

# DigiContact

EEN ONDERZOEK **NAAR DE ERVARINGEN**  
VAN CLIËNTEN EN BEGELEIDERS



Mark Koning en Miriam Zaagsma



# Hallo,

Wij zijn Mark en Miriam.  
Wij werken bij Philadelphia.  
Mark is ook cliënt bij Philadelphia.  
Samen hebben wij onderzoek gedaan  
naar DigiContact.



## Ken jij DigiContact?

Je kunt ermee met een begeleider spreken, maar  
dan via de telefoon, computer of tablet. Met of zonder beeld.  
En dat kan altijd, wanneer jij wilt. Zelfs midden in de nacht.  
Bijvoorbeeld als je een vraag hebt of stress.

## Onderzoek naar DigiContact

Philadelphia wil graag weten of mensen blij zijn met deze ondersteuning.  
En wat DigiContact voor mensen kan betekenen.  
Daarom hebben wij onderzoek gedaan naar DigiContact.

Daarvoor hebben we vooral met veel mensen gepraat. Om te kijken wat  
hun ervaringen zijn. We hebben gepraat met:

- cliënten die ondersteund worden door DigiContact
- begeleiders die bij DigiContact werken
- begeleiders die mensen thuis ondersteunen, of op een ontmoetingsplek.

We begonnen met onderzoeken in 2015 en in 2022 was het klaar.  
Wij hebben er veel van geleerd. Wat? Dat vertellen we je graag in dit boekje.  
En ook over wat DigiContact precies is. En hoe het nog beter gebruikt kan  
worden. En Mark en ik vertellen je hoe we het vonden om samen  
onderzoek te doen.

*Veel plezier met lezen!*

Mark en Miriam

# 1. Wat DigiContact is

Heb je een probleem en kun je niet wachten tot je begeleider langskomt?  
Dan kun je bellen met DigiContact.

De hele dag en nacht, wanneer jij dat wilt.

Bij DigiContact werken speciale begeleiders.

Zij ondersteunen mensen die af en toe hulp of advies nodig hebben.

## Ondersteuning op afstand

De begeleiders geven de ondersteuning tijdens beeldbelgesprekken.

Dat gaat via een mobiele telefoon, tablet of computer.

Je gebruikt dan een speciale app om te bellen.

De begeleiders kunnen ook ondersteuning geven tijdens gewone telefoongesprekken.

Dat is zonder beeld.

## Altijd bereikbaar

DigiContact is altijd bereikbaar.

Ook in het weekend, in de avond en tijdens de nacht.

Je kan een vaste afspraak hebben om te bellen.

Maar je kan ook bellen zonder afspraak.

Bijvoorbeeld wanneer je een vraag of probleem hebt die je snel met een begeleider wil bespreken.

## Geen vaste begeleider

Je hebt bij DigiContact geen vaste begeleider.

Je kan niet kiezen met welke begeleider je praat.

Elke keer als je belt, praat je met een begeleider die dan dienst heeft.

Dit kan steeds een andere begeleider zijn.

## 2. Waar DigiContact mee helpt

### DigiContact helpt met veel verschillende vragen en problemen

Hieronder staan een paar voorbeelden:

- als je je alleen of eenzaam voelt en je even iemand wilt zien en spreken
- als je je gespannen voelt en je wilt graag je verhaal doen
- als je ruzie hebt en je afvraagt hoe dit opgelost kan worden
- als er plotseling iets gebeurt en je niet weet wat je moet doen
- als je eraan herinnerd moet worden om belangrijke medicijnen in te nemen
- als je een afspraak bij de dokter hebt die je graag met iemand wil voorbereiden
- als je wilt weten waar je bepaalde informatie kan vinden

### Je verhaal kunnen doen

Veel mensen bellen DigiContact als ze zich niet goed of gespannen voelen. Zij kunnen hun verhaal doen en dat lucht op. Daarna voelen zij zich vaak weer beter.

### Even iemand zien en spreken

Je hoeft niet altijd een probleem of vraag te hebben. Veel mensen bellen ook als ze even iemand willen zien of spreken.



### 3. Wat DigiContact-begeleiders doen om te helpen

Elk gesprek is anders.

Wat begeleiders doen of zeggen, hangt af van welke hulp iemand nodig heeft.

Soms is luisteren naar een verhaal genoeg.

En soms denken de begeleiders mee of geven ze advies.

De gesprekken duren zo lang als nodig is. Maar ook niet langer dan dat.

Het gesprek is klaar als de vraag is beantwoord of als iemand zelf weer verder kan.

Er zijn vier dingen waar de begeleiders extra goed op letten:

#### 1. Een prettige en veilige sfeer

Zodat mensen zich veilig voelen.

En over hun vragen en problemen kunnen praten.

