

Stappenplan Domotica



provincie
Gelderland

Programma 'Ontgroening en Vergrijzing'

Stappenplan Domotica

Programma 'Ontgroening en Vergrijzing'



Inhoud

Inleiding	1
De klant kiest: betrek (toekomstige) bewoners bij de keuze voor domotica	2
Stap 1 Welke wensen en behoeften hebben toekomstige bewoners?	4
Stap 2 Welk budget is er beschikbaar?	4
Stap 3 Welke randvoorwaarden?	5
Stap 4 Stel een functioneel programma van eisen op	5
Stap 5 Maak een keuze voor een aanbod	6
Stap 5a Kosten	6
De klant leert: maak (toekomstige) bewoners ervaringsdeskundig	7
Stap 6 Zorg voor een goede informatievoorziening	7
Stap 7 Evalueer het gebruik van de domoticatoepassingen	9
Stap 7a Aanpassingen	9
Ten slotte	10
Samenwerking	11
Informatie en colofon	12

Inleiding

De afgelopen jaren zijn in Gelderland diverse wooncomplexen voor ouderen gerealiseerd waarin domotica is toegepast. Domotica en bijbehorende diensten kunnen de veiligheid en het woongemak voor zelfstandig wonende ouderen bevorderen. In de praktijk blijkt echter nog regelmatig dat het dagelijkse gebruik van de toegepaste domotica voor de gebruikers niet het comfort oplevert waar zij op gerekend hadden.

'Waarom zou ik een afstandsbediening gebruiken voor de verlichting of voor de verwarming als ik gewoon naar de schakelaar kan lopen?'

Vaak komt dat omdat (vertegenwoordigers van) de uiteindelijke bewoners niet of zeer beperkt betrokken worden bij de keuze voor producten en diensten die zijn toegepast. Met als gevolg dat de domotica voor bewoners te complex en te weinig gebruiksvriendelijk is.

Ook is de informatie over de toegepaste functies en over de bediening in veel gevallen niet toereikend. Hierdoor ontstaan veel ongewenste effecten, zoals loos alarm door onjuist gebruik, en ongenoegen bij de bewoners.

Om onnodige uitgaven en teleurstellingen te voorkomen is het dus zaak om (vertegenwoordigers van) bewoners vanaf het begin bij het keuze- en ontwikkelproces rond domotica te betrekken en de geselecteerde toepassingen uitgebreid bij de toekomstige bewoners te introduceren.

'Mijn zuster heeft nu het idee:
"Het is mijn huis! En niet meer een kamer in het huis van...
Mensen komen nu bij haar op bezoek en zij bepaalt zelf of ze de mensen binnen laat.'

In deze brochure wordt beschreven hoe u dit stapsgewijs kunt doen. Hiervoor is gebruik gemaakt van ervaringen van bewoners in woningen met domotica in Gelderland. Ook de Samenwerkende Bonden van Ouderen in Gelderland (SBOG), de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) en Zorgbelang Gelderland hebben een bijdrage geleverd aan deze brochure.

Naast deze brochure is er ook een verkorte weergave van dit "Stappenplan Domotica" beschikbaar die vooral is bedoeld voor bewoners(organisaties).

De provincie Gelderland wil bevorderen dat mensen zodanig wonen dat ze, ook als ze ouder worden, goed kunnen functioneren in de samenleving. Daarbij wordt uitgegaan van hun wensen en behoeften op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Als onderdeel van het programma "Ontgroening en Vergrijzing" stimuleert de provincie Gelderland daarom het toepassen van domotica: woonhuisautomatisering.

De klant kiest: betrek (toekomstige) bewoners bij de keuze voor domotica

Bij het realiseren van nieuwbouw van woon(zorg)complexen of bij grootscheepse renovaties is het helaas niet altijd vanzelfsprekend dat de bewoners meedenken over het eindresultaat. Bewoners worden dan ook vaak niet betrokken bij de keuze voor toepassing van domotica, bij de keuze van de domotica-functies die worden geïnstalleerd én bij de manier waarop die worden bediend. Initiatiefnemers denken vaak dat bewoners niet voldoende kennis hebben om over de keuze van domotica mee te denken.

