



RAPPORTAGE

DUURZAAM ZELFSTANDIG WONEN MET DOMOTICA
BIJ DEELNEMERS LEGER DES HEILS

- Inleiding
- Beschrijving bewoners
- Beschrijving begeleiders
- Voorbereiding op pilot
- Verwachtingen vooraf
- Woning en woonomgeving
- Beleving, acceptatie en impact
- Domotica
- Begeleiding
- Een geslaagde pilot
- Wensen & aanbevelingen oktober 2021
- Eindconclusies en aanbevelingen vanuit de onderzoeker
- Bijlage

Inleiding

Het verblijf in zorginstellingen wordt afgebouwd en de ondersteuning van minder zelfredzame mensen wordt in toenemende mate thuis en in de wijk georganiseerd onder regie van de gemeente. Ook voor het Leger des Heils betekent dit zoeken naar passend wonen voor kwetsbare mensen met passende begeleiding. Daarvoor ligt er bij diverse partijen (corporaties, gemeenten en zorgorganisaties) een noodzaak en verantwoordelijkheid om nauw samen te werken om dit te organiseren. In 2021 is een pilot gestart waarin twee kwetsbare bewoners van Domus door inzet van domotica ondersteund worden op weg naar zelfstandig wonen. Het doel van deze pilot is om door de inzet van deze domotica kwetsbare bewoners te ondersteunen op weg naar zelfstandig wonen, of als hulpmiddel ze langer thuis te kunnen laten wonen. De verwachting is dat de inzet van domotica de kans van slagen van duurzaam zelfstandig wonen bij deze mensen vergroot. Aan de hand van de pilot wordt gekeken of ingezette middelen bijdragen aan het eerder en duurzamer

zelfstandig wonen van deze kwetsbare doelgroep. Binnen de pilot zijn twee deelnemers van het Leger des Heils in 2021 gehuisvest in een woning van Trivire. De bedoeling was om beide deelnemers een jaar te volgen om erachter te komen of domotica deze deelnemers daadwerkelijk ondersteunt op weg naar zelfstandig wonen. Vooraf is afgesproken om de bewoners en begeleiders van deze bewoners op drie verschillende momenten (april '21, oktober '21 en juni '22) te bevragen in een 1-op-1 interview. Eén van deze twee bewoners en zijn begeleiders zijn op deze drie verschillende momenten bevraagd. Bij de andere bewoner is helaas het een en ander misgegaan tijdens de pilot waardoor hij niet in de woning kon blijven wonen. Alleen zijn persoonlijk begeleider en voormalig persoonlijk begeleider zijn eenmalig bevraagd in oktober '21. Deze factsheet betreft een weergave van alle resultaten.



Beschrijving bewoners

1. De eerste bewoner is 58 jaar, komt uit Curacao en woont al bijna 20 jaar in Nederland. De afgelopen 8 á 9 jaar heeft hij bij Domus gewoond. Hij werkt in april 4 dagen bij '50-50' en dat bevalt hem goed. Met zijn scootmobiel doet hij er ongeveer 15 minuten over om daar te komen. Lichamelijk is hij afgekeurd omdat hij een aantal aandoeningen heeft waardoor hij slecht ter been is en vergrotingen heeft aan zijn handen. In deze factsheet wordt hij aangeduid als bewoner 1.
2. De tweede bewoner is 39 jaar oud. Het was niet mogelijk om bewoner 2 te interviewen in het kader van deze pilot. In deze factsheet wordt hij aangeduid als bewoner 2.

Beschrijving begeleiders

1. De persoonlijk begeleider van bewoner 1 heeft een senior functie binnen Domus en geeft in april aan aandachtsfunctionaris Huiselijk Geweld & Kindermishandeling te worden. Hij is weliswaar nog persoonlijk begeleider van bewoner 1, maar het ontbreekt hem eigenlijk aan tijd. Zelf geeft hij aan gedurende de pilot nauw betrokken te blijven bij bewoner 1.
2. De woonbegeleider van bewoner 1 werkt in oktober 2021 ruim een jaar bij Domus. Hij heeft het domotica-project in gang gezet samen met de persoonlijk begeleider van bewoner 1.
3. De persoonlijk begeleider van bewoner 2 werkt in november 2021 een half jaar bij Domus. Bewoner 2 is zijn eerste client bij Domus.
4. Eén van de geïnterviewde begeleiders was de persoonlijk begeleider van bewoner 2 toen hij nog bij Domus woonde. Ze heeft vooral inzicht in de situatie van bewoner 1. In deze factsheet wordt ze aangeduid met begeleider 4.
5. Per 1 mei 2022 is de persoonlijk begeleider van bewoner 1 vervangen door een andere persoonlijk begeleider. Deze begeleider werkt sinds 2018 bij Domus. In deze factsheet wordt hij aangeduid als begeleider 5.

Vorbereiding op pilot

De afdelingsmanager van Domus is 'chef domotica', zo geeft één van de begeleiders aan het begin van de pilot aan. Hij deelt informatie over de domotica met de begeleiders, heeft de Compaan-tablet geïntroduceerd en het dashboard. Het is echter duidelijk merkbaar dat de waan van de dag ervoor zorgt dat de meeste begeleiders zich er onvoldoende in kunnen verdiepen. In het begin van 2022 is deze afdelingsmanager vervangen binnen de pilot door een andere medewerker die buiten Domus werkt.

Verwachting vooraf

Aan de voorkant van de pilot is aan alle deelnemers van de pilot (begeleiders en bewoner 1) gevraagd wat de verwachtingen zijn.

Bewoner 1

De eerste reactie van bewoner 1 is *'ik heb geluk!'*. Hij wilde al eerder graag op zichzelf wonen, maar dat was eerder misgegaan. Nu heeft hij de woning die hij zo graag wilde, met aan één kant ramen. Hij geeft aan dat hij oud begint te worden en het fijner vindt om op zichzelf te wonen in plaats van tussen mensen die allemaal problemen hebben.

Stel dat ik een vriendin ga krijgen, dat gaat niet bij Domus. Jaha.. ik ben ook een man toch?