#### 2. Waar de mensen hulp bij willen

De begeleiders vragen naar waar mensen zelf over willen praten.

En waar zij hulp en advies bij willen.

Zij kijken ook naar de afspraken die gemaakt zijn in het digitale dossier.

#### 3. Mensen helpen om na te denken over oplossingen

De begeleiders kijken naar wat voor hulp mensen nodig hebben.

Om weer vertrouwen te krijgen en verder te kunnen.

Omdat de begeleiders vanaf een afstand helpen, helpen zij vooral door te praten.

Soms is het nodig om iets te regelen.

Dan zorgen zij dat er iemand anders komt om te helpen.

#### 4. Samenwerken met andere begeleiders

Veel mensen krijgen ook andere ondersteuning.

Bijvoorbeeld van een begeleider die bij hen thuis komt.

Of van een begeleider op een ontmoetingsplek.

De begeleiders van DigiContact werken samen met deze begeleiders.

Zij houden elkaar goed op de hoogte.

Bijvoorbeeld door verslagen te schrijven in het digitale dossier.

## 4. Ervaringen met DigiContact

Iedereen is anders.

Iedereen heeft andere ondersteuning nodig.

Er is daarom niet één soort ondersteuning die past bij iedereen.

### DigiContact past bij de een beter dan bij de ander

Sommige mensen vinden DigiContact fijn.

Bijvoorbeeld omdat zij zelf kunnen beslissen wanneer hulp nodig is.

Andere mensen vinden DigiContact niet zo fijn.

Zij vinden het bijvoorbeeld vervelend om met verschillende begeleiders te praten.

Of ze vinden het moeilijk om zelf te beslissen wanneer hulp nodig is.

Zo ervaart iedereen DigiContact anders.

Het is belangrijk om daar rekening mee te houden.

### DigiContact is vaak een aanvulling

Veel mensen krijgen niet alleen ondersteuning van DigiContact.

Maar ook van een vaste begeleider die bij hen thuis komt.

Of van een begeleider op een ontmoetingsplek.

DigiContact is vaak een aanvulling op deze ondersteuning.



Voor sommige mensen is alleen ondersteuning van DigiContact voldoende.

En soms is DigiContact een minder goed idee.

Dat kan allemaal.

## 5. Voordelen van DigiContact

Bijzonder aan DigiContact is dat het altijd bereikbaar is.  
En dat mensen zelf kunnen inbellen wanneer zij dat nodig vinden.  
Het maakt dan niet uit welke dag het is of hoe laat het is.  
En het maakt ook niet uit waar zij dan zijn.  
Hierdoor kunnen mensen er zelf voor zorgen dat zij ondersteuning krijgen wanneer dat nodig is.

Hieronder staan 7 voordelen van DigiContact:

### 1. *Je kunt vaker ondersteuning krijgen*

Veel mensen hebben een begeleider met wie zij af en toe thuis afspreken. Of op een ontmoetingsplek.  
Met DigiContact kan je ook tussendoor ondersteuning krijgen als dat nodig is.

### 2. *Je hebt een extra optie om uit te kiezen*

Ondersteuning van DigiContact is anders dan de ondersteuning thuis of op een ontmoetingsplek.  
Soms is het fijn om te praten met een vaste begeleider die je goed kent.  
Maar het kan soms ook juist fijn zijn om met een DigiContact-begeleider te praten.  
Als je allebei hebt, kan je steeds zelf kiezen wat voor jou het beste is.

### 3. *DigiContact kan altijd doorgaan*

Soms lukt het niet om af te spreken met jouw vaste begeleider.  
Bijvoorbeeld omdat je thuis zit met corona en niemand op bezoek kan komen.  
Of omdat jouw begeleider ziek is of op vakantie is.  
DigiContact gaat ook dan door.  
Daardoor is er altijd iemand die kan helpen.

4. *Je kan zelf beslissen wanneer ondersteuning nodig is*

Je kunt ondersteuning krijgen wanneer je dat zelf nodig vindt.  
Of wanneer het handig uitkomt.  
Het kan heel fijn zijn om dit zelf te beslissen.

5. *Je kan snel antwoord op je vraag krijgen*

Als je een probleem of vraag hebt, kan je dit meteen bespreken.  
Dit geeft sommige mensen een veilig gevoel.

6. *Je kan vaker je verhaal kwijt*

Je kan vaker je verhaal kwijt.  
Dat kan helpen om je hoofd leeg te maken.  
En om minder last te hebben van stress of spanning.

7. *DigiContact kan helpen met nieuwe dingen leren en oefenen*

Het is handig dat DigiContact kan helpen op het moment dat je iets echt doet.  
Bijvoorbeeld als je gaat reizen met de trein.

Dit zijn mooie voordelen van DigiContact.

