard voorgesteld?*

*“Borging van digitale dagbesteding in het aanmeldproces, staat op de planning om begin 2024 vorm te geven”*

## Naar ruimer publiek

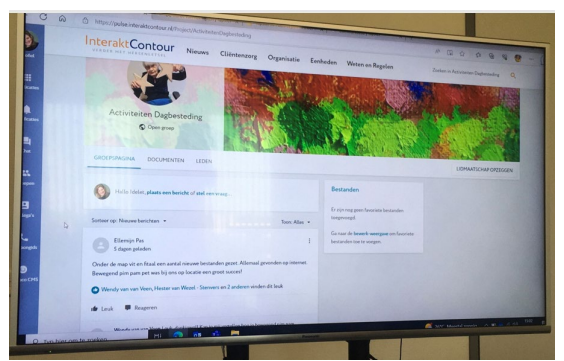
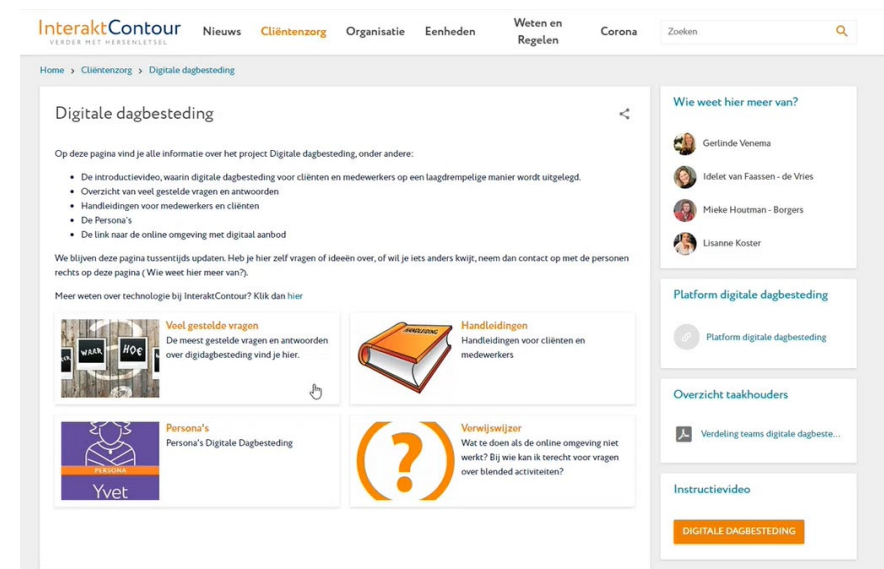
- Nieuwsbrief vanuit de locaties
- Filmpje introductie
- Deelname aan ‘Estafette van de Zorg’ en andere congressen
- Presentaties bij geïnteresseerde gemeenten
- Socials

# 7 – Kanalen

Hoe er over het (blended) aanbod gecommuniceerd wordt met (potentiële) cliënten, met verwijzers, met alle medewerkers in de organisatie, met de overheid, met het brede publiek?

## Naar medewerkers

- Nieuwsbrief, socials, nieuwsberichten
- Info vanuit regiomanagers tijdens vergaderingen
- Intranet (Pulse): bevat informatie over digidagbesteding
  - Met instructievideo
  - Handleidingen
  - FAQ's ...
- Groepspagina 'activiteiten dagbesteding'



“Bijvoorbeeld X heeft 5 dagen geleden gezegd: ‘onder de map ‘fit en vitaal’ zijn een aantal nieuwe bestanden gezet, allemaal gevonden op internet. ‘Pim Pam ‘ was bij ons een groot succes op de locatie’. Dus die tipt haar collega's van: ‘hé joh, dat heb ik gedaan, dit heb ik hier in deze map gezet. (...) Hier heeft L. bijvoorbeeld een nieuwe braingym oefening gedaan. Noem de 6 soorten. Het zijn taartjes. Dit is dan een activiteit die je op locatie kan doen, maar als je hem iets ombouwt, kan je hem ook digitaal doen, dus hier wordt gevraagd, hebben jullie wat? Maar hier wordt ook aangeboden: wij hebben dit en hier is een meezingbingo ...”

# 8 – Partners

*Bieden we digidagbesteding alleen aan of werken we dat samen met andere partners uit? Wie kunnen dat dan zijn? En hoe maken we onze relatie met de software-aanbieder concreet?*

[Terug naar kader](#)

## ICT-partner

Tapster (Contactpersoon Roy Miller) is de ICT-partner, die het platform bouwde en verder aanpast aan de ontwikkelingsvraagstukken die IC heeft.

