

UIT DE PRAKTIJK

Met deze rubriek willen wij praktijkervaringen uitwisselen. De LVB-praktijk is divers en in elke instelling weer net even anders, maar de thema's van de problemen die zich kunnen voordoen zijn vergelijkbaar. Mail uw reacties en opmerkingen naar redactie@kenniscentrumlvb.nl. Deze keer twee bijdragen. Frank Schalken schrijft over VraagApp om zo de zelfstandigheid van mensen met een LVB te vergroten. Hans Willemsen en Jolanda Douma bespreken opgedane ervaringen met het inzetten van een psycho-educatieprogramma over LVB aan cliënten met een LVB binnen Cordaan.

MET VRAAGAPP DE ZELFSTANDIGHEID VAN MENSEN MET EEN LVB VERGROTEN

Frank Schalken¹

Veel mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) vinden de samenleving ingewikkeld. Het toenemend gebruik van technologie is daarvan de belangrijkste oorzaak, maar omdat steeds meer mensen met een LVB een smartphone hebben, is het ook een potentiële oplossing.

Aanleiding

Eind 2014 verscheen het SCP rapport 'zorg beter begrepen' (Woittiez, Putman, Eggink, & Ras, 2014) waarin een verklaring gezocht werd voor de verviervoudiging van de zorgvraag van mensen met een verstandelijke beperking in 12 jaar tijd. De belangrijkste oorzaak: de complexere wordende samenleving, mede door alle technologische ontwikkelingen. Digitaal is de nieuwe standaard, bijvoorbeeld bij bankzaken, contact met instanties en gebruik van het openbaar vervoer. Terwijl dagelijkse, noodzakelijke activiteiten ingewikkelder worden, wordt van mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) juist verwacht dat ze steeds zelfstandiger worden, waarbij hun netwerk vaak klein is. Als ze een begeleider hebben, dan is die niet op

ieder moment beschikbaar. Kleine alledaagse onbeantwoorde vragen kunnen zo leiden tot stress, vermijding van situaties en uiteindelijk grote problemen. Zo schat de gemeente Amsterdam in dat veertig procent van de mensen met problemen, bijvoorbeeld op het gebied van schuldhulpverlening, armoede, criminaliteit en dakloosheid, mensen met een LVB zijn.

In 2015 liep ik samen met Reframing Studio in opdracht van Amerpoort een aantal dagdelen mee met begeleiders van mensen met een LVB. We zagen dat begeleiders een deel van hun tijd kwijt zijn aan het beantwoorden van alledaagse vragen, terwijl ze daardoor soms niet toekomen aan ontwikkelvragen. En begeleiders hebben ook niet overal kennis van of ervaring mee. "Als een cliënt een eigen smartphone wil en hij kiest een iPhone dan kan ik hem niet helpen, want ik heb zelf een Android", aldus een van de begeleiders.

¹ Frank Schalken studeerde Marketing en Organisationsociologie. Hij is een van de pioniers op het gebied van e-health in Nederland. Als vrijwilliger van de Kindertelefoon was hij daar in 2000 initiatiefnemer van de Chathulp. Frank was 11 jaar directeur van stichting E-hulp.nl, kenniscentrum voor online hulp. Hij is auteur van diverse boeken over innovatie in zorg en welzijn en mede-initiatiefnemer van de beweging 'De Nieuwe GGZ'. Frank is samen met de belangenvereniging LFB initiatiefnemer van VraagApp.

² <https://www.elaa.nl/actueel/208-vraagapp-beschikbaar-voor-kwetsbare-amsterdammers>

Oplossing

Technologie maakt het leven ingewikkelder, maar is ook een potentiële oplossing om de zelfstandigheid van mensen met een LVB te vergroten en tegelijkertijd begeleiders en mantelzorger te ontlasten. Het maakt het mogelijk om mensen eenvoudig met elkaar te verbinden. De praktijk laat namelijk zien dat steeds meer mensen met een LVB een smartphone hebben. Voor al deze mensen hebben de belangenvereniging LFB en de sociale onderneming 3 Times Impact in oktober 2017 VraagApp gelanceerd met als doel dat mensen met alledaagse vragen snel antwoord hebben van vrijwilligers.

Hoe VraagApp werkt

Als iemand in VraagApp een vraag wil stellen dient hij eerst een categorie te selecteren waarbinnen zijn of haar vraag valt. Momenteel zijn er 7 categorieën: koken, brieven, huishouden, computer & telefoon, openbaar vervoer, regels & wetten en tenslotte 'overig'. Een vraag kan gesteld worden via spraak of tekst. VraagApp is 24/7 beschikbaar. Zie ook de video 'Wat is VraagApp' (<http://bit.ly/VraagApp>). Een nieuwe vraag komt als notificatie op de smartphone binnen bij vijf vrijwilligers tegelijk. De eerste vrijwilliger die kennis, tijd en zin heeft, accepteert de vraag en komt in een chatcontact met de vraagsteller. Pakt geen van de vijf de vraag op dan gaat er na drie minuten een notificatie naar vijf andere vrijwilligers, et cetera. De vragensteller en vrijwilliger weten elkaars achternaam en 06-nummer niet. Alleen de vraagsteller kan het gesprek beëindigen. Daarna kunnen ze geen contact meer met elkaar opnemen. De vraagsteller wordt nog wel verzocht het antwoord te beoordelen.

