

De toegevoegde waarde van 'on demand' ondersteuning op afstand

ERVARINGEN MET DIGICONTACT:

24/7 BESCHIKBARE ONDERSTEUNING VOOR ZELFSTANDIG
WONENDE MENSEN MET VERSTANDELIJKE BEPERKINGEN

SAMENVATTING VOOR
PROFESSIONALS



Miriam Zaagsma

Mensen met verstandelijke beperkingen die zo zelfstandig mogelijk meedoen in de maatschappij, waarbij ze meer controle hebben over hun eigen leven. Dat is het streven van Stichting Philadelphia Zorg. Tegelijk staat de zorg voor mensen met verstandelijke beperkingen voor grote uitdagingen. Denk aan de toenemende schaarste van zorgpersoneel in combinatie met de groeiende en complexer wordende vraag naar zorg en ondersteuning.

Zorgorganisaties zoeken naar andere manieren om tegemoet te (kunnen blijven) komen aan de zorg- en ondersteuningsbehoeften van hun cliënten. Hierbij wordt steeds vaker gebruikgemaakt van digitale hulpmiddelen. Philadelphia Zorg loopt hierin voorop met de innovatie DigiContact. Deze dienst levert ondersteuning via online beeldgesprekken en reguliere telefoongesprekken met een speciaal team van professionele begeleiders. DigiContact is 24/7 beschikbaar en op afroep inzetbaar door de mensen met een ondersteuningsvraag zelf. Hierdoor kunnen zij de inzet van ondersteuning zelf timen, waar en wanneer zij dat nodig vinden.

Na de start van DigiContact in 2014 ontstond de behoefte om de kwaliteit en bruikbaarheid van de ondersteuning te monitoren en evalueren. Hiervoor is het belangrijk om zicht te krijgen op wat deze ondersteuning kan bijdragen aan de levens van de mensen die er gebruik van maken. Philadelphia Zorg initieerde een meerjarig wetenschappelijk onderzoekproject waarbij werd samen gewerkt met de stichting [Disability Studies in Nederland](#) en de [afdeling Ethiek, Recht en Humaniora van Amsterdam UMC \(Locatie VUmc\)](#).

Over dit onderzoek zijn zeven wetenschappelijke artikelen gepubliceerd. Miriam Zaagsma, een van de onderzoekers, heeft bovendien haar proefschrift over dit onderzoek geschreven.

In deze samenvatting leest u de belangrijkste resultaten van het onderzoek. Wilt u meer weten?

Neem dan contact op met Miriam Zaagsma via miriam.zaagsma@philadelphia.nl. Zij kan u bijvoorbeeld haar proefschrift toesturen.

De inhoud

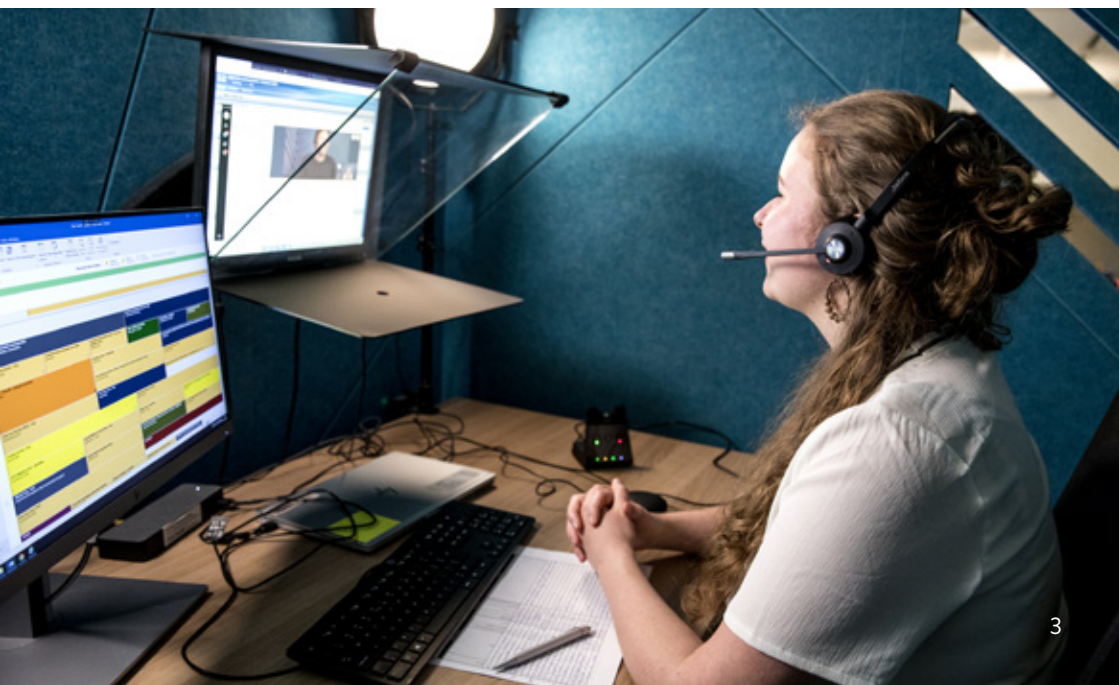
1. DigiContact	3
2. Het onderzoek	5
3. Wat houdt de ondersteuning van DigiContact in?	7
4. Wat is de rol van DigiContact-ondersteuning?	12
5. Wat zijn de ervaringen van mensen die door DigiContact ondersteund worden?	16
6. Wat zijn de ervaringen van DigiContact begeleiders?	19
7. Conclusie: de toegevoegde waarde van DigiContact-ondersteuning	22
8. Aanbevelingen	25
9. Terugblik: ervaringen met samen onderzoek doen	27

1. DigiContact

DigiContact biedt ondersteuning gericht op het dagelijks leven via online beeld-gesprekken en reguliere telefoongesprekken met een team van speciaal opgeleide begeleiders. Deze ondersteuning is 24/7 beschikbaar en op afroep inzetbaar door de mensen met een ondersteuningsvraag zelf, waar en wanneer zij dat nodig vinden.

Sinds 2014 wordt DigiContact binnen Philadelphia Zorg ingezet als onderdeel van een breder dienstenaanbod voor zelfstandig wonende mensen met verstandelijke beperkingen genaamd Mijn Netwerk. Andere diensten hierbinnen zijn ontmoetings-plekken, persoonlijke ondersteuning (thuis en/of op een ontmoetingsplek) en cursussen. Voor elk persoon wordt uit dit aanbod een pakket samengesteld dat past bij zijn of haar behoeftes, voorkeuren en situatie. Klik [hier](#) voor meer informatie over Mijn Netwerk.

Inmiddels wordt de dienst ook binnen andere zorgcontexten en voor andere groepen ingezet, ook buiten Philadelphia Zorg. Bijvoorbeeld voor mensen met verstandelijke beperkingen die begeleid wonen en voor mensen met dementie of psychosociale problemen.



Kenmerken van DigiContact ondersteuning

- **24/7 beschikbaar en op afroep inzetbaar.** Ondersteuningscontacten vinden zowel gepland (op afspraak) als ongepland (zonder afspraak) plaats. Hierdoor kunnen mensen met een ondersteuningsbehoefte zelf bepalen wanneer - en hoe vaak - zij hulp nodig hebben.
- **Vanaf een afstand geleverd.** Dit gebeurt via online beeldgesprekken of reguliere telefoongesprekken. Hierdoor kunnen mensen inbellen vanaf welke locatie dan ook. Om te kunnen beeldbellen is een online device nodig, zoals een smartphone, pc of tablet. Na het installeren van een programma of app, wordt er met slechts een druk op de knop verbinding gelegd met de dienst. Technische ondersteuning is beschikbaar, zowel bij het installeren van de connectie als wanneer problemen ontstaan.
- **Oogcontact is mogelijk.** Bij beeldbellen kunnen mensen normaal gesproken niet elkaar recht aankijken een oogcontact maken. Bij DigiContact kan oogcontact gemaakt worden, omdat er gebruik wordt gemaakt van een systeem dat de impressie van oogcontact creëert.
- **Ondersteuning door verschillende en wisselende medewerkers.** Elke keer als een persoon inbelt krijgt hij of zij een begeleider te spreken die dan dienst heeft en het gesprek aanneemt. Dit kan steeds een andere begeleider zijn. Van tevoren is onbekend wie iemand te spreken krijgt.