De persoonlijk begeleider van bewoner 1 is heel positief over de pilot. Het geeft bewoners een kans om opnieuw te beginnen buiten de instelling van beschermd wonen. Domotica kan daar een bijdrage aan leveren. Maar hij heeft ook een bepaalde scepsis. Hij geeft aan dat de huisbezoeken nog steeds de meeste informatie zullen opleveren over hoe het gaat met een bewoner. Verder wordt niet alles gemeten met domotica: bewoner 1 draait bijvoorbeeld graag harde muziek, maar geluidsoverlast wordt niet gemeten met de domotica. En gezien de lichamelijke beperkingen van de bewoner zal er naar verwachting aanvullend huishoudelijke ondersteuning of thuiszorg nodig zijn. Qua begeleiding verwacht de persoonlijk begeleider dat deze intensiever zal worden. De permanente monitoring van bewoner 1 in zijn woning geeft de persoonlijk begeleider rust. Voor bewoner 1 verwacht hij dat zijn kwaliteit van leven omhoog gaat en dat hij gelukkiger zal worden. Vanuit Domus hebben ze hoge verwachtingen ten aanzien van de zelfstandigheid van bewoner 1. De verwachting is dat hij zijn hulpvraag gaat leren uitstellen omdat belangrijke zaken geregeld zijn. Verder is de verwachting is dat hij zijn sociale leven anders gaat inrichten, hij heeft veel familie. Een risico zit in moeilijk 'nee' kunnen zeggen tegen mensen die willen blijven logeren. Bewoner 1 is namelijk eerder een woning kwijtgeraakt doordat zijn neven de woning hadden overgenomen. Daardoor is hij destijds op straat beland. Maar daar kan domotica in ondersteunen, omdat ze op afstand een beeld hebben of er meerdere mensen in de woning zijn. Vanuit Domus hebben ze bewoner 1 heel bewust geselecteerd vanwege deze positieve verwachtingen.

Voor Domus zelf betekent deze manier van begeleiden een andere manier van werken. De bewoner krijgt een volledig pakket thuis (VPT) wat betekent dat ze de zorg thuis krijgen. Domus is daar in april 2021 nog niet op toegerust, waardoor het ingewikkeld zal zijn om huisbezoeken te doen. Omdat ze een ander product gaan leveren, denkt de persoonlijk begeleider dat daar mensen voor aangesteld moeten worden die dit soort trajecten gaan begeleiden. Wel zouden ze dan op Domus gestationeerd moeten zijn, waardoor de overgang van Domus naar zelfstandig wonen minimaal is. Omdat dat nu niet het geval is, zal de druk op het huidige team gaan toenemen.

De woonbegeleider geeft aan dat zijn eerste gedachte bij de pilot 'toezicht op afstand' is. Aan de hand van de data en bepaalde contactmomenten is het mogelijk om een compleet beeld van de bewoner te krijgen.

Begeleider 4 ging ervan uit dat bewoner 1 vervuild zou raken en dat begeleiders grenzen zouden moeten stellen over wie er in zijn huis binnen zou komen. Maar ze geeft aan dat het doemdenken was, aangezien dat helemaal niet is gebeurd. Voorafgaand aan de pilot had ze positieve verwachtingen voor de bewoners zelf en voor andere bewoners van Domus. Ze had verwacht dat het een motivatie voor andere bewoners van Domus zou zijn om ook op zichzelf te willen gaan wonen. En ze merkt inderdaad dat anderen best jaloers zijn op de bewoners die op zichzelf zijn gaan wonen.

Begeleider 5 zijn associatie bij deze pilot is dat dit een mooie manier is voor bewoners van Domus om een woning te krijgen en om iemand een kans te geven aangezien het voor deze doelgroep lastig is om aan een woning te komen.

Bewoner 2

De persoonlijk begeleider van bewoner 2 verwacht dat de informatie uit de domotica gebruikt kan worden om op basis daarvan doelen te meten en zondig aan te passen. Voor wat betreft bewoner 2 had hij wel hoop dat hij begeleidbaar zou zijn op afstand. Maar de casus rondom deze bewoner is heel ingewikkeld geworden (zie bijlage). De voormalige persoonlijk begeleider van bewoner 2 geeft aan dat het zelfstandig wonen dankzij domotica bijzonder bedacht is. Zelf vindt ze het interessant om dit te gaan leren.

Woning en woonomgeving

April 2021

Bewoner 1

Bewoner 1 vindt zijn huis heel mooi. Hij vindt het fijn dat hij zijn eigen plek heeft. De woonomgeving vindt hij prima, hij bemoeit zich verder niet met mensen. Hij is graag alleen, kijkt graag televisie, ook via de tablet. Hij vindt het fijn dat de winkels vlakbij zijn en is blij dat hij nu voor zichzelf kan koken. Op Domus had hij veel last van zijn buik door het eten, omdat hij daar van alles moest eten. Nu kookt hij veel wit vlees en vis waardoor hij minder last van zijn buik heeft.

De persoonlijk begeleider is positief over de woning en het wooncomplex, maar denkt dat de woning te groot is voor bewoner 1. Bij hem bestaat het vermoeden dat de bewoner er zich een beetje verloren kan voelen en daar maakt de begeleider zich een beetje zorgen over. Bij Domus had hij namelijk een kleine kamer waarin zijn leven zich afspeelde. In april is de woning nog niet klaar.

Oktober 2021

Bewoner 1

Een half jaar later is bewoner 1 in een hele andere bui dan in april 2021. Zijn woning is meer ingericht dan een half jaar eerder, maar er is tot zijn grote frustratie nog een aantal zaken blijven liggen. Zijn grote lamp in de woonkamer werkt niet, omdat de schakelaar niet is aangesloten. Hij heeft geen gordijnen waardoor hij zich in de avond erg bekeken voelt en geen TV kan kijken als het licht naar binnen schijnt. De muren in een paar gangetjes zijn nog niet geschilderd, terwijl de blikken verf al wel overal klaar staan. De tussendeur tussen gang en woonkamer hangt nog steeds niet en bewoner 1 geeft aan dat de warmte zo gemakkelijk verdwijnt. Hij heeft een mop zonder emmer gekregen, wat lastig is omdat hij het handmatig moet uitwringen. Hij zou graag een magnetron willen om eten op te warmen en een frituurpan omdat hij graag eten frituurt. De klusjesmannen die zijn geweest hebben spullen laten liggen die hij niet opruimt, want het zijn niet zijn spullen. Het is duidelijk dat een en ander tot zeer grote frustratie leidt.

