

Stand van zaken ZonMw-project 'Borging Ons Raadhuis' **Deelproject Optimaliseren aanbod inclusief thuisvorm.**

8 november 2021

Lies Schilder

Irma Smeenk

Inleiding

Dit deelproject is in mei 2021 van start gegaan. De vraag is hoe OR het aanbod kan optimaliseren inclusief een thuisvorm. In deze tussenrapportage beschrijven we op welke manieren we deze vraag hebben onderzocht en welke antwoorden zijn gevonden. Aan het eind trekken we enkele conclusies en doen we aanbevelingen.

Het onderzoek is dit eerste half jaar gericht op het verzamelen van informatie over de wenselijkheid en mogelijkheid om (meer) thuisactiviteiten aan 'thuisblijvende' deelnemers te bieden.

Deze informatie is op meerdere manieren verzameld:

- 1) Op twee meedenkbijeenkomsten waarop deelnemers en vrijwilligers hun ervaringen met, en ideeën over deze twee onderwerpen hebben verwoord.
- 2) Door een verkenning van de behoefte aan thuisactiviteiten bij thuisblijvende deelnemers.
- 3) Door te experimenteren met de mogelijkheid om mee te doen aan activiteiten op Ons Raadhuis via Zoom en andere digitale media.

We geven nu per manier de antwoorden die we kregen.

1. De meedenkbijeenkomsten.

1.1 Meedenkbijeenkomst 9 juli 2021

De eerste bijeenkomst is op 9 juli 2021. Er zijn 12 deelnemers/vrijwilligers. Zij formuleren de volgende wensen m.b.t. thuisactiviteiten:

- Bezoek aan huis door iemand van Ons Raadhuis.
- Deelname aan een activiteit via Zoom of Teams. Bijvoorbeeld yoga op de stoel.
- Combinatie van live en digitaal aanbod zoals bij Taal voor thuis. Opdrachten via de site aanbieden.
- Koffie-uurtje via Zoom, gericht op bepaald gespreksthema.
- Contact houden via Whatsapp.
- Sturen van kaartjes of mailberichten door medewerkers van Ons Raadhuis.
- Telefonisch contact.
- Opzetten maatjes-project.
- Training omgaan met dementerenden.

Vervolg:

- In de Nieuwsbrief van juli worden 'thuisblijvers' gevraagd of zich te melden als zij benaderd mogen worden met de vraag of zij behoefte hebben aan thuisactiviteiten. Zie <https://onsraadhuis.com/2021/07/26/nieuwsbrief-juli/>
- De mogelijkheid van de combi 'Tijd voor Taal' en 'Taal voor thuis' wordt onderzocht.
- Onderzocht wordt ook of er een training 'Omgaan met dementerenden' en een 'Maatjes-groep' opgezet kunnen worden.
- De Werkgroep Digitalisering Ons Raadhuis wordt gevraagd of er een meekijk-mogelijkheid is bij een activiteit via Zoom of Teams (zie 3.1).

1.2 Meedenkbijeenkomst 1 oktober 2021

Op de oproep gedaan in de Nieuwsbrief van juli komen geen reacties. Vervolgens worden de vrijwilligers van Ons Raadhuis actief uitgenodigd voor een tweede meedenkbijeenkomst op 1 oktober. Hierop gaan we bespreken of zij deelnemers die aan huis zijn gebonden kunnen interviewen. Ook zal Willem Franken verslag doen van zijn 'Zoom-experiment' (zie verderop bij 2).

Ook deze uitnodiging levert weinig respons op. Misschien mede omdat 1 oktober ook ouderendag is met de nodige andere activiteiten. We nodigen daarom ter plekke deelnemers aan het koffie-uurtje uit om mee te denken. Zeven deelnemers/ vrijwilligers geven hieraan gehoor. Twee van hen zijn ook op de eerste meedenkbijeenkomst geweest.

