

Eindverslag en verantwoording project

# Kroon op onze Verbinding



Mogelijk gemaakt door de Rijksdienst Voor Ondernemend Nederland  
in het kader van subsidieregeling SET COVID-19

Uitgevoerd door Stichting HerstelTalent  
Irene van de Giessen en Klazine Tuinier  
januari 2021



## Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Waarom werd deze subsidie aangevraagd?	4
2. Hoe is het project verlopen?	5
3. Wat zijn de ervaringen van de diverse betrokkenen?	7
4. Hoe gaat het nu verder?	10
Bijlage 1 Resultaten vragenlijst deelnemers	11
Bijlage 2 Resultaten vragenlijst Medewerkers	18
Bijlage 3 Handleidingen	22

## Voorwoord

**Toen de Coronacrisis zich steeds meer af begon te tekenen in maart 2020 wisten wij als bedrijf dat we snel moesten handelen om onze mensen te blijven ondersteunen. Stichting HerstelTalent is een bijzonder bedrijf waar mensen werken die zelf ervaring hebben met het herstel na ontwrichtende levensomstandigheden. Wij begeleiden ook mensen die zich nog in deze omstandigheden bevinden of op weg zijn in hun herstel.**

**Wij zijn een klein bedrijf waarvoor het groots opzetten van e-health niet zomaar mogelijk is. Daarnaast ondersteunen wij een doelgroep waarvoor digitale toepassingen vaak onbekend en financieel onmogelijk zijn. Daarom waren wij blij met de tip dat de SET-COVID subsidie werd opengesteld. Onze blijdschap werd nog groter toen wij de subsidie – al snel – kregen toegekend.**

**We zijn aan de slag gegaan met ons plan en tot onze verbazing pakten zowel de medewerkers als onze klanten de verschillende vormen van e-health veel beter op dan verwacht. Daarnaast hebben we op deze manier meer mensen bereikt en konden wij onze eigen klanten blijven steunen.**

**Het is voor ons de motivatie om verder te gaan met e-health. Inmiddels is er ook een e-learning in ontwikkeling gericht op een onderwerp wat in deze tijd voor bijna iedereen belangrijk is: Zelfregulatie, oftewel hoe stuur ik mijzelf aan, onder normale en in bijzondere omstandigheden.**

**De SET-COVID subsidie heeft voor ons en de mensen die wij ondersteunen deuren geopend en zeker geholpen bij het overeind blijven in deze moeilijke tijd. Waarvoor dank; van de mensen die wij ondersteunen en ons als bedrijf.**

**Namens Stichting HerstelTalent,  
Irene van de Giessen, directeur  
Klazine Tuinier, projectleider**



## 1. Waarom werd deze subsidie aangevraagd?

Covid-19 heeft invloed op heel onze maatschappij. Het heeft het jaar 2020 voor iedereen veranderd. Stichting HerstelTalent begeleidt en ondersteunt mensen met ernstige psychische problemen en/of chronisch lichamelijke klachten. Deze mensen hebben sowieso al minder sociale contacten of andere rollen -zoals werk- waarin ze mensen ontmoeten. Zij zijn afhankelijk van hulpverlening, contacten met burens of mensen in de supermarkt. Dits was door de maatregelen als gevolg van Covid-19 nog zeer beperkt mogelijk. Daarnaast is het voor hen minder vanzelfsprekend om over te stappen op online contacten omdat daar vaak de financiële mogelijkheden of vaardigheden voor ontbreken.

Vandaar dat wij heel blij waren met de subsidieoproep om e-health in onze organisatie mogelijk te maken en te implementeren mét financiële ruimte voor de daarbijbehorende middelen. Met de subsidie hebben wij veel mensen kunnen ondersteunen in een moeilijke periode waarin extra eenzaamheid op de loer lag.

Daarnaast hebben wij e-health kunnen implementeren in onze organisatie en kijken wij nu naar verdere mogelijkheden hiervan ook wanneer Covid-19 -hopelijk- niet zo'n grote rol meer speelt.

In dit eindverslag leest u onze ervaringen, die van de mensen die wij ondersteund hebben maar ook hoe we verder gaan.

## 2. Hoe is het project verlopen?

Het project is vrijwel direct na de toekenning van de subsidie gestart. Er is gestart met inventariseren wat er voor wie nodig was aan instructie, ondersteuning en materialen. Zo konden de eerste mensen snel aan de slag met online hulpverlening.

### Materialen

Als eerste zijn er materialen uitgekozen en aangekocht. Dit gold voor de devices (tablets met hoes), de licenties voor Zoom en de laptops. Tijdens dit proces zijn alle medewerkers en mensen die wij begeleiden zorgvuldig gescreeend of zij in aanmerking kwamen voor een materiaal. Dit gebeurde op basis van financiële mogelijkheden, noodzaak en morele overwegingen. Wij hebben hierin alle mensen meegenomen die op één of andere wijze ondersteuning ontvangen van Stichting HerstelTalent.

### Instructie

Elke medewerker en persoon die in aanmerking kwam voor e-health heeft een instructie op maat ontvangen van de projectleider al dan niet in samenwerking met Dondr. Daarnaast zijn de medewerkers geïnstrueerd om voorkomende problemen met e-health op te lossen. De projectleider bleef wel aanspreekpunt voor complexere problemen. Om de instructie te vergemakkelijken zijn diverse handleidingen geschreven voor medewerkers en gebruikers van e-health. Deze waren gericht op de applicatie die werd gebruikt: Zoom. In de praktijk bleek dat het voor iedereen (leeftijd variërend van 18-80) met meer of minder vaardigheden mogelijk bleek om Zoom toe te passen. De instructie was meestal maar één keer nodig. Mensen zagen er vaak van te voren best tegenop maar het bleek voor iedereen mee te vallen. Er was vanuit gegaan dat we vijftig mensen zouden instrueren. In de praktijk bleek er meer behoefte te zijn aan instructie. Dit werd opgevangen door dat de medewerkers goed waren geïnstrueerd om instructie te geven. In totaal hebben ongeveer 65 mensen uitleg gehad over een vorm van digitale ondersteuning.

### Activiteiten

Het belangrijkste onderdeel van e-health was het contact via Beeldbellen. Daarnaast hebben we ook een aantal gespreksgroepen, herstelwerkgroepen en cursussen gegeven via Zoom en hebben we lange tijd livestreams verzorgd. Deze voorzagen zeer in een behoefte. Daarover meer in het volgende hoofdstuk. Op basis van onze ervaringen zijn wij nu bezig met het ontwikkelen van een e-learning om zo onze e-health toepassingen uit te breiden.

### Dondr

Het project is zo succesvol mede dankzij de goede ondersteuning van Dondr (voorheen



Z2) een internetbureau uit Middelburg. Hun praktisch meedenken en adviezen is zeer ondersteunend geweest bij de implementatie. Wij hebben bewust gekozen voor een bedrijf uit Zeeland, de provincie waar wij werken, omdat de Zeeuwse context en mentaliteit uniek is in Nederland en daarom soms om een andere aanpak vraagt. In Zeeland is men terughoudender als het gaat om nieuwe dingen zoals online werken. We hebben dan ook gekeken naar een zo laagdrempelig mogelijke manier van e-health die zowel voor onze medewerkers als mensen die wij wilden bereiken goed toe te passen is/was.

### 3. Wat zijn de ervaringen van de diverse betrokkenen?

**Wij hadden niet kunnen verwachten dat dit project zo'n impact zou hebben. Net als dat van tevoren waarschijnlijk niet was te voorzien dat Covid-19 zo'n impact zou hebben op onze maatschappij voor een langere periode.**

#### Dankbaarheid

Onze doelgroep staat erom bekend dat zij snel contact verbreken wanneer het leven ingewikkeld wordt en minder vanzelfsprekend is als normaal. Daarom was het erg belangrijk om contact te kunnen houden. Dit is gelukt! Wij hebben het contact met iedereen kunnen houden. De implementatie van e-health heeft hier zeker bij geholpen. De drempel was voor sommige mensen best groot. Vragen als: Kan ik dit wel? Wil ik dit wel? Krijg ik zo'n tablet waar heb ik dat aan verdiend en hoe ik die echt niet te betalen? Waren in het begin aan de orde. Mensen konden het in eerste instantie nauwelijks geloven dat wij vanuit een overheidsorganisatie de gelegenheid kregen om hen op deze manier tegemoet te komen. De mensen zijn dan ook heel dankbaar voor deze kans.

#### Grotere doelgroep

Tot onze verrassing bereikten wij met de livestreams, zelfmanagement cursussen en groepen veel meer mensen dan wij hadden verwacht. Het enthousiasme en de betrokkenheid was groot. In totaal hebben wij op diverse manieren zo'n 200 mensen in min of meerdere mate kunnen steunen. Dit aantal is niet helemaal exact te meten omdat de volgers van de livestreams niet 'uniek' konden worden vastgelegd.

#### Ervaringen medewerkers

De medewerkers waren in het begin wat voorzichtig en terughoudend wat betreft e-health. Dit had vooral te maken met de onbekendheid van de applicaties. De instructiebijeenkomsten, proefgesprekken en groepen zijn daarom erg nuttig geweest. Hieruit bleek dat het 'wel mee viel' om deel te nemen aan online activiteiten en gesprekken en deze te initiëren. Het instrueren van derden was wel een groter struikelblok vandaar dat hier door de projectleider in samenwerking met het adviesbureau - op gebied van online activiteiten - extra aandacht is besteed. Periodiek werden vragenlijsten afgenomen bij de medewerkers over hun tevredenheid, het totale gebruik van e-health mogelijkheden en aandachtspunten. Hierop werden bijvoorbeeld vaste momenten ingepland waarin vragen gesteld konden worden. Soms was er behoefte aan extra instructie over bepaalde functies van de applicatie. Ook werden er tips uitgewisseld. Verder is aandacht besteed aan een werkomgeving die geschikt is om e-health toe te passen. Deze tips zijn ook toegevoegd aan de handleiding. De handleidingen vindt u in bijlage 4. Momenteel zijn alle medewerkers in staat om e-health te kunnen



toepassen en uit te leggen aan anderen. Wel verschilt de ervaring per medewerker. Voor sommigen is het geen probleem om online hulp te verlenen, te overleggen, les te geven of les te krijgen. Voor anderen blijft het wat ongemakkelijk. Dit heeft met name te maken met de emotionele verbinding die voor sommige mensen digitaal moeilijker te maken is dan voor anderen. Dit is vanuit de projectleider ook regelmatig een punt van aandacht geweest.

### Ervaringen doelgroep

Zoals gezegd waren mensen uit de doelgroep zeer blij mee de geboden ondersteuning via e-health. De ervaringen met het gebruik waren wisselend. Over het algemeen werd e-health positiever ervaren dan vooraf gedacht of verwacht. Mensen ervoeren toch écht contact, verbinding en inhoud, zij het op een andere manier dan face-to-face. Voor een aantal mensen was het toch te afstandelijk. Zij kozen ervoor om het gebruik van e-health te minimaliseren.

### Gemeente

Wij werken veel in opdracht van gemeenten. Zij waren erg blij met onze alternatieve aanpak waardoor wij alle ondersteuning konden doorzetten ondanks de gedeeltelijke lockdown.

In de kaders hieronder leest u verschillende ervaringen van mensen die e-health hebben gebruikt zowel als ondersteuner als degene die ondersteunt werd. Deze ervaringen zijn verzameld met online vragenlijsten die zijn bijgevoegd in bijlage 1 en 2. Alle resultaten leest u daar.

*Ik ben Suze, 56 jaar. In het dagelijks leven heb ik niet veel sociale contacten. Nu met corona is dit helemaal verminderd. Ik was daarom heel blij verrast toen ik de uitnodiging zag om mee te doen met een online groep. Ik twijfel wel even omdat ik hoopte dat het face-to-face zou zijn maar achteraf ben blij dat ik heb meegedaan. Het was fijn om met mensen ervaringen te delen en zo toch het gevoel te hebben dat ik niet alleen was. Ik heb na deze groep echt weer stappen kunnen zetten en hij deed qua inhoud echt niet onder voor een groep in real-life.*

*Ik heb tijdens de coronatijd en nog veel gebruikt gemaakt van Zoom om contact te houden met mijn klanten. Ik merkte dat ik zelf echt eerste even moest wennen. Het is een andere manier van verbinden en je moet op andere dingen letten. Dat kostte in het begin best wat meer energie. Maar ik merk ook dat mijn klanten het fijn vinden en dat scheelt. Verder scheelt het voor veel mensen reizen, ook voor mij, en is het fijn om vanuit huis te kunnen werken. Ik heb ook een groep gegeven en meegedaan aan een groep. Het geven was eigenlijk best wel fijn. Mensen kunnen gewoon stil zijn en er wordt zodoende minder door elkaar gepraat. Dat vond ik ook prettig als deelnemer.*

*Ik ben Ruud, 39 jaar. Ik heb altijd veel behoefte aan structuur. Door corona viel dat helemaal weg omdat ik niet meer naar mijn dagbesteding kon en mijn begeleider niet meer kon komen. Ik ben daarom blij dat ik via beeldbellen contact kon houden. Ook was ik heel blij met de livestreams omdat die mijn vaste ankerpunten werden in de week. Ik vind het fijn dat ik weer naar mijn dagbesteding kan maar die streams die mis ik echt.*





## 4. Hoe gaat het nu verder?

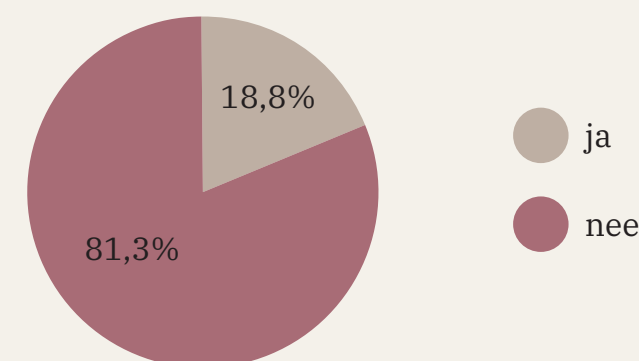
Stichting HerstelTalent heeft positieve ervaringen opgedaan met e-health. Het bleek makkelijker om mensen digitale toepassingen uit te leggen dan verwacht en ook waren de ervaringen positiever dan verwacht. Dit kunt u ook teruglezen in de resultaten van onze enquête in bijlage 1. We bereikten door middel van e-health meer mensen. Een deel van onze klanten en medewerkers geeft nog altijd de voorkeur aan face-to-face contact en dat is wat ons betreft prima. Wij passen ons aan aan de wensen van de mensen die wij ondersteunen. Het fysieke contact en elkaar in de ogen kijken in elkaars lijfelijke aanwezigheid wordt vooral gemist. Maar e-health wordt wel gezien als een goede vervanger maar ook een belangrijk oplossing om reisafstanden te overbruggen. Ook is het fijn wanneer je graag les volgt of begeleiding krijgt in je eigen vertrouwde omgeving.

We merken dat we nu moeiteloos kunnen overschakelen op digitale zorg. Dit werd bijvoorbeeld duidelijk in november en later ook eind december toen de maatregelen opnieuw strenger werden. Daarnaast hebben wij gemerkt dat er behoefte is aan online lesmateriaal. Onze livestreams hadden bepaalde thema's. Eén thema, zelfregulatie, werd zeer positief ontvangen. Als vervolg hierop zijn wij nu bezig met het opzetten van een e-learning. Wij starten met één thema maar willen de online omgeving zó inrichten dat wij de het toegankelijk houden voor e-learnings rondom andere thema's. Ook krijgt de online omgeving een chatfunctie en de mogelijkheid tot het uitzenden van livestreams. Om dit te financieren zijn wij op zoek naar subsidiemogelijkheden. In de toekomst zullen wij, beperkende maatregelen of niet, blijven kijken naar de mogelijkheden om e-health in al zijn vormen in te blijven zetten.

## Bijlage 1 Resultaten vragenlijst deelnemers

In totaal hebben 16 mensen de vragenlijst beantwoord. Hieronder vindt u per vraag de gegeven antwoorden.

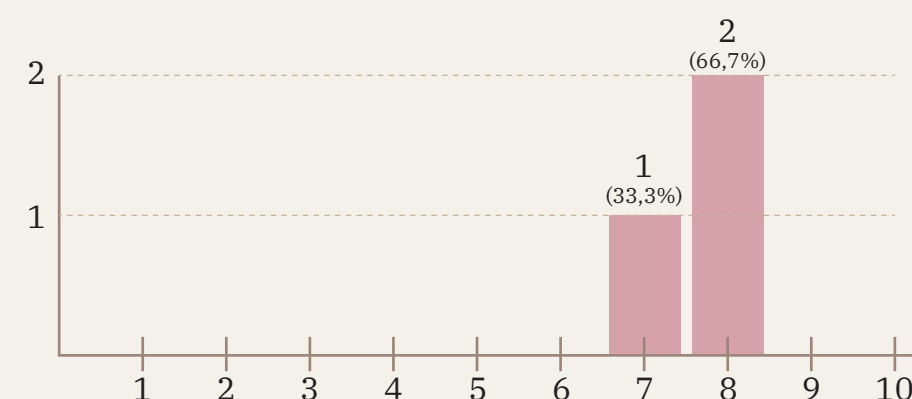
**Vraag 1:** Heb je wel eens gebruik gemaakt van beeldbellen via Zoom als je individueel contact hebt met HerstelTalent (bijvoorbeeld voor een crisiskaart of begeleiding)?



**Vraag 2:** Wanneer je gebruik hebt gemaakt van beeldbellen, hoe vaak?

- 20x
- 5x
- 25x

**Vraag 3:** Hoe vond je het om beeld te bellen via Zoom? Geef een cijfer tussen 1 en 10 waarbij 10 heel fijn is en 1 helemaal niet fijn.





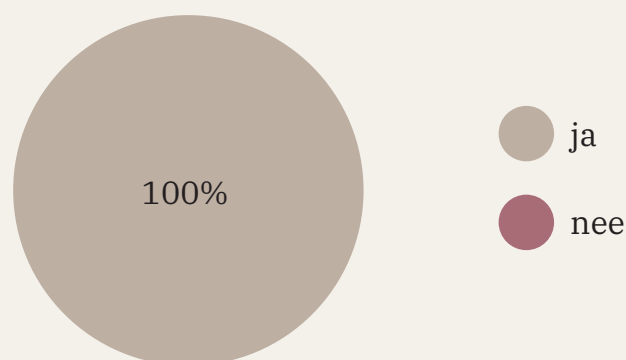
**Vraag 4:** Wat vind je fijn aan beeldbellen?

- *Ik kon daardoor dingen delen, leren van anderen die je ook nog kon zien...*
- *Het ging eigenlijk heel gemakkelijk.*
- *Ik vond het fijn dan het vanuit huis kon gebeuren...*

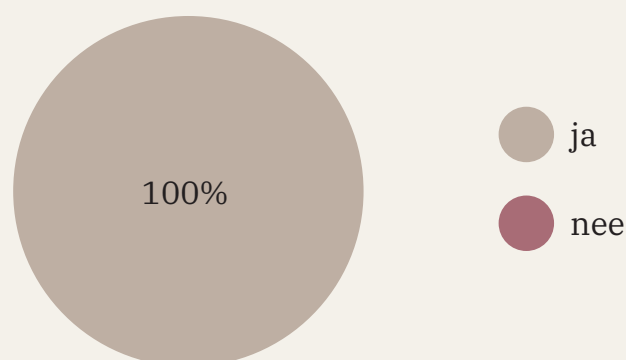
**Vraag 5:** Wat vind je niet fijn aan beeldbellen?

- *Je kunt niet echt oogcontact maken zoals wanneer je elkaar echt ziet en dat maakt het heel intensief.*
- *Ik mis het lijfelijk contact.*

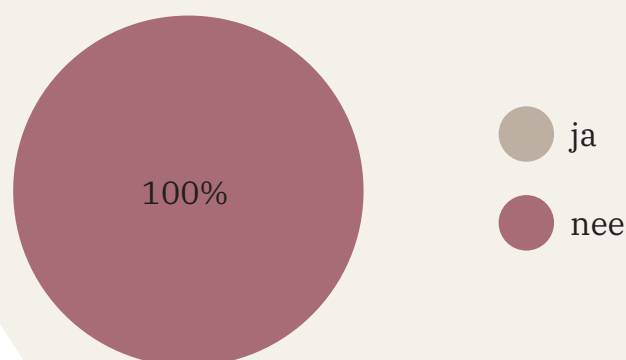
**Vraag 6:** Heb je uitleg gehad over hoe Zoom werkt?



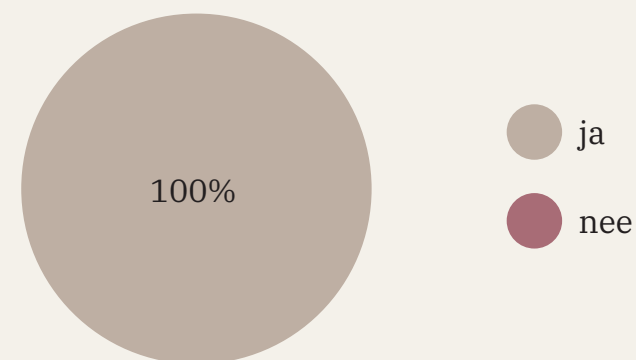
**Vraag 7:** Snap je hoe Zoom werkt?



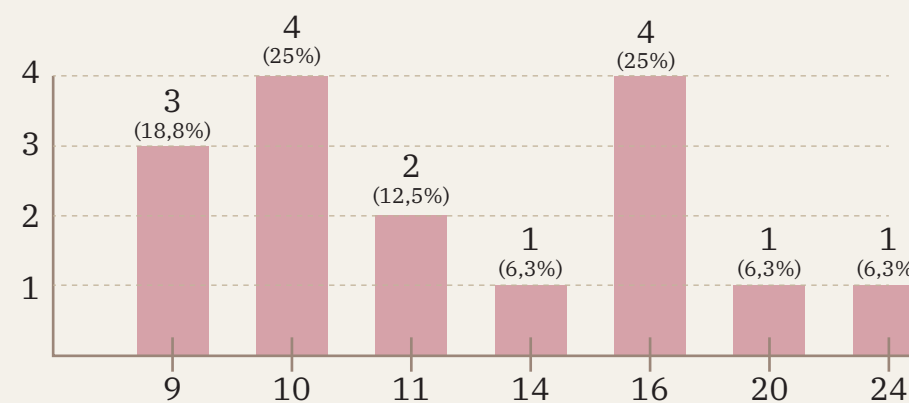
**Vraag 8:** Zou je meer uitleg willen over Zoom?



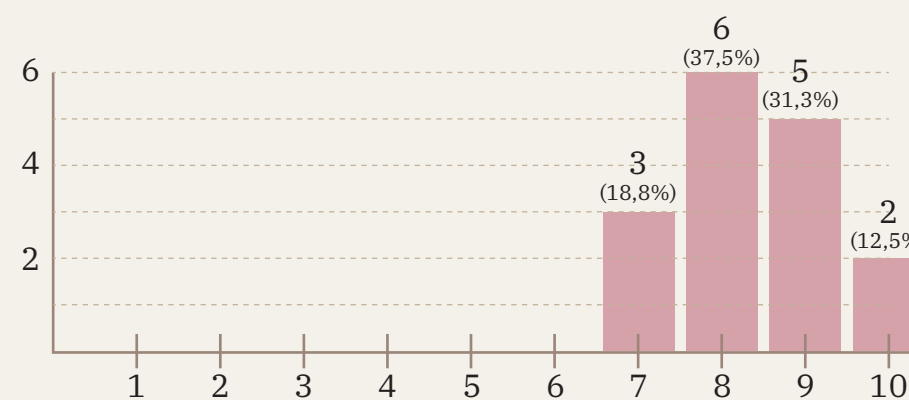
**Vraag 9:** Heb je cursus gevolgd bij HerstelTalent via Zoom?\*



**Vraag 10:** Hoeveel bijeenkomsten waren dit?\*



**Vraag 11:** Hoe vond je het om cursus te krijgen via Zoom? Kies het cijfers dat past bij jouw ervaring.\*



**Vraag 12:** Wat vond je fijn aan cursus krijgen via Zoom?

- *Dat dit anders niet had gekund en dat er geen extra kosten en tijd nodig zijn om dit te doen.*
- *Je hebt iedereen die deelneemt in beeld.*
- *Ik vind het fijn dat je ondanks de Corona-crisis toch deel kan nemen aan een cursus en dat je vanuit huis kunt deelnemen.*

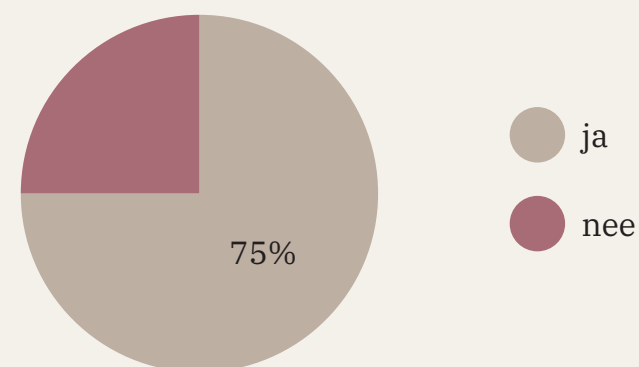


- *Ik kan thuis in een veilige omgeving aanwezig zijn en hoef niet te reizen.*
- *Er is structuur doordat het geluid bij andere deelnemers uit staat kan er niet door elkaar gepraat worden. Dit geeft rust.*
- *Thuis in je vertrouwde omgeving.*
- *Iedereen kan het thuis doen.*
- *Dat als ik echt een slecht dag heb, toch mee kan doen en er niet voor uit huis hoef.*
- *Leerzame bijeenkomsten en overbruggen van afstand. Leuk om zelfs met mensen uit België contact te hebben.*
- *Les krijgen in je vertrouwde omgeving.*
- *De rust van mijn eigen vertrouwde omgeving.*
- *In eigen omgeving.*
- *Goede verbinding, duidelijk, totaalbeeld.*
- *Het fijne is dat je met mensen samenwerkt rond bepaalde thema's die je anders niet zou ontmoeten.*
- *Toch verder kunnen blijven leren, ontwikkelen terwijl je verder nergens heen kunt of naar toe mag.*

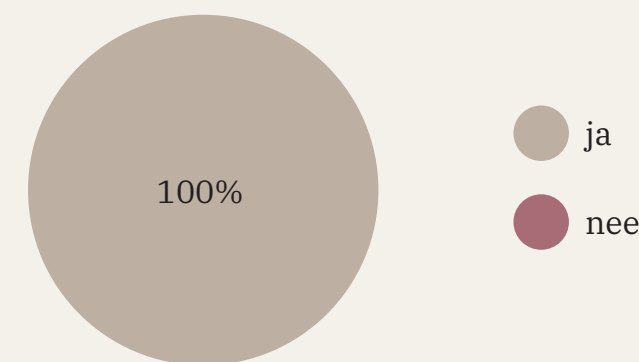
**Vraag 13:** Wat vind je niet fijn aan cursus krijgen via Zoom?

- *Het gevoel van afstandelijkheid, mis het echte samen cursus volgen (klassikaal).*
- *Dat je het fysieke contact mist, dat het veel prikkels geeft met veel mensen tegelijk.*
- *Heel af en toe hangt hij vast.*
- *Ik mis soms de interactie met andere deelnemers omdat je niet gelijk kan reageren op elkaar. Daardoor is er minder gelegenheid voor humor en spontaan vragen stellen aan elkaar.*
- *Dat er geregeld technisch iets niet goed ging.*
- *Dat je niet vlug even iets in kunt brengen.*
- *Geen goede interactie met elkaar.*
- *Dat de verbinding soms slecht is en daardoor weg kan vallen.*
- *Je mist een stukje fysieke communicatie maar in dit geval ok.*
- *Mensen niet "live" te zien, lichaamstaal zegt ook een hoop en via Zoom zie je toch niet alles.*
- *Geen fysiek contact dat miste ik.*
- *Het missen van direct contact, het lukt me nooit om direct de link te openen (zal aan mijn computer liggen).*
- *Ik blijf écht contact meer waarderen, maar als dit niet kan blijft het een goed alternatief.*
- *Het gemis van oogcontact, het is heel intensief werken, blijven opletten.*

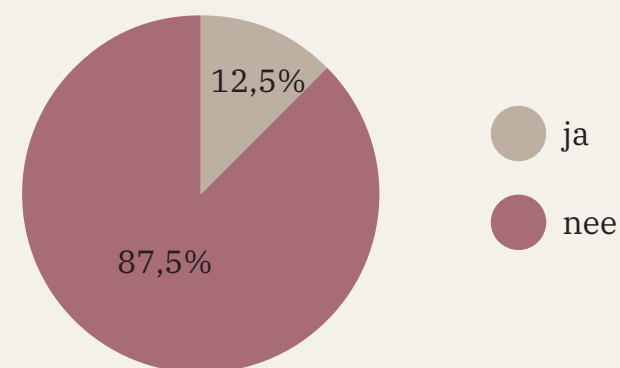
**Vraag 14:** Heb je uitleg gehad hoe Zoom werkt?\*



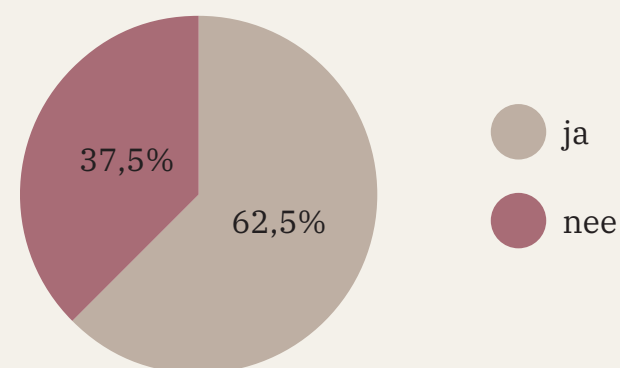
**Vraag 15:** Snap je hoe Zoom werkt?\*



**Vraag 16:** Zou je meer uitleg over Zoom willen?\*



**Vraag 17:** Heb je bij HerstelTalent een cursus of groep gevolgd via de livestream?\*\*\*

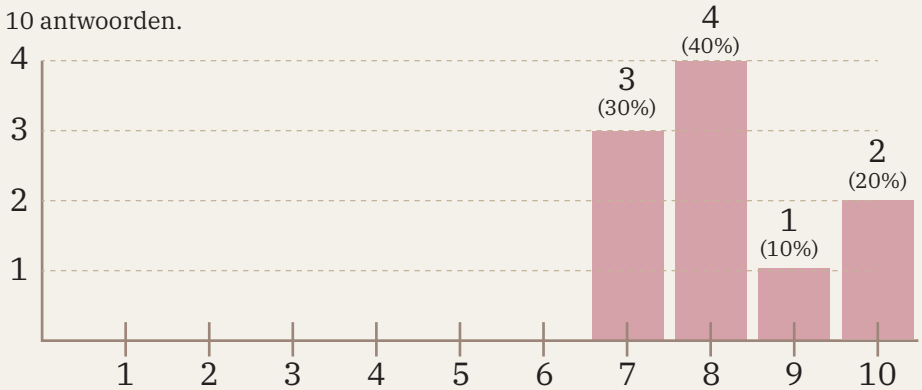


\* Deze antwoorden zijn gebaseerd op 16 respondenten.





**Vraag 18:** Hoe vond je het om cursus te volgen via de livestream? Kies het antwoord dat past bij jouw ervaring. Waarbij 1 voor heel onprettig staat en 10 voor heel prettig.



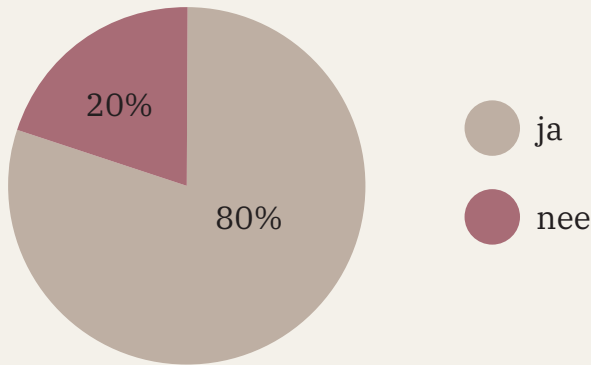
**Vraag 19:** Wat vond je fijn aan het volgen van de livestream?

- *Ik vond het heel fijn dat je ondanks de Corona-crisis toch deel kan nemen aan de cursus en dat je vanuit huis mee kan doen.*
- *Veel geleerd zonder te hoeven reizen.*
- *Thuis*
- *Ieder die het zou willen kan het van thuis doen.*
- *Hetzelfde antwoord als het vorige, in mijn eigen vertrouwde omgeving iets volgen.*
- *De hoeveelheid mensen die keken en die voor een groot gedeelte onbekenden van elkaar waren, maar wel interactie met elkaar hadden via de reacties naast de livestream.*
- *De mogelijkheid om contact te hebben.*
- *Fijn om “mee” te kunnen doen via chat.*
- *Het was op zich heel erg fijn, zeker in coronatijden, ik had er echt nood aan.*
- *Hele fijne onderwerpen, met veel mensen tegelijk kunnen reageren en respons krijgen.*

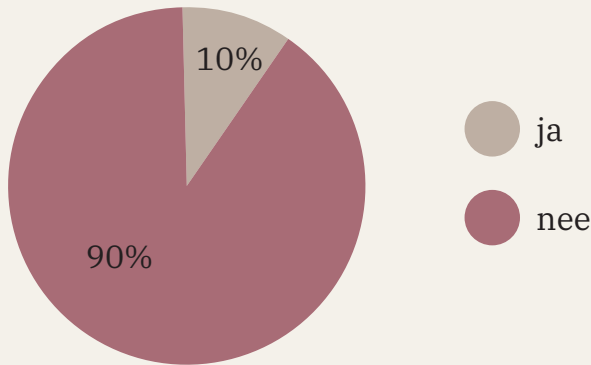
**Vraag 20:** Wat vond je niet fijn aan het volgen van de livestream?

- *Dat het persoonlijk contact ontbreekt, dat je de gezichten van de andere deelnemers niet ziet en dat ik niet zeker weet of mijn gegevens volledig beschermd zijn.*
- *Dat er wat vertraging zit in de overgang waardoor je niet direct op een opmerking kunt reageren.*
- *Contact*
- *Het niet kunnen zien van de anderen.*
- *Ik vind het echt fijn.*
- *Ik voel me minder vrij om even te bewegen of weg te lopen.*
- *Echt contact blijft weer fijner.*
- *Het tijdstip, het maakte dat ik er wel gemist heb, wat ik jammer vond, kan wel terugkijken, is alleen toch anders, geen interactie.*

**Vraag 21:** Heb je uitleg gehad over het gebruik van de livestream?\*\*\*



**Vraag 22:** Had je meer uitleg willen hebben over het gebruik van de livestream?\*\*\*



\*\*\* Deze antwoorden zijn gebaseerd op 10 respondenten.



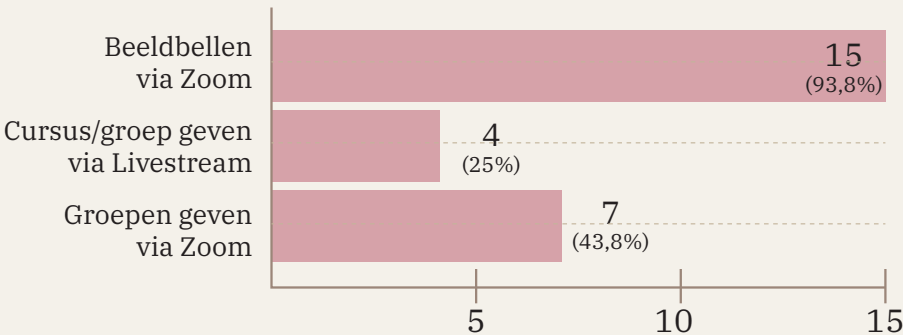
## Bijlage 2 Resultaten vragenlijst Medewerkers

**De medewerkers zijn diverse keren bevraagd. Hieronder vindt u een samenvatting van de resultaten**

Er deden acht medewerkers mee met de vragenlijst. De lijst is 3x afgenomen. De eerste was de naam van de medewerker. Deze wordt hier niet vermeld. Hieronder vindt u per vraag de resultaten.

**Vraag 2:** Welke vorm van eHealth pas je toe of heb je toegepast (er zijn meerdere antwoorden mogelijk)?

16 antwoorden.



**Vraag 3a:** Hoe vaak maak je gemiddeld per week gebruik van beeldbellen?

*Gemiddeld maakten medewerkers zo'n vier uur per week gebruik van e-health door middel van beeldbellen. Dit varieerde gedurende de projectperiode afhankelijk van de omstandigheden en de geldende maatregelen. Het hing ook af van de functie van de persoon en hoeveel 'klantcontact' gewenst was.*

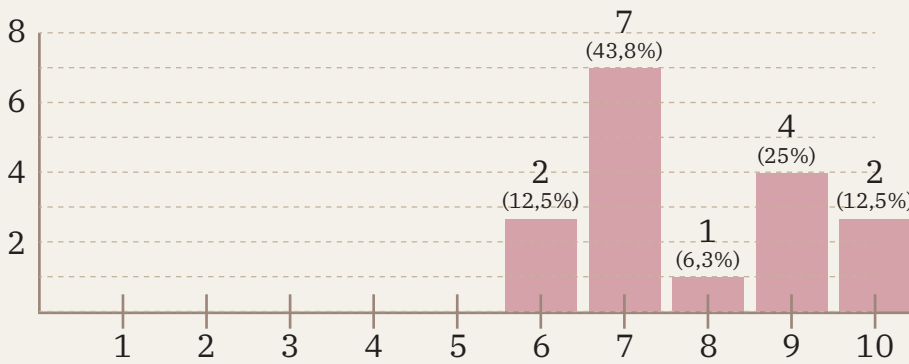
**Vraag 3b:** Hoe vaak maak je gemiddeld per week gebruik van livestream?

*Minder medewerkers maakten gebruik van de livestream. In totaal waren dit er drie. Gemiddeld bemanden zij de livestream 3x per week een uur.*

**Vraag 3c:** Hoe vaak maak je gemiddeld per week gebruik van Zoom voor het geven van een cursus of groep?

*Vijf medewerkers hebben via Zoom een groep verzorgd. Gemiddeld gaven zij één groep per week van twee tot drie uur.*

**Vraag 4a:** Wat is je ervaring met beeldbellen?



Gemiddeld scoort het beeldbellen een 7,8.

**Vraag 4b:** Licht je antwoord toe

- *Op deze manier hebben we toch contact met elkaar.*
- *Het is prettig elkaar te kunnen zien en horen, maar het is erg intensief. Dit komt deels omdat je niet direct kan reageren op wat iemand zegt, omdat mensen dan door elkaar heen kunnen gaan praten. Dan raakt het overzicht kwijt. Ik mis ook de interactie, het snelle kunnen reageren. Hierdoor mis je signalen die je bij lijfelijk aanwezig zijn wel kunt oppakken.*
- *Het beeldbellen gaat op zich goed maar zonder langer account van zoom word je er na 40 minuten regelmatig uit het programma gegooid wat het werken met zoom minder prettig maakt.*
- *Je mist hoe de omgeving van je klant eruit ziet*
- *Aanvankelijk was het wennen en vooral vermoeiend. Maar inmiddels best fijn, dat je elkaar kunt zien. Zeker als je met meerdere personen bent. Het beeld is goed.*
- *Het is zo fijn om in deze tijd op deze manier contact te onderhouden en zelfs les te krijgen! (of geven)*
- *Je mist bepaalde interactie via Zoom. Soms bleef het beeld hangen.*
- *Verbinding is goed, maar ik prefereer nog steeds contact in "het echt". Ik mis de blik in de ogen van de ander.*
- *Het is even wennen, echter een hele goede oplossing, zeker als je niet fysiek aanwezig kunt/ mag zijn en toch heel graag verder wilt komen met wat je doet en er je beroep van wil maken.*
- *Gewoon goed, wel soms lastig dat fysiek niet goed te lezen is.*
- *Het was erg prettig om de ander ook te zien, naast alleen te horen.*
- *Verbinding is goed, geluid ook.*
- *Ik vind het prettig om in eigen omgeving te zijn. Bovendien is het gesprek gestructureerd. Iedereen is alerter op een ander en dat is life wel eens anders.*
- *Is begrijpelijk over voor de klant/cliënt. Kan op elk gewenst en afgesproken tijdstip. En het contact is er zeker wel, ook als is het anders.*
- *Ik heb een cursus via zoom gegeven en voor de ck gebruik ik regelmatig zoom. Het is alleen dat je bepaalde interactie met de groep mist.*



#### Vraag 4c: Wat kan er verbeterd worden aan beeldbellen via Zoom?

- *Regels voor spreken, elkaar uit laten spreken*
- *Het zou fijn zijn als meerdere mensen tegelijk gebruik kunnen maken van een lange account van zoom. ook aan het geluid zou iets verbeterd kunnen worden.*
- *N.v.t*
- *Het is wel fijn als iedereen een beetje stil zit en het geluid goed is.*
- *De achtergrond waar iemand voor zit kan afleiden en kan dus zo neutraal mogelijk zijn. Anders kan het storend werken.*
- *Soms is het beeld niet geheel stabiel.*
- *Dat zou ik zo 1,2,3 niet weten.*
- *Ik vind het naarmate het vaker gedaan is, minder moeilijk, omdat iedereen, ongeveer weet, hoe met elkaar, goed te kunnen deelnemen, het gaat steeds vloeiender.*
- *Niet iets dat ik nu kan bedenken.*
- *Ik heb geen verbeterpunten.*
- *Zou t even niet weten.*
- *N.v.t.*
- *Een geluid om attent te zijn/blijven als er in de chat een vraag geschreven binnenkomt, terwijl je bezig bent met elkaar.*
- *Soms is er geen goede internetverbinding.*

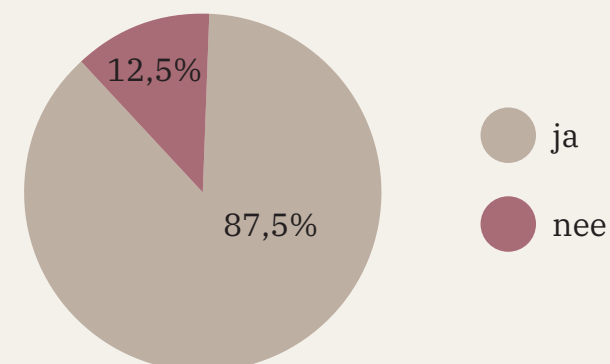
#### Vraag 5: Wat zijn de voordelen van contact houden met klanten via e-health/Zoom?

- *Continuering van werkzaamheden*
- *Je houdt toch contact met mensen zonder er fysiek naar toe te gaan.*
- *Je ziet meer dan bij alleen bellen.*
- *Dat je meer informatie krijgt, dan met alleen bellen. Ik voel ook meer verbinding.*
- *De vinger aan de pols houden en het gewoon doorgaan van afspraken!*
- *Klanten vinden ondanks alle maatregelen het contact fijn om op die manier toch nog iemand te zien.*
- *Als je eenmaal gewend bent aan beeldbellen, kun je contact houden en ben je soms meer gefocust op wat je hoort. Minder snel afgeleid door andere dingen.*
- *Dat het altijd contact kunnen maken een zekerheid zou kunnen zijn.*
- *Positief bij nood, maar ook bij kleinere vragen stellen waar geen face to face contact voor nodig is en even snel contact.*
- *Zeker in corona tijd is het prettig een vinger aan de pols te houden en te informeren bij de klanten hoe het gaat.*
- *Er is altijd contact mogelijk. Blijft zicht op een situatie bij een klant.*
- *Dat je toch zicht houdt op hoe het de mensen vergaat.*
- *Minder afstandelijk dan gewoon bellen, je ziet elkaar toch, wat zeker een belangrijke factor is.*
- *Het contact gaat toch makkelijker anders kan je soms mensen uit het oog verliezen.*

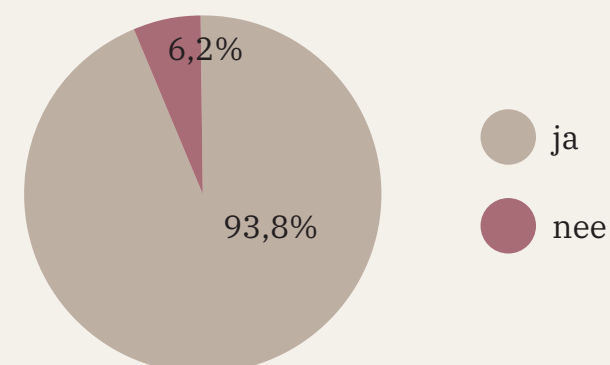
#### Vraag 6: Wat zijn de nadelen van hulpverleners via e-health/Zoom?

- *Niet in de nabijheid kunnen zijn.*
- *Je mist een groot deel van de interactie van de ander omdat je de ander maar voor de helft ziet.*
- *Face to face contact is niet vervangbaar.*
- *Je ziet de mimiek van iemands gezicht niet goed.*
- *Misschien het niet elkaar in de ogen kunnen kijken op een korte afstand.*
- *Je mist bepaalde interactie die je met fysiek contact wel hebt.*
- *Ik mis de blik in de ogen, de lichaamstaal van iemand en het vrij kunnen bewegen.*
- *Je kunt niet echt de lichaamstaal aflezen van een scherm, dat is bij fysiek contact wat makkelijker, ook daar op in kunnen spelen is dan anders.*
- *Geen, maar niet zonder face to face contact.*
- *Ik mis het persoonlijke contact en er is minder mogelijkheid om praktische zaken samen aan te pakken die alleen bij fysieke aanwezigheid gedaan kunnen worden.*
- *Niet alles is inzichtelijk. Fysiek contact geeft een beter beeld.*
- *Het niet aanwezig zijn in dezelfde ruimte.*
- *Het is moeilijker om de sfeer of de spanning te toetsen die je zou opmerken als je face to face zou zijn. Kan in hele kleine dingen in de omgeving zitten, die niet echt in beeld komen.*
- *Je mist bepaalde interactie met mensen die je fysiek wel hebt.*

#### Vraag 7: Het werkproces rondom e-health is mij duidelijk.



#### Vraag 8: Ik voel mij vertrouwd genoeg met Zoom om deze applicatie te gebruiken voor contact met klanten.



HANDLEIDING ZOOM

1. Handleiding gespreksleider ..... pagina 2

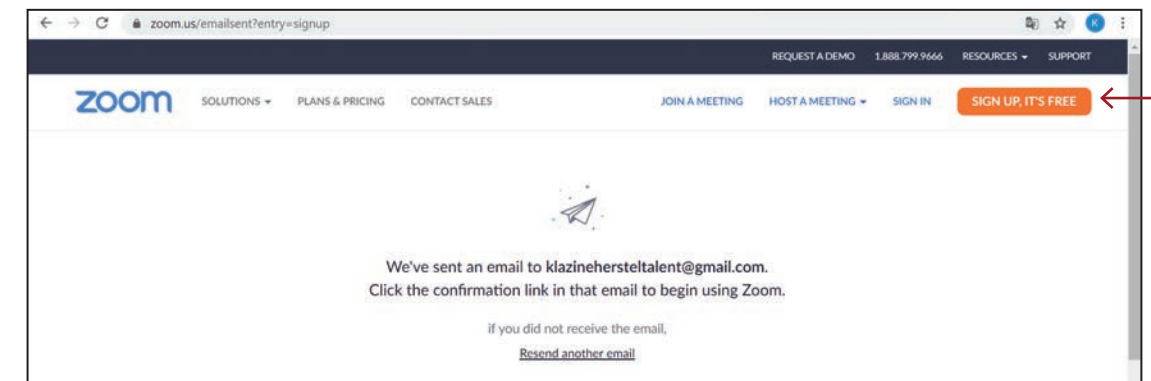
2. Aandachtspunten Zoom..... pagina 8



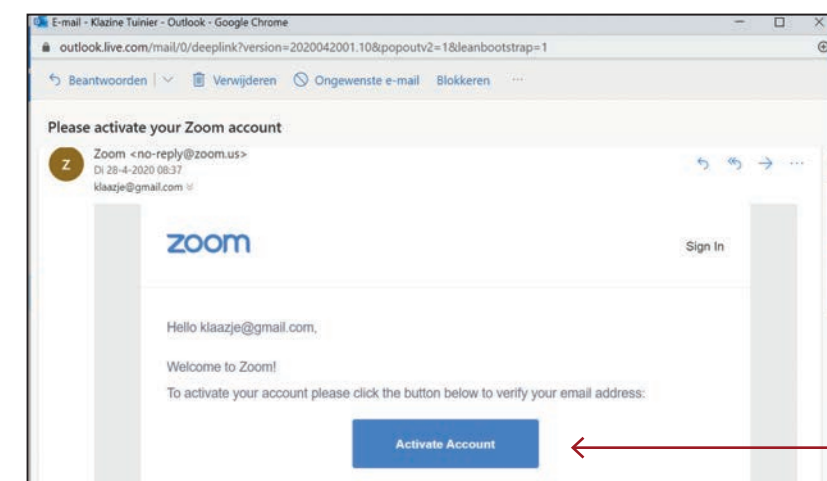
## HANDLEIDING ZOOM – GESPREKSLEIDER

### 1. Je maakt, als je dat nog niet hebt, een account aan bij Zoom. Dat doe je als volgt:

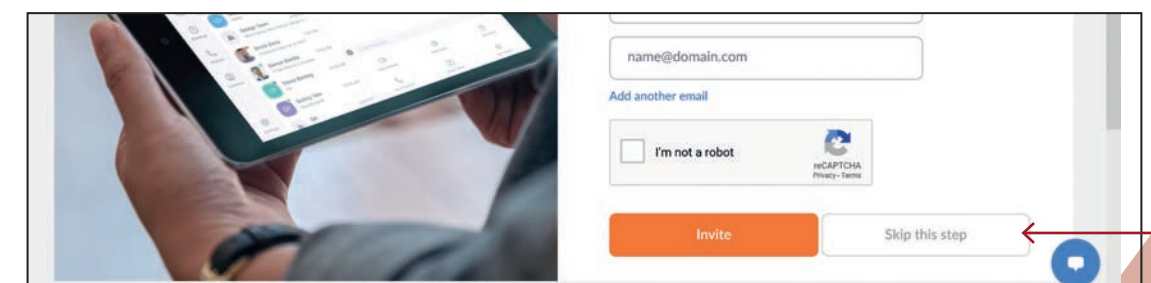
- Ga naar [www.zoom.us](https://www.zoom.us)
- Klik rechtsboven in het scherm op 'Sign up, its free'. Dit is een oranje knop.
- Vul de gevraagde gegevens in. Als eerste je geboortedatum, als tweede je werkmailadres.
- Zoom vraagt vervolgens toestemming om je mails te mogen sturen. Je kunt op *confirm* klikken maar je kunt ook klikken op *set preferences*, vervolgens: *unsubscribe me* en dan *submit*. Je krijgt dan geen onnodige mail. Vervolgens klik je dit scherm rechts bovenin weg. Je ziet dan het onderstaande scherm:



- Log in bij je e-mail die je hebt opgegeven, dus die op je scherm staat. Als het goed is heb je een mail ontvangen van Zoom. Met in het onderwerp *Please Activate your Account*. Open deze mail en klik op de blauwe knop met *Activate Account*.

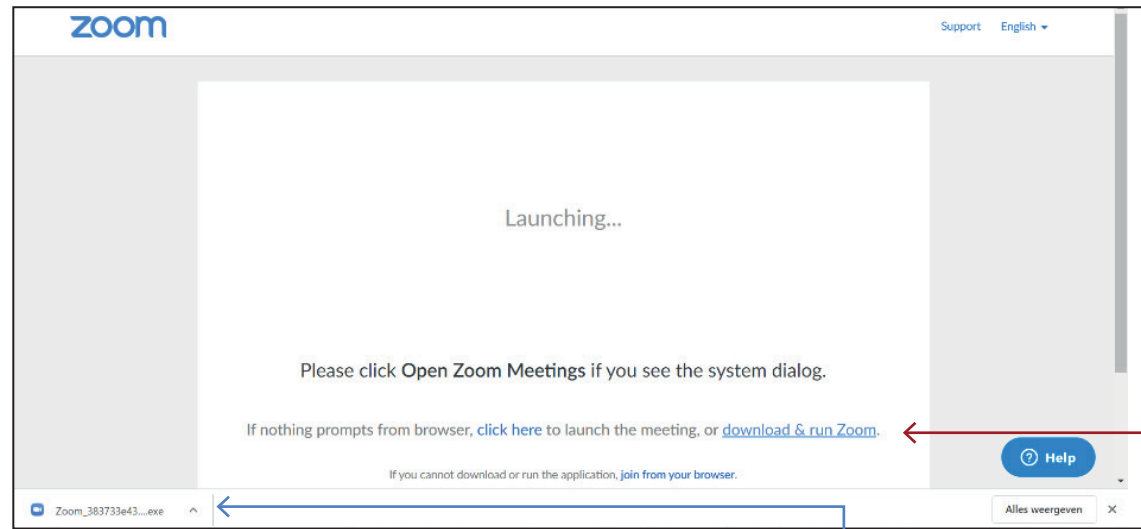


- Je krijgt dan de vraag of je namens een school een account aanmaakt. Daar kun je 'no' op antwoorden.
- Vervolgens word je gevraagd om een wachtwoord in te vullen, 2x en dan op *continue* te klikken.
- Vervolgens krijg je de vraag om collega's uit te nodigen. Klik bij deze stap op 'Skip this step'.





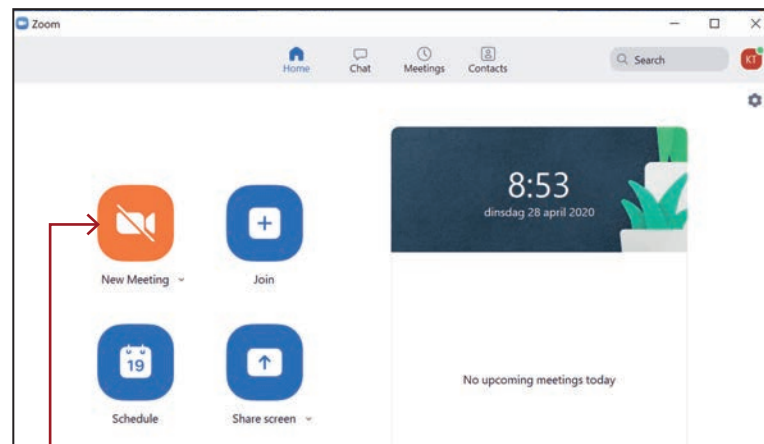
- i. Klik tot slot op 'start meeting now'. Wanneer je Zoom al hebt gedownload zal deze automatisch openen. Ga dan naar stap 2. Wanneer je Zoom nog niet hebt gedownload volg dan de onderstaande stappen.
- j. Je krijgt dan dit scherm te zien:



- k. Klik op 'download & run Zoom' dat is de tekst in het blauw
- l. Links onderin beeld kom een Blokje: 'download' klik hierop.
- m. Vervolgens vraagt je computer één of meerdere keren om toestemming. Het is belangrijk om toestemming te geven. Dus klik op *confirm*, *oké* of *yes*.

## 2. Meeting starten

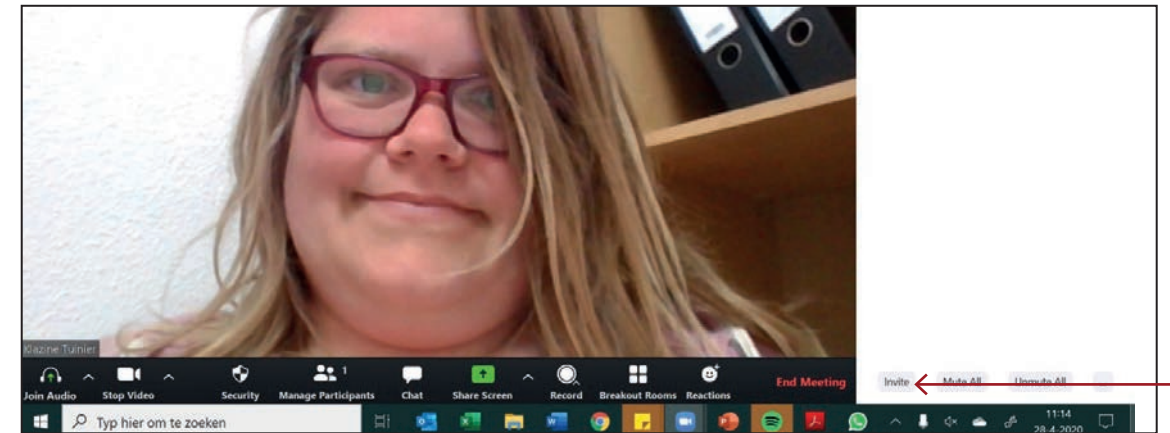
- n. Open Zoom door op het icoontje met het cameraatje te klikken of door in je zoekbalk van je computer Zoom in te typen. Je krijgt dan dit scherm te zien:



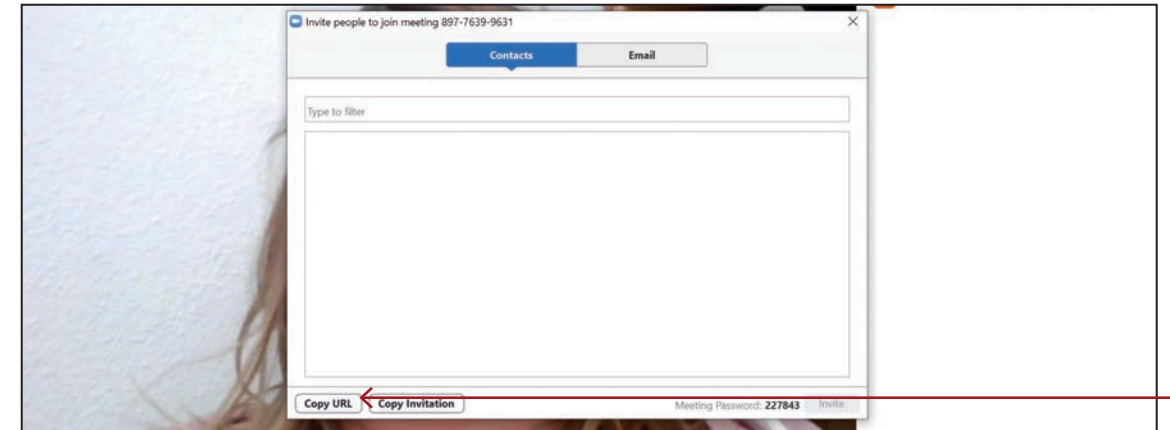
- o. Klik op 'New Meeting'. Je krijgt dan een scherm wat gaat verbinden met internet. Er zijn dan twee opties: je start met de videocamera uit (er staat een streep door de camera zoals hierboven) of je start met de videocamera aan (je komt dan gelijk in beeld). Dan klik je onder in de taakbalk op 'manage participants':



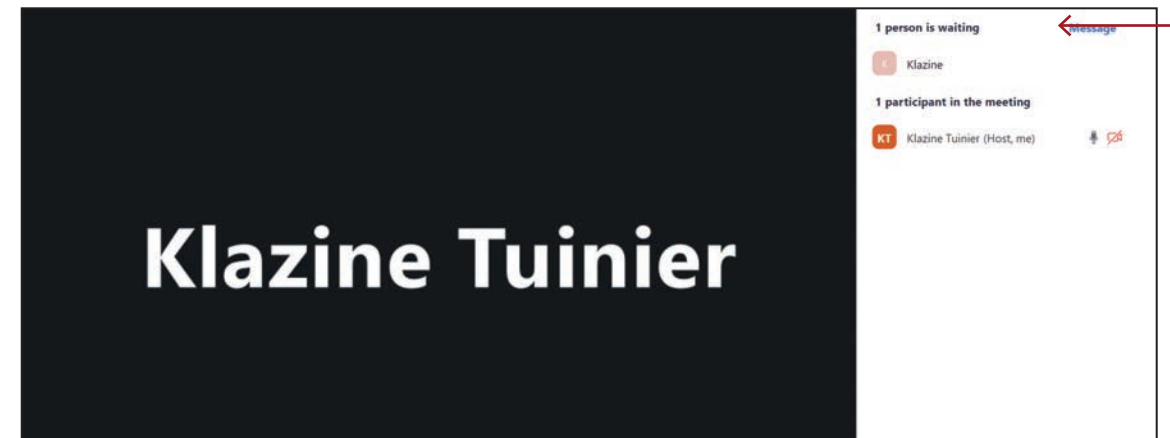
- p. Je krijgt dan rechts in beeld een balk waar alleen je eigen naam instaat. Klik hier links onderin op *invite*.



- q. Je krijgt dan onderstaand scherm te zien. Het gemakkelijkste is om op *Copy URL* te klikken en die naar degene met wie je wil spreken te mailen. Klik op *Copy URL*, open je mail, stel een nieuw mailbericht op en klik op je rechtermuisknop en dan 'plakken'. De link verschijnt dan in beeld. Druk na de link 1x op enter zodat de link blauw/blauw onderstreept wordt. Je kunt de mail versturen.



- r. Wanneer degene die met jou spreekt op de link klikt, komt hij uiteindelijk bij jou als 'host' in de waiting room/wachtkamer terecht. Dat zie je rechtsboven in je scherm.

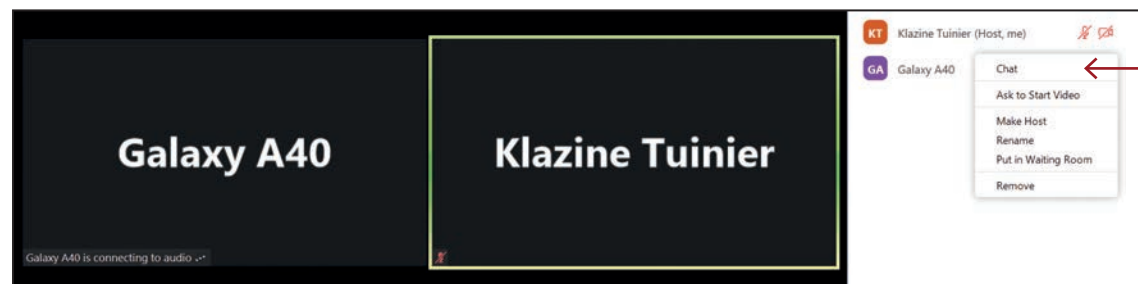


- s. Wanneer je mensen wilt 'binnenlaten' klik je rechts bovenin bij 'person is waiting' op *admit*. Vanaf dat moment nemen mensen deel aan je gesprek.

- t. Onder in het scherm zie je als host 'Mute All' staan en 'Unmute All'. Met *mute all* kun je bij iedereen de microfoon uitzetten en met *Unmute all* kun je bij iedereen de microfoon weer aanzetten.



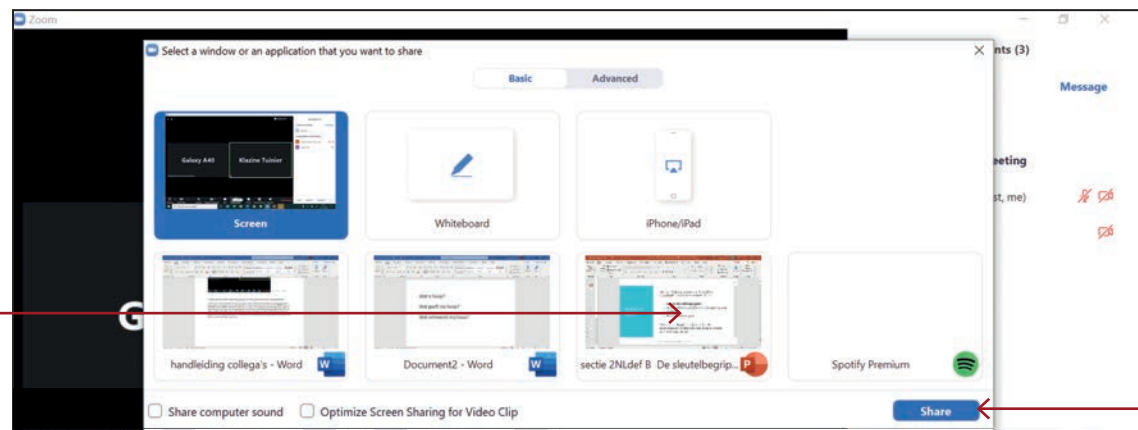
- u. Wanneer je naast de deelnemers klikt op more komt er een lijstje met een aantal opties. Zo kun je iemand privé benaderen met *Chat*, vragen of hij/zij de video wil starten met *ask to Start Video*, maar ook iemand in plaats van jou host maken. Met *make host*. Je kunt ook iemand verwijderen uit het gesprek met *remove*.



- v. Onderaan zie je verder nog de knop *chat* om de hele groep te benaderen met getypte tekst.



- w. Met share screen de groene knop kun je jouw scherm delen bijvoorbeeld een PowerPoint. Het is belangrijk dat je datgene wat je wilt laten zien al 'open' hebt staan. Klik hiervoor op share screen. Er komt dan een overzicht met alle PowerPoint, documenten of websites die je geopend hebt.



- x. Klik op datgene wat je wilt laten zien en dan rechtsonder in het scherm op *share*. De deelnemers aan het gesprek zien dan jouw beeldscherm.

- y. Wanneer je weer terug wilt naar het gesprek klik je boven in het scherm op de rode knop: *stop share*. Je ziet dan alle deelnemers van het gesprek weer terug in beeld.



- z. Wanneer je het gesprek wilt stoppen klik je op 'end meeting' Dat is de rode tekst rechts onderin beeld. Vervolgens klik je op 'end meeting for all'.



### Algemeen:

Verder werken alle pictogrammen hetzelfde als bij wanneer je deelneemt aan een gesprek. Dus Chat, om met de groep tekst te delen of documenten. Camera om het geluid uit te zetten en het microfoontje ook om het geluid uit te zetten.



## AANDACHTSPUNTEN BIJ GEBRUIK ZOOM

- We beeldbellen om, wanneer je niet bij iemand thuis kunt komen, tóch zo natuurlijk mogelijk contact te houden. Om stabiliteit te bevorderen.
- Als ervaringsdeskundige geldt ook dan: Sluit aan bij de situatie, luister, herken en erken.
- Leg uit dat je door het beeldbellen soms minder goed kan zien of er iets aan de hand is dus dat het extra belangrijk is om te benoemen als er wat is.
- Zorg voor een rustige plek waar je niet gestoord kunt worden. In verband met privacy en eventuele afleiding.
- Zorg voor een neutrale achtergrond, bijvoorbeeld geen druk behang of veel spullen.
- Denk ook na over de zichtbaarheid van persoonlijke spullen. Wil je dit of niet?
- Zorg voor goed licht. Niet te donker en niet te licht.
- Houd de laptop, telefoon of tablet stil.
- Zorg dat je een stabiele internetverbinding hebt.
- Kijk in de camera en controleer of je goed zichtbaar bent.
- Gebruik eventueel een hoofdtelefoon/oordoppen met microfoontje.
- Wanneer je meeschrijft tijdens het gesprek, leg dan uit waarom je af en toe wegkijkt.
- Check aan het begin van het gesprek of je goed te horen en te zien bent.
- Bel niet te lang, beeldbellen vraagt vaak meer energie van mensen. Bel liever een aantal keer per week wat korter dan één keer heel lang.
- Beeldbellen vraagt meer energie van ons doordat we het natuurlijke, fysieke contact missen en ons daardoor extra focussen op signalen die we mogelijk missen. Het is daarom belangrijk om pauze te nemen tussen beeldbelafspraken door. Even wat drinken of bewegen.

### Gesprek starten:



Admit



End meeting

1. Open Zoom
2. Verstuur de link – op tijd minimaal 15 minuten voor de start van het gesprek.
3. Wacht tot iemand is ingelogd en sta toe dat iemand deelneemt aan het gesprek.  
Klik hiervoor op admit
4. Zet camera en geluid aan.
5. Beëindig het gesprek op de afgesproken tijd door op end meeting te klikken.



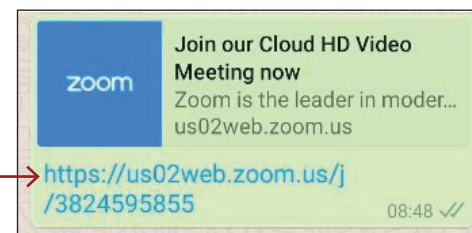
## HANDLEIDING ZOOM

1. Handleiding telefoon of tablet..... pagina 2
2. Handleiding individueel laptop..... pagina 4
3. Handleiding groep laptop..... pagina 6

Voor als je Zoom voor de eerste keer gebruikt en nog moet installeren.

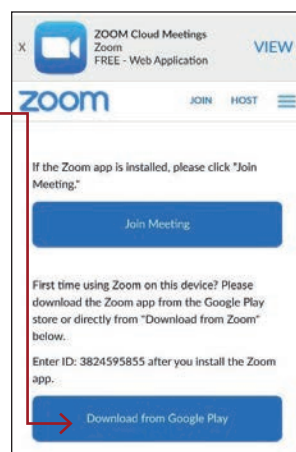
Als je Zoom een volgende keer gebruikt ga dan naar stap: 14

1. Je ontvangt een e-mail of whatsapp bericht met als onderwerp: *'please join zoom meeting'*
2. Hier zie je hoe de mail eruit ziet: Hier hoe het whatsapp bericht eruit ziet:

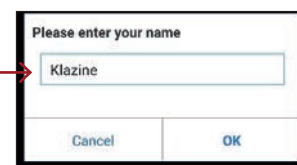


3. Klik op de blauw onderstreepte link. Als dit lukt ga naar stap 4.
4. Als je geen blauw onderstreepte tekst hebt in je mail doe je het volgende: selecteer de zin die begint met: <https://ennummereachter>. Druk op de rechtermuisknop: kopiëren. Ga naar de internetbrowser en druk op je rechtermuisknop: plakken.

5. Je krijgt dan dit scherm te zien:
6. Klik op 'Download from Google Play of Appstore'. Je tablet of telefoon gaat nu de app downloaden. Mogelijk moet je nog een keer toestemming geven of op installeren klikken zoals bij andere apps die je download.
7. Vervolgens ga je terug naar de e-mail of het whatsappbericht wat je hebt gehad en klik je opnieuw op de blauwe link. Als je de vraag krijgt of je Zoom wilt openen klik je op Zoom openen. Dat is het Blauwe icoontje met het cameraatje.

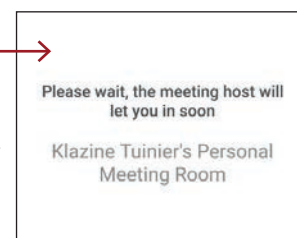


8. Je krijgt dan het volgende plaatje te zien met de vraag: 'Please enter your name'. In het open vakje daaronder kun je jouw naam invullen.



9. Vervolgens vraagt Zoom om toestemming. Die geef je door op *I agree* te klikken.

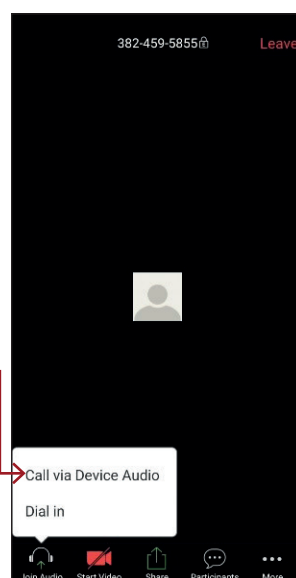
10. Daarna volgt het volgende scherm:



11. Degene die je heeft uitgenodigd voor het gesprek ziet dan dat je aangemeld bent en laat je dan toe tot het gesprek. Dit kan soms even duren. Dus wacht af.

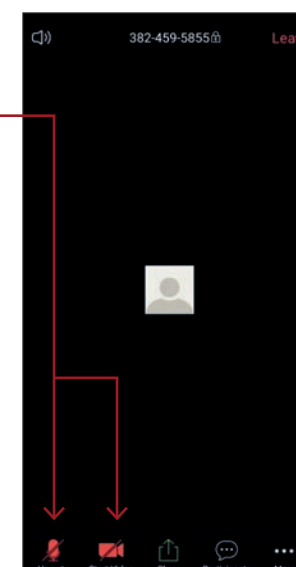
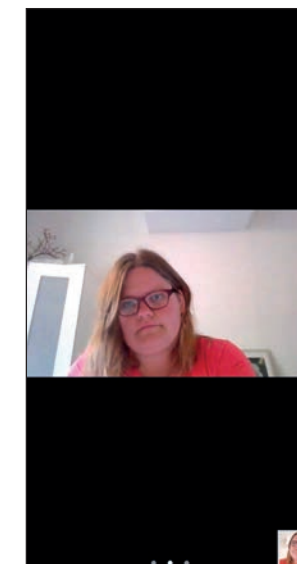
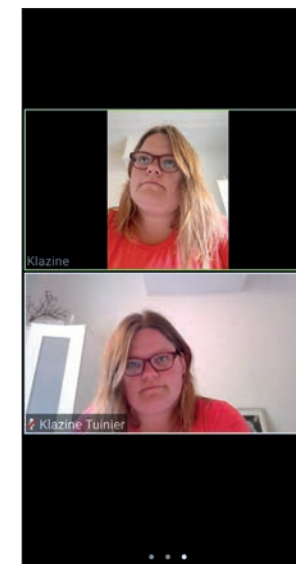
12. Je krijgt dan een zwart scherm te zien met links onderin een vakje met twee opties: *Call via Device Audio* of *Dial in*. Je klikt op 'Call via Device Audio'.

13. Je telefoon of tablet vraagt dan of je toestemming wilt geven om audio op te nemen. Klik op 'Toestaan'. Je krijgt dan vervolgens opnieuw een zwart scherm. Dit komt



omdat je geluid en camera nog moet aanzetten. Dit doe je als volgt: Klik op het rode icoontje met de microfoon waar *unmute* onderstaat. Je bent dan te horen voor de ander in het gesprek. Klik ook op het rode icoontje met de camera waar *Start video* onderstaat. Je bent dan ook te zien in het gesprek.

14. Wanneer je een individueel gesprek voert zie je de ander met wie je in gesprek bent in beeld. Je ziet jezelf in het klein rechtsonder in beeld. Wanneer je het scherm naar rechts schuift krijg je grotere afbeeldingen van de deelnemer(s) aan het gesprek.

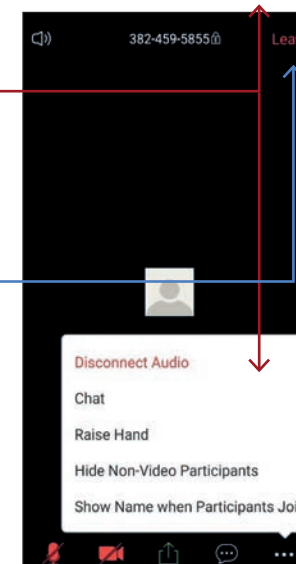
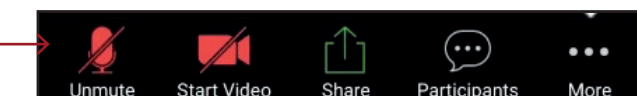


Als je zoom een volgende keer wilt gebruiken:

15. Als je een volgende keer wordt uitgenodigd voor een gesprek via Zoom krijg je opnieuw een e-mail met daarin een link. Zoals beschreven bij stap 1. Klik op deze link.
16. Klik op Zoom openen. Je neemt dan gelijk deel aan het gesprek. Mogelijk moet je wel je beeld en geluid aanzetten door toestemming te geven voor 'audio' of op het microfoon/vidеоcameraatje te klikken.

Wanneer je met meerdere mensen deelneemt aan een gesprek

17. Je ziet dan meerdere mensen in beeld. Als je onderin je scherm klikt verschijnt daar een balk met verschillende icoontjes.
  - De microfoon met daaronder *Unmute*.
  - De camera met daaronder *Stop Video* of *Start Video*.
  - Het groene icoontje met *Share*. Deze gebruik je meestal niet.
  - Het spreekwolkje met *Participants*: hier kan je zien wie er nog meer meedoen
  - De stippeltjes met *more*: hier staan verschillende functies.
    - *Chat* is bedoeld om andere deelnemers met getypte tekst te communiceren.
    - *Raise hand* is voor als je in een groep wat wilt zeggen. Als je op *Raise hand* klikt verschijnt er een handje in beeld, als je weer op *more* klikt staat er *Lower hand* hiermee verdwijnt het handje weer.



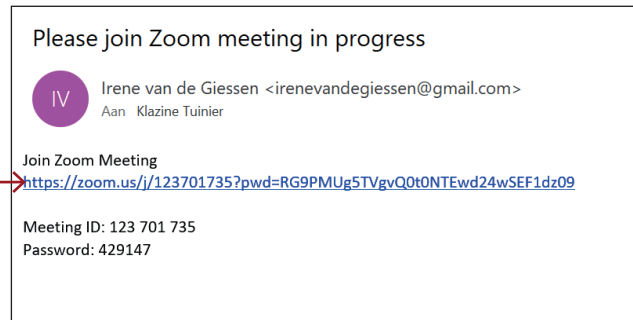
Rechtsboven in het scherm staat: *Leave* hiermee beëindig je het gesprek.



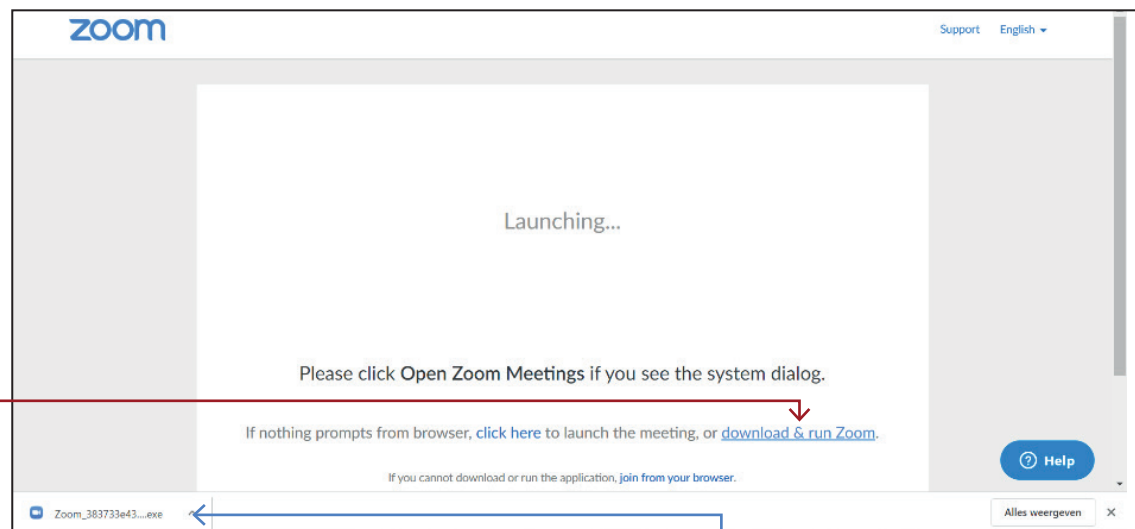
Voor als je Zoom voor de eerste keer gebruikt en nog moet installeren.

Als je Zoom een volgende keer gebruikt ga dan naar stap: 12

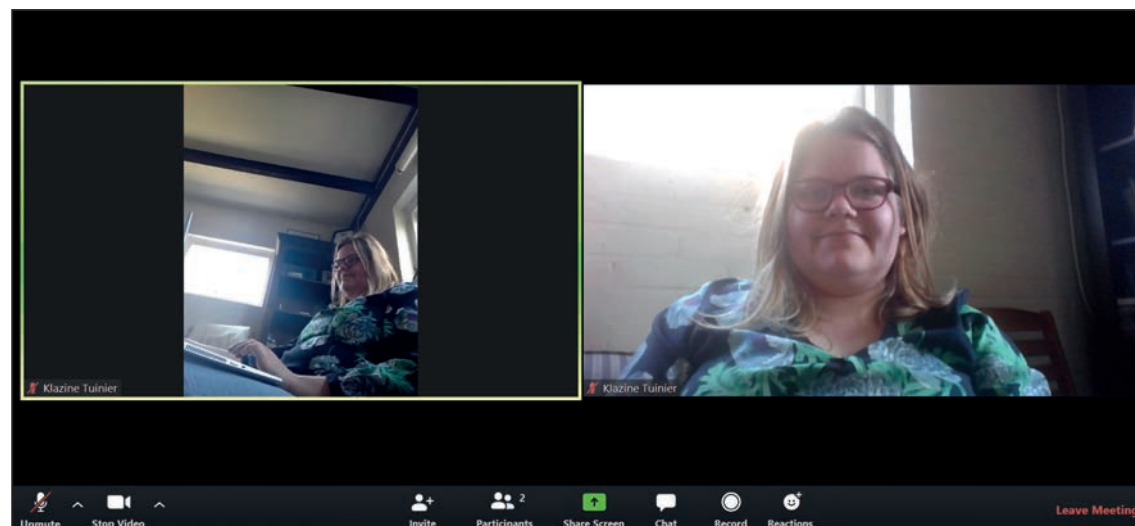
1. Je ontvangt een e-mail met als onderwerp: 'please join zoom meeting' hier zie je hoe de mail eruitziet:
2. Klik op de blauw onderstreepte link. Als dit lukt ga naar stap 4.
3. Als je geen blauw onderstreepte tekst hebt in je mail doe je het volgende: selecteer de zin die begint met: <https://ennummereacher>. Klik op de rechtermuisknop: *kopieren*. Ga naar de internetbrowser en klik op je rechtermuisknop: *plakken*.



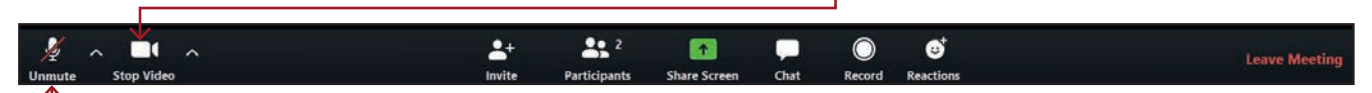
4. Je krijgt dan dit scherm te zien:



5. Klik dan op 'download & run Zoom' dat is de tekst in het blauw
6. Links onderin beeld kom een blokje: 'download' klik hierop.
7. Vervolgens vraagt je computer of telefoon één of meerdere keren om toestemming. Het is belangrijk om toestemming te geven. Dus klik op *confirm*, *oké* of *yes*.
8. Als dat achter de rug is zie je dit scherm waar degene met wie je in gesprek gaat al te zien is.



9. Linksonder in het scherm zie je een pictogram met een videocamera. Als daar een streep door staat ben je niet te zien. Door erop te klikken verdwijnt de streep en ben je ook voor anderen zichtbaar. Als je je beeld uit wilt zetten kun juist op het icoontje klikken. Dan komt de streep terug.



10. Naast het videocameraatje staat een symbool met een microfoontje. Als daar een rode streep door staat ben je niet te horen voor anderen. Door op het microfoontje te klikken hoort de ander je wel. Als je zelf je microfoon uit wil zetten, kun je ook op dit icoontje klikken.
11. Rechts onderin het scherm staat 'Leave Meeting' daarmee beëindig je het gesprek.

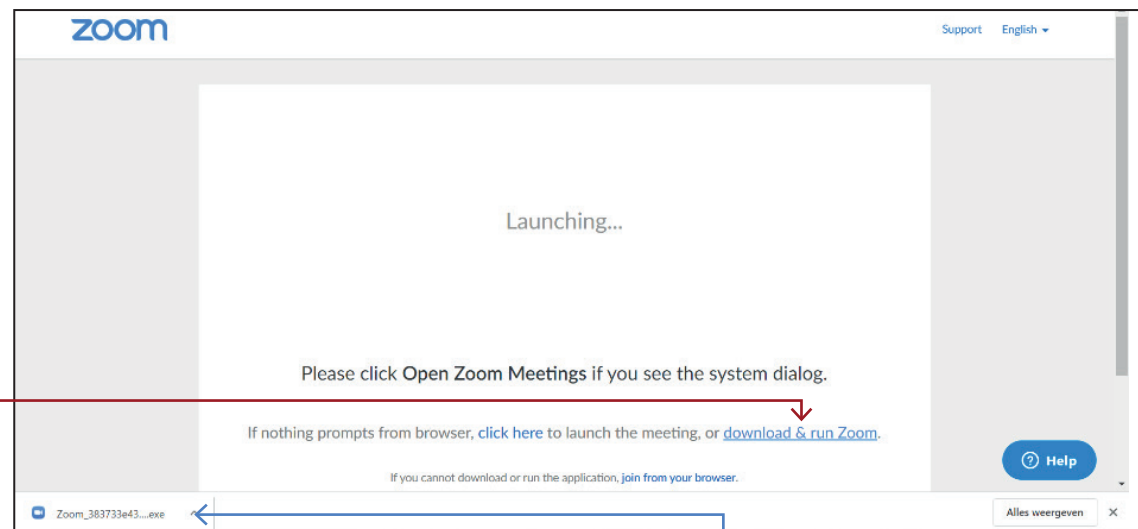
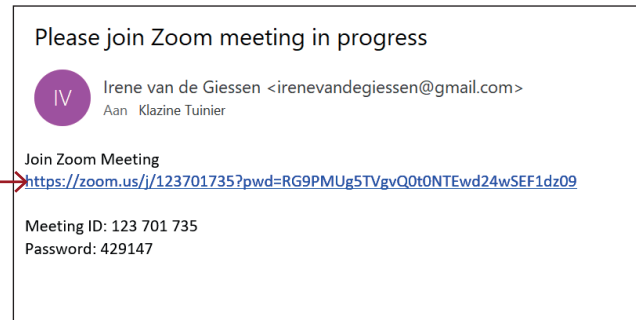
## Als je zoom een volgende keer wilt gebruiken:

12. Als je een volgende keer wordt uitgenodigd voor een gesprek via Zoom krijg je opnieuw een e-mail met daarin een link. Zoals beschreven bij stap 1. Klik op deze link.
13. Er verschijnt dan een schermje met twee opties: Zoom *openen* of *annuleren*.
14. Klik op Zoom *openen*. Je neemt dan gelijk deel aan het gesprek. Mogelijk moet je wel je beeld en geluid aanzetten door toestemming te geven voor 'audio' of op het microfoontje/videocameraatje te klikken.

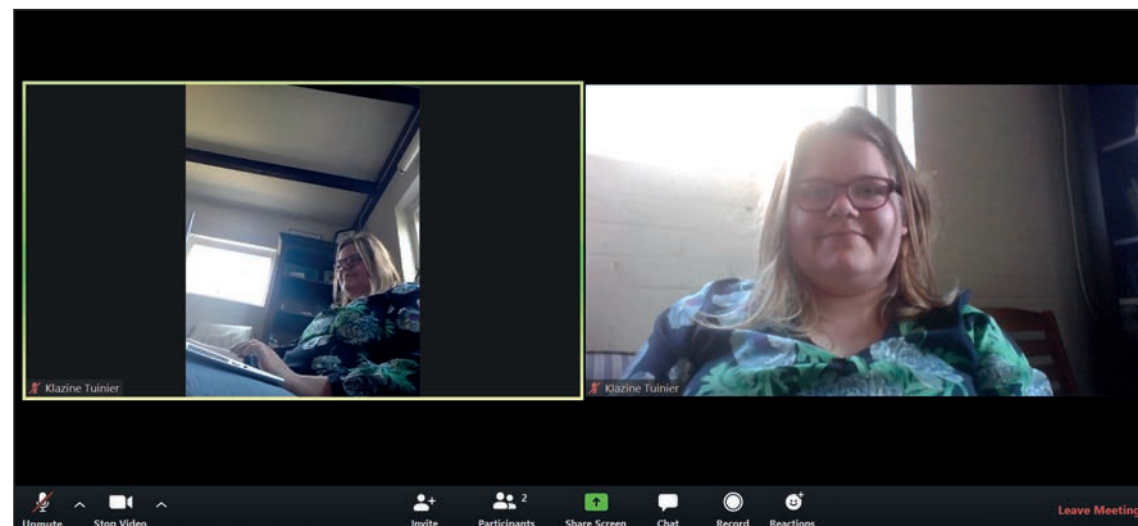
Voor als je Zoom voor de eerste keer gebruikt en nog moet installeren.

Als je Zoom een volgende keer gebruikt ga dan naar stap 16.

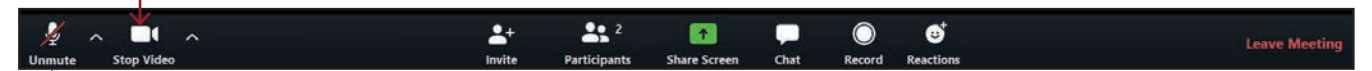
1. Je ontvangt een e-mail met als onderwerp: *'please join zoom meeting'* hieronder zie je hoe de mail eruitziet.
2. Klik op de blauw onderstreepte link. Als dit lukt ga naar stap 4.
3. Als je geen blauw onderstreepte tekst hebt in je mail doe je het volgende: selecteer de zin die begint met: <https://ennummereachter>. Klik op de rechtermuisknop: *kopiëren*. Ga naar de internetbrowser en klik op je rechtermuisknop: *plakken*.
4. Je krijgt dan dit scherm te zien:



5. Klik op 'download & run Zoom' dat is de tekst in het blauw
6. Links onderin beeld kom een blokje: 'download' klik hierop.
7. Vervolgens vraagt je computer één of meerdere keren om toestemming. Het is belangrijk om toestemming te geven. Dus klik op *confirm*, *oké* of *yes*.
8. Als dat achter de rug is zie je dit scherm waar al één of meer mensen te zien zijn.



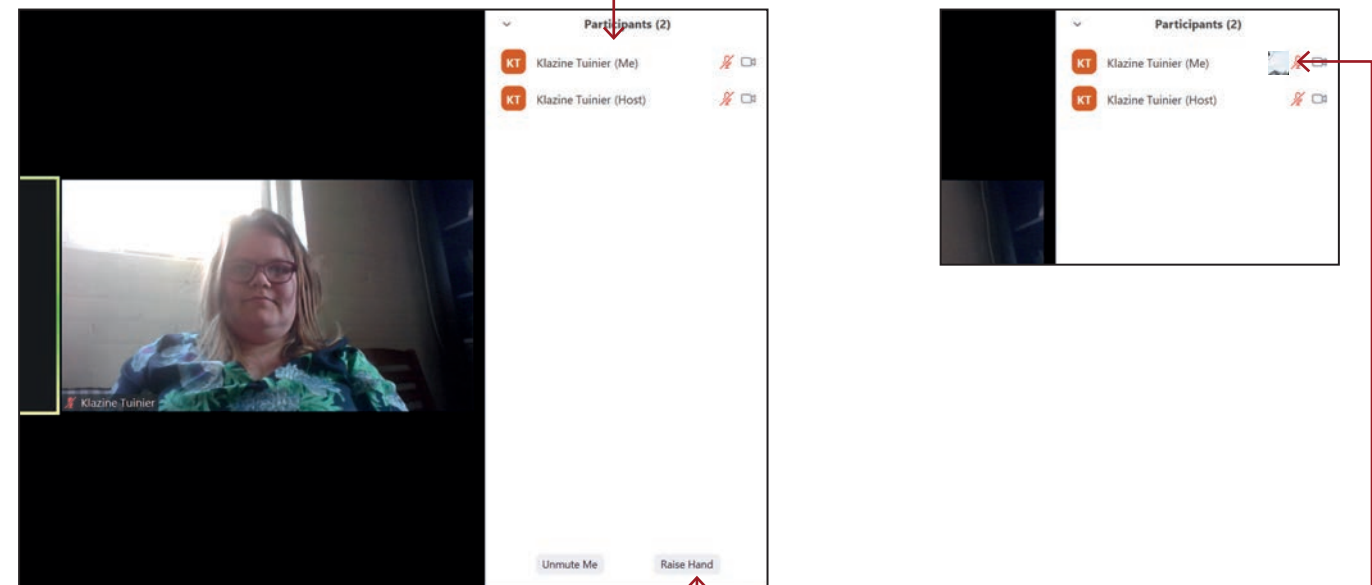
9. Linksonder in het scherm zie je een pictogram met een videocamera. Als daar een streep door staat ben je niet te zien. Door erop te klikken verdwijnt de streep en ben je ook voor anderen zichtbaar. Als je je beeld uit wilt zetten kun juist op het icoontje klikken. Dan komt de streep terug.



10. Naast het videocameraatje staat een symbool met een microfoon. Als daar een rode streep door staat ben je niet te horen voor anderen. Door op het microfoon icoontje te klikken hoort de ander je wel. Als je zelf je microfoon uit wil zetten, kun je ook op dit icoontje klikken.

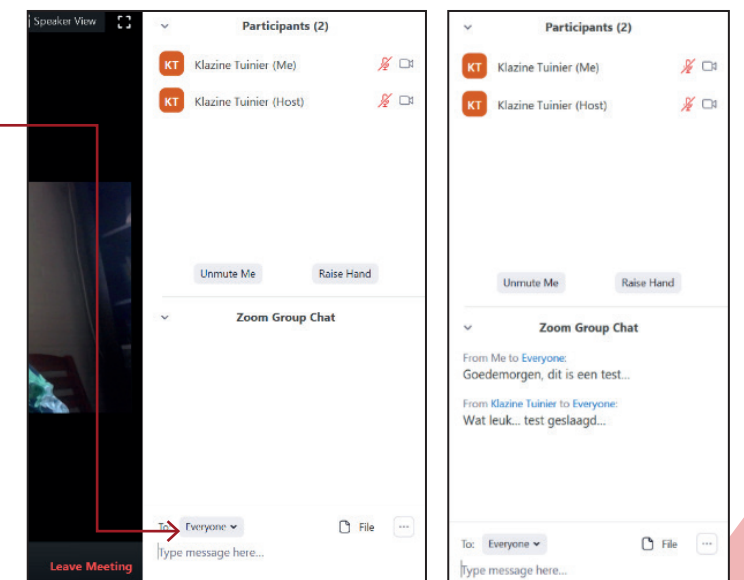
Verder zie je nog verschillende pictogrammen staan. Hiervan zijn *participants*, *chat* en *reactions* de belangrijkste voor nu.

11. Als je op 'participants' klikt zie je rechts in het scherm een witte balk verschijnen met alle mensen die deelnemen aan het gesprek.



12. Rechts onder in deze balk zie je 'raise hand' staan. Als je hierop klikt geef je aan dat je wat wilt zeggen. Er verschijnt dan een blauw handje naast je naam. Je kunt ook weer op 'lower hand' klikken. Dan verdwijnt het handje weer.

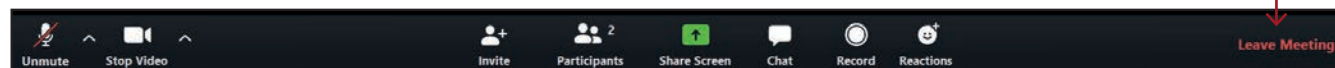
13. Wanneer je op knop met 'Chat' klikt, komt er onder 'participants' een vakje waarin je met elkaar kunt spreken. Je kunt boodschappen in getypte tekst voor de hele groep versturen maar ook privé. Helemaal onderaan kun je typen bij 'type message here' de tekst verschijnt dan daarboven, evenals de reacties van anderen.



14. Rechtsboven in het scherm staat óf *'speakers view'* of *'gallery view'* dit heeft er mee te maken hoe je anderen ziet op je beeldscherm. Kijk wat je zelf het prettigste vindt door er een aantal keer op te klikken. Je ziet dan of een aantal kleine foto's of degene die spreekt groot in beeld.

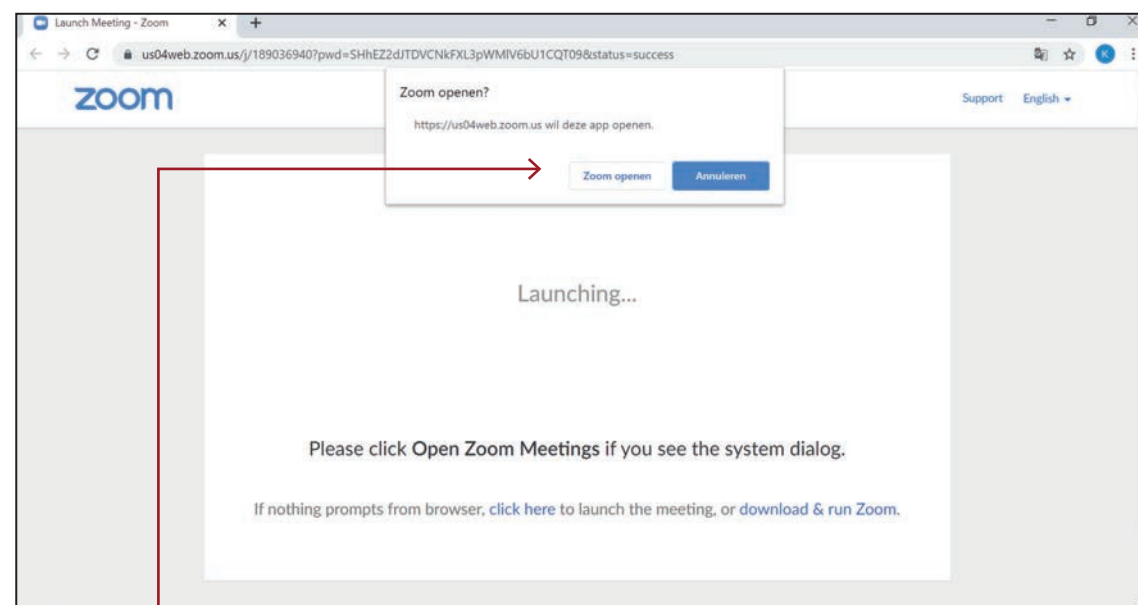


15. Rechts onderin het scherm staat *'Leave Meeting'* daarmee beëindig je het gesprek.



### Als je zoom een volgende keer wilt gebruiken:

16. Als je een volgende keer wordt uitgenodigd voor een gesprek via Zoom krijg je opnieuw een e-mail met daarin een link. Zoals beschreven bij stap 1. Klik op deze link.
17. Er verschijnt dan een schermje met twee opties: Zoom *openen* of *annuleren*.





18. Klik op Zoom *openen*. Je neemt dan gelijk deel aan het gesprek. Mogelijk moet je wel je beeld en geluid aanzetten door toestemming te geven voor *'audio'* of op het microfoontje/videcameraatje te klikken.



# Herstel Talent



Verlengde Dishoekseweg 2  
4371 NK Koudekerke (Dishoek)  
[info@hersteltalent.nl](mailto:info@hersteltalent.nl)  
06-22889296

  hersteltalent

[hersteltalent.nl](http://hersteltalent.nl)