Meer weten over DigiContact?

Klik [hier](#) voor meer informatie op de website van DigiContact.

2. Het onderzoek

Doel en onderzoeksvragen

Het onderzoek richtte zich specifiek op de DigiContact gebruikersgroep die bestaat uit mensen met verstandelijke beperkingen die zelfstandig wonen, en toegang krijgen tot gespecialiseerde ondersteuning op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Het doel van het onderzoek was het verzamelen van inzichten over *de toegevoegde waarde van het opnemen van DigiContact binnen een breder aanbod van diensten voor zelfstandig wonende mensen met verstandelijke beperkingen.*

Om hier zicht op te krijgen werd gezocht naar antwoorden op de volgende vragen:

- Wat houdt ondersteuning van DigiContact in?
Bijvoorbeeld: voor welk soort vragen wordt de dienst ingezet? En: wat doen de begeleiders om mensen te ondersteunen?
- Wat is de rol van DigiContact ondersteuning in vergelijking met andere vormen van ondersteuning (bijvoorbeeld ondersteuning thuis)?
- Wat zijn de ervaringen met DigiContact ondersteuning?
Hoe is het om door DigiContact ondersteund te worden? En hoe is het voor professionals om bij DigiContact te werken?

In de volgende hoofdstukken worden deze vragen gebruikt als kapstok om de belangrijkste bevindingen van het onderzoek te presenteren.

Verkennen van ervaringen

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is een verkennend praktijkonderzoek opgezet en uitgevoerd. De nadruk lag met name op het verkennen van de ervaringen van mensen die nauw betrokken zijn bij het ondersteuningsproces: DigiContact gebruikers, hun coördinerend begeleiders en DigiContact-begeleiders. DigiContact gebruikers zijn mensen met verstandelijke beperkingen die ondersteund worden door DigiContact. Coördinerend begeleiders bieden ondersteuning thuis en/of op een ontmoetingsplek en hebben daarnaast een coördinerende rol ten aanzien van de verschillende diensten rond een persoon.

Een inclusieve aanpak

Tijdens het onderzoek is een inclusieve strategie gehanteerd in de vorm van een samenwerking tussen een wetenschappelijk onderzoeker (Miriam Zaagsma) en een onderzoeker met ervaringskennis met hoe het is om een label van een verstandelijke beperking te hebben en ondersteund te worden door professionals (Mark Koning).

De verwachting van deze samenwerking was dat de ervaringskennis van Mark het onderzoeksproces en de bevindingen zou verrijken. Miriam en Mark werkten bijna vier jaar lang nauw samen. Zo dachten zij samen na over (nieuwe) onderzoeksplannen, interviewden respondenten, analyseerden data, schreven teksten over hun bevindingen en hielden presentaties op congressen en bijeenkomsten. In hoofdstuk 9 worden hun ervaringen met samen onderzoek doen beschreven.

Advies

In de uitvoering van het onderzoek werden Miriam en Mark bijgestaan door Karin Volkers (coördinator kennis en wetenschap bij Philadelphia Zorg), Geert van Hove (hoogleraar Disability Studies en Inclusief onderwijs aan de Universiteit Gent, België) en Alice Schippers (bijzonder hoogleraar Disability Studies aan de Universiteit voor Humanistiek en bestuurder bij stichting Disability Studies in Nederland).

Ook is binnen Philadelphia Zorg een adviesgroep samengesteld, bestaande uit representanten van voor het onderzoek relevante organisatie onderdelen (denk bijvoorbeeld aan de Raad van Bestuur en DigiContact). Regelmatig vonden er ontmoetingen plaats tussen het onderzoeksteam en de leden van deze groep. Tijdens deze bijeenkomsten werden bevindingen gedeeld en onderzoeksplannen afgestemd op ontwikkelingen in en vragen uit de praktijk.



3. Wat houdt de ondersteuning van DigiContact in?

Verskillende soorten vragen en problemen

Het onderzoek liet zien dat DigiContact wordt ingezet voor veel verschillende soorten ondersteuningsvragen. Hierbinnen werd onderscheid gemaakt in vier thema's: psychische gezondheid, sociale contacten, praktische zaken en fysieke gezondheid.

<i>Psychische gezondheid</i> • Praten over zorgen en stress • Signaleren van mogelijke problemen • Omgaan met (heftige) emoties • Omgaan met onverwachte situaties	<i>Sociale contacten</i> • Even iemand zien en spreken • Advies inzake conflicten met anderen
<i>Praktische zaken</i> • Zoeken van informatie • Maken van week- en/of dag-planning • Voorbereiden van gebruik openbaar vervoer • Voorbereiden van afspraken	<i>Fysieke gezondheid</i> • Monitoren van klachten • Samen reflecteren op advies van dokter • Herinneren aan innemen medicatie

Sociaal contact en uitlaatklep voor zorgen, frustraties en stress

DigiContact-ondersteuning wordt relatief vaak gebruikt om even iemand te kunnen zien en spreken. Dit lijkt vooral waardevol voor mensen met een klein sociaal netwerk. Door DigiContact hebben zij de mogelijkheid om contact met iemand te hebben op momenten dat zij zich alleen of eenzaam voelen.

Ook wordt de ondersteuning relatief vaak gebruikt om te praten over zorgen, stress en frustraties, met als doel om deze gevoelens kwijt te raken. Soms kan hierdoor voorkomen worden dat deze gevoelens blijven hangen of dat een gevoel van spanning verder oploopt. En in sommige gevallen kunnen er op deze manier problemen voorkomen worden.

“Dan heb je toch nog even een gesprekje met iemand gehad voordat je naar bed gaat, dan heb je toch nog even contact gehad. En ja, dat doet me wel goed zeg maar.” (DIGICONTACT-GEBRUIKER)

Hoe is dit onderzocht?

- Interviews met 21 DigiContact gebruikers. Op de transcripten van de interviews werd een thematische inhoudsanalyse uitgevoerd. Hierbij werden relevante stukken tekst geselecteerd en gecodeerd, en vervolgens vergeleken en geclusterd in categorieën en subcategorieën.
- Een registratie van ondersteuningsvragen door DigiContact-begeleiders. Op basis van de inzichten uit de interviews is een registratielijst ontwikkeld. Vervolgens vulden 8 begeleiders gedurende twee-en-een-halve week voor elk ondersteuningscontact deze lijst in. Dit ging in totaal over 868 ondersteuningscontacten. Beschrijvende en toetsende statistiek is gebruikt om de scores op de verschillende items weer te geven en onderling te vergelijken.

Meer lezen?

Klik [hier](#) voor het artikel (Engelstalig).

“Nou, dat ik mijn ei kwijt kan en dat ik lekker in mijn vel zit. Ideaal, want als het goed met mij gaat, gaat het goed met mijn vrouw en andersom.”