Deze tweede bijeenkomst levert het volgende op:

Wb thuisactiviteiten:

- Er zijn mensen die graag naar Ons Raadhuis komen maar een vervoersprobleem hebben. De vervoersregeling van de gemeente (Plusbus) of Avan is geen oplossing omdat het ingewikkeld is en mensen erg onrustig worden van de onduidelijkheid over ophaaltijd (tot een kwartier voor of een kwartier na de afspraak). Het meenemen van mensen in je auto wordt als optie genoemd. Ook zouden MVT, 'goede doelen mannenclubs' zoals de Rotary of de Lions, of de blabla-car of een (nog te ontwikkelen) carpool-app wellicht iets in kunnen bieden. Iemand oppert om een plan-programma voor meerijden te maken.
- Net als in de eerste bijeenkomst worden bezoek aan huis en een kaartje vanuit Ons Raadhuis genoemd als gewaardeerde contactvormen voor thuisblijvers.
- Er wordt geopperd dat veel deelnemers en vrijwilligers al contact hebben met mensen die niet meer komen en de informatie al wel hebben. Iemand vindt het aanmatigend om deze mensen te bellen en te vragen waarom ze niet meer naar Ons Raadhuis komen.
- We besluiten dat we mensen gaan vragen de informatie die ze over iemand hebben, de reden om niet meer naar Ons Raadhuis te komen, met ons te delen.

2. Verkenning behoefte bij thuisblijvers.

2.1 Rapportage door actieve deelnemers

Een 'thuisblijver' is mevr. A. Zij komt al jaren elke maandagmiddag naar creatief kleuren maar sinds juni zit de klad er in. Zij denkt echter dat ze elke week komt, dat bleek vorige week maandag toen ze plotseling opdook. Bij het bezoek bleek de casemanager aanwezig te zijn, en bleek A. behoorlijk aan het dementeren. Ze wacht op een plekje in het Lorenhuis (verpleeghuis). Een zoon komt speciaal voor zijn moeder terugverhuizen van Limburg naar Velp. En haar dochter die in de buurt woont regelt al het nodige. Ofwel A. heeft een diagnose, is in beeld bij de gezondheidszorg en haar kinderen zijn haar mantelzorgers. We kunnen niets anders doen dan A. van harte welkom heten als ze weer lekker komt kleuren.

De heer B. was voor corona een fervent bezoeker aan Ons Raadhuis. Maar hij kreeg gehoorproblemen die in zeer korte tijd zeer ernstig werden. Het lukte de heer B. niet daar mee om te gaan. Hij is een buurman van I. G. en zij geeft aan dat haar buurman in de loop van de jaren dermate geïsoleerd is geraakt dat hij inmiddels aan huis gebonden is. En wij als Ons Raadhuis niets meer voor hem kunnen betekenen.

Op 24 september 2020 was hij voor het laatst in ons Raadhuis. Om van zijn zoon een herdenkingsspeld ter nagedachtenis aan de evacuatie van Arnhem opgespeld te krijgen. Een thema dat hij zelf regelmatig ter sprake bracht.

C. nam deel aan 'Seizoengesprekken' samen met I.G. Zij probeerde of dat lukte na haar herseninfarct waar ze afasie aan overgehouden heeft. En na een paar keer heeft ze besloten niet meer deel te

nemen aan activiteiten in Ons Raadhuis. Ze kon het niet behappen en het is confronterend en frustrerend. Ze had geen behoefte aan andersoortig contact met OR.

mevrouw D. is een bescheiden jarenlang trouwe deelnemer aan creatief kleuren op maandagmiddag. En deelnemster aan incidentele activiteiten als themalunches, film en lezingen. Ze is al een paar maanden niet meer in Ons Raadhuis geweest. De reden waarom ze een tijd niet naar Ons Raadhuis is dat ze geen tijd had doordat haar vriend ziek is. Haar vriend is nu opgenomen in een revalidatiekliniek in Dieren. Het gaat nu beter en ze is van plan om binnenkort weer te komen kleuren.

E. is sinds het begin van de coronacrisis niet meer in Ons Raadhuis is geweest omdat ze heel slecht is gaan zien vanwege maculadegeneratie. Zij is heel blij met de bezoeken van een andere deelnemer, F. en die blijdschap is wederzijds. E. is 91 jaar oud. Zij namen samen deel aan de les meditatie. Inmiddels zijn deze bezoeken meer dan een "vaste gewoonte" en is er wederzijdse genegenheid ontstaan. F. wil E. goed blijven bijstaan want er zit een goede kans in dat E. blind of heel slecht ziet wordt.

