



‘Sociale’ robots in de ggz - écht wel

Implementatie van robot Maatje bij het Regionaal Autisme Centrum

In 2020 is het Regionaal Autisme Centrum (RAC) in Helmond gestart met een pilot: zij zetten bij een paar van hun cliënten de sociale robot ‘Maatje’ in ter ondersteuning van hun zelfredzaamheid. Na een half jaar nam een cliënt contact op met de initiatiefnemer van dit project, Bas Kamer, met het bericht dat ‘Seiko’ (zijn robot) het niet meer deed. Uit de formulering van dit bericht (Seiko is overleden), bleek hoezeer de cliënt zich was gaan hechten aan de robot. Het was zijn maatje geworden. Dit was voor het RAC reden om de implementatie van robot Maatje op grotere schaal vorm te geven.

& DOOR ELLEN JANSSEN

Het Regionaal Autisme Centrum bestaat uit zo'n 25 woonlocaties, maar heeft ook een grote ambulante tak waarin zorg wordt geboden. Aan zowel Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)-cliënten als cliënten met een Wet langdurige zorg (Wlz)-indicatie. In dit project zijn met name cliënten met een Wlz-indicatie geïncludeerd.

Mensen met een Wlz-indicatie in de geestelijke gezondheidszorg vormen een diverse, maar vaak kwetsbare groep. Veel van hen hebben

een autismespectrumstoornis als primaire diagnose, in combinatie met bijkomende problematieken zoals angststoornissen, depressie, hechtingsproblematiek, verslaving of een licht verstandelijke beperking. De combinatie van deze stoornissen maakt het dagelijks functioneren complex.

Ondersteuning door robot Maatje

Deze mensen hebben behoefte aan voorspelbaarheid, vaste routines en een prikkelarme omgeving; veranderingen kunnen leiden tot overbelasting of psychische ontregeling. Daar is intensieve, integrale zorg nodig, gericht op stabiliteit en het vergroten van autonomie. De inzet

van technologie, zoals robot Maatje, kan hier aanvullend een rol in spelen, mits zorgvuldig afgestemd op het individuele profiel van de cliënt.

Robot Maatje is een kleine, sociale robot die cliënten kan ondersteunen bij diverse hulpvragen. Denk hierbij aan het geven van verbale herinneringen om taken uit te voeren, zoals medicatie innemen, tandenpoetsen of de afwas doen.

Opzet Maatje-project

Bas Kamer: “Als projectleider werkte ik samen met een collega en de directie aan een plan voor de opschaling en implementatie van robot Maatje in het zorgproces. Ons doel was om een

onafhankelijk onderzoek te realiseren en passende financiering te vinden. Daarbij kozen we voor een kleinschalige subsidieregeling van de Nederlandse Zorgautoriteit, in samenwerking met de zorgkantoren CZ en VGZ. In dit project werden 80 robots beschikbaar gesteld. De looptijd van het project was drie jaar. Voor het uitvoeren van onafhankelijke onderzoek kwamen wij in contact met lector Janienke Sturm van het lectoraat Mens en Technologie van Fontys Hogeschool.”

Projectteam en start project

“Ook hebben we binnen het RAC een projectteam opgezet”, vertelt Kamer. “Dit team bestond uit ambulant begeleiders: mensen van de werkvloer met affiniteit voor technologie in de zorg. Samen verzorgden wij de robot Maatje-trainingen voor de collega begeleiders. Deze training bestond standaard uit twee onderdelen: een kennismaking met de robot en het oefenen van praktische handelingen, gevolgd door een terugkombijeenkomst waarin de eerste ervaringen en inzet in de praktijk werden besproken. De medewerkers waren enthousiast en zagen volop kansen voor toepassing bij hun cliënten. Toch bleek de praktijk weerbarstiger. Diverse factoren zorgden ervoor dat het project – ondanks de gedreven inzet van het projectteam – moeizaam van de grond kwam.”

Een nieuwe start

Kamer gaat verder: “Een half jaar na de trainingen zijn we opnieuw in gesprek gegaan met cliënten, medewerkers en onze onderzoeks-partner. Via design thinking-sessies kregen we gezamenlijk inzicht in wat er écht nodig was. De focus lag op drie gebieden: technische verbeteringen, het verzamelen van onderzoeksdata en de praktische toepasbaarheid van robot Maatje voor medewerkers.”

“De technische aandachtspunten zijn teruggekoppeld aan de leverancier van robot Maatje, Smart Robot Solutions. Betrouwbaarheid stond daarbij centraal: een herinnering voor medicatie of een belangrijke afspraak mag simpelweg niet uitvallen. We stelden de eis dat de betrouwbaarheid omhoog moest naar 99,9%. Gelukkig werd dit probleem snel en adequaat opgelost.”

Informatie ophalen

“In het onderzoek wilden we informatie verzamelen van zowel cliënten als begeleiders”, vertelt Kamer. “Informatie ophalen bij cliënten bleek echter een uitdaging: vragenlijsten werden nauwelijks ingevuld en door cliënten als complex ervaren. Samen met cliënten en projectmedewerkers onderzochten we de kern: welke inzichten willen we écht verkrijgen?”

“Door praktische aanpassingen, zoals het eenvoudigen van het taalgebruik van de vragenlijst, ontstond een vernieuwde en gebruiks-

vriendelijkere onderzoeksopzet. Daarnaast zijn er met 25 begeleiders die robot Maatje bij één of meer van hun cliënten inzetten, uitgebreide interviews gehouden. Dit leverde een rijke bron van informatie op.”

De resultaten van het onderzoek worden binnenkort beschreven in een bijdrage in ICT&health.

Van pilot naar structurele inzet

Kamer: “De inzet van robot Maatje moest opnieuw onder de aandacht worden gebracht bij medewerkers. Het was belangrijk om het initiatief weer zichtbaar te maken en medewerkers te activeren. We brachten bestaande succesverhalen in beeld en organiseerden ‘terugkombijeenkomsten’ voor begeleiders. Tijdens deze sessies werd niet alleen praktisch ingegaan op het gebruik van de robot, maar vooral ook besproken: wat heb jij nodig om de eerste stap te zetten in de inzet van Maatje?”

“Daarnaast is de ondersteuning vanuit het projectteam concreter en laagdrempeliger gemaakt. Wanneer gewenst, kon een projectmedewerker meegaan naar een afspraak met de cliënt. Dit bleek effectief: in de één-op-één setting kon de begeleider in zijn vertrouwde rol blijven, terwijl de projectmedewerker – die ook de zorgtaal spreekt – het gesprek over de robot introduceerde en de vertaalslag maakte naar de hulpvragen van de cliënt.”

“Ook zijn er bijeenkomsten georganiseerd op de woonlocaties waar cliënten gezamenlijk kennis konden maken met Maatje”, vertelt Kamer. “Daarbij werd duidelijk toegelicht waarom de inzet van de robot relevant is – zowel voor henzelf als voor de medewerkers. Door actief te blijven opvolgen, succesverhalen te delen, ondersteuning dichtbij te organiseren en begeleiders in hun kracht te laten, zijn we erin geslaagd om structurele stappen te zetten.”

Vervolgstappen

Kamer gaat verder: “Uit onderzoek blijkt duidelijk de meerwaarde van robot Maatje. Dat verbaast ons niet, maar het is wel prettig om bevestigd te krijgen. Zo’n innovatie vraagt om lef van de organisatie – en gelukkig hebben wij bij het RAC een directie die dat toont.”

“We hebben een concrete aanpak opgesteld om robot Maatje te implementeren binnen het zorgproces, te beginnen bij nieuw te openen woonlocaties. Hierin maken we heldere afspraken over de rol, taak en functie van Maatje. Ook het beheer is goed geregeld. Een enthousiaste digicoach begeleidt het proces en verzorgt samen met het team de training voor zowel medewerkers als cliënten.”

“Het management heeft het netwerk rondom de cliënt al eerder geïnformeerd over de inzet

Geleerde lessen

1. Faciliteer de projectmedewerker door ruimte te bieden in de vorm van tijd, middelen en ondersteuning vanuit de leidinggevende. Geef hem of haar de kans om tijdelijk minder directe begeleiding te bieden, zodat er focus ontstaat op het uitdragen van de nieuwe rol binnen het project.

2. Durf bij te sturen. Zelfs wanneer keuzes zorgvuldig zijn onderbouwd en afgestemd met cliënten en medewerkers, kan het noodzakelijk zijn om de koers te wijzigen. Toon lef om bij te stellen of deels opnieuw te starten. Dat is geen achteruitgang, maar juist een manier om doelen alsnog te bereiken.

3. Bied perspectief op continuïteit. Een verandering binnen de zorg vraagt om betrokkenheid van zowel cliënten als medewerkers. Dat bereik je niet met tijdelijke projecten of vrijblijvende pilots. Door zo snel mogelijk de tijdelijkheid van het project los te laten, creëer je duidelijkheid, rust en vertrouwen in de nieuwe manier van werken.

van digitale zorg”, legt Kamer uit. “Daardoor is dit geen verrassing meer, maar een logische volgende stap. Bij nieuwe cliënten wordt op basis van een profiel samen met een ervaren digicoach aan de robot Maatje geïntroduceerd. Het doel is helder: meer autonomie voor de cliënt en meer tijd voor persoonlijke aandacht en menselijke zorg.”

Is dan alles gericht op robot Maatje? “Zeker niet”, zegt Kamer. “We zien robot Maatje als een waardevol onderdeel van bredere digitale zorgontwikkelingen. Samen met onze medewerkers en cliënten blijven we werken aan nieuwe perspectieven. De zorg verandert, en wij veranderen mee.” ■

Dit is het eerste deel van een drieluik over implementatie, onderzoek en juridische aspecten rondom inzet en gebruik van robot Maatje. De volgende delen verschijnen in editie 1 en 2, 2026 van ICT&health.

GEÏNTERVIEWDE

Bas Kamer is adviseur zorginnovatie en procesverbetering bij het Regionaal Autisme Centrum in Helmond.

bas.kamer@regionaalautismecentrum.nl