Bewoner 1 geeft aan dat het huis wel goed bevalt. Hij is blij om op zichzelf te wonen en doet zijn best om het naar zijn zin te hebben. De woonomgeving bevalt hem minder goed. Hij geeft aan dat omwonenden dingen over hem zeggen die niet waar zijn. Zo heeft een vrouw bij Trivire geklaagd omdat hij onbeschoft zou zijn tegen haar, terwijl het volgens bewoner 1 juist andersom was. Daarnaast wordt er door omwonenden geklaagd over geluidsoverlast. De meeste bewoners uit het complex praten niet tegen hem.

Ook door de persoonlijk begeleider wordt aangegeven dat er recentelijk wat klachten vanuit de directe woonomgeving zijn gekomen. Deze klachten gingen over het uiterlijk van bewoner 1. Zo zou hij eruitzien als 'een zwerver'. Hij trekt namelijk een te groot skipak over zijn kleding als het koud is. Maar omdat hij klein is, zijn de broekspijpen helemaal afgesleten. Ook is gemeld dat hij zijn broek heeft laten zakken in de lift. Maar de persoonlijk begeleider denkt dat zijn skipak is afgezakt tijdens het lopen. Het is bekend dat bewoner 1 fel kan reageren, ook omdat hij al menigmaal is aangesproken op zijn huidskleur wat discriminerend overkomt. Dus qua burens blijft het wel spannend, zowel qua geluidsoverlast, gedrag als stankoverlast door het veelvuldig frituren van kip. Verder gaat het goed qua bewoning van het appartement. Hij houdt het heel netjes bij. En ook bestaat het vermoeden dat hij gezonder eet dan bij Domus. Het feit dat hij zijn eigen menu kan samenstellen is een voordeel aangezien veel voeding hem pijn en stress bezorgt.

Zijn woonbegeleider vindt de woning en woonomgeving wel passend, al vindt hij de woning wat te groot voor een man alleen. Maar bewoner 1 houdt de woning netjes bij. De woonbegeleider denkt dat de verandering van mindset er bij hem voor zorgt dat het lukt om de woning netjes te houden. Ook is zijn eetpatroon volgens de woonbegeleider inderdaad verbeterd. De broer van bewoner 1 werkt bij de fruithandel en neemt ook regelmatig wat voor hem mee.

Bewoner 2

De persoonlijk begeleider van bewoner 2 geeft aan dat hij een mooie woning heeft met twee slaapkamers. Wat hij merkt is dat bewoner 2 eigenlijk maar één kamer (een slaapkamer) gebruikt en de keuken en wc. Hij lijkt zo gewend aan het leven in één ruimte dat hij niet in staat lijkt om de hele woning te gebruiken.

Voor wat betreft de woonomgeving geeft de persoonlijk begeleider van bewoner 2 aan dat er een stigma is rondom mensen zoals bewoner 2. De omgeving gaat hem niet begrijpen, ook omdat het iemand is die hulp nodig heeft. De persoonlijk begeleider heeft met de buurvrouw gepraat om uit te leggen dat bewoner 2 niet gevaarlijk is en gevraagd om haar begrip. Ze heeft namelijk 80 e-mails naar de persoonlijk begeleider gestuurd. De persoonlijk begeleider heeft hierover ook met de wijkregisseur gesproken.

Juni 2022

Bewoner 1

Begeleider 5 noemt de woning redelijk schoon. Hij geeft aan dat het ook weleens rommelig is en dat er weleens wat mist. Deze begeleider probeert ook nog wat praktische zaken op te lossen. Bijvoorbeeld ervoor zorgen dat de gordijnen worden opgehangen. Bewoner 1 heeft volgens hem ondertussen losgelaten dat hij nog geen gordijnen heeft. Begeleider 5 geeft aan dat de potten verf en andere spullen van klusjesmannen nog steeds in huis zijn blijven staan. Verder is de situatie met de omwonenden gestabiliseerd. Daarover is een gesprek geweest met Trivire.

Bewoner 1 laat zien dat de gordijnen inderdaad nog niet hangen en zijn plafondlamp nog steeds niet werkt. Volgens hem is Trivire verantwoordelijk voor het repareren van de lamp. Hij geeft aan € 3,- per maand te betalen voor als er iets kapotgaat, maar het voelt alsof hij voor niks betaalt.

Zijn woning is niet slecht voor hem, maar hij ervaart het regelmatig als een gevangenis, omdat hij niets durft te doen. Omwonenden klagen heel snel over overlast. Laatst is er geklaagd omdat hij aan het zingen was. Hij heeft geen contact met burens en bemoeit zich niet met hen. Hij ervaart dat zijn huidskleur ervoor zorgt ervoor dat het moeilijker is om geaccepteerd te worden.

Sommige mensen kijken naar die kleur, dan kun je zien aan hun gezicht.. alleen die kleur! Zonder de mensen te leren kennen eerst.

Beleving, acceptatie en impact

April 2021

Bewoner 1

Geen probleem, hartstikke blij.. je wil je privacy ook hebben he..

Bewoner 1 vindt de domotica geen enkel probleem en heeft niet het idee dat de domotica iets doet met zijn gevoel. Hij had het niet fijn gevonden wanneer er camera's waren geïnstalleerd. Voor wat betreft de domotica die nu is geïnstalleerd voelt het juist als een geruststelling dat hij op afstand gemonitord wordt. Voor hem is het geen probleem wanneer hij met behulp van domotica blijft wonen. Hij hoopt zijn leven verder op te bouwen in de toekomst, het liefst met een vrouw erbij.

De persoonlijk begeleider vindt het in april lastig inschatten wat de impact zal zijn van de pilot op bewoner 1. Op dat moment maakt de bewoner een nog wat verloren indruk en ligt het gevaar van vereenzaming op de loer. Maar wat hij wel opmerkt is dat de bewoner nu naar zijn werk in de stad gaat op zijn scootmobiel. Aanvankelijk wilde hij niet naar de stad om te werken, omdat de bewoners van Domus daar niet welkom zijn. Dus het lijkt erop dat hij enige status ontleent aan het feit dat hij nu op zichzelf woont.