(DIGICONTACT-GEBRUIKER)



“Ik heb DigiContact en ik gebruik het sinds kort dagelijks. Als een stokje achter de deur en om 's avonds een praatje te doen met de mensen en dat zij kijken hoe het met mij gaat. Ook vanwege de terugval zeg maar. Met de steun van ook DigiContact blijf je op het rechte pad.” (DIGICONTACT-GEBRUIKER)

Wat de begeleiders doen om te helpen

Elk ondersteuningscontact is anders. Zo kan elk persoon andere vragen, behoeftes en voorkeuren hebben. Maar ook elke begeleider heeft eigen gewoontes en voorkeuren in zijn of haar aanpak. Bovendien verschillen situaties en wat daarin nodig is. Hierdoor zijn er geen ondersteuningsactiviteiten die alle DigiContact-begeleiders altijd en binnen elk contact toepassen. Wel zijn er vier aandachtsgebieden waar zij zich op richten:

- *Creëren van een uitnodigende en veilige digitale omgeving*
Een veilige omgeving is belangrijk, zodat mensen hun zorgen en problemen kunnen delen, en open staan voor ondersteuning. Bij DigiContact wordt het creëren van zo'n omgeving bemoeilijkt doordat mensen niet ondersteund worden door een vaste begeleider. Daarom investeren begeleiders in het maken van persoonlijk contact. Bijvoorbeeld door middel van een open, rustige, empathische en respectvolle basishouding. Ook luisteren ze echt naar mensen. Daarnaast belichten zij positieve zaken.
- *Focussen op de huidige vragen en behoeftes van DigiContact gebruikers*
De begeleiders richten zich op de vragen of zaken die tijdens het contact relevant blijken. Hierbij is het belangrijk om goed te luisteren (en soms op zoek te gaan naar 'de vraag achter het verhaal'), en informatie over de persoon te lezen (zoals ondersteuningsafspraken, eerdere rapportages).
- *Stimuleren van een actieve rol ten aanzien van vragen en behoeftes*
De begeleiders gaan op zoek naar wat er nodig is om mensen weer vertrouwen te geven in hun eigen kunnen, opdat zij zelf weer verder kunnen. Soms is een luisterend oor voldoende, in andere gevallen is het nodig om informatie of advies te geven. De begeleiders stimuleren de gebruikers om zelf mee te denken over mogelijke antwoorden en oplossingen. Doordat de op afstand is, leggen zij de focus op het coachen van mensen om zo veel mogelijk de eigen vaardigheden, kennis en talenten in te zetten. Soms is het juist nodig om in te grijpen of iets over te nemen. Bijvoorbeeld in het geval van een crisis.
- *Samenwerken met begeleiders die ondersteuning thuis (of een ontmoetingsplek) bieden*
Bij veel mensen wordt DigiContact ondersteuning gecombineerd met ondersteuning thuis of op een ontmoetingsplek. De DigiContact-begeleiders richten zich dan op de samenwerking met deze begeleiders. Een goede overdracht in het elektronisch cliënten dossier staat hierin centraal. Maar ook zoeken zij direct contact wanneer er zaken signaleerd worden die extra aandacht vragen.

Er zijn drie kenmerken die de ondersteuning van DigiContact-begeleiders sturen:

- *Eigen regie van mensen met een ondersteuningsbehoefte*

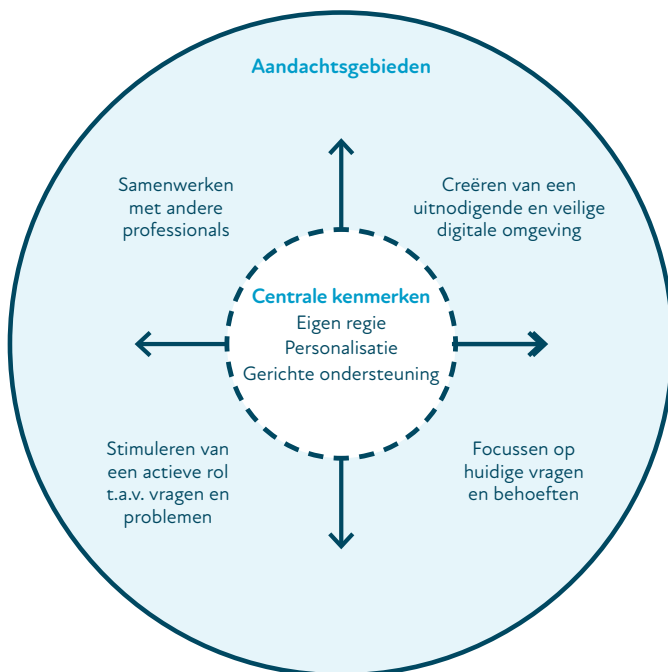
Een belangrijk principe is dat DigiContact gebruikers in controle zijn over hun eigen ondersteuning. Zo kunnen zij zelf de timing en frequentie van hun ondersteuningscontacten bepalen. Ook hebben zij een bepalende rol ten aanzien van de inhoud van de ondersteuning: op welke vragen en/of problemen de gesprekken zich richten en wat er nodig is om verder te kunnen.

- *Personalisatie*

Ondersteuning wordt zo veel mogelijk aangepast aan de persoonlijke behoeften en voorkeuren van de gebruikers. Dit is complex omdat deze groep gebruikers groot is en de begeleiders niet iedereen persoonlijk goed kennen. Om toch goed aan te kunnen sluiten bij individuele behoeften en voorkeuren, is toegang tot up-to-date informatie over elke persoon van essentieel belang.

- *Gerichte ondersteuning*

De mede begeleiders werkers nemen voor elk contact zoveel tijd als nodig om de gebruiker goed te kunnen ondersteunen. Tegelijk houden zij de contacten zo kort en gericht mogelijk. Dit doen zij door zo veel mogelijk 'to-the-point' te zijn, en te focussen op de vier aandachtsgebieden.



Hoe is dit onderzocht?

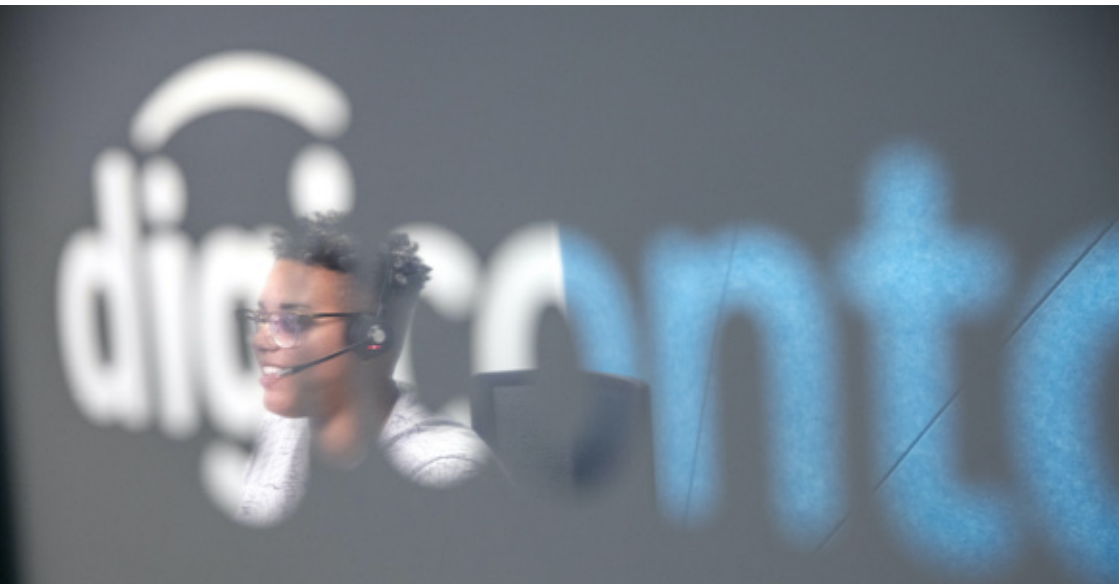
Er zijn verschillende bronnen geraadpleegd in opeenvolgende stappen:

- Documenten met informatie over de DigiContact dienst (onder andere een handleiding, inwerkdocumenten, functie beschrijving, cliënt brochures)
- Interviews met 21 DigiContact-gebruikers en 9 coördinerend begeleiders
- Interviews met 10 DigiContact-begeleiders

Zowel op de teksten van de documenten als de transcripten van de interviews zijn thematische inhoudsanalyses uitgevoerd. Hierbij zijn relevante stukken tekst geselecteerd en gecodeerd, en geclusterd in categorieën en thema's.