Door middel van de hieronder aangegeven stappen kunnen bewoners, op een zinvolle manier, betrokken worden bij de ontwikkeling van domotica.

Stap 1. Welke wensen en behoeften hebben toekomstige bewoners?

- comfort
- veiligheid
- sociaal contact
- ondersteuning



Stap 7a. Aanpassingen

- wensen/eisen
- randvoorwaarden
- produkten
- gebruik(er)sinfo



Stap 7. Evalueer het gebruik van de domoticatoepassingen

- voldoet het?
- werkt het?
- gebruik je het?
- bevalt het?



Stap 2. Welk budget is er beschikbaar?

Hoe betalen:

- verzekering?
- eigen geld?
- anderen?



Stap 3. Welke randvoorwaarden?

Bedieningsgemak:

- wat wil je wel/niet
- waaraan hekel
- fysieke beperking
- andere beperking



Stap 5a. Kosten

- eenmalig?
- structureel?
- indirect?



Stap 4. Stel een functioneel programma van eisen op

- welke functies in ieder geval aanwezig?
- aantal functies
- bedieningsgemak
- flexibiliteit
- maximale kosten voor de bewoner



Stap 6. Zorg voor een goede informatievoorziening

Voor gebruik(er):

- handleiding
- voorlichting
- modelwoning
- instructie
- helpdesk



Stap 5. Maak een keuze voor een aanbod

- wat kan geïnstalleerd worden?
- wat gaat 't doen?
- hoe werkt de bediening?
- kijk ook op www.domoticoetoets.nl



Stap 1

Welke wensen en behoeften hebben toekomstige bewoners?

Inventariseer vroegtijdig de wensen en behoeften van de toekomstige bewoners. Een goede methode hiervoor is het voeren van panelgesprekken. In deze gesprekken kunnen toekomstige bewoners aangeven welke barrières zij ondervinden in hun woonsituatie, bijvoorbeeld als het gaat om sociale contacten, veiligheid, comfort of fysieke of mentale beperkingen.

Zo komen er belemmeringen aan het licht waarvoor domotica-toepassingen een mogelijk goede oplossing kunnen bieden.

Panelgesprekken hebben als bijkomend voordeel dat ze de toekomstige bewoners informeren en de mogelijkheid geven om hun eerste gedachten te vormen over de mogelijkheden die domotica biedt.

Soms is het niet nodig of mogelijk om een apart panel op te richten. Dan kan bijvoorbeeld gebruik worden gemaakt van bestaande kanalen voor medezeggenschap of inspraak of kunnen, als er geen toekomstige bewoners beschikbaar zijn, via lokale ouderenbonden gesprekspartners worden geworven.

4

'Vroeger moest ik overal om vragen, toen kon ik nergens zelf bij. Nu kan ik alles zelf bedienen en zelf mijn appartement in en uit gaan wanneer ik wil. Ik kan nu ook zelf mijn bezoek ontvangen en dat is fijn.'

Stap 2

Welk budget is er beschikbaar?

Veel bewoners zien moderne techniek als een dure luxe en vragen zich af of zij dat kunnen (blijven) betalen. Maar is het wel allemaal luxe? In sommige gevallen zijn domotica-toepassingen bittere noodzaak. Soms maken ze gewoon het leven een stuk aangenamer. Dergelijke overwegingen spelen bij toekomstige gebruikers een belangrijke rol als het gaat om de vaststelling van het beschikbare budget voor domotica. Om te bepalen welk budget er beschikbaar is, moet dus inzicht worden verkregen in deze overwegingen. Dat kan middels individuele gesprekken met (toekomstige) gebruikers, maar bijvoorbeeld ook door het organiseren van een panelgesprek.