## Lokale besturen (gemeentes)

De Wet langdurige zorg (Wlz) bepaalt en betaalt de zorg voor jongeren en volwassenen die voortdurend intensieve zorg en begeleiding nodig hebben in de nabije omgeving. Ook 'dagbesteding' valt hieronder. Burgers met een zorgvraag kunnen bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) terecht voor zorg uit de Wlz. In een gesprek wordt samen met de zorgbehoevende vastgesteld welke zorg en begeleiding nodig is. Dit wordt georganiseerd op gemeentelijk niveau.

## Andere externe partners?

Geen andere externe partners voorlopig (in deze fase).

Nu aandacht naar verder opschalen over alle dagbestedingslocaties + starten met uitbreiding naar de woonlocaties.

# 9 – Kosten en opbrengsten

*Hoe het financiële plaatje van het implementeren van digidagbesteding goed in kaart krijgen? En wat met de kosten en baten die je niet in euro's kan uitdrukken? Medewerkertijd? Investerings?*

## Vaste kosten

- Platform betalen (licentiekosten, kosten van de platformbouwer,...)
- Mensuren betalen
- Apparatuur betalen

## Inkomsten:

- Subsidie
- De inkomsten van de teams (dagbestedingslocaties)
- De inkomsten van de deelnemers aan de activiteit

 [Terug naar kader](#)

*“Om dit te betalen vragen wij elke dagbestedingslocatie een maandelijkse bijdrage te betalen. Dit gaat over 150 tot 300 euro per locatie per maand (is betaalbaar, ‘een druppel’, die ze kunnen missen). Maar dit geeft ook wel ruimte om je vaste kosten op te vangen. “*

*“Maar ook kunnen wij de cliënten laten bijdragen [via de gemeentes/zorgkantoren wordt cliëntbijdrage betaald] want een cliënt doet mee aan dagbesteding en die uren kunnen wij dus ook registreren. Hierbij wordt er gerekend volgens ‘dagdelen’ (= 3 uur). Een digitale activiteit duurt ongeveer een uur/anderhalf uur. Als een cliënt 2 x deelneemt aan een activiteit, mag je een dagdeel inschrijven.”*

Bron: Interview Projectleider

# 9 – Kosten en opbrengsten

*Hoe het financiële plaatje van het implementeren van digidagbesteding goed in kaart krijgen? En wat met de kosten en baten die je niet in euro's kan uitdrukken? Medewerkerstijd? Investerings?*

Om financieel uit te kunnen komen zijn de volgende randvoorwaarden van belang\*:

- Het is van belang dat per regio per week 9 dagdelen (dus 18 activiteiten van 1 uur) online aangeboden worden met gemiddeld 8 cliënten.
- Als we spreken over een regio gaan we uit van 6 teams waarbij elk team 3 digitale dagbestedingsactiviteiten per week aanbiedt.
- Voor elke digitale activiteit van ongeveer 1 uur heeft een sr begeleider 2 uur tijd.
- Voor elke cliënt mag 1 dagdeel geschreven worden als ze 2 digitale activiteiten van ongeveer 1 uur volgen.
- Voor de opbrengst rekenen we in de business case een gemiddeld intern tarief (we gaan gewoon registreren in groepszorg)
- Gemiddeld moeten 8 cliënten deelnemen aan 1 activiteit.

Bron: Intern document: Implementatieplan Dgitale Dagbesteding. MO eenheid, september 2021



# Inspirerende vaststellingen

## “Je staat er nooit alleen voor!”

- Sterke projectorganisatie
- Digitale dagbesteding sluit aan bij visie, methodieken en werking van IC
- Gefaseerde implementatie
- Zelfsturende teams en taakhouderschap
- Enthousiaste medewerkers/trekkers
- Strakke sturing van platform met afgebakende rollen
- Aandacht bij medewerkers voor (interactie met) cliënten online
- Blended: (deugddoende) interactie tussen deelnemers op locatie en thuis
- Goed georganiseerde support voor medewerkers / info en aanspreekpunten actueel
- Blijde cliënten zien meerwaarde (algemeen? Al evaluaties bij cliënten gebeurd?)
- Investering in vorming voor medewerkers en cliënten
- Kwaliteitsvolle opnames/apparatuur