Meer lezen?

Klik [hier](#) voor het artikel (Engelstalig).



4. Wat is de rol van DigiContact-ondersteuning?

Aanvulling op ondersteuning thuis

Alhoewel DigiContact-ondersteuning voor sommige mensen op zichzelf kan staan, combineerden de meeste mensen die aan het onderzoek deelnamen dit met ondersteuning thuis. DigiContact werd ingezet voor een relatief kleine selectie aan ondersteuningsbehoeften. Terwijl ondersteuning thuis gericht was op alle ondersteuningsbehoeften van personen, fungeerde DigiContact met name als direct beschikbare uitlaatklep voor opkomende emoties, stress en frustraties. Op die manier kon het emotioneel welbevinden bijgestuurd en in balans gehouden worden.

“Als ik een stemming heb van ik zie het allemaal niet meer zitten, pak ik de Digi. Heb ik vanmiddag nog gedaan. Ik zag het vanmorgen dus niet meer zitten, en dan geven ze me raad en dan schrijven ze op, hè, noteren ze en dan heb ik mijn hoofd weer leeg.” (DIGICONTACT-GEBRUIKER)

DigiContact-ondersteuning werd in vergelijking met ondersteuning thuis minder ingezet voor praktische zaken, relaties met andere mensen en metacognitieve strategieën (zoals het nemen van beslissingen, het maken van keuzes, het aanbrengen van structuur).

Als aanvulling op ondersteuning thuis maakte DigiContact het mogelijk om ondersteuning te bieden wanneer een behoefte aan hulp zich voordeed. De dienst kan daarbij ingezet worden als middel om professionele ondersteuning meer op maat te bieden.

Grotere beschikbaarheid van ondersteuning

DigiContact ondersteuning is altijd overal beschikbaar. Daardoor kan het worden ingezet op momenten dat ondersteuning thuis niet beschikbaar is. Dit is zinvol, omdat de momenten dat ondersteuning nodig is niet altijd planbaar of van tevoren bekend zijn. Bovendien is het niet altijd een goed idee om op zo'n moment contact met een professional uit te stellen. Met DigiContact kunnen vragen en problemen sneller besproken worden op het moment dat ze het meest relevant zijn. Hierdoor kan voorkomen worden dat problemen ontstaan of groter worden, en dat gevoelens van stress en spanning oplopen. Sommige mensen geeft het een veilig gevoel.

“Nou, ik bel helemaal niemand. Doe ik ook niet bij mijn broer. Dan ga ik bellen naar DigiContact en zeg ik dit en dat. Dat wil ik wel. [...] Het zijn andere mensen. Hun is heel dichtbij en hun is heel ver weg. DigiContact weet je.” (DIGICONTACT-GEBRUIKER)

“Het gaat om het sneller weghalen van onzekerheid. [...] Anders zou hij langer moeten zitten met dingen. En hij zou ook niet 's nachts zijn ouders of zijn zus bellen als hij ergens mee zit. Hij zou langer doorlopen met een probleem, waardoor de stress hoger oploopt, waardoor hij misschien wel nat is 's nachts in bed en misschien wel gaat hyperventileren en zich onrustiger voelt.” (COÖRDINEREND BEGELEIDER)

Meer ondersteuningsopties

Soms hebben mensen de voorkeur voor DigiContact-ondersteuning. Bijvoorbeeld omdat de letterlijke en figuurlijke afstand die er is tussen hen en de begeleiders de drempel om hulp te vragen verlaagt.

Flexibelere levering van ondersteuning

Het aanpassen van de frequentie van de contacten is relatief makkelijk en snel geregeld. Hierdoor wordt de responsiviteit van professionele ondersteuning ten aanzien van veranderingen in ondersteuningsbehoeften vergroot. Zo kan er bijvoorbeeld snel (tijdelijk) opgeschaald worden tijdens een moeilijke periode, of ter overbrugging van een periode op de wachtlijst voor een woonvorm met 24-uurs begeleiding.

Hoe is dit onderzocht?

- Er is een multi-pele kwalitatieve case studie uitgevoerd naar de ondersteunings-situatie van negen DigiContact gebruikers. Een ondersteuningssituatie bestaat uit de verschillende bronnen van ondersteuning die een persoon tot zijn of haar beschikking heeft, en waar deze bronnen hem of haar bij helpen.
- De negen DigiContact gebruikers werden geselecteerd om een groep samen te stellen met een brede verscheidenheid aan ondersteuningsbehoeften.
- Informatie werd verzameld door interviews, zowel met de gebruikers als met hun coördinerend begeleiders.
- Op de transcripten van de interviews werd een thematische inhoudsanalyse uitgevoerd. Hierbij werden relevante stukjes tekst geselecteerd en gecodeerd, en vervolgens geclusterd in subcategorieën en categorieën. Er werd gebruik gemaakt van de Framework Methode¹ om vergelijkingen tussen en binnen casussen te vergemakkelijken.

Meer lezen?

Klik [hier](#) voor het artikel (Engelstalig).

¹ De Framework methode wordt onder andere beschreven in:

- Ritchie, J., & Lewis, J. (2003). Qualitative research practice: a guide for social science students and researchers. London, UK: Sage.
- Gale, N. K., Heath, G., Cameron, E., Rashid, S., & Redwood, S. (2013). Using the framework method for the analysis of qualitative data in multi-disciplinary health research. BMC Medical Research Methodology, 13(1), 117-124. doi:10.1186/1471-2288-13-117

DigiContact tijdens COVID-19

Dat DigiContact de beschikbaarheid van professionele ondersteuning vergroot en de levering van ondersteuning flexibeler maakt, werd ook duidelijk tijdens de eerste weken van de COVID-19 pandemie in het voorjaar van 2020. Tijdens deze periode werden er door de regering verschillende beperkende maatregelen opgelegd die de continuïteit van ondersteuning (thuis of op een ontmoetingsplek) tijdelijk doorbraken. Zo sloten diensten als ontmoetingsplekken en activiteitencentra tijdelijk hun deuren. Ook werd ondersteuning bij mensen thuis voor een groot deel uitgesteld en/of zo veel mogelijk op afstand geboden (bijvoorbeeld telefonisch). Hierdoor kregen veel mensen plotseling te maken met een onderbreking of verandering in hun ondersteuning.

Tijdens deze weken nam het aantal ondersteuningscontacten van DigiContact aanzienlijk toe. Voor een groot deel kwam dit doordat bestaande gebruikers vaker (ongepland) contact zochten met de dienst. Maar ook werden er nieuwe gebruikers op de dienst aangesloten en gingen zij deze gebruiken. Deze toename in het aantal ondersteuningscontacten was tijdelijk; na een aantal weken zakte het aantal contacten weer terug richting het niveau van daarvoor.



De tijdelijke toename in het aantal contacten wijst erop dat DigiContact kon inspelen op een grotere vraag naar ondersteuning op afstand. Deze toename in de vraag naar ondersteuning werd mogelijk gevoed door gevoelens van onzekerheid, ongerustheid en angst. Ook kan een gebrek aan duidelijke en begrijpelijke informatie over het virus en de beperkende maatregelen hebben meegespeeld. Daarnaast kan de onderbreking of verandering in de beschikbaarheid en levering van ondersteuning thuis (en op een ontmoetingsplek) een rol hebben gespeeld.

Hoe is dit onderzocht?