Oktober 2021

Bewoner 1

Bewoner 1 is gelukkiger sinds hij op zichzelf woont. Hij geeft aan dat hij het fijn vindt om in zijn eentje te wonen zonder 'al het gezeur aan zijn hoofd'. Het enige lastige moment voor hem is na het eten, dan voelt hij zich weleens alleen omdat hij weinig goede kennissen heeft. De enige persoon die weleens bij hem thuis komt is zijn broer, daar heeft hij dagelijks contact mee. Verder heeft hij één vriend die hij weleens bezoekt en al 20 jaar kent. Een andere vriend woont in Papendrecht, maar daar is hij nog nooit geweest.

De mensen die ik ken zijn goede vrienden, maar ze gebruiken.

De persoonlijk begeleider merkt dat de kwaliteit van leven omhoog is gegaan voor bewoner 1 en dat hij meer rust heeft. Bij Domus moet je je als bewoner namelijk verhouden tot veel verschillende begeleiders, terwijl je daar misschien geen zin in hebt. Verder kloppen er regelmatig medebewoners op je deur. Dus het zelfstandig wonen geeft wat dat betreft rust. Wel ligt het gevaar van vereenzaming nog steeds op de loer, denkt de persoonlijk begeleider. Ze hebben daarom bedacht om hem te introduceren bij Resto Ter Harte om daar eens mee te eten. Verder

Ze worden niet gezellig voor een bakje koffie bij de burens uitgenodigd

vermoedt de persoonlijk begeleider dat het gevoel van eigenwaarde is toegenomen omdat hij een eigen plek heeft. Het valt op dat hij zorgt voor de gasten die op bezoek komen. In de loop van de tijd blijkt wel dat bewoner 1 er behoefte aan heeft om naar Domus te komen omdat hij zich weleens eenzaam voelt.

Aanvankelijk was er weerstand vanuit het team, maar is dat toch toegestaan. Aanvankelijk was de frequentie van bezoeken wisselend, maar inmiddels is dat genormaliseerd. Wat bij de persoonlijk begeleider overheerst is het gevoel van trots over hoe hij het doet.

Ook de woonbegeleider geeft aan dat de kwaliteit van leven omhoog is gegaan voor bewoner 1. Hij heeft veel meer rust en wordt niet meer dagelijks geconfronteerd met gebruiken. Bewoner 1 heeft zelf zijn focus weten te verleggen en is meer aan de slag gegaan met gezond eten en met zijn geloof waar hij veel voldoening voor zichzelf uithaalt.

Hij heeft tijd voor stille tijd, dat is prachtig

Juni 2022

Bewoner 1

Begeleider 5 is zich bewust van het feit dat vereenzaming bij bewoner 1 op de loer ligt. Hij komt nog steeds regelmatig bij Domus voor zijn medicatie en pleister. Daarnaast heeft hij veel contact met zijn broers. Toen begeleider 5 laatst bij bewoner 1 was kwam er ook een vriend bij hem langs 'die er wel normaal uitzag'. Zijn gevoel van eigenwaarde zal vermoedelijk nog wat stijgen wanneer bewoner 1 verlost is van zijn schulden, denkt begeleider 5. Momenteel voelt bewoner 1 zich niet altijd serieus genomen door zijn bewindvoerder. Daarover vindt binnenkort waarschijnlijk een gesprek plaats met begeleider 5, bewoner 1 en de bewindvoerder. Overigens geeft bewoner 1 zelf aan geen sociale contacten te onderhouden, behalve met zijn familie. Hij heeft daar geen tijd voor en *'als je in je eentje bent .. ik krijg nooit problemen!'*.

Bewoner 1 geeft aan dat het effect van de pilot is dat hij zich nu een beetje vrij voelt. Het enige wat belemmerend werkt is het gevoel van eventuele overlast veroorzaken voor anderen.

Domotica

April 2021

Bewoner 1

De domotica was al aangebracht in de woning voordat bewoner 1 er kwam wonen. De domotica is aangebracht in de woonkamer, slaapkamer en op een aantal deuren. Watergebruik, elektra, CO2 en luchtvochtigheid wordt gemeten. Verder moet er nog een toepassing op koelkast en gasfornuis komen. Verder is de voordeur te openen via een app op de smartphone. Deze smartphone heeft hij nieuw gekregen en daar is hij heel blij mee. Met deze telefoon onderhoudt hij veel contact met zijn familie (broers en zussen) via whatsapp-groepen. Bij de voordeur is een camera gemonteerd waarmee te zien is wie er voor de deur staat. De bewoners hebben aangegeven dit wel prettig te vinden. Echter deze camera werkt niet. De sensoren in de woning meten bewegingen, zodat de activiteiten van de bewoner inzichtelijk worden. Verder zou aan de hand van de resultaten over luchtvochtigheid en watergebruik (douchen) duidelijk moeten worden of een bewoner bijvoorbeeld vervuild.

De persoonlijk begeleider geeft aan dat het dashboard nog uitgelegd gaat worden. Zijn wens is om de resultaten met bewoner 1 te bespreken aan de hand van zijn eigen tablet, zodat de informatie ook eigendom van de bewoner wordt. De persoonlijk begeleider vindt het wel jammer dat de domotica geen geluid meet, aangezien geluidsoverlast wel een risico is.

Als H. blij is gaat het raam open en dan gaat de Jamaicaanse muziek aan

Oktober 2021

Bewoner 1

Bewoner 1 geeft aan dat de begeleiding na Koningsdag heeft gereageerd naar aanleiding van resultaten op het dashboard. Hij lag toen twee dagen in bed omdat hij zich niet goed voelde doordat hij teveel had gedronken. Na twee dagen kwam de persoonlijk begeleider polshoogte nemen.