Kwaliteitsbewaking

Vragenstellers verwachten dat VraagApp veilig is en dat ze snel een goed antwoord krijgen. Om dit te waarborgen hebben we veel maatregelen getroffen. Mensen kunnen alleen vrijwilliger worden op uitnodiging van een bestaande gebruiker. Zo voorkomen we dat mensen met

verkeerde bedoelingen eenvoudig vrijwilliger kunnen worden. Vrijwilligers bepalen zelf van welke categorieën ze vragen willen ontvangen. De instructie voor de vrijwilligers bestaat uit het tot zich nemen van 12 gouden regels, waarvan de 4 belangrijkste (discretie, geen medische vragen, eenvoudige taal en alleen als je tijd hebt) in de installatieprocedure zijn opgenomen. Tenslotte worden alle gevoerde gesprekken gelezen, onder andere door ervaringsdeskundigen van de belangenvereniging LFB. Indien nodig kunnen we gebruikers tips sturen, tijdelijk of definitief blokkeren.

Stand van zaken

Bij diverse instellingen en gemeenten lopen er pilots met VraagApp, zoals Amerpoort, ASVZ, 's Heeren Loo, Prisma, diverse instellingen van MEE en de gemeente Amsterdam. Begeleiders of jobcoaches delen daarbij abonnementen uit aan cliënten/burgers, waarna die onbeperkt vragen kunnen stellen. Burgers kunnen ook voor zichzelf of een naaste een abonnement kopen à €12 per jaar. Het gebruik van VraagApp groeit met gemiddeld 25 procent per maand.

Ervaringen

De categorie-indeling zorgt ervoor dat de meeste vragen praktisch van aard zijn en zeer divers. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- Wat moet ik doen bij een wespensteek?
- Hoe kan ik bezwaar maken tegen een belastingaangifte?
- Mijn telefoon laadt niet meer op.
- Kun je nog contant betalen in de bus?
- Hoeveel schepjes koffie moet ik in mijn koffiezetapparaat doen?
- Hoe kan ik een mail sturen naar het juiste mailadres?
- Ik wil een brief op de bus doen, in welke gleuf moet die?
- Ik krijg de achterdeur van mijn auto niet open.

VraagApp verbetert zichtbaar de beschikbaarheid van ondersteuning. Zo wordt 75 procent

van de vragen binnen 30 minuten opgepakt door een vrijwilliger. Vragenstellers beoordelen de antwoorden direct na afloop van het gesprek in de app met een gemiddeld cijfer van 4,1 (schaal 1-5, n = 405). In de ruim 150 semi-gestructureerde telefonische interviews die we het afgelopen jaar voerden met vragenstellers noemden velen van hun 'minder stress en afhankelijkheid' als voordelen van de app.

Peggy: "Ik heb moeite om structuur aan te brengen in het dagelijks leven. Heel veel mensen denken dat ik het wel begrijp of snap. En dat uit zich in stress. Ik heb vooral heel nauw contact met mijn moeder. Ik val haar lastig. Zo ziet zij dat niet, maar ik moet haar regelmatig vragen om hulp. Nu hoeft dat niet meer, dat vind ik gewoon heel fijn. Dat geeft ook mijn mensen om mij heen rust. Je hoeft niet te denken "wie kan ik hiervoor vragen?" Je stel gewoon je vraag aan de vrijwilligers en degene die wil antwoorden, antwoordt."

Ellen: "Ik woon nu net 1 jaar zelfstandig. Ik wil het heel graag alleen doen maar ik heb best veel vragen. Het zijn misschien hele simpele vragen, maar ik ben er dan toch onzeker over. Ik stel ook wel eens vragen aan mijn moeder, maar nu heb ik VraagApp. Nu kan ik het zelf doen, meer op mijn eigen manier. Dat geeft mij zekerheid. Dan doe je het niet helemaal alleen. Je bent niet afhankelijk, maar je hebt VraagApp. Met VraagApp kan ik het toch op mijn eigen manier doen. Dat geeft me een sterk gevoel."

Toekomst

Enkele jaren geleden is een transitie ingezet waarbij van begeleiders verwacht wordt dat ze meer 'zorgen dat de cliënt...' in plaats van 'zorgen voor de cliënt' VraagApp lijkt een praktische tool die dit ondersteunt. Iedereen kan de app eerst een maand gratis uitproberen. De prijs van een abonnement om onbeperkt vragen te kunnen stellen lijkt voor gemeenten en zorginstellingen geen drempel te zijn. Komend jaar hopen we dat gemeenten en instellingen massaal abonnementen gaan afnemen voor

cliënten/burgers. Om meer zicht te krijgen op de impact van VraagApp willen we in de app op een eenvoudige manier de mate van stress en zelfstandigheid bij vragenstellers gaan meten.

Literatuur

Woittiez, I., Putman, L., Eggink, E., & Ras, M. (2014). *Zorg beter begrepen: Verklaringen voor de groeiende vraag naar zorg voor mensen met een verstandelijke beperking*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.