Het aantal ondersteuningscontacten dat DigiContact-begeleiders per dag hadden met gebruikers gedurende de weken dat er in reactie op de COVID-19 uitbraak beperkende maatregelen werden ingesteld (weken 12 t/m 20 van 2020) werd vergeleken met twee andere periodes:

- de weken direct voorgaand aan de periode met beperkende maatregelen (weken 1 t/m 11 van 2020)
- de eerste 20 weken van een jaar eerder (weken 1 t/m 20 van 2019)

Voor deze vergelijking werd gebruik gemaakt van descriptieve en toetsende statistieken.

Meer lezen?

Klik [hier](#) voor het artikel (Engelstalig).

5. Wat zijn de ervaringen van mensen die door DigiContact ondersteund worden?

Hoe het is om door DigiContact ondersteund te worden verschilt per persoon. Deze ervaringen zijn ingebed in de context van hun bredere individuele levens en omstandigheden. Bovendien verschillen persoonlijke behoeftes en voorkeuren ten aanzien van professionele ondersteuning. Naast dat ervaringen verschillen tussen personen, kunnen zij voor elke persoon ook verschuiven over tijd, en verschillen tussen situaties en omgevingen. Ondanks de verschillende ervaringen, hadden de deelnemers aan het onderzoek ook gedeelde ervaringen.

Ondersteuning afstemmen op persoonlijke behoeftes en voorkeuren

Een gedeelde ervaring was dat DigiContact bijdraagt aan een betere afstemming van professionele ondersteuning op persoonlijke behoeftes en voorkeuren. Dit ging om verschillende aspecten: de beschikbaarheid, de intensiteit, en het type professionele ondersteuning. Zo stelde DigiContact verschillende gebruikers in staat om (voldoende) ondersteuning te krijgen. Dit bleek extra relevant in de situatie van zorghervormingen, bezuinigingen en strenger geworden toelatingscriteria.

“Ik kan X en Y wel bellen [haar onsite support workers], maar zij kunnen niet naar me toe komen, want ze hebben het zelf hartstikke druk. En daarom ben ik zo blij dat hun [DigiContact] er zijn. En ik blijf het zeggen, als ik ze nodig heb, ik bel ze en ze zijn er voor je.” (DIGICONTACT-GEBRUIKER)

Sommige mensen hebben een voorkeur voor DigiContact-ondersteuning boven ondersteuning thuis. Bijvoorbeeld omdat zij zelf kunnen bepalen wanneer en hoe vaak ondersteuning ingezet wordt, omdat zij meer privacy ervaren doordat begeleiders hun huis niet binnen hoeven komen, of omdat zij deze ondersteuning minder als bemoeienis ervaren.

“Zeg maar de begeleiding, live begeleiding die ik heb gehad. Ze bemoederden mij heel erg. Gaven mij niet de ruimte om dingen te leren en te ontdekken. [...] Ik zeg van dat [DigiContact] wordt toch de vooruitgang. Ik wist het eigenlijk meteen al, ik vind het meteen al de uitvinding van de eeuw.” (DIGICONTACT-GEBRUIKER)

“Je hoeft niet per se thuis te zijn of eh, tijdsafspraken te maken als je begeleiding nodig hebt. Het is wanneer ik wil en wanneer ik kan en zin heb.”

(DIGICONTACT-GEBRUIKER)

Controle over eigen ondersteuning

Een tweede gedeelde ervaring was de mogelijkheid om controle uit te oefenen over de inzet van ondersteuning. Doordat het mogelijk is om zonder afspraak in te bellen, kunnen DigiContact-gebruikers hun ondersteuningscontacten wat betreft tijdstip en frequentie vormgeven volgens hun behoeften en wensen. Dit kan bijdragen aan een gevoel van controle over de ondersteuning.

Zelf contact opnemen is overigens niet voor iedereen makkelijk of vanzelfsprekend. Sommige mensen moeten wennen aan (en oefenen met) het tijdig (h)erkennen en bewust worden van de eigen behoefte aan ondersteuning en het hierop actie ondernemen door in te bellen.

“Ze merken aan mij dat ik te vaak doorloop met bepaalde zaken. Ze zeggen: bel dan in! Ze sporen me aan om zelf te bellen om frustraties kwijt te raken. In het begin deed ik dat niet, maar nu steeds vaker wel. Ik denk dat dat ook een leerproces is.” *(DIGICONTACT-GEBRUIKER)*



Relatief onpersoonlijke interacties met medewerkers

Een derde gedeelde ervaring was dat de interacties met DigiContact-begeleiders als betrekkelijk onpersoonlijk werden beleefd. Dit kwam doordat beide partijen elkaar niet (goed) persoonlijk kennen, aangezien de contacten plaatsvinden met meerdere (en wisselende) begeleiders. Voor sommige gebruikers zorgde dit ervoor dat zij zich niet voldoende veilig voelden om bepaalde zaken te bespreken, of dat zij het gevoel hadden niet voldoende gekend te worden om ondersteund te worden op een manier die goed bij hen past.

“Ik vind het nu niet zo erg meer dat ik nu steeds met een ander praat, want iedereen kent mij nu. Iedereen weet nu wat er in mij omgaat dus iedereen weet ook van mijn autisme af en dat ik de weerbaarheidstraining heb gevolgd.” (DIGICONTACT-GEBRUIKER)

Hoe is dit onderzocht?

- Er is ingezoomd op de ervaringen van vijf DigiContact-gebruikers. Dit zijn personen voor wie DigiContact de belangrijkste bron van professionele ondersteuning was.
- Elke gebruiker is twee keer geïnterviewd over zijn of haar ervaringen met de dienst.
- De transcripten van deze interviews zijn geanalyseerd met behulp van een fenomenologisch hermeneutische analysemethode². Deze methode is er speciaal op gericht inzicht te krijgen in de betekenis die mensen geven aan hun ervaringen.

Meer lezen?

Klik [hier](#) voor het artikel (Engelstalig).

² Een beschrijving van deze methode is te vinden in:

- Lindseth, A., & Norberg, A. (2004). A phenomenological hermeneutical method for researching lived experience. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 18(2), 145–153. doi:10.1111/j.1471-6712.2004.00258.x.

6. Wat zijn de ervaringen van DigiContact begeleiders?

De manier waarop ondersteuning bij DigiContact wordt geleverd heeft substantiële implicaties voor begeleiders. Zowel voor hen persoonlijk als voor de manier waarop zij mensen ondersteunen.

Ondersteunen vanaf een afstand

Doordat DigiContact-ondersteuning wordt geleverd tijdens online beeldgesprekken en reguliere telefoongesprekken, zijn de begeleiders niet fysiek aanwezig in dezelfde ruimte als de personen met een ondersteuningsvraag. Dit maakt het volgens hen makkelijker om te focussen op de vraag of het probleem waar een persoon hulp voor zoekt. Er is namelijk minder afleiding van andere zaken, waardoor het mogelijk is om relatief snel 'ter zake' te komen. Ook is het door de afstand niet mogelijk om bepaalde taken over te nemen, en dit faciliteert een coachende begeleidingsstijl. Hierbij worden mensen gestimuleerd om een actieve houding aan te nemen ten aanzien van hun vraag of probleem. Bijvoorbeeld door mee te denken over mogelijke antwoorden en oplossingsstrategieën, en door zoveel mogelijk hun eigen vaardigheden, kennis en talenten in te zetten.