De tablet wordt veel gebruikt door bewoner 1. Hij onderhoudt contact met zijn persoonlijk begeleider door middel van berichten schrijven of beeldbellen. Ook de persoonlijk begeleider merkt op dat hij hier inderdaad serieus mee omgaat en zijn afspraken bijhoudt door middel van de tablet. Het geeft aan dat hij progressie heeft doorgemaakt. Met de woonbegeleider onderhoudt hij alleen telefonisch contact.

De persoonlijk begeleider merkt op dat hij nog steeds weinig met het dashboard werkt, ook omdat hij een andere rol heeft gekregen. Hij geeft aan dat binnen Domus een aanjager wordt gemist, die noodzakelijk is om aan andere over te dragen wat de mogelijkheden zijn van domotica. Het is nu afhankelijk van de persoon die ermee werkt. Wel merkt deze persoonlijk begeleider op dat er wordt terug gegrepen op de domotica als er iets

Blijkbaar kijk ik er dus meer op dan ik me realiseer

mis lijkt te zijn in de woning. Als ze bijvoorbeeld geen contact kunnen krijgen of wanneer er klachten zijn van omwonenden, dan is het mogelijk om op basis van de domotica te zien wat er in het huis is gebeurd. De andere bewoner wordt namelijk heel nauw gevolgd met de domotica.

De woonbegeleider werkt eigenlijk niet met het dashboard. Volgens hem wordt de domotica prima geaccepteerd door bewoner 1, tenzij het niet werkt. Zo zijn er bijvoorbeeld enorme frustraties voortgekomen uit het slot op de voordeur wat niet bleek te werken. Ook de camera bij de voordeur werkt niet waardoor bewoner 1 het spannend vindt om open te doen. De woonbegeleider noemt nog een voorbeeld van een keer waarop ze bewoner 1 niet te pakken kregen een tijdlang. Toen bleek hij te slapen in de andere slaapkamer waarin geen sensoren hangen. Maar ze reageren dan inderdaad op basis van de resultaten van het dashboard en komen in actie.

Bewoner 2

Ook bij bewoner 2 is domotica geïnstalleerd op verschillende plekken in het huis: bij de voordeur, achterdeur, in de keuken, wc en woonkamer. Op afstand kan men zien of hij thuis is, de voordeur opent en bijvoorbeeld gebruik heeft gemaakt van toilet. Bewoner 2 gaf bij de uitleg van de domotica aan het prima te vinden en er enthousiast over te zijn. Volgens de persoonlijk begeleider had hij niets kapot gemaakt en kon op afstand bekeken worden wat de bewoner doet in de woning. De smartphone was hij binnen anderhalve maand kwijt en de begeleider geeft aan dat hij geen tablet heeft gekregen uit angst dat hij deze zal verkopen. Bewoner 2 is bereikbaar per mail die hij kan lezen in zijn woning of bij zijn zus. De persoonlijk begeleider is zelf heel enthousiast over de domotica en maakt veel gebruik van het dashboard om de bewoner te monitoren. Met de huidige domotica is het mogelijk om iemands dagritme af te lezen, aangezien je weet hoe liet iemand zich in een bepaalde ruimte begeeft.

Juni 2022

Bewoner 1

Begeleider 5 gebruikt de Compaan tablet om afspraken in te noteren met bewoner 1. Hij weet niet wat er allemaal in huis hangt qua domotica. Ook weet hij niet dat er een dashboard binnen Domus aanwezig is waarop resultaten uit de woning van bewoner 1 afgelezen kunnen worden. Bewoner 1 heeft aan begeleider 5 gevraagd of de domotica bij zijn slaapkamer mag blijven hangen. Want eigenlijk moet alles na een jaar worden afgesloten. Het was begeleider 5 niet duidelijk waarom bewoner 1 die wens had, maar nu begrijpt hij (na uitleg door de onderzoeker) dat deze wens er is omdat bewoner 1 op afstand gevolgd kan worden.

Bewoner 1 weet niets over het verwijderen van de domotica. Ook weet hij niet of ze binnen Domus het dashboard weleens raadplegen. Wel zou hij het erg op prijs stellen wanneer er één sensor blijft hangen, het liefst die bij zijn slaapkamer. Laatst is hij gevallen in zijn woning en kon hij gelukkig weer opstaan. Maar soms kan hij niet zelf opstaan of niet bewegen van de pijn. Hij vindt het daarom heel belangrijk dat ze hem op afstand kunnen blijven monitoren en het dashboard raadplegen om te kijken of het goed gaat met hem.

Begeleiding

April 2021

Bewoner 1 heeft een persoonlijk begeleider en een woonbegeleider. In april geeft hij aan dat hij daarover heel tevreden is. Er wordt naar hem geluisterd en er is begeleiding wanneer het nodig is. Hij verwacht op dat moment niet dat er veel verandert qua begeleiding. Over de wijze van begeleiden moeten ze op dat moment nog gaan praten. De begeleiders komen naar hem toe en ze maken ook afspraken bij Domus. Via de tablet heeft hij contact met zijn persoonlijk begeleider en worden de afspraken vastgelegd. Hij heeft vooral hulp nodig bij post waar hij snel op moet reageren, wat met name te maken heeft met zijn begrip van de Nederlandse taal. Daarnaast gaat het om hulp bij zijn lichamelijke klachten. Bij Domus haalt hij zijn medicijnen en morfinepleisters.

De persoonlijk begeleider noemt de begeleiding van bewoner 1 'op afstand en functioneel' aangezien het contact altijd functioneel was bij Domus en niet zozeer voor 'een gezellig praatje'. Nu zal de begeleiding wel intensiever worden doordat de bewoner op zichzelf woont. En waarschijnlijk ook pro-actiever omdat het om ambulante thuisbegeleiding gaat.

Oktober 2021

Over de begeleiding is bewoner 1 slecht te spreken in oktober. Volgens hem is er niets veranderd in zes maanden tijd in zijn huis en dat frustrleert hem enorm. De begeleiding heeft hij al heel lang niet gezien in zijn huis en daar moet nog steeds van alles gebeuren. Zijn woonbegeleider is ten tijde van het interview ongeveer 2 á 3 maanden niet bij hem geweest. Zijn persoonlijk begeleider komt ook niet vaak, maar helpt hem wel met praktische zaken. Hij voelt zich aan zijn lot overgelaten, omdat niemand komt vragen wat hij nodig heeft of hoe het gaat met hem. Wel gaat hij regelmatig zelf naar Domus om te laten zien dat het goed gaat met hem.