G. is een gastvrouw-vrijwilligster die een paar mensen onder haar hoede heeft genomen. Daaronder ook H., die verder aan het dementeren is. Er is al een case-manager en met de familie worden de verhuisplannen voorbereid.

Mevrouw I. was een van de eerste deelnemers van Ons Raadhuis. Toen ze kwam had ze macula, die in de loop van de tijd alleen maar verergerde. Ze is daardoor gestopt als deelnemer bij Ons Raadhuis. Ze was verbolgen over het feit dat Ons Raadhuis niets van zich liet horen in haar richting. Ze had verwacht dat wij en deelnemers regelmatig bij haar op bezoek zouden komen. We hebben haar daarop regelmatig kaarten gestuurd en nemen haar nog steeds mee bij de kersttentatie. We horen nu van haar doen en laten via twee deelnemers. Zij hebben samen met J. een maandelijks 'Diner voor dames' dat georganiseerd wordt door een vrijwilligster. I. is inmiddels 96 jaar, vrijwel blind en aan huis gebonden. Van de deelnemers begrijpen we dat haar teleurstelling in de richting van Ons Raadhuis niet meer bestaat.

2.2 Informatie over langdurig afwezig via docenten en/of begeleider

K en L. zijn al sinds de corona-lockdown niet meer in Ons Raadhuis geweest voor creatief kleuren. Via de kleurdocent, die deelnemers die regelmatig niet komen zelf belt, weten we dat K. een verwonding heeft aan haar been die niet geneest. Ze kan nauwelijks lopen en daarmee ook niet autorijden. Ze wonen samen aan de rand van Velp en dat is te ver om te lopen. Als L. niet kan chauffeuren komt K. ook niet. De kleurplaten worden naar ze gebracht, ze kleuren bij elkaar.

M. kwam vóór de corona-lockdown naar realistisch kleuren. Zwaar beschadigd door enkele herseninfarcten deed deze textielkunstenares dapper haar best mee te komen met het kleuren. Op 5 maart 2020 kreeg zij een dermate zwaar herseninfarct dat het daarna niet meer mogelijk was naar Ons Raadhuis te komen. Ze woont in het Lorenhuis in Velp, een verpleeghuis. Deelnemster N. van 92 jaar brengt elke maand de kleurplaat naar haar toe. Ze blijken vroegere vriendinnen.

O. komt ook al maanden niet meer bij kleuren. De docente wist te vertellen dat ze last had van duizeligheid. De coördinator heeft een ansichtkaart gestuurd met groeten en de wens om O. weer eens in Ons Raadhuis te mogen begroeten. Na enkele weken kwam een zelfgeschreven ansichtkaart terug met de tekst:

'Lieve Jolanda, Irma en Thea. Dank je wel voor jullie leuke kaart. Ja ik vind het ook jammer dat ik niet kan komen kleuren. Die erge duizeligheid is heel erg vervelend en misselijkmakend en waarschijnlijk niets aan te doen. En dan mijn rechterhand die zo goed als niet te gebruiken is. Ik probeer hier thuis

nog wel een beetje te kleuren iedere dag een beetje dus als ik die platen nog eens krijg zou fijn zijn eens in de maand. Je ziet wel het schrijven gaat ook heel slecht maar ja ik moet proberen het te accepteren en dat is heel moeilijk als je altijd met je handen bezig bent geweest. En ik vergeet dat ik toch ruim 90 jaar ben geworden het houdt een keer op hè? Als het lukt kom ik nog wel eens langs Voor een praatje als het kan ontvang veel lieve groeten van mij. O.
O. vraagt of wij ervoor kunnen zorgen dat ze maandelijks de door onze kleurdocente getekende kleurplaat mag ontvangen.

2.3 Signalering.

De meeste docenten en begeleiders zijn bereid de aanwezigheid van de deelnemers te volgen en bij langdurige afwezigheid contact te zoeken. De docent 'Bewegen Maar' bijvoorbeeld doet dat heel actief door met een print van de groepen Bewegen Maar van de aanwezigheidslijst te werken. Zodra er iets is met iemand bespreekt hij dat met de activiteitencoach.
Maar in deze aanpak zit nog geen systeem.

2.4 Kaartjes sturen

Een vrijwilliger stuurt op verzoek van de activiteitencoaches naar zieke of afwezige deelnemers en vrijwilligers. Die kaartjes doen hun werk goed.