“Wij moeten mensen in hun kracht zetten, dat vind ik echt heel belangrijk. En ik denk dat wij dat heel goed kunnen, omdat we alleen op afstand zitten. Ik denk dat het voor ons misschien makkelijker is om op dat moment de zelfstandigheid van iemand te stimuleren, omdat wij ook niet heel veel kunnen overnemen.” (MEDEWERKER)

Tegelijkertijd maakt de afstand het ondersteunen van mensen ook complexer. Zo is het tijdens beeldbel- en telefoongesprekken lastiger om een volledig beeld van iemands situatie te krijgen. Dit is extra het geval tijdens telefonische gesprekken (zonder beeld), omdat non-verbale signalen gemist worden die wel belangrijk kunnen zijn om iemand goed te begrijpen. Ook beperkt de afstand de mogelijkheden van begeleiders ten aanzien van wat zij kunnen doen om mensen te helpen. Zij kunnen immers niet helpen door iets samen uit te voeren, maar alleen door te praten.

“Als je geen beeldcontact hebt is het helemaal uitdagend. [...] Als het dan bijvoorbeeld stil blijft aan de andere kant van de lijn. De stilte is niet per se erg, maar als je geen beeld bij iemand hebt, dan heb je geen idee. Geen idee van hoe die andere kijkt en wat die ander denkt. Daar kan je een inschatting van maken als je iemands gezicht ziet. Eh, non verbale taal is toch wel een groot onderdeel in het gesprek. Zonder dat raak je soms die diepere laag in het gesprek moeilijker.” (MEDEWERKER)

“Ik vind het fijn dat de vraagstukken zo verschillend zijn en dat je niet elke keer weet wat er gaat komen. Bij ambulante wist ik van, ik ga nu weer naar Jantje toe en ik weet dan ook wel wat er gaat gebeuren. En dat vond ik op een gegeven moment minder leuk. Ergens ook wel prettig, je weet waar je aan toe bent, maar ik vind de verschillen hier fijner. [...] We hebben dus veel meer cliënten, met veel meer vraagstukken en ziektebeelden. Dus het vraagt ook om meer kennis denk ik. Dus dat vraagt wel veel van je.” (MEDEWERKER)

Ondersteunen als één team

Er zijn geen vaste contacten tussen DigiContact-begeleiders en personen met ondersteuningsbehoeften. De begeleiders bieden gezamenlijk als één team ondersteuning bieden aan alle DigiContact-gebruikers.

Hierdoor krijgen zij te maken met een zeer diverse range aan vragen, problemen, achtergronden en ondersteuningsbehoeftes. Daarom is het voor begeleiders belangrijk dat zij een brede set aan kennis en vaardigheden hebben. Deze diversiteit maakt het complex om een gepersonaliseerde aanpak te hanteren. Volledige en up-to-date informatie over elke gebruiker is daarom onmisbaar.

“Je weet dat het hier altijd doorgaat, dat er altijd een collega is die het van je overneemt. Dat zorgt er ook weer voor dat je het makkelijker los laat en niet te dichtbij komt. Je bent wel dichtbij en het is wel een warm contact, maar je doet aan het einde van de dienst de deur hier dicht.” (MEDEWERKER)

Het werken als één team betekent dat begeleiders zichzelf als vertegenwoordiger van de dienst presenteren en gezamenlijk zorg dragen voor een bepaalde uniformiteit in de ondersteuning die geboden wordt. Hiervoor is het belangrijk dat zij onderling nauw samenwerken en veel met elkaar afstemmen. Ook betekent dit dat begeleiders de verantwoordelijkheid voor de ondersteuning delen met collega's. Dit maakt het werk minder stressvol.

Ongepland ondersteunen

Bij DigiContact zijn de ondersteuningscontacten regelmatig ongepland (zonder afspraak). Deze contacten maken het werk van de begeleiders onvoorspelbaar. Zij weten immers niet van tevoren wie er in zal bellen, en met welk soort vragen en/of problemen. Ook kunnen zij zich hierdoor niet voorbereiden. Deze onvoorspelbaarheid kan worden ervaren als een positieve uitdaging, maar ook als stressvol.

Het werk kenmerkt zich door een bepaalde dynamiek, waarbij het aantal inkomende gesprekken behoorlijk over de dag fluctueert. Zo zijn er relatief rustige periodes, maar ook zeer drukke periodes met veel ongeplande gesprekken. Tijdens zulke drukke periodes is het vaak niet mogelijk om tussendoor even rust te nemen. Ook is belangrijk om te kunnen multitasken: praten en informatie opzoeken en lezen tegelijk.

“Dus wij moeten altijd op het ergste zijn voorbereid. Want wij worden geconfronteerd met flinke casussen. Het kan dat je de telefoon opneemt, en er hangt iemand aan de lijn en die zegt van het hoeft voor mij allemaal niet meer en ik wil eruit stappen. Dan zet je je natuurlijk wel ineens helemaal schrap.” (MEDEWERKER)

“Het is wel echt een andere tak van sport. Het is belangrijk om heel snel te kunnen schakelen. En op het moment dat jij van cliënt naar cliënt gaat binnen ambulante heb je ongeveer een kwartiertje tijd om te fietsen of je wandelt of je gaat in de auto, maar hier heb je die tijd gewoon niet. Dus het is, je spreekt een cliënt en hoe heftig vraagstukken soms ook zijn, de volgende keer is het vraagstuk gek genoeg net zo belangrijk. Want het is voor die cliënt zo.” (MEDEWERKER)

Hoe is dit onderzocht?

- Interviews met 10 DigiContact-begeleiders. Zij werkten gemiddeld 3 jaar bij DigiContact. Negen van de tien begeleiders hadden ook ervaring met het bieden van ondersteuning thuis.
- Op de transcripten van de interviews werd een thematische inhoudsanalyse toegepast, waarbij relevante stukken tekst werden gecodeerd, vergeleken en gegroepeerd in categorieën en thema's.

Meer lezen?

Klik [hier](#) voor het artikel (Engelstalig).

7. Conclusie: de toegevoegde waarde van DigiContact-ondersteuning

Door DigiContact op te nemen in een breder aanbod van diensten, wordt professionele ondersteuning continu beschikbaar en op afroep inzetbaar. Hierdoor kunnen mensen zelf ondersteuning initiëren waar en wanneer zij dat nodig hebben of wenselijk achten. En krijgen zij controle over hun eigen ondersteuning. Dit kan op verschillende manieren waardevol zijn voor (de ondersteuning van) mensen die in hun eigen huis in de samenleving wonen.

Meer mogelijkheden voor ondersteuning op maat

Door DigiContact op te nemen in een breder aanbod van (professionele) diensten, komen er meer mogelijkheden om mensen te voorzien van professionele en gespecialiseerde ondersteuning die nauw aansluit bij hun persoonlijke behoeften en voorkeuren. Doordat:

- ***de beschikbare ondersteuningsmogelijkheden worden verbreed***

Door een meer diverse range aan ondersteuningsopties aan te bieden, wordt de kans groter dat er een pakket samengesteld kan worden dat aansluit bij de behoeften en voorkeuren van personen. Ook op dagelijkse basis kan iemand met toegang tot zowel DigiContact als ondersteuning thuis (of op een ontmoetingsplek) steeds beslissen welke ondersteuningsvorm het best past bij een bepaalde situatie, vraag of probleem.

- ***het mogelijk wordt om vaker ondersteuning te krijgen***

Het hebben van toegang tot voldoende ondersteuning is niet voor iedereen vanzelfsprekend. DigiContact biedt continu toegang tot professionele ondersteuning, los van tijd en plaats. Hiermee kunnen mensen vaker ondersteuning krijgen. Daarnaast kan de intensiteit van DigiContact-ondersteuning relatief snel en makkelijk aangepast worden en zo meebewegen met fluctuaties in de behoefte aan professionele ondersteuning.

- ***de continuïteit in de levering van ondersteuning wordt vergroot***

Er zijn situaties waarin de meer reguliere professionele ondersteuningsdiensten (zoals ondersteuning thuis) niet of minder beschikbaar zijn, maar de ondersteuning van DigiContact gewoon door kan gaan. Denk bijvoorbeeld aan de eerste weken van de COVID-19 uitbraak in het voorjaar van 2020. Maar het is ook mogelijk dat zo'n situatie ontstaat wanneer er niet voldoende begeleiders zijn om vakantie- of ziekteverloven van collega's op te vangen.

Een positieve impact op functioneren en welbevinden

DigiContact lijkt ook een unieke ingang te bieden om het functioneren en welbevinden van diens gebruikers te verbeteren. Namelijk door:

- ***de mogelijkheden te vergroten om keuzes te maken en beslissingen te nemen***
Door DigiContact-ondersteuning worden mensen gestimuleerd om keuzes te maken en beslissingen te nemen. Niet alleen kunnen zij zelf beslissen wanneer, waar en hoe vaak de ondersteuning van een professional nodig is, maar ook is er binnen de ondersteuning veel ruimte om zelf beslissingen te nemen ten aanzien van hoe zij vragen en problemen willen aanpakken. Hierbij wordt zoveel mogelijk ingezet het inzetten van de eigen talenten, kennis en vaardigheden. Op deze manier kan DigiContact mogelijk bijdragen aan meer eigen regie.
- ***(grotere) problemen en een opeenstapeling van stress en spanning te voorkomen***
Door DigiContact-ondersteuning tijdig in te zetten (wanneer een probleem zich voordoet of kort daarna), kunnen zaken vroeg worden aangepakt. Hierdoor kan voorkomen worden dat er problemen ontstaan of reeds bestaande problemen groter worden. Daarnaast kunnen gevoelens van stress en spanning vaker worden geuit, en vooral op het moment dat deze oplopen. Zo kan er een verdere opbouw voorkomen worden.
- ***een proces van leren en oefenen van vaardigheden te faciliteren***
Doordat DigiContact-ondersteuning altijd en overall inzetbaar is, kunnen mensen vaardigheden leren en versterken in hun echte, dagelijks leven. Zo lijkt ervaringsgericht leren gefaciliteerd te worden, waarbij het opdoen van concrete ervaringen en het uitproberen van vaardigheden in de praktijk centraal staan.

Geen 'one size fits all'

Er zitten echter ook beperkingen aan wat DigiContact-ondersteuning kan betekenen. Bovendien is de ondersteuning niet voor elke persoon en iedere situatie (even) geschikt. De dienst is dus geen 'one size fits all'-oplossing. Het is daarom goed dat DigiContact wordt aangeboden als onderdeel van een breder aanbod aan ondersteuningsopties, zodat voor elk persoon een voor hem of haar zo optimaal mogelijk pakket samengesteld kan worden.

De waarde van DigiContact-ondersteuning lijkt vaak te liggen in de combinatie met ondersteuning thuis en/of op een ontmoetingsplek. Ondersteuning thuis (of op een ontmoetingsplek) biedt vaak de mogelijkheid om ondersteund te worden door een min of meer vaste begeleider die fysiek aanwezig is in dezelfde ruimte. Daartegenover staat dat deze ondersteuning meestal niet continu en op afroep beschikbaar is. DigiContact-ondersteuning is dat wel.



Door beide soorten diensten te combineren in een ‘blended care’ vorm, kunnen mensen met een ondersteuningsbehoefte zelf beslissingen nemen over welke ondersteuningsvorm het beste past bij hun behoeften en voorkeuren in een bepaalde situatie. Zo kunnen ondersteuning thuis (of op een ontmoetingsplek) en DigiContact elkaar aanvullen en mensen de mogelijkheid bieden om te profiteren van de voordelen van beide vormen.

8. Aanbevelingen

Beleid en praktijk

- ***Een persoonsgerichte benadering***

De wensen, behoeften, mogelijkheden en doelen van de personen met een ondersteuningsbehoefte dienen het uitgangspunt te zijn bij alle beslissingen over of en hoe de ondersteuning van DigiContact wordt ingezet. Het is hierbij van essentieel belang dat deze personen als actieve deelnemers worden betrokken bij alle plannings- en besluitvormingsprocessen.

- ***Een goede afstemming tussen (begeleiders van) verschillende diensten***

Bijvoorbeeld met de begeleiders die ondersteuning thuis of op een ontmoetingsplek geven. Opdat deze diensten nauw kunnen samenwerken op basis van op elkaar afgestemde doelen, processen en methoden.

- ***Het toerusten van mensen met een verstandelijke beperking met de materialen en vaardigheden die zij nodig hebben om te kunnen profiteren van DigiContact-ondersteuning***

Zo is het bijvoorbeeld belangrijk om het gebruik van beeldbelgesprekken te stimuleren en faciliteren. Ook kan bij sommige gebruikers goed zijn om te investeren in het verder ontwikkelen van de vaardigheden die nodig zijn om te kunnen signaleren dat er een behoefte aan ondersteuning is, om contact op te nemen met DigiContact, en om openlijk te praten over problemen en gevoelens.

- ***Het toerusten van begeleiders om mensen op afstand (en op afroep) te kunnen ondersteunen***

Het werken bij DigiContact vraagt om specifieke vaardigheden, kennis en affiniteiten. Daarom is niet iedere begeleider (even) geschikt voor deze functie. Een gericht wervings- en selectieproces is aan te bevelen. Daarnaast is het belangrijk om de begeleiders voldoende en passende ondersteuning en training te bieden.

Onderzoek

Voor toekomstig onderzoek is het de moeite waard om te kijken naar:

- ***Het effect van de ondersteuning op kwaliteit van bestaan***

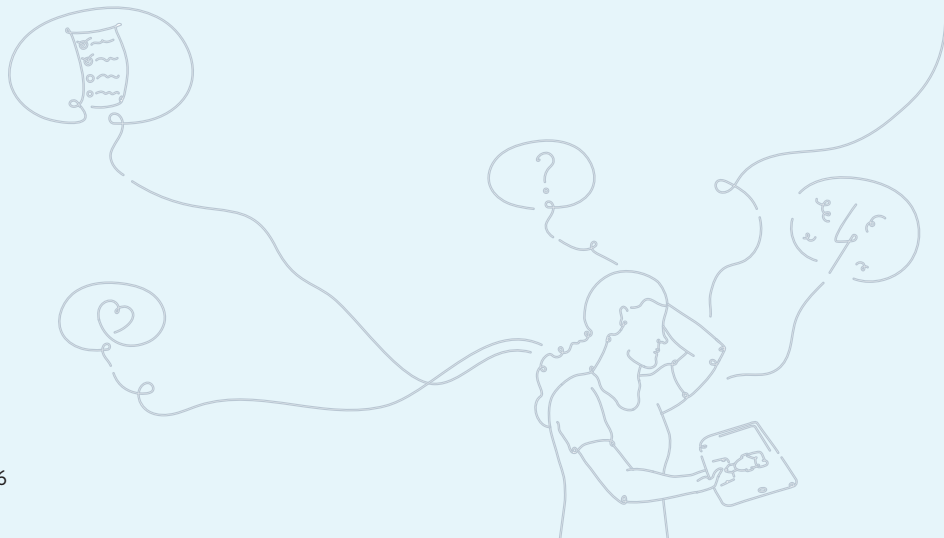
Alhoewel dit onderzoek inzicht geeft in hoe DigiContact-ondersteuning van toegevoegde waarde kan zijn, geeft het geen uitsluitsel over wat deze impact precies is, hoe vaak dit wordt gerealiseerd en hoe sterk de impact is. Gericht onderzoek hiernaar zou uitkomst bieden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de impact op eigen regie, persoonlijke ontwikkeling, sociale inclusie en emotioneel welbevinden.

- ***De mogelijke effecten op andere betrokkenen***

Denk hierbij bijvoorbeeld aan onderzoek naar of (en de mate waarin) DigiContact de werkdruk voor begeleiders kan verlagen en hun werk plezier kan verhogen, en naar of de dienst ook families van mensen met een verstandelijke beperking kan ondersteunen.

- ***De toegevoegde waarde voor andere groepen gebruikers***

DigiContact wordt ook gebruikt door andere groepen gebruikers, zoals mensen met een verstandelijke beperking die begeleid wonen, mensen zonder verstandelijke beperkingen maar met psychosociale problemen. Het is daarom belangrijk om de potentiële waarde van de ondersteuning ook voor deze groepen te onderzoeken.



9. Terugblik: ervaringen met samen onderzoek doen

Binnen het onderzoek naar DigiContact werd een inclusieve onderzoeksstrategie toegepast. Miriam Zaagsma werkte als wetenschappelijk onderzoeker samen met Mark Koning. Mark werkt als onderzoeker en heeft ervaringskennis en -deskundigheid ten aanzien van hoe het is om ondersteund te worden door professionals. Zij schreven een apart artikel over hun ervaringen met samen onderzoek doen.

Opzetten van een goede samenwerking

De volgende aspecten waren volgens Mark en Miriam belangrijk om goed samen te kunnen werken:

- ***Het werven van onderzoekers (met en zonder verstandelijke beperking) die geschikte en gemotiveerde partners zijn binnen inclusief onderzoek***
Niet iedereen is gemotiveerd, klaar en in staat om (gedurende langere tijd) deel te nemen aan een inclusief onderzoeksteam. Het is daarom belangrijk om hier in de werving rekening mee te houden. Hierbij is het niet alleen nodig om aandacht te hebben voor de aanwezigheid van bepaalde competenties die relevant zijn voor het onderzoek, maar ook voor of er onderling een goede klik is.
- ***De juiste ondersteuning van de werkgever***
Er moesten diverse administratieve drempels genomen worden voordat Mark in dienst kon komen. Hierbij was hulp en ondersteuning vanuit de werkgever onmisbaar. Het inzetten van een jobcoach bleek een gouden stap. Het is ook belangrijk dat de werkgever investeert in training op inclusieve onderzoeks-methoden voor alle onderzoekers.
- ***Het (kunnen) nemen van extra tijd***
Niet alleen is er extra tijd nodig om regelzaken voor elkaar te krijgen, maar in de beginfase is het van essentieel belang om tijd vrij te maken om elkaar goed te leren kennen. Ook daarna blijft het belangrijk om, los van de gezamenlijke werkzaamheden, tijd met elkaar door te brengen om 'connected' te blijven.
- ***Het maken en vastleggen van duidelijke afspraken, overzichten en planningen***
Zodat voor iedereen de werkzaamheden, en verantwoordelijkheden duidelijk zijn en er houvast is tijdens het werk. Ook hierin speelde een jobcoach een waardevolle rol.

Een samenwerking met impact

Beide onderzoekers ervaren verschillende voordelen van hun samenwerking. Zo kreeg Mark bijvoorbeeld meer mogelijkheden om invloed uit te oefenen op de zorg voor mensen met verstandelijke beperkingen. Ook opende zich voor hem een nieuwe wereld (van onderzoek), waarbinnen hij nieuwe vaardigheden en kennis verwierf.



Dit had een positieve impact had op zijn zelfvertrouwen. Ook Miriam deed veel nieuwe kennis op, bijvoorbeeld over hoe er samengewerkt kan worden binnen inclusieve onderzoeksprojecten, en over het toegankelijker maken van onderzoeksmethoden.

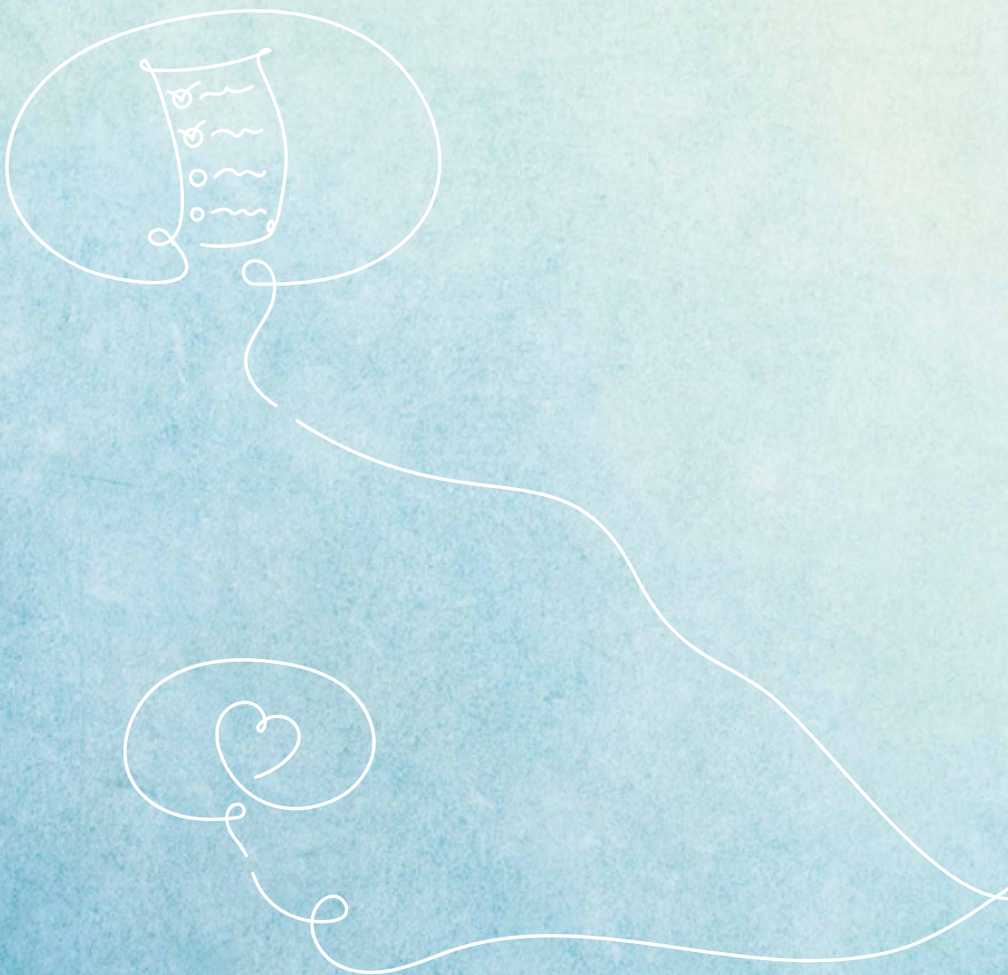
Wat betreft de impact op de kwaliteit van de uitgevoerde studies, leidde de samenwerking tot het gebruik van andere (nieuwe) onderzoeksmethoden en een intensievere voorbereiding en uitvoering van alle onderzoeksstappen. Bovendien werd door de betrokkenheid van Mark niet alleen maar het perspectief van wetenschappelijk geschoolde onderzoekers zonder beperking weergegeven, maar ook dat van een ervaringsdeskundige.

Hoe is dit onderzocht?

- De onderzoekers reflecteerden op hun eigen ervaringen met samen onderzoek doen.
- Dit deden zij aan de hand van logboeken en notulen van tussentijdse overleggen die tijdens de loop van het onderzoek zijn bijgehouden.
- Ook organiseerden zij aan het eind van hun samenwerking vijf bijeenkomsten waarin zij onder leiding van een moderator terugblikten op hun ervaringen.
- De logboeken en de uitwerkingen van de bijeenkomsten werden door de onderzoekers doorgenomen. Zij selecteerden samen de ervaringen die zij het meest belangrijk vonden om te delen.

Meer lezen?

Klik [hier](#) voor het artikel (Engelstalig).



Philadelphia

Het beste uit elkaar