# Inspirerende vaststellingen

## Sterke projectorganisatie met in 2023

- Stuurgroep
  - met directeur zorg, programmamanager technologie, projectleider, regiomanager MO
  - Komt (2)-maandelijks samen
  - Kijkt overkoepelend : Waar staan we? Werken we nog aan de juiste doelen?
- Kerngroep
  - 3-wekelijks: stand van zaken. Waar staat iedereen?
  - In kerngroep minimaal 1 medewerker uit iedere werkgroep.
- 4 werkgroepen
  - WG volledig digitaal
  - WG blended aanbod MO teams
  - WG cliënten zorg en wonen betrekken
  - WG borging randvoorwaarden

Elke werkgroep heeft eigen doelstelling en resultaten om aan te werken.

## Opschalingsplan met focus – doelstelling en resultaten

Digitale Dagbesteding Canvas 2023				
Doelstelling project	Iedere cliënt met een indicatie BG-groep kan gebruik maken van het platform Digitale Dagbesteding			
Focus thema	Volledig digitaal	Blended aanbod MO teams	Cliënten Zorg & Wonen betrekken	Borgen randvoorwaarden
Doelstelling thema	Eind 2023 worden er 10 dagdelen p/wk activiteiten op het platform aangeboden.	Er is vast <b>blended</b> aanbod vanuit MO teams waar cliënten aan kunnen deelnemen.	Eind 2023 zijn op 8 woonlocaties cliënten bekend met digitale dagbesteding en kunnen meedoen.	Ieder MO team (incl. Team Digitaal) beschikt over de juiste apparatuur en competenties om digitale activiteiten aan te bieden aan cliënten.
Resultaten per thema	- Team Digitaal is vaardig in het aanbieden van digitaal aanbod. - Digitaal aanbod is ontwikkeld - Digitaal aanbod wordt aangeboden - Team Digitaal is organisatorisch ingeregeld - Cliënten zijn bekend met aanbod en nemen deel.	- Alle MO teams bieden <b>blended</b> aanbod aan gericht op hun eigen cliënten - MO teams Utrecht, Amersfoort en omstreken zijn geïnformeerd en gestart met <b>blended</b> aanbod - 8 MO locaties bieden wekelijks structureel aanbod aan voor wooncliënten.	- 8 woonlocaties zijn bekend met <b>digidb</b> . (start 4 locaties Q2 en start 4 locaties Q3) - Info-uurtjes Z&W zijn georganiseerd voor medewerkers. - Woon cliënten op 8 locaties zijn bekend met het aanbod en nemen deel.	- Juiste apparatuur is beschikbaar. - Technische middelen zijn toereikend voor stabiel aanbod (wifi + platform) - Handleidingen zijn up to date. - Medewerkers hebben voldoende competentie voor aanbieden aanbod. - Monitoring is geborgd. - Tijdspad communicatie intern/ extern is bekend.



# Verdere uitdagingen?

- Draagvlak vergroten bij medewerkers en cliënten en bij stakeholders
- Hoe voldoende /meer (deelnemende) cliënten bereiken?
  - Borgen in begeleidingscyclus
  - Digidagbestedingsaanbod standaard voorstellen/opnemen bij intakegesprek cliënten?
- Toegankelijkheid van platform. “Je moet nog altijd met een muis klikken ...
  - *“Wat, zeg maar tussen je laptop en de mens zit, dan heb je het echt over ergotherapeutische aanpassingen en dan heb je het niet over het gebruik van het platform zelf, Maar dat zou heel goed kunnen zijn dat sommige cliënten daar profijt van hebben, maar dan is het ook wel echt belangrijk dat men een ergotherapeut te gaan kijken naar welke technische hulpmiddelen heb jij nu nodig om een laptop te bedienen?”*
- Spanningsveld: hoe begane padjes afsluiten?
  - Bijv. 1 dag per week enkel digitale dagbesteding. Eerst digitaal, dan fysiek?
- Aandacht voor de doorontwikkeling van 24-uurs aanbod. Kost veel en levert weinig extra op
- Vergroten digitale vaardigheden bij medewerkers en cliënten
  - Training voor cliënten verder uitrollen en borgen
- Naar stakeholders digitale dagbesteding als volwaardig product voorstellen.
  - Beeldvorming moet anders. Digitale zorg is ook kwalitatief goede zorg. Eigen methodiek en behandelplan past daar in. Activiteiten kaderen in persoonlijke leerdoelen. Doelen worden met gemeente/financierder opgesteld.