**Maar niet iedereen vindt DigiContact fijn**

Mensen die DigiContact niet fijn vinden,  
ervaren deze voordelen vaak niet of  
minder. Die hebben liever  
ondersteuning thuis of op een  
ontmoetingsplek.



## 6. Conclusies

Ondersteuning op afstand zoals DigiContact bestaat nog niet zo lang. Dus we zijn allemaal nog aan het leren hoe die ondersteuning het beste kan werken.

Onderzoekers Mark en Miriam geven vier belangrijke tips om de ondersteuning goed te doen. Die staan hieronder.

### 1. *Kijk naar wat iemand nodig heeft en fijn vindt*

Zodat er ondersteuning komt die goed past.

Voor sommige mensen is alleen ondersteuning van DigiContact goed.

Voor anderen is het beter om ook begeleiding thuis te hebben.

En voor weer andere mensen is DigiContact helemaal geen goed idee.

Als iemand bepaalde dingen van DigiContact niet fijn vindt, is het belangrijk om te zoeken naar een oplossing.

### 2. *Werk samen met andere begeleiders*

Bijvoorbeeld begeleiders die bij mensen thuis komen.

Of begeleiders op een ontmoetingsplek.

Samenwerken is belangrijk zodat dan alle ondersteuning goed bij elkaar past.

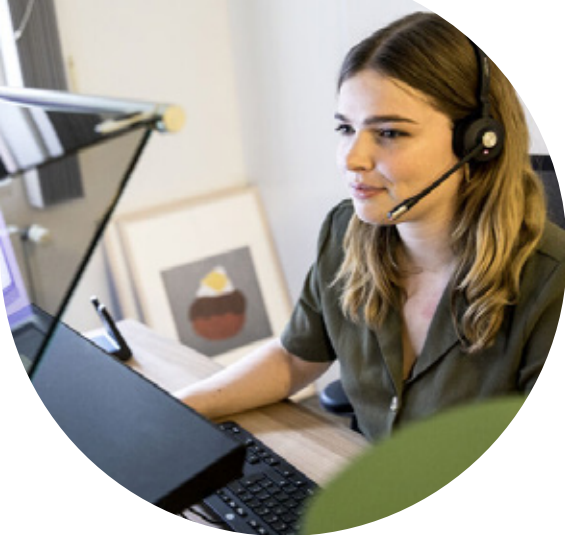
### 3. *Zorg ervoor dat mensen de ondersteuning kunnen gebruiken*

Je hebt een telefoon nodig om DigiContact te gebruiken.

Of een computer of tablet met een aansluiting op het internet.

Veel mensen hebben dit zelf.

Maar als ze dit niet hebben, is het goed om hen hierbij te helpen.



Sommige mensen vinden het moeilijk om te weten wanneer zij naar DigiContact kunnen bellen.

Of ze vinden het spannend om te bellen.

Het is belangrijk om te kijken hoe dit voor hen makkelijker kan worden.

#### *4. Zorg voor goede training en steun voor begeleiders*

Het is belangrijk dat de begeleiders van DigiContact training krijgen.

Ook is het belangrijk dat zij goede steun krijgen tijdens hun werk.

Zodat zij hun werk goed kunnen doen.

En het is belangrijk om begeleiders te vinden die het werk bij DigiContact leuk vinden.



## 7. Onze ervaringen met samen onderzoek doen

Mark en Miriam zijn allebei onderzoekers.

Mark is ook cliënt bij Philadelphia.

Hieronder staat wat ze ervan vonden om samen te onderzoeken.

Wij werkten samen aan verschillende taken:

- Bedenken wat belangrijk is om te onderzoeken
- Mensen interviewen
- Teksten schrijven
- Presentaties geven op bijeenkomsten

Het is best bijzonder dat onderzoekers met en zonder een beperking samenwerken.

Onderzoeken worden namelijk vaak alleen gedaan door onderzoekers zonder beperking.

Zelfs als dat onderzoek gaat over mensen met een beperking.

Dat is jammer.

Want zij weten hoe het is om ondersteuning te krijgen van begeleiders.

Deze kennis is heel belangrijk om te gebruiken.

Samen onderzoek doen was niet altijd makkelijk. Het kostte extra tijd.

En we moesten soms dingen anders doen dan we gewend waren.

Wij merkten veel voordelen van samen onderzoeken:

- Mark leerde hoe je onderzoek kan doen en hij leerde ook veel nieuwe mensen kennen
- Miriam leerde hoe ze onderzoek kan aanpassen, zodat het beter past bij mensen met een beperking
- Het werk was leuker doordat we samen werkten

We hopen dat er steeds vaker samen gewerkt wordt door onderzoekers zonder en met een beperking.









Philadelphia

Het beste uit elkaar