3. Onderzoek naar de mogelijkheden van Zoom en andere digitale media.

3.1 Zoomen/ streamen van activiteiten.

Vrijwilliger Willem Franken heeft een Zoom-experiment gedaan bij een meditatie-les en hij heeft bij enkele activiteiten gekeken in hoeverre ze zich lenen voor deelname via Zoom. Zijn conclusie is dat Zoom niet zo geschikt voor de meeste huidige Raadhuisactiviteiten omdat daar vaak interactie in zit die zich niet leent voor transmissie via Zoom. Wat mensen thuis missen is vooral de gezelligheid, en die kan met Zoom maar heel beperkt overgebracht worden.

Meditatie op Zoom is wel mogelijk. In het algemeen is Zoom geschikt voor:

- Lezingen en presentaties
- Geconcentreerd een bijeenkomst rond een thema houden.
- Koffie-uurtjes mits iedereen op Zoom zit en er duidelijke leiding is (hybride vorm is lastig)

Geconstateerd werd ook dat er behoefte was om te leren met Zoom om te gaan. Dit heeft geresulteerd in het aanbieden van een computersoos (zie 3.2).

Ook de docenten en deelnemers van activiteiten hebben zich uitgesproken over de mogelijkheid om hun activiteit (ook) via Zoom te laten volgen. Bij veel activiteiten valt hun oordeel negatief uit. Zoals bij schilderen, yoga, handwerken, Ki (?), denkgesprekken, zingen, poëzie en Line Dance. Voor bepaalde activiteiten is het wel mogelijk om via opdrachten op de site en mailverkeer te werken. Genoemd worden Taal voor thuis en de Kleurplaten.

Er is ook nog door Willem Franken en Marinus Kok gesproken met Peter Zuidema en Walter Jansen van Cultureel Podium Jansen en de Feijter. In dat gesprek kwamen twee punten aan het licht:

- Bij het voorlezen, wat binnenkort weer opgepakt zal worden, zou waarschijnlijk wel met meerwaarde gestreamd kunnen worden.
- De apparatuur van Cultureel Podium Jansen en de Feijter kan in principe ook gebruikt worden voor activiteiten daarbuiten. Ons Raadhuis werd daarbij expliciet genoemd. Voorwaarde is wel goede afspraken en een vertrouwde persoon voor de bediening. Willem zou die rol kunnen vervullen.

Het lijkt een goed idee om met streamen van het voorlezen te experimenteren en daarbij de apparatuur van het Cultureel Podium Jansen en de Feijter te gebruiken. Het lijkt op dit moment niet nodig om nog extra apparatuur door het Raadhuis aan te schaffen.

3.2 De computersoos.

De computersoos is een activiteit die de deelnemers de gelegenheid biedt om ondersteuning te vragen en krijgen op het gebied van ICT. Met ICT wordt bedoeld het gebruik van een smartphone, laptops tablets en apparaten die daarmee vergelijkbaar zijn. De vragen kunnen betrekking hebben op het gebruik, van het apparaat zelf, maar ook op de toepassingen die je met zo'n apparaat kunt maken., zoals Zoom. De computersoos is nog maar net (oktober 2021) van start gegaan. Dus hoe de behoeftes en de kwaliteit uiteindelijk zullen uitpakken, is nog niet helemaal duidelijk.

Inmiddels is wel duidelijk dat de soos in een behoefte voorziet. Ook hebben de begeleiders de indruk dat de computersoos bijdraagt aan de gezelligheid. Meer dan eens zijn er mensen gekomen die niet een specifiek probleem hebben, maar het gezellig vinden om erbij te zijn. Deze hopen ook om en passant nog wat te leren of anderen iets te kunnen leren. De begeleiders stellen voor de computersoos verder te laten ontwikkelen en naast het stimuleren van onderlinge ondersteuning door deelnemers te proberen nog wat meer kwalitatief goede vrijwilligers te werven. Het tijdsbeslag is voor de huidige vrijwilligers, Willem Franken en Marinus Kok, op dit moment te hoog om het voor langere duur vol te houden.

4. Conclusies en aanbevelingen.

Hoe kan Ons Raadhuis zijn activiteiten optimaliseren inclusief een thuisvorm?