Niemand helpt me, niemand, niemand, niemand!

Gerichtere begeleiding

De persoonlijk begeleider geeft aan dat hij zich minder met bewoner 1 is gaan bemoeien dan van tevoren verwacht. Volgens hem valt het mee qua begeleiding en dat hadden ze van tevoren niet verwacht. Op zich zou een huisbezoek van tweemaal per week op dit moment voldoende moeten zijn. Volgens hem komt de woonbegeleider wekelijks bij bewoner 1 over de vloer en tussendoor ook nog andere collega's. De woonbegeleider zelf noemt de begeleiding vooral 'gerichter'. Overall is de begeleiding minder intensief. Bepaalde hulpvragen verzamelen zich waardoor er een to-do-lijst ontstaat. De woonbegeleider gaat daar dan vervolgens mee aan de slag.

Beetje tussen wal en schip gevallen

De woonbegeleider geeft aan dat het lastig is om regulier afspraken in te plannen met bewoner 1. Wanneer er crisis is op Domus, is het lastig om iemand vrij te maken voor ambulante begeleiding. Tijdens het interview geeft hij aan dat hij al een tijdje niet bij bewoner 1 is geweest, waardoor praktische zaken zijn opgelopen. Hij merkt dat zijn taken meer op de groep liggen en dat bewoner 1 dan toch meer op afstand is, waardoor hij eerder de zaken binnen Domus oppakt. Qua begeleiding is bewoner 1 dus helaas tussen wal en schip gevallen. Maar de beleving van bewoner 1 dat er al heel lang niemand is geweest, klopt volgens de woonbegeleider niet. Ook de persoonlijk begeleider ziet wel dat ze hem nu tekort doen omdat zijn woning nog steeds niet klaar is aangezien ze daar geen tijd voor hebben. Dat komt ook door de andere casus (bewoner 2) die momenteel veel tijd van het team opslokt.

Taakverdeling persoonlijk begeleider en woonbegeleider

De persoonlijk begeleider gaat met hem naar de tandarts, omdat bewoner 1 daar veel stress van heeft en omdat het veel tijd kost. Volgens de woonbegeleider zou een persoonlijk begeleider meer tijd moeten hebben om vaste momenten te prikken om langs te gaan. Maar deze persoonlijk begeleider heeft een nieuwe rol binnen Domus gekregen waardoor dat niet helemaal lukt.

Zoekend in vormgeven ambulante begeleiding

Ze zijn vanuit Domus nog zoekend hoe ze de ambulante begeleiding het beste kunnen vormgeven en alles kunnen regelen en daar is bewoner 1 nu wel een beetje de dupe van. De zaken waar ze tegenaan zijn gelopen waren onder andere zaken aanvragen bij bewindvoering, leefgeld regelen en de woning opknappen. Nu was de hele aanpak nog steeds heel reactief, terwijl deze pro-actief moet zijn. Bij bewoner 2 hebben ze bijvoorbeeld het netwerk veel meer ingeschakeld, waardoor ze vanuit Domus minder energie hoefden te steken in de woning opknappen. Het feit dat het goed gaat met bewoner 1, heeft hij vooral aan zichzelf te danken, zo geeft zijn woonbegeleider aan.

Hij zit al in de woning, maar er zijn geen gordijnen .. oké daar moeten we iets mee doen.

Begeleider 4 noemt de nieuwe manier van begeleiding innovatief. Ze ziet dat het team inderdaad moeite heeft met deze nieuwe manier van begeleiden. Het team omschrijft ze als 'star'. Wat er nodig is, is een groot verantwoordelijkheidsgevoel, ook van begeleiders die niet direct bij de pilot betrokken zijn. Op dit moment voelen begeleiders zich vooral verantwoordelijk voor wat er binnen Domus gebeurt. De hectiek van alledag op Domus laat het vaak niet toe om werk buiten de deur te doen.

Juni 2022

Bewoner 1

Begeleider 5 is sinds 1 mei 2022 de persoonlijk begeleider van bewoner 1. Aanvankelijk moest hij bewoner 1 begeleiden tijdens zijn gewone 'Domus-dienst'. Maar inmiddels heeft hij PB-dagen en kan hij ernaartoe gaan. Sinds 1 mei probeert hij eens per week bij bewoner 1 langs te gaan, voornamelijk om praktische zaken te regelen. Hij vindt vooral dat bewoner 1 de aandacht moet krijgen die hij verdient. Deze ene dag per week is ingeregeld binnen Domus en moet in overleg met bewoner 1 een vaste dag per week worden. Naast de praktische zaken is hij bezig met het omzetten van het VPT (volledig pakket thuis) naar MPT (pakket op maat). Begeleider 5 geeft aan als persoonlijk begeleider korte lijntjes te onderhouden met de woonbegeleider (begeleider 2). Begeleider 5 heeft de indruk dat bewoner 1 zich meer gehoord voelt en dat als fijn ervaart. Bewoner 1 geeft aan dat begeleider 5 zijn best voor hem doet en zijn afspraken nakomt. Hij heeft ook een frituurpan voor hem geregeld. Over zijn woonbegeleider (begeleider 2) is bewoner 1 minder tevreden: hij kan niet op hem vertrouwen geeft hij aan. Verder verbaast bewoner 1 zich over het feit dat begeleiders zich te weinig verplaatsen in wat er normaliter nodig is in een woning. Zo heeft hij lang een incomplete 'mopset' gehad. Onlangs heeft hij het zelf opgelost en het van zijn eigen geld gekocht. Verder ontbreekt een strijkplank en strijkijzer, waarover bewoner 1 zegt *'je hoeft alleen maar even rond te kijken om te zien wat er ontbreekt'*.