De vraag die aan de orde is, is wat bewoners te besteden hebben om de noodzakelijke aanpassingen mogelijk te maken en wat ze over hebben voor comfortverhoging. Belangrijk is dat daarbij ook informatie wordt verstrekt over alternatieve financieringsbronnen. Kunnen bewoners bijvoorbeeld een vergoeding krijgen vanuit hun ziektekostenverzekering of zijn er andere potjes?

Tip

Ook vroeg in het proces zullen er vanuit de bewoners vragen komen over de kosten van verschillende domotica-toepassingen. Hoewel de feitelijke kosten pas kunnen worden bepaald als de wensen en het Programma van Eisen bekend zijn is het verstandig om, onder voorbehoud, een aantal richtbedragen te kunnen noemen.

Stap 3

Welke randvoorwaarden?

Behalve aan wensen en behoeften is het belangrijk om aandacht te besteden aan randvoorwaarden die voor toekomstige bewoners belangrijk zijn. Ook die kunnen in de panelgesprekken aan de orde komen.

Het is bijvoorbeeld zinnig om na te gaan welke ervaring toekomstige bewoners hebben met digitale technologie, met afstandsbedieningen, keuzeschermen (touchscreens) etcetera. Bedieningsgemak is – naast het toepassen van functies die echt gewenst worden – voor bewoners namelijk een eerste vereiste.

Als domotica wordt overwogen in bestaande bouw, is het aan te bevelen om vooraf goed inzicht te krijgen in de overlast die de installatiewerkzaamheden opleveren voor de bewoners én over de tijd die het kost om de woningen van domotica te voorzien. In de panelgesprekken kan dan worden besproken hoe de overlast tot een minimum beperkt kan worden.

Tip

Binnen bestaande bouw is het aan te raden om het installeren van domotica te combineren met bijvoorbeeld renovatieplannen. De overlast voor de bewoners blijft dan beperkt.

Stap 4

Stel een functioneel programma van eisen op

Op basis van de uitkomsten van de panelgesprekken kan een programma van eisen worden opgesteld, waarin de randvoorwaarden en wensen van de toekomstige gebruikers goed zijn weergegeven.

In het programma van eisen kan worden opgenomen welke functies in ieder geval aanwezig moeten zijn. Verder kunnen eisen worden gesteld aan het aantal functies, het bedieningsgemak, de flexibiliteit van het systeem en de maximale kosten voor de bewoner.

Een functioneel programma van eisen is een momentopname: de wensen en behoeften van de toekomstige bewoners zullen waarschijnlijk na verloop van enkele jaren veranderen en de technische mogelijkheden veranderen ook.

Het is daarom aan te bevelen om binnen een programma van eisen voor domotica ruimte te laten voor uitbreidingen en wijziging van de domotica in de komende 5 à 10 jaar.

Hiermee wordt ook de mogelijkheid geschapen, om tegemoet te komen aan uitbreidingen indien de gezondheid van de bewoners verslechtert.

Uit recente evaluaties van domoticaprojecten voor ouderen blijkt, dat de veiligheidsfuncties het meest gewenst zijn. Naast een toenemende behoefte aan (sociale) veiligheid is vereenzaming en het afnemen van een sociaal netwerk het meest genoemde verouderingsverschijnsel. Het is dus in de nabije toekomst te verwachten dat de vraag naar toepassingen die hiervoor een oplossing bieden, toeneemt.

Stap 5

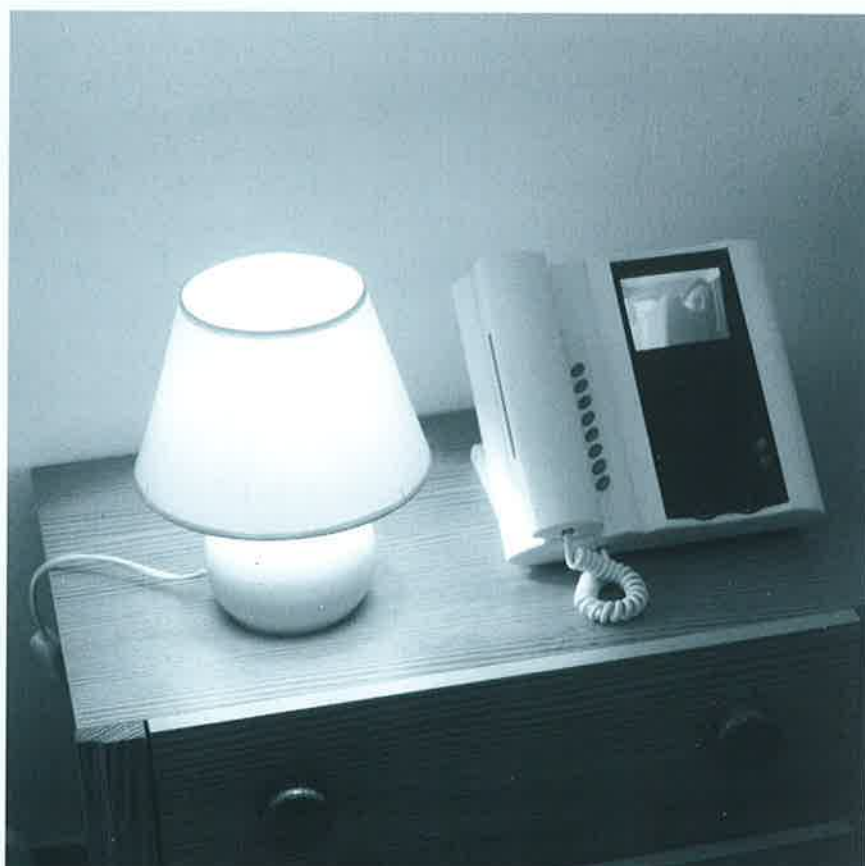
Maak een keuze voor een aanbod

Op basis van de gegevens uit de eerdere inventarisatie van wensen, budget en randvoorwaarden kan een aanbod van gewenste domoticavoorzieningen en produkten worden samengesteld. Daarbij kan de domoticoets een handig hulpmiddel zijn. Dit instrument maakt inzichtelijk welke domoticoepassingen (produkten) toegepast kunnen worden in de woning van de (potentiële) gebruiker, onder welke omstandigheden en tegen welke kosten. Kijk voor meer informatie op: www.kennispleinvergrijzing.gelderland.nl of www.domoticoets.nl.

Stap 5a

Kosten

Het aanbod (en de verschillende varianten daarbinnen) wordt, voorzien van een kostenplaatje, teruggekoppeld naar de toekomstige gebruikers en eventueel bijgesteld. Bij de berekening van de kosten voor domotica gaat het ook om alle extra kosten: is er een uitgebreidere telefoonaansluiting noodzakelijk, of een internetverbinding? Zijn er naast woonkosten voor domotica nog kosten van een zorgorganisatie en zo ja, worden die door de zorgverzekering gedekt óf worden de kosten uitsluitend gedekt bij een indicatie voor bepaalde zorgverlening? Ook is het wenselijk om een indruk te krijgen van het energieverbruik: is er sprake van extra verbruik door het toepassen van domotica of leveren die toepassingen juist energiebesparingen op?



De klant leert: maak (toekomstige) bewoners ervaringsdeskundig

In de vorige stappen is aangegeven dat de inbreng van de (toekomstige) gebruiker in het keuze- en ontwikkelingsproces van het grootste belang is. Het doorlopen van de stappen maakt een bewuste en afgewogen keuze voor een product of voorziening mogelijk. Maar ook de stappen die volgen bij of na de installatie van de domotica verdienen extra aandacht: de voorziening is in huis, de installateur verdwijnt, en dan... Eigenlijk is in alle stappen de wijze waarop toekomstige gebruikers worden betrokken en geïnformeerd van het grootste belang voor een optimaal gebruik van de domoticaproducten of -voorzieningen.

Stap 6

Zorg voor een goede informatievoorziening

- Voor veel ouderen zijn domoticatoepassingen nog onbekend terrein. Zij vinden moderne techniek moeilijk en overbodig. Bij de implementatie van de gekozen domoticatoepassingen (maar ook als het systeem eenmaal in werking is) is goede en begrijpelijke voorlichting aan bewoners dan ook cruciaal. Dat kan op verschillende manieren:

- **Organiseer een voorlichtingsbijeenkomst voor toekomstige bewoners**

'Tijdens een algemene informatiebijeenkomst over de nieuwbouw is ook het onderwerp domotica aan de orde gekomen. Je krijgt dan zoveel informatie tegelijk, dat je meer dan de helft na een dag niet meer weet.'

Tijdens een voorlichtingsbijeenkomst kunt u toekomstige bewoners informeren over de domoticatoepassingen in hun (nieuwe) woning. Tijdens zo'n bijeenkomst kan op hoofdlijnen worden uitgelegd welke domoticatoepassingen worden geïnstalleerd, welke functies er kunnen worden geleverd, hoe de bediening in zijn werk gaat en, vooruitlopend op bewoning, welke begeleiding er wordt geboden.

Een voorlichtingsbijeenkomst alleen is in veel gevallen niet voldoende. Veel ouderen hebben individuele toelichting nodig, toegesneden op hun specifieke (woon) situatie. Verder is het van belang dat de toekomstige bewoners tijdens een voorlichtingsbijeenkomst niet overladen worden met informatie over allerlei andere onderwerpen die met de nieuwbouw of renovatie van hun woning te maken hebben.

- **Richt een modelwoning in**

'Nieuwkomers zijn beter af: zij komen hier één voor één wonen en krijgen alles dus persoonlijk uitgelegd.'

Door, in een vroegtijdig stadium, een modelwoning in te richten kunt u toekomstige bewoners informeren over mogelijke domoticatoepassingen en kunnen zij – in de praktijk – zelf rustig de diverse mogelijkheden proberen. Door het geven van de mogelijkheid om meer malen te komen oefenen ontstaat al voor de feitelijke oplevering een zekere vertrouwdheid.

Veel mensen stellen daarnaast prijs op een beknopte en begrijpelijke handleiding. Dit geeft hen de mogelijkheid om na een bezoek alles nog eens rustig na te lezen.

Tip

Voor de voorlichting aan toekomstige bewoners kan wellicht worden samengewerkt met vrijwilligers die computercursussen organiseren of met de belangenorganisaties van ouderen. Deze "ambassadeurs uit eigen kring" hebben vaak meer kennis van moderne techniek en hebben ervaring met het leren omgaan daarmee door ouderen.

'Bij de sleutelontvangst en de oplevering van het appartement zijn de toegepaste technische snufjes aan alle nieuwkomers gezamenlijk uitgelegd. Het verschil in woningtype maakt het dan extra moeilijk om de juiste knopjes in je eigen woning goed te onthouden.'

'Bij storingen in het weekend worden we doorverbonden naar een servicenummer, dat weer doorverbindt met een lokale installateur voor hand- en spandiensten. Dat zijn aardige en behulpzame mensen, maar ze zeggen dat ze niks van domotica weten.'

'De gebruiksaanwijzing heb ik niet meer, maar die was ook te moeilijk.'

De reacties van toekomstige bewoners op de modelwoning zijn waardevol voor de uiteindelijke installatie. Op basis hiervan kan bijvoorbeeld de uiteindelijke keuze voor de toe te passen functies of de keuze van de bediening van de diverse elementen nog worden aangepast.

● **Zorg voor een individuele introductie**

Domoticatoepassingen kunnen vanuit de individuele wensen en behoeften van de toekomstige bewoners worden ingeregeld. Overleg daarom met de individuele bewoners wat de wensen zijn en bied hen de mogelijkheid om ook individueel te kiezen. Een individuele benadering zorgt er ook voor dat bewoners een toelichting krijgen die specifiek is toegesneden op hun domoticapakket en de inrichting van hun woning.

Tip

Het is aan te bevelen om de introductie van de domotica niet samen te laten vallen met de verhuizing naar een nieuwe woning. Teveel tegelijk geeft een grotere kans voor teleurstelling door onjuist gebruik. Laat de bewoners eerst verhuizen en stel de domotica bijvoorbeeld een maand later pas in.

● **Zet een helpdesk op**

Vaak zijn bij de installatie van domotica diverse organisaties betrokken. Het is aan te bevelen om een gezamenlijk en vertrouwd aanspreekpunt te organiseren voor klachten en vragen over de toegepaste domotica, en om de bewoners tijdens de eerste gebruikperiode een paar keer te benaderen of alles nog naar wens is.

● **Schrijf een goede gebruiksaanwijzing**

Een beknopte, heldere gebruiksaanwijzing mét afbeeldingen kan de bewoners goed ondersteunen in de eerste gebruikperiode. De gebruiksaanwijzing is wel bedoeld als aanvulling op een persoonlijke introductie.

● **Onderzoek de wenselijkheid van een opfrisbijeenkomst**

Een bijeenkomst, enkele weken na invoering van de domotica, biedt mogelijkheden om gezamenlijk alles nog eens door te spreken en ondersteunt tegelijkertijd de helpdesk.

Tussentijdse wensen en aanpassingen kunnen daar gemakkelijk worden besproken en een mogelijkheid om de kennis "op te frissen" zal bijdragen tot tevredenheid bij de bewoners.

Stap 7

Evalueer het gebruik van de domoticatoepassingen

Door middel van een enquête of een panelbijeenkomst kan enkele maanden na invoering van het domoticasysteem geëvalueerd worden hoe het systeem bevalt. De opfrisbijeenkomst heeft mogelijk al enige input opgeleverd hiervoor. Besproken kan worden of het systeem inderdaad voldoet aan de verwachtingen die de gebruikers ervan hadden. Gebruikt men de toepassingen? Is het systeem voldoende gebruiksvriendelijk? Is alle informatie voldoende blijven hangen?

Stap 7a

Aanpassingen

Naast deze vragen over de werking van het bestaande aanbod van domoticaproducten of -voorzieningen, kunnen ook andere vragen opkomen: Hebben bewoners op basis van hun eerste ervaringen behoefte aan uitbreiding of juist beperking van de mogelijkheden? Op basis van de uitkomsten van de evaluatie kan worden bekeken of het gekozen systeem, of de informatievoorziening bijstelling heeft.



'Toen mijn vrouw en ik hier drie jaar geleden kwamen wonen, waren er nog veel kinderziekten. Het is ook allemaal zo nieuw, zelfs de installateurs moesten het nog leren. Zij snapten het ook niet.'

Ten slotte

Met de bovenstaande stappen kan een domoticasysteem worden gekozen en geïmplementeerd dat aansluit bij de behoeftes van gebruikers en dus daadwerkelijk gebruikt wordt. Een laatste maar zeer belangrijke is daarbij:

Begin klein en groei verder

Maatwerk, diversiteit en keuzemogelijkheden bij het aanbod van zorg en services zijn bij de ontwikkeling van domotica voor ouderen gaandeweg de standaard geworden.

Uit kostenoverwegingen maar ook om, vooral oudere, bewoners niet te overvoeren met functies en mogelijkheden is het aan te bevelen om met een beperkt aantal functies te beginnen en later – naar wens – functies toe te voegen.

Bij een geleidelijke invoering is de kans groter dat bewoners de toepassingen echt gebruiken en waarderen en dat ze, ook in financiële zin, iets over hebben voor het extra comfort en gemak. Bij de meeste domoticasystemen is een stapsgewijze uitbreiding verspreid over een aantal jaren, technisch goed mogelijk.

Het is belangrijk dat de toekomstige bewoners weten dat de ervaring heeft geleerd, dat het enige tijd kost om met domotica in de thuissituatie te leren omgaan. Geef bewoners zoveel keuze als mogelijk is in welke functies men wenst te gaan gebruiken en overweeg de mogelijkheid voor "gebruik op proef" of van het één voor één inschakelen van de gekozen functies.

Tip

Dag-nachtschakeling en de aanwezig-afwezigheidschakeling zijn toepassingen die vaak voor onduidelijkheid zorgen. Uit onderzoek blijkt dat veel ouderen, ongeacht de leeftijd, een langere periode nodig hebben om deze nieuwe functies in hun dagelijks leefpatroon op te nemen. Als ze worden toegepast is het aan te raden om de bediening simpel en duidelijk te houden.

Meer informatie over domotica en domoticatoets

In het kader van het Programma Ontgroening en Vergrijzing wordt op diverse manieren gewerkt aan het stimuleren van de toepassing van domotica. Een van die manieren is de ontwikkeling van een domoticatoets. Dit instrument maakt inzichtelijk welke domoticatoepassingen (produkten) toegepast kunnen worden in de eigen (bestaande of te bouwen) woning. Kijk voor meer informatie over deze toets op www.domoticatoets.nl.

Verder zijn er diverse publicaties uitgebracht over (praktijkervaringen met) domotica. Deze zijn te downloaden via www.gelderland.nl/vergrijzing of op te vragen bij het programmasecretariaat Ontgroening en Vergrijzing: 026- 3599312.

Het Stappenplan Domotica is tot stand gekomen in samenwerking met:

De Stichting Samenwerkende Bonden van Ouderen in Gelderland (SBOG) is het samenwerkingsverband van de ANBO, bond voor 50 plussers, de Katholieke Belangenorganisatie voor Senioren en de Protestants Christelijke Ouderen Bond. De SBOG heeft als doel het welzijn van alle ouderen in Gelderland te bevorderen. Informatie: www.sbog.nl

De Stichting LOC behartigt de belangen van 1750 aangesloten cliëntenraden in de sector verpleging en verzorging in Nederland en zet zich in voor 500.000 cliënten. Informatie: www.loc.nl

Zorgbelang Gelderland is de provinciale belangenorganisatie voor gebruikers van zorg en welzijn. Bij Zorgbelang Gelderland zijn meer dan 400 patiëntenverenigingen, gehandicaptenorganisaties, ouderenbonden en cliëntenraden aangesloten. Informatie: www.zorgbelang gelderland.nl

Vanuit het perspectief van mensen met een functiebeperking trekken SBOG, LOC en Zorgbelang Gelderland samen op. Genoemde organisaties willen juist nu aandacht vragen voor domotica, omdat zij constateren dat (toekomstige) gebruikers in een laat stadium (veelal na de besluitvorming) worden geïnformeerd over de mogelijkheden en toepassingen van domotica bij nieuwbouw en renovatie van huur- en koopwoningen.



Meer informatie:

Programmasecretariaat Ontgroening en Vergrijzing
Postbus 9090
6800 GX Arnhem
(026) 359 93 12
Vergrijzing@prv.gelderland.nl
www.gelderland.nl/vergrijzing

Colofon:

Deze uitgave is een onderdeel van het Programma Ontgroening en Vergrijzing van de provincie Gelderland.

Tekst:	Yvonne van Dam, ILSE Advies Werkgroep Domotica, provincie Gelderland
Redactie:	Provincie Gelderland/Communicatie
Grafische vormgeving:	Kees de Bruijn, Giesbeek
Fotografie:	Dick Brouwers, Arnhem
Druk:	Provincie Gelderland, november 2006