Deze vraag is het afgelopen half jaar onderzocht. Er is gebruik gemaakt van verschillende methoden: meedenkbijeenkomsten, verkenning door vrijwilligers en actieve deelnemers van de behoefte van thuisblijvers, rapportage door docenten van hun ervaringen en opvattingen, intern en extern onderzoek naar de mogelijkheden van Zoom en tot slot: het gaan werken met een computersoos. Deze verkenning brengt in beeld welke activiteiten succesvol en welke minder succesvol thuis (kunnen) worden aangeboden en wat er nog meer wenselijk is om activiteiten te optimaliseren.

Conclusies.

- 1) Deelnemers die niet meer naar OR kunnen komen waarderen vooral *contact* met mensen (deelnemers, vrijwilligers, professionals) van OR. Dit contact kan meerdere vormen hebben. Bezoek, telefoontjes, WhatsApp, mailen, een kaartje krijgen. Zij hebben minder behoefte aan, of zijn minder in staat tot, het via ICT blijven meedoen met *gerichte activiteiten*. Dat laatste heeft ook te maken met de reden om thuis te blijven, die vaak een mentale of fysieke beperking betreft. Zoals (beginnende) dementie, verlies van zicht, gehoor of mobiliteit.
- 2) Deelnemers blijven ook thuis vanwege een vervoersprobleem. Het ontwikkelen van hulpmogelijkheden daarbij is wenselijk. Genoemd zijn: het meenemen van mensen in je auto, gebruik maken van MVT, 'goede doelen mannenclubs' zoals de Rotary of de Lions, de blabla-car en een (nog te ontwikkelen) carpool-app, en het maken van een plan-programma voor meerijden.
- 3) Het thuis meedoen aan activiteiten lukt nog het beste bij activiteiten die met opdrachten werken die een deelnemer thuis kan ontvangen of van de site kan halen. Zoals bij Taal voor thuis en kleurplaten. Daarbij kan interactie met de docent over de opdracht plaats vinden via mailverkeer.
- 4) Activiteiten die relatief gemakkelijk via Zoom kunnen worden gevolgd zijn: lezingen, presentaties, vergaderingen en gesprekken rond een bepaald thema, c.q. koffie-uurtjes, mits daar een duidelijke leiding bij is.
- 5) Activiteiten waarbij actief bewegen centraal staat, zoals Yoga en In line dance, zijn minder geschikt om aan mee te doen via Zoom.
- 6) Het via Zoom aanbieden van een activiteit hangt ook af van de motivatie van de docent en/of de deelnemers om dit te willen doen. Die blijken bij meerdere activiteiten niet voorhanden.

- 7) Docenten, vrijwilligers en actieve deelnemers vervullen een belangrijke signalerende functie in het bewaken van hoe het met mensen gaat en hen zo nodig daarbij te ondersteunen (via vervoer, bezoeken, vinger aan de pols houden). Deze – nogal onzichtbare - functie is essentieel om deelnemers bij Ons Raadhuis betrokken te houden en zo eventuele eenzaamheid te bestrijden.
- 8) Voor het uitbreiden van de toepassingen vanuit Ons Raadhuis via Zoom zou er nieuwe apparatuur moeten worden aangeschaft. Het is de vraag of dat gezien het relatief geringe animo de moeite en kosten waard is. De apparatuur van Cultureel Podium Jansen en de Feijter kan in principe ook gebruikt worden voor activiteiten daarbuiten. Voorwaarde is dat er goede afspraken worden gemaakt en dat er een vertrouwde persoon is voor de bediening. Willem Franken is bereid die rol te vervullen.
- 9) Het aanbod van de computersoos wordt gewaardeerd. Deelnemers komen er vanuit een tweeledige behoefte. Zij komen voor de gezelligheid en om en passant nog wat digitale vaardigheden bij te spijkeren.
- 10) Het oproepen van mensen om deel te nemen aan de meedenkbijeenkomsten of huisbezoeken via de nieuwsbrief bleek niet effectief. Ter plekke uitnodigen werkte wel. Het is dus de vraag hoe goed dit medium werkt en of er verbeteringen nodig zijn.

Wat betreft het optimaliseren van het aanbod is er verder nog behoefte uitgesproken aan een training Omgaan met dementerenden en een Maatjes-project.