Een geslaagde pilot

Aan alle begeleiders is gevraagd wanneer deze pilot geslaagd is. De volgende zaken zijn genoemd:

- Wanneer er daadwerkelijk iets met de data van de domotica gedaan wordt. Dus dat je bijvoorbeeld een gesprek met de bewoner kan aangaan over het feit dat er weinig gedoucht wordt, aangezien dat af te lezen is van het dashboard.
- Wanneer duidelijk is wat de perfecte domotica-toepassingen zijn om deze doelgroep te kunnen monitoren.
- En wanneer er niets gedaan wordt met de domotica-toepassingen en de informatie alleen maar uit de huisbezoeken komt, dan is de pilot niet geslaagd.
- Wanneer het hele traject nogmaals doorlopen kan worden. Daarbij zou dan gelet moeten worden op de aanloopfase, het klussen, leefgeld aanvragen, netwerk betrekken, ambulante begeleiding op vaste momenten. En dan kijken hoe het verloopt.
- Wanneer het leeft bij alle collega's van Domus.
- Wanneer het een zichtbaar doel is voor alle bewoners die op Domus wonen: dat ze weten waar ze nog aan moeten voldoen en wat er verbeterd moet worden voordat ze een eigen woning krijgen.
- Wanneer bewoner 1 aangeeft dat hij gelukkig is waar hij nu woont.

In juni is aan begeleider 5 gevraagd of hij de pilot geslaagd vindt. *'Ja, absoluut!'* geeft hij aan, want het huis van bewoner 1 kan worden overgeschreven op zijn naam. Wel geeft hij aan dat het gebruik maken van het dashboard een verbeterpunt is. Hij hoopt dat de pilot ertoe bijdraagt dat meer mensen op deze manier zelfstandig kunnen gaan wonen in de toekomst.

Aan bewoner 1 is de vraag gesteld of de pilot geschikt is voor andere bewoners van Domus. Aanvankelijk wilt hij deze vraag niet beantwoorden *'ik kan voor niemand gaan praten he!'*. Vervolgens geeft hij aan dat het vooral moeilijk is om alles zelf te doen en hij denkt niet dat iedereen dat aankan. Het lukt hem vooral omdat hij al heel lang zelfstandig wilde wonen en er nooit voor heeft gekozen om bij Domus te wonen.

Hij beoordeelt zijn leven nu met een '7'. Bij de vraag 'hoe was het toen je bij Domus woonde?' gaat hij alleen maar lachen.

Je moet er echt zin in hebben, echt zin!!

Wensen & aanbevelingen in oktober 2021

Inbedden ambulante begeleiding

- **VPT-team:** binnen Domus zou een speciaal VPT-team moeten komen wanneer meer bewoners zelfstandig gaan wonen met behulp van domotica. Dit team zou wel verbonden moeten zijn aan Domus, zodat de overgang naar buiten soepeler verloopt. Op dit moment is het duidelijk dat het voor veel collega's een opgave is om mensen thuis te bezoeken. Veel mensen die bij Domus werken, hebben ervoor gekozen om op een groep te werken.
- **Ambulant begeleiden inbedden:** veel collega's weten momenteel nog niet zo goed wat ze moeten doen en wat er precies van ze verwacht wordt bij ambulante begeleiding. De ambulante begeleiding wordt nu door vier collega's opgepakt. Bewoner 1 wordt daardoor een beetje als 'een belasting' gezien en de ambulante begeleiding verloopt daardoor niet optimaal. De extra vaardigheden die bij ambulante begeleiding komen kijken zijn: pro-actiever werken, goed zijn in 1-op-1 begeleiding en zelf veel initiatief nemen. Het gaat als het ware om 'intiemer contact' met de bewoner. Ook moeten de taken duidelijker zijn, zodat ook duidelijk is wie de ambulante begeleiding op zich neemt. Verder moet er voldoende tijd beschikbaar zijn voor de ambulante begeleiding. Alhoewel er binnen Domus al veel werkgroepen zijn geweest, is de suggestie dat een werkgroep 'ambulante begeleiding' handig zou zijn.

Samenwerking intern

Bij een bewoner die op afstand woont is een betrokken persoonlijk begeleider heel relevant én de samenwerking tussen de persoonlijk begeleider en woonbegeleider. Dat gaat nu bij bewoner 1 niet helemaal goed omdat de persoonlijk begeleider eigenlijk al een andere functie heeft gekregen. Een andere begeleider vult aan dat de samenwerking tussen de begeleiders goed moet zijn en dat de neuzen dezelfde kant op moeten wijzen. Tevens moet het dan altijd mogelijk zijn (indien noodzakelijk) om het dashboard te raadplegen door meerdere begeleiders. Op dit moment wordt de domotica niet door veel begeleiders gebruikt.

Netwerk opbouwen

Het is van belang dat er ook een goed extern netwerk is, aangezien de bewoner niet alleen met begeleiders van Domus te maken heeft. Ook de woningbouwcorporatie speelt een belangrijke rol, het sociaal netwerk, de bewindvoerder etc.

Sociaal netwerk inzetten van bewoner

Er moet gewerkt worden aan het opbouwen van contact vanuit Domus met het sociaal netwerk van de bewoner zodat zij ook kunnen helpen met praktische zaken.

Training in werken met domotica

Een training in het omgaan met het dashboard en uitlezen van resultaten zou helpen om de juiste informatie op te halen. En deze informatie kan gebruikt worden om beter te begeleiden. Want uit het dashboard kan veel informatie gehaald worden (zoals dagritme, koken, bezoek, verzorging). Daar hoeft een begeleider dan niet langdurig over in gesprek te gaan zodat er meer tijd overblijft voor bijvoorbeeld koffie drinken, een spelletje of een wandeling. Overigens is geopperd dat domotica ook als 'extra oog' binnen Domus ingezet kan worden. Een cliënt die bijvoorbeeld vijf van de zeven nachten op de voorziening aanwezig moet zijn, kan ook met domotica gemonitord worden.

Draagvlak creëren

Op dit moment lijkt het te ontbreken aan draagvlak voor deze pilot. Om een dergelijk experiment te laten slagen is het wel van belang dat er voldoende draagvlak is binnen de organisatie voor werken met domotica en ambulant begeleiden van bewoners.

Extra domotica

- Een decibelmeter zou prettig zijn, zodat geluidsoverlast ook gemeten kan worden.

- Een sensor op de koelkast om te kunnen meten of iemand eet en drinkt.

Eindconclusies en aanbevelingen vanuit de onderzoeker

In de loop van deze pilot is mij een aantal zaken opgevallen die van belang zijn bij het bepalen van het succes van deze pilot. Zoals blijkt uit deze evaluatie is er het een en ander mis gegaan bij bewoner 2. Deze pilot heeft hem weinig positiefs opgeleverd. Daaruit mag je voorzichtig concluderen dat het tot aan de plaatsing van een cliënt in een dergelijke zelfstandige woonomgeving uitermate belangrijk is om te blijven kijken of zo'n experiment passend is. Dat is in deze casus niet goed gegaan.

Voor wat betreft bewoner 1 mag er gesproken worden van een succesvolle afsluiting van de pilot. Echter, ik zie dat niet direct als een verdienste van het Leger des Heils en de wijze waarop zij bewoner 1 ambulantly begeleid hebben. Noch is deze succesvolle afsluiting te danken aan het feit dat er veel gebruik is gemaakt van de domotica en het dashboard om bewoner 1 te monitoren. In die zin is de pilot mijns inziens niet geslaagd.

Tevens is er een aantal zaken waar mijns inziens aan de voorkant van de pilot niet goed over is nagedacht. Allereerst de inrichting van de woning, die 15 maanden nadat de bewoner is ingetrokken nog niet klaar is. Bewoner 1 heeft geen werkende lamp aan zijn plafond en tevens hangen er nog steeds geen gordijnen voor zijn (grote) raam. Er zijn weliswaar inrichtingskosten aangevraagd om bijvoorbeeld behang en verf van te kopen. Ook liggen de gordijnen al heel lang klaar in de woonkamer. Maar bewoner 1 is niet in staat om zijn woning zelf op te knappen en in te richten. Sterker nog, wat klusjesmannen ruim een half jaar geleden hebben achtergelaten in de woning, ligt nog steeds op exact dezelfde plek. De begeleiders vanuit Domus hebben blijkbaar onvoldoende tijd om dit op te lossen voor bewoner 1. Het heeft halverwege de pilot tot zeer veel frustratie bij bewoner 1 geleid. Tijdens dat interview voelde ik veel boosheid en frustratie omdat praktische zaken niet geregeld waren en omdat hij heel weinig bezocht werd door begeleiders. Daarnaast lijkt het van belang om aan de voorkant goed na te denken over het financiële plaatje. Het zelfstandig wonen van een cliënt met een VPT (volledig pakket thuis) betekent ook dat de bewoner een eigen bijdrage moet gaan betalen. Bij bewoner 1 is de situatie blijkbaar dat de bewindvoerder het financiële plaatje niet goed rond krijgt, wat leidt tot frustratie bij de verschillende partijen (bewindvoerder, Leger des Heils en bewoner). Een laatste punt van aandacht is dat zo'n pilot moet gaan leven binnen de organisatie. Dat lijkt nu onvoldoende gebeurd. Mensen lijken weinig van de domotica te weten en zich er verder niet in te verdiepen, wat ergens begrijpelijk is gezien de alledaagse hectiek waarin de begeleiders werken. Maar wanneer het van belang is dat men kennis neemt van het experiment met domotica, dat mensen ambulantly gaan werken en dat inregelen, dan is de rol van een aanjager cruciaal. Het tussentijds vertrekken van de manager die de aanjager van deze pilot was, heeft geen voordeel geleverd voor deze pilot. Wanneer nu nogmaals wordt gekeken naar wat men heeft genoemd bij 'een geslaagde pilot' dan mag geconcludeerd worden dat de meeste punten die hier genoemd zijn niet behaald zijn. Maar wanneer alle leerpunten als belangrijke lessen meegenomen worden, dan lijkt het zelfstandig gaan wonen met behulp van domotica van een zeer kwetsbare doelgroep zeker niet onmogelijk. Het is daarbij van belang om goede randvoorwaarden te stellen:

- Goed monitoren (tot aan de plaatsing) of een kandidaat geschikt is voor zelfstandig wonen met behulp van domotica;
- Zorgen dat de inrichting vanaf het begin in orde is;
- Een goed financieel plan maken aan de voorkant;
- Uitleg van het dashboard en de domotica aan de ambulantly begeleiders;
- Daadwerkelijk gebruik maken van de resultaten op het dashboard om de bewoner op afstand te begeleiden en ondersteunen;
- Zorgen dat de ambulantly begeleiders uren en vaste tijdstippen hebben waarop ze de bewoner(s) kunnen begeleiden;
- Een aanjager binnen de organisatie die begeleiders enthousiasmeert om te werken met domotica.

Bijlage

De casus van bewoner 2 is heel ingewikkeld, waardoor dit ook van invloed is op de resultaten van deze pilot. Hij is destijds tegelijkertijd met bewoner 1 naar voren geschoven als gegadigde voor deze pilot. Tussen deze aanvraag en het toekennen van de woning heeft meer dan een jaar tijd gezeten. In dat jaar is bewoner 2 gedecompenseerd en onder invloed van veel stress geraakt.

Deze bewoner had een jonge, vrouwelijke begeleider. Op een gegeven moment is het idee ontstaan dat hij een relatie had met haar en zelfs een kind. Hij werd gevaarlijk en obsessief. Mogelijk heeft de selfie die de begeleidster heeft gemaakt van haarzelf met deze bewoner dat gevoel verder getriggerd.

Bewoner 2 is in het afgelopen jaar door een zware periode gegaan omdat zowel zijn vader als beste vriend kort achter elkaar overleden zijn. Voordat de situatie binnen Domus onhanteerbaar werd, is al besloten dat deze bewoner geschikt zou zijn voor zelfstandig wonen. Volgens zijn persoonlijk begeleider is hij door omstandigheden in de pilot terecht gekomen. In oktober/november zit hij nog in de woning, maar is een aantal domotica-toepassingen gesloopt. De woning is aan het vervuilen en er zijn klachten van omwonenden. Verder loopt er een aangifte van een collega die hij lastig valt. Het Leger des Heils is niet meer in staat om de juiste zorg te leveren maar zijn er wel verantwoordelijk voor. Andere oplossingen in de vorm van andere woonvoorzieningen worden door bewoner 2 van de